

DCI-010

Tunja, enero 27 de 2021

**Doctor**  
**OSCAR HERNAN RAMIREZ**  
Rector UPTC

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

En cumplimiento a los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que señala lo siguiente: *“Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.*

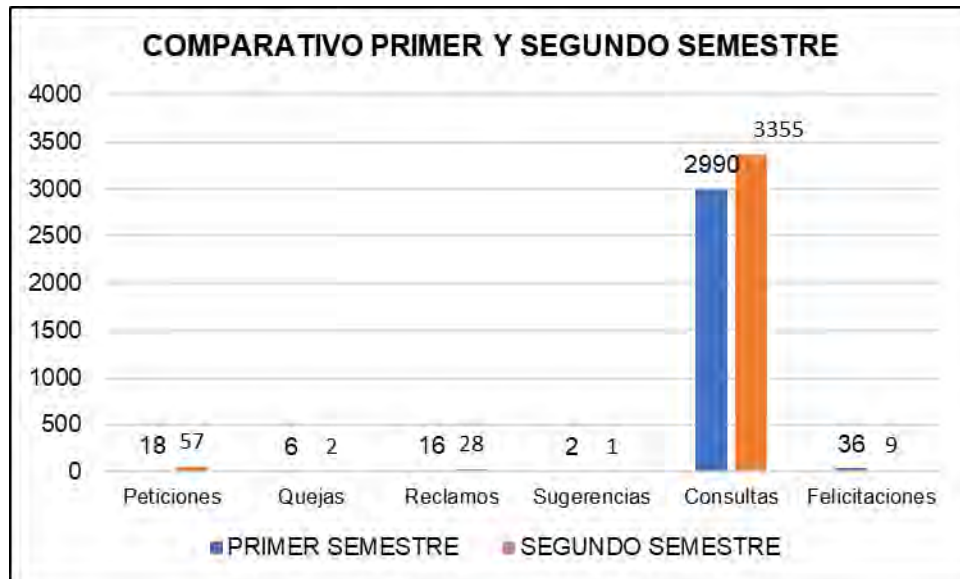
*Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.*

*La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar. (...) ..”, la Dirección de control Interno realizó seguimiento al trámite dado a los diferentes requerimientos y peticiones formuladas durante el segundo semestre del año 2020, evidenciando lo siguiente:*

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

	NUMERO	PORCENTAJE
<b>Peticiones</b>	57	1.65 %
<b>Quejas</b>	2	0.06%
<b>Reclamos</b>	28	0.81%
<b>Sugerencias</b>	1	0.03%
<b>Consultas</b>	3355	97.19%
<b>Felicitaciones</b>	9	0.26%

En la siguiente grafica se realiza un comparativo de número de peticiones, quejas, reclamos sugerencias, consultas presentadas durante el primer y segundo semestre del 2021:



Observándose que, a pesar del incremento en el número de Peticiones, Reclamos y Consultas, el sistema de QRS continúa siendo eficiente y que los canales de comunicación dados a conocer por la página web de la universidad han sido utilizados por las partes interesadas.

En el siguiente cuadro se relaciona cada una de la Dependencias y su porcentaje de participación en cada una de las diferentes Quejas, Reclamos, petición, sugerencias consultas y felicitaciones, mostrándonos que la Dependencia que presenta un porcentaje mayor es Admisiones y Control de Registro Académico con 62.72%.

	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIAS	CONSULTAS	FELICITACIONES	TOTAL	PORCENTAJE
<b>ESTRATEGICOS</b>								
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	1		1		2		4	0,12 %
<b>MISIONALES</b>								
<b>Docencia</b>								
GESTIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS	15	1	6		383		405	11,73 %
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	19		5		2141		2165	62,72 %
INNOVACIÓN ACADÉMICA	3		5		53		61	1,77 %
<b>Investigación</b>								
GESTIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALE Y COOPERACIÓN INSTITUCIONAL			1				1	0,03 %
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN				1	20		21	0,61 %
BIENESTAR UNIVERSITARIO	2		4		67		73	2,11 %
<b>APOYO</b>								
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO					53	8	61	1,77 %
GESTIÓN FINANCIERA	13		2		167		182	5,27 %
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES					2		2	0,06 %
GESTIÓN DE RECUSOS INFORMATICOS	2		4		437		443	12,83
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	1				3		4	0,12
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES					13		13	0,38
GESTIÓN NORMATIVA	1				6		7	0,20
UNISALUD		1			1	1	3	0,09
GESTIÓN ELECTORAL DOCUMENTAL Y DE PETICIONES					2		2	0,06
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN					5		5	0,14
<b>TOTAL</b>	57	2	28	1	3355	9	3452	100

## FORTALEZAS

- Compromiso por parte de la profesional encarda del procedimiento evidenciándose un compromiso permanente en la mejora continua de este, y cumplimiento oportuno en las recomendaciones dejadas por esta Dirección en seguimientos anteriores, dando cumplimiento

a las actividades establecidas.

