

DCI-041

Tunja, 28 de enero de 2022

Doctor
OSCAR HERNÁN RAMÍREZ
Rector
Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

Ref: Informe de Seguimiento al Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias – Segundo 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 teniendo como referencia la normatividad mencionada, realizó seguimiento a los reportes relacionados con el trámite dado a los diferentes requerimientos y peticiones formuladas durante el segundo semestre de la vigencia 2021, así:

Metodología:

Entrevista con la profesional encargada del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias (realizada el día 27 de enero de 2022 hora 8-12 am 2-6 pm), mediante el análisis documental solicitado y allegado mediante correo electrónico con fechas 27 de enero 2022 en la página web de la UPTC link Atención al Ciudadano: <http://www.uptc.edu.co/sqrs/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

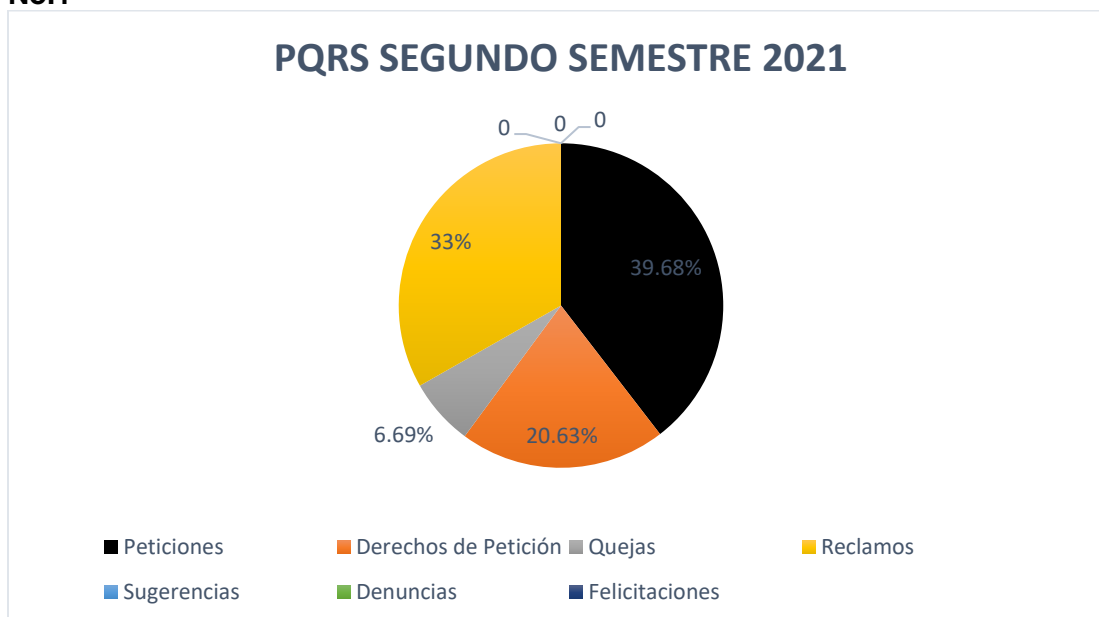
Alcance

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

Desarrollo del Seguimiento:

Tomando como referencia el formato (Registro de Seguimiento de PQRS Código: A-ED-P04-F18), diligenciado para el Segundo Semestre vigencia 2021 y allegado al correo electrónico de la Dirección de Control Interno el día 27/01/2022 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 solicitudes de 63, incluyendo (Quejas, reclamos, Derechos de Petición, peticiones, felicitaciones), en los siguientes porcentajes:

Gráfico No.1



	NUMERO	PORCENTAJE
Peticiones	25	39.68%
Derechos de Petición	13	20.63%
Quejas	4	6.69%
Reclamos	21	33.00%
Sugerencias	0	0
Denuncias	0	0
Felicitaciones	0	0
TOTAL	63	100%

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

	PRIMER SEMESTRE DEL 2021		SEGUNDO SEMESTRE DE 2021	
	NÚMERO	PORCENTAJE	NÚMERO	PORCENTAJE
Peticiones	51	40,16%	25	39.68%
Derechos de Petición	14	11,02%	13	20.63%
Quejas	7	5,51%	4	6.69%
Reclamos	24	18,89%	21	33.00%
Sugerencias	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0
Felicitaciones	31	24,40%	0	0
TOTAL	127	100%	63	100%

Del cuadro anterior, se concluye que se presentaron cambios considerables entre los dos semestres cotejados con una disminución considerable PQR durante el segundo semestre de 2021 bajando de 127 a 63, concluyendo una mejora en la gestión de la Entidad.

