

DCI-364

Tunja, 18 de julio de 2022

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 2022.

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.

(...)”

Circular externa 001 de 2011 del Consejo Asesor de Control Interno del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial, ítem 1: *“Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1993, deberán incluir en sus ejercicios de auditoría interna una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema y, de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento”*

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 2022, así:

Metodología:

Entrevista con la profesional encargada del Sistema de quejas, reclamos y sugerencias (realizada el día 13/07/2022 hora 3:00 pm), mediante el análisis documental solicitado y allegado mediante correo electrónico con fechas 07/07/2022, 15/07/2022, 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”.

Circular Externa 001 de 2011 del Consejo Asesor de Control Interno del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial, ítem 1

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

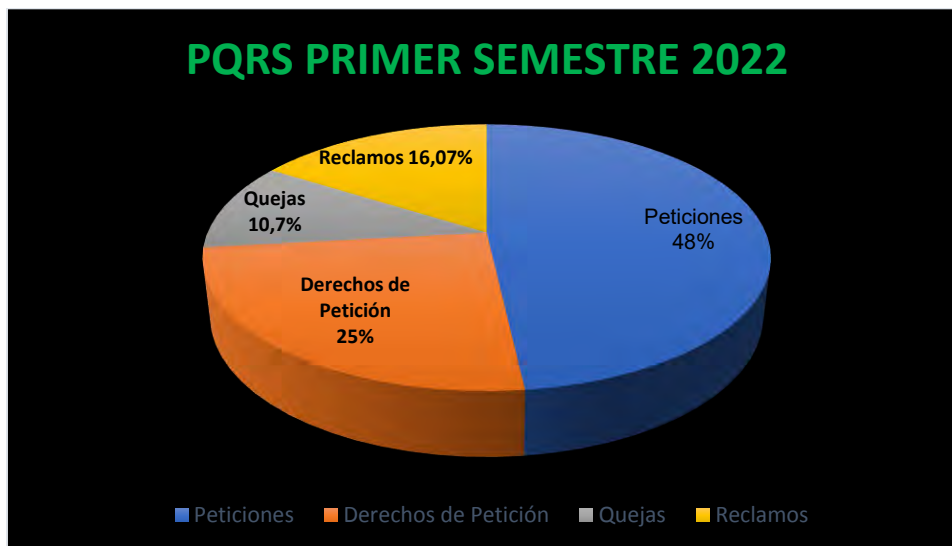
Alcance

Actividades desarrolladas por el Sistema de quejas reclamos y sugerencias durante el primer semestre 2022.

Desarrollo del Seguimiento:

Tomando como referencia el formato (Registro de seguimiento de PQRS Código: A-ED-P04-F18), diligenciado para el primer semestre vigencia 2022 y allegado al correo electrónico de la Dirección de Control Interno el día 07/07/2022 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 **56** solicitudes, incluyendo (quejas, reclamos, derechos de petición, peticiones, felicitaciones), en los siguientes porcentajes:

Gráfico No.1



Igualmente se realizó un comparativo de número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, presentadas durante el segundo semestre de 2022 y primer semestre 2022 representado en la siguiente cuadro:

	SEGUNDO SEMESTRE DE 2021		PRIMER SEMESTRE DE 2022	
	NÚMERO	PORCENTAJE	NÚMERO	PORCENTAJE
Peticiones	25	39.68%	27	48,21
Derechos de Petición	13	20.63%	14	25
Quejas	4	6.69%	6	10.71
Reclamos	21	33.00%	9	16.07
Sugerencias	0	0	0	
Denuncias	0	0	0	
Felicitaciones	0	0	0	
TOTAL	63	100%	56	

Del cuadro anterior, se concluye que no se presentaron cambios considerables entre los dos semestres cotejados, frente a las PQRs recibidas, lo cual refleja una estabilidad académica administrativa con relación a los años anteriores, en los cuales producto de la pandemia las PQRs eran más altas (segundo semestre 2020 con PQRs de 97, primer semestre 2021 con PQRs de 127)

Igualmente, es preciso señalar que fueron solicitadas las carpetas de los requerimientos correspondientes a: quejas, peticiones, derechos de petición, etc., escogidos aleatoriamente del primer semestre vigencia 2022, 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,