- Se evidencia la actualización del Marco Legal del procedimiento QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y CONSULTAS.
- El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, se encuentra bien estructurada en la página web de la Universidad, contando con un procedimiento para presentar requerimientos, protocolos de atención al ciudadano, protección al denunciante etc.
- Como consecuencia de la situación sanitaria actual del país, producto del COVID 19, se dispuso de una línea telefónica, así como de otros canales de comunicación que se encuentran a disposición en la respectiva página web de la UPTC (Formulario en línea atención al ciudadano), mediante el cual la ciudadanía en general puede realizar preguntas, quejas, reclamos o sugerencias dirigidas a las diferentes dependencias de la UPTC.
- En Conjunto con la Dirección Tics se está trabajando en la nueva versión del Formulario en línea la cual tiene la posibilidad de enviar directamente a las unidades académico administrativas el requerimiento, igualmente hay una casilla de observaciones donde se puede hacer trazabilidad en tiempos a los procesos y hacer comentarios de los mismo de ser necesario, igualmente las dependencias podrán ingresar las peticiones y tendrán acceso para este, lo anterior con la finalidad de que todos los requerimientos que lleguen a la Universidad estén bajo el mismo Sistema.

## OBSERVACIONES

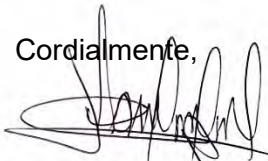
- ✓ Se pudo evidenciar que el informe trimestral del trámite de requerimientos de PQRS de los meses de julio a septiembre de 2020, han sido publicados en la página web de la UPTC, link: [http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/sqrs/informes/2020/inf\\_tramreq\\_jul\\_septbre.pdf](http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/sqrs/informes/2020/inf_tramreq_jul_septbre.pdf), no obstante, el informe del trimestre correspondiente a los meses octubre a diciembre, así como el informe de Gestión correspondiente al Segundo Semestre de 2020 no se encuentran publicados.
- ✓ Se evidencia que no todas la Unidades Académico Administrativas están tramitando el formato A-ED-P04-F15, 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”*.
- ✓ Se evidencia que no concuerda la información suministrada en la carpeta de la Petición: P 2020-32 Peticionario: Paula Andrea Fuentes Fonseca, de fecha 14/09/2020 – Respuesta: 14/09/2020 con la registrada en el Formato A-ED-P04-F18 (Registro de Seguimiento de PQRS), en el cual para dicho radicado aparece como peticionaria Lina Paola Higuera de fecha 05/08/2020 y respuesta el 21/08/2020.

- ✓ En la queja 008 de fecha 26 de junio de 2020, relacionada con Inconformismo con el programa Palabras Mayores Contrato Interadministrativo número 2583-2019 y remitida a Rectoría el 1 de julio del mismo año, mediante correo electrónico de fecha 1 de julio de 2020 por la responsable del sistema de Quejas y Reclamos, siendo contestada por la Rectoría de la Universidad el día 29 de julio de 2020 extemporáneamente. Y publicada en la página web de la Universidad el 13 de agosto de 2020, lo que ocasiono solicitud de respuesta a la queja por parte del profesor Nelson agosto Medina Peña, mediante oficio de fecha 5 de agosto de 2020 incumpliendo con lo establecido en el Acuerdo 028 de 2017 y Circular 017 de 2019, cumplimiento de la Ley 1755 de 2015.

## **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

1. Teniendo en cuenta que en la página web de la Universidad esta publicado los medios mediante los cuales los usuarios pueden presentar un requerimiento y específicamente esta publicado el horario de atención al público de forma personal y telefónico, se sugiere informar al público mediante la página web link quejas y reclamos, que por motivos relacionados a la situación actual del COVID 19, temporalmente no hay atención al público y se recibirán los requerimientos por los otros medios indicados en la página.
2. Continuar con el cumplimiento de la normatividad legal vigente en relación a la presentación de los informes y/o reportes de gestión de peticiones, dentro de los plazos establecidos.
3. Establecer seguimiento a las Quejas, remitidas a otras dependencias, con el fin de evitar incumplimiento en tiempos de respuestas.
4. Dar cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo 028 de 2017, Artículo 7: FUNCIONES DEL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUFERENCIAS, Numeral 8. Llevar la relación de los requerimientos en formatos establecidos y presentar un informe trimestral al Rector y Secretario General. Numeral 9. Informar al secretario general de forma trimestral sobre el proceso que presente el mayor número de requerimientos que puedan afectar la misión de la entidad.

Cordialmente,



**CLAUDIA RUBIELA BÀEZ SORA**

Directora de Control Interno

Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

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: G Báez / C Sánchez