

DCI- 131

Tunja, julio 15 de 2021

Doctor
OSCAR HERNÁN RAMÍREZ
Rector
Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

Ref: Informe de Seguimiento al Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias –
Primer Semestre Vigencia 2021.

Respetado doctor:

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 con base en la normatividad antes mencionada, realizó seguimiento a los reportes relacionados con el trámite dado a los diferentes requerimientos y peticiones formuladas durante el primer semestre de la vigencia 2021, así:

Metodología:

Entrevista por medio de la plataforma meet con la profesional encargada del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias (realizada el día 02/07/2021 hora 10:00 am), mediante el análisis documental solicitado y allegado mediante correos electrónicos con fechas 06, 08 y 15 de julio de 2021) y en la página web de la UPTC link Atención al Ciudadano: <http://www.uptc.edu.co/sgrs/index.html> .

Objetivo.

Verificar el cumplimiento del procedimiento y normatividad aplicable al Sistema de Quejas Reclamos y Sugerencias de la UPTC.

Criterios

Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”

Acuerdo 028 de 2017 “Por el cual se deroga el Acuerdo No. 014 de 2005, se organiza y se establece el funcionamiento del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, adscrito a la Secretaría General de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia”.

Procedimiento SIG “Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas” Código: A-ED-P04

Alcance

Actividades desarrolladas por el Sistema de Quejas Reclamos y Sugerencias durante el primer semestre 2021.

Desarrollo del Seguimiento:

Tomando como referencia el formato (Registro de Seguimiento de PQRS Código: A-ED-P04-F18), diligenciado para el Primer Semestre vigencia 2021 y allegado al correo electrónico de la Dirección de Control Interno el día 06/07/2021 por parte de la profesional responsable del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, se pudo evidenciar lo siguiente: el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias atendió en total 127 solicitudes, incluyendo (Quejas, reclamos, Derechos de Petición, peticiones, felicitaciones), en los siguientes porcentajes:

Gráfico No.1



	NUMERO	PORCENTAJE
Peticiones	51	40,16 %
Derechos de Petición	14	11,02%
Quejas	7	5,51%
Reclamos	24	18,89%
Sugerencias	0	
Denuncias	0	
Felicitaciones	31	24,40 %
TOTAL	127	100%

Igualmente se realizó un comparativo de número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, presentadas durante el segundo semestre 2020 y primer semestre del 2021, representado en la siguiente cuadro:

	SEGUNDO SEMESTRE 2020		PRIMER SEMESTRE 2021	
	NÚMERO	PORCENTAJE	NÚMERO	PORCENTAJE
Peticiones	57	1,65%	51	40,16%
Derechos de Petición			14	11,02%
Quejas	2	0,06%	7	5,51%
Reclamos	28	0,81%	24	18,89%
Sugerencias	1	0,03%	0	
Denuncias			0	
Felicitaciones	9	0,26%	31	24,40%
TOTAL	97	100%	127	100%

Del cuadro anterior, se concluye que no se presentaron cambios considerables entre los dos semestres cotejados.

Igualmente, es preciso señalar que fueron solicitados 30 requerimientos correspondientes a: Quejas, Peticiones, Derechos de Petición, etc., escogidos aleatoriamente del formato (Registro de Seguimiento de PQRS Código: A-ED-P04-F18), diligenciado para el Primer Semestre vigencia 2021, los cuales fueron allegados al correo electrónico de la Dirección de Control Interno, revisados dichos expedientes, se pudo evidenciar que los mismos fueron resueltos en término, cumpliendo igualmente con el procedimiento establecido en el SIG.

CONSULTAS

Es importante señalar, que el comparativo del ítem de CONSULTAS se realizó de forma individual teniendo en cuenta que su rango es demasiado grande con relación a los otros ítems (quejas, reclamos, peticiones, derechos de petición, etc), lo cual se verá reflejado en el siguiente gráfico:

Gráfico No.2



Medios/Requerimientos	II SEMESTRE 2020	I SEMESTRE 2021
Formulario en Línea	90	126
Correo electrónico	704	782
Líneas Telefónicas	2205	10513
Chat	356	757
TOTAL	3355	12178

Frente a las consultas podemos observar que hubo un incremento significativo para el primer Semestre de la vigencia 2021, en 8823 consultas con relación al II Semestre de la vigencia 2020, siendo los temas más consultados los relacionados con el proceso de Admisiones y Control de Registro Académico con 8621consultas.

La información que se relaciona a continuación es tomada de los informes trimestrales subidos a la página web, link Atención al Ciudadano, por parte del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, dependencia encargada para tal fin, incluyendo el porcentaje de participación de los procesos frente a los diferentes tipos de requerimientos, así:

MACROPROCESO: CONTROL DE LA EVALUACION
 PROCESO: EVALUACION INDEPENDIENTE
 PROCEDIMIENTO: AUDITORIA INTERNA
 INFORME GERENCIAL



Código: V-EI-P03-F19

Versión: 06

Página 5 de 8

	PETICIÓN	DEERECHO DE PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIAS	CONSULTAS	FELICITACIONES	TOTAL	PORCENTAJE
ESTRATEGICOS									
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	1					32		33	0,26%
SIG						1	2	3	0,024%
COMUNICACIÓN PÚBLICA - EMISORA						1	2	3	0,024%
MISIONALES									
GESTIION DE PROGRA MAS ACADEMIC OS	15	4				993	11	1023	8,25%
PROGRAMACION ACADEMICA						54		54	0,43%
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADEMICO	15	2				8621	3	8641	69,74%
INNOVACIÓN ACADEMICA	2					78	15	95	0,76%
GESTIÓN DE RELACIONES INTERNACIONAL Y COOPERACIÓN INSTITUCIONAL	1	1				1		3	0,024%
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN			1			308	4	313	2,52%
BIENESTAR UNIVERSITARIO		1		2		301	22	326	2,63%
APOYO									
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	2					120	7	129	1,04%
GESTIÓN FINANCIERA	10	3		3		217	5	238	1,92%
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES						2	9	11	0,088%
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	7			3		1265	13	1288	10,39%
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS						8	6	14	0,11%
INCITEMA						2		2	0,016%
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES						104	2	106	0,85%
GESTIÓN NORMATIVA	1	1				28		30	0,24%
UNISALUD			1	1		18	18	38	0,3%