Igualmente, es preciso señalar que fueron solicitadas las carpetas de los 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 Segundo 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	I SEMESTRE 2021	II SEMESTRE 2021
Formulario en Línea	126	19
Correo electrónico	782	647
Líneas Telefónicas	10513	8689
Chat	757	495
TOTAL	12178	9850

Frente a las consultas podemos observar que hubo una disminución para el segundo Semestre de la vigencia 2021, en 2.328 consultas con relación al I Semestre de la vigencia 2021, siendo los temas más consultados los relacionados con el proceso de Admisiones y Control de Registro Académico con 7018 consultas.

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:

INCITEMA						4		4	0,0404%
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES						64		64	0,6456%
GESTIÓN NORMATIVA						1		1	0,0101%
UNISALUD						12		12	0,1211%
GESTIÓN ELECTORAL DOCUMENTAL Y DE PETICIONES			1					1	0,0101%
DEPARTAMENTO DE ARCHIVO	1			4		1		6	0,0605%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN						22		22	0,2219%
TOTAL	25	13	4	21		9850		9913	100%

Del cuadro anterior se puede destacar los siguiente:

- El total de requerimientos (Quejas, reclamos, petición, sugerencias consultas y felicitaciones) para el II Semestre Vigencia 2021 es de 9913.
- Las Dependencias académico administrativas con mayor porcentaje de requerimientos están representados así: **Estratégico** (Planeación Institucional con 0,1513%) **Misional** (Admisiones y Control de Registro Académico con 70,9876%, **Apoyo** (Gestión de Recursos Informáticos con 3,0768%)

Fortalezas:

- Compromiso por parte de la funcionaria responsable en atender el seguimiento.
- Oportunidad en la publicación de los diferentes informes.

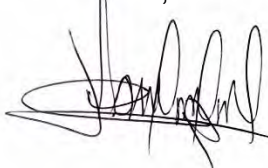
Recomendaciones y Conclusiones

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 segundo semestre de la vigencia 2021, es de recordar que esta recomendación de hace reiterativa.

2. Se recomienda la publicación en la página de los resultados de la encuesta Satisfacción del usuario, con el análisis de los resultados y las acciones de mejora para el proceso generadas por esta.
3. Elaborar un informe donde se analicé las razones por las cuales los usuarios del software del Sistema de PQR no hacen uso de este, evidenciándose que para el trimestre julio-septiembre de 2021 accedieron 26 usuarios y en el trimestre octubre-diciembre 19. Evidenciándose una baja utilización del software, lo que puede generar que se pierda dicha herramienta, elaborada para mayor facilidad de presentación de la PQR. Una vez se analice la situación se recomienda establecer estrategias para su uso por parte de todos los usuarios. Lo anterior se pudo evidenciar en la gráfica N° 2 Medios de Consulta
4. Nuevamente se reitera el establecimiento de estrategias a los diferentes proceso con el fin de que se dé cumplimiento 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 de 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 <http://www.uptc.edu.co/sqrs/informes/2021>, 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. Igualmente, no se evidencia trámite de dicho formato por parte de las Facultades Seccionales Duitama, Sogamoso, por lo que es importante recordar que este procedimiento es transversal para toda la Institución.

Atentamente,



CLAUDIA RUBIELA BAÉZ SORA

Directora de Control Interno

Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

Copia: Dra Ana Cecilia Torres Calero /Líder del Proceso Gestión Documental, Electoral y de Peticiones
Dra. María Claudia Gómez U/Profesional Sistema de Peticiones Quejas y Reclamos

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



Código: V-EI-P03-F19	Versión: 06	Página 8 de 8
-----------------------------	--------------------	----------------------

Proyectó: G. Báez/C. Sánchez