

DCI-082

Tunja, Julio 7 de 2020

Doctor

**OSCAR HERNAN RAMIREZ**

Rector UPTC

Ref: Informe de Seguimiento al Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias – Primer Semestre 2020.

En cumplimiento a los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se realizó seguimiento al trámite dado a los diferentes requerimientos y peticiones formuladas durante el primer semestre de 2020, evidenciando lo siguiente:

Durante el Primer Semestre de 2020, el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias atendió:

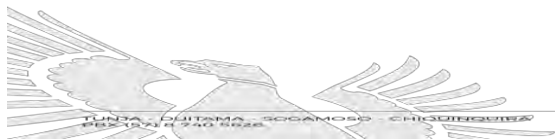
<b>Peticiones</b>	18
<b>Quejas</b>	6
<b>Reclamos</b>	16
<b>Sugerencias</b>	2
<b>Consultas</b>	2990
<b>Felicitaciones</b>	36

## FORTALEZAS

- El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, tiene bien estructurada en la página web de la Universidad, los medios y el procedimiento para que un usuario presente requerimientos ante la Universidad.
- Como consecuencia de la situación sanitaria actual del país, se establecieron estrategias para atención al usuario, como es ampliación del horario de atención del chat y otras.
- Como resultado de la situación actual, se revisaron expedientes escaneados correspondientes al segundo trimestre, en los cuales se observa oportunidad en el trámite.
- Disponibilidad en atención al seguimiento.

## OBSERVACIONES

- ✓ Se continua con el no tramite del formato A-ED-P04-F15 **REGISTRO DE PETICIONES UNIDADES ACADEMICO ADMINISTRATIVAS**, de algunas Unidades Académico Administrativo de la Universidad (Vicerrectoría Académica, Dirección de Planeación Departamento de Talento Humano, Facultad Seccional Duitama, Sogamoso y otros).

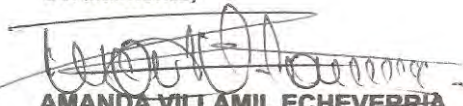


Incumpliendo con lo establecido en: La Circular 041 de 2018 (Cumplimiento Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones, Título II de la Publicidad y del contenido de la información, Artículo 11, “*Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva; (...) h. Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado. Junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado*”.

## RECOMENDACIONES

1. Las Quejas, Reclamos que sean cerradas y merezcan un seguimiento continuo (restaurantes, servicio en biblioteca y otros) Establecer un mecanismo de seguimiento posterior, para determinar que realmente han sido acciones eficientes.
2. En el informe de SATISFACCIÓN DE USUARIOS A-ED-PO4-F011, establecer la fuente de la información de la cual se genera el análisis.
3. Dar mayor visibilidad a los medios electrónicos que debe utilizar el ciudadano para establecer sus quejas, reclamos, sugerencias, considerando la situación actual de pandemia en que se encuentra el país.
4. Se recomienda archivar los documentos de forma consecutiva en cumplimiento con la Ley General de Archivos – Ley 594 de 2000 y que los oficios adjuntos sean firmados en su integridad.

Cordialmente,



**AMANDA VILLAMIL ECHEVERRÍA**  
Directora control Interno  
UPTC

Copia: Dra. Monica Edelmira Ramírez González/Líder del Proceso Gestión Documental, Electoral y de Peticiones

Dra. María Claudia Gómez U/Profesional Sistema de Peticiones Quejas y Reclamos

Proyectó/ Gloria Báez  
Cristina Sánchez