GESTIÓN ELECTORAL DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	1					2	4	7	0,056%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN						23	10	33	0,266%
TOTAL	55	12	2	9		12179	133	12390	100

Del cuadro anterior se puede destacar los siguiente:

- El total de requerimientos (Quejas, reclamos, petición, sugerencias consultas y felicitaciones) para el I Semestre Vigencia 2021 es de **12390**.
- Las Dependencias académico administrativas con mayor porcentaje de requerimientos están representados así: **Misional** (Admisiones y Control de Registro Académico con 69,74%, **Apoyo** (Gestión de Recursos Informáticos con 10,39%).)
- Se observó igualmente, que los totales relacionados con peticiones, derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, difieren con los extraídos del formato (Registro de Seguimiento de PQRS Código: A-ED-P04-F18), lo cual evidencia que no se están registrando todos los requerimientos en el formato A-ED-P04-F18, así:

	TOMADO DEL FORMATO A-ED-P04-F18	TOMADO INFORMES TRIMESTRALES PÁG. WEB
Peticiones	51	55
Derechos de Petición	14	12
Quejas	7	2
Reclamos	24	9
Sugerencias	0	0
Denuncias	0	0
Felicitaciones	31	133
TOTAL	127	211

Fortalezas:

- Se evidencia un compromiso permanente en la mejora continua del proceso y cumplimiento oportuno en las recomendaciones dejadas por esta Dirección en seguimientos anteriores frente a las a las actividades establecidas.
- 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 y se resalta para este último semestre el link de PREGUNTAS FRECUENTES Y OTROS PROCESOS A TENER EN CUENTA PARA ESTUDIANTES Y ASPIRANTES A LA UNIVERSIDAD, herramienta que ha

facilitado información básica, con resolución a preguntas tales como las siguientes: *¿Cómo realizo el pago del PIN para inscripción de programas de pregrado y posgrado?, ¿En cuánto tiempo puedo obtener el PIN?, ¿Dónde puedo conseguir el Plan de Estudios o contacto de un programa?, ¿La Universidad exige puntaje mínimo en algún programa académico?, etc.*, lo anterior, permite responder muchos interrogatorios y despejar muchas dudas y por ende lo que se pretende es bajar el nivel de consultas y/o requerimientos a la Universidad, a medida que dicha herramienta sea cada vez más conocida o recomendada.

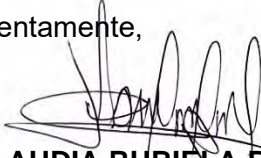
- Se puso en funcionamiento el sistema de Quejas Reclamos y Sugerencias, lo que facilita al usuario un acceso más eficiente y control de su solicitud, también permite enviar directamente a las unidades académico administrativas el requerimiento, igualmente hay una casilla de observaciones donde se puede 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 , lo anterior con la finalidad de que todos los requerimientos que lleguen a la Universidad estén bajo el mismo Sistema.
- Se creó para las seccionales un directorio rápido el cual se publicó encada una de sus entradas de acceso, para que los usuarios tengan fácilmente el número de teléfono y/o, correo electrónico de diferentes dependencias y así agilizar los procesos.

Recomendaciones y Conclusiones

1. Dar cumplimiento estricto al diligenciamiento del formato (Registro de Seguimiento de PQRS Código: A-ED-P04-F18), teniendo en cuenta que no hay coincidencia del mismo con relación a los informes trimestrales publicados en la página web de la UPTC link Atención al Ciudadano, para el primer semestre de la vigencia 2021.
2. Se evidenció un incremento considerable de consultas para el primer semestre de la vigencia 2021 con relación al II semestre de la vigencia 2020, por tanto, es necesario buscar mecanismos de información visibles a los usuarios en los temas más consultados que coadyuven a la Universidad a resolver temas de interés general. Igualmente, se hace necesario llevar un registro del tipo de consultas que se realizan por parte de los usuarios a la Universidad.
3. Se reitera que se hace necesario crear estrategias adicionales a la actividad 6 del procedimiento SIG "Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas" Código: A-ED-P04 "Requiere a las dependencias Académico Administrativas sobre las peticiones recibidas y resueltas por estas, cuando no ha enviado la información relacionada, de conformidad con lo indicado en la Circular Rectoral 041 de 2018; para lo cual se debe diligenciar el Formato A-ED-P04-F", para que las Unidades Académico Administrativas de la Universidad den cumplimiento al Artículo 8 del Acuerdo 028 de 2017, en cuanto al diligenciamiento del formato A-ED-P04-F15 (REGISTRO DE DERECHOS DE PETICION DE UNIDADES ACADEMICO ADMINISTRATIVAS). Lo anterior, con base en los informes trimestrales publicados en la página web de la Universidad, link

Atención al Cliente, donde se evidencia que tan sólo 8 unidades académico administrativas reportaron la información en el primer trimestre y 7 en el segundo semestre de la vigencia 2021.

Atentamente,



CLAUDIA RUBIELA BAÉZ SORA
Directora de Control Interno
Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

Copia: Dr. Silvestre Barrera Sánchez//Lider 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