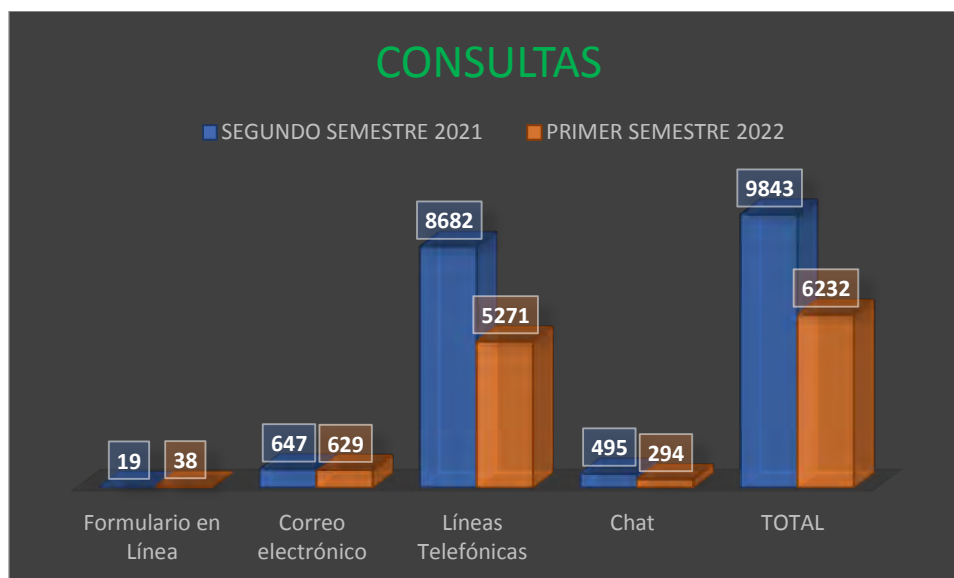
cumpliendo igualmente con el procedimiento establecido en el SIG, observándose los siguientes tiempos de respuesta:

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA		
TIPO DE PETICION	Tiempo máximo establecido de respuesta (días)	Tiempo promedio de respuesta (días)
PETICIONES (solicitud de información)	10	4,07
QUEJAS	15	2,93
RECLAMOS	15	5,22
DERECHOS DE PETICIÓN	15	11,21

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	SEGUNDO SEMESTRE 2021	PRIMER SEMESTRE 2022
Formulario en Línea	19	38
Correo electrónico	647	629
Líneas Telefónicas	8682	5271
Chat	495	294
TOTAL	9843	6232

Frente a las consultas se puede observar que hubo una disminución para el primer semestre de la vigencia 2022, en 3.611 consultas con relación al segundo semestre de la vigencia 2022, siendo los temas más consultados los relacionados con el proceso de Admisiones y Control de Registro Académico con 3473, lo cual disminuyó considerablemente con relación al anterior seguimiento (segundo semestre 2021) en el cual este mismo proceso obtuvo 7018 consultas.

ANÁLISIS POR PROCESO

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:

PROCESO	PETICIÓN	DEERECHO DE PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIAS	CONSULTAS	FELICITACIONES	TOTAL	PORCENTAJE
ESTRATEGICOS									
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	1					7		8	0,13%
VICERECTORIA DE INVESTIGACIÓN Y EXTENSION	1							1	0,02%
COMUNICACIÓN PÚBLICA						3		3	0,05%
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG						10		10	0,16%
SUBTOTAL ESTRATEGICOS	2					20		22	0,35%
MISIONALES									
GESTION DE PROGRAMAS ACADÉMICOS	6	3	1	1		1056		1067	16,97%
PROGRAMACION ACADÉMICA	5	3	1	1		837		847	13,47%
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	4	3		2		3473		3482	55,38%

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



Código: V-EI-P03-F19

Versión: 06

Página 6 de 8

INNOVACIÓN ACADÉMICA	2					15		17	0,27%
GESTIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL						47		47	0,75%
GESTIÓN DE SERVICIOS DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	1					115		116	1,85%
BIENESTAR UNIVERSITARIO		2		2		113		117	1,86%
SUB TOTAL MISIONALES	18	11	2	6		5656		5693	90,55%
APOYO									
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	1		1			77		79	1,26%
GESTIÓN FINANCIERA	4		1			255		260	4,14%
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	1							1	0,02%
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS						165		165	2,62%
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS						3		3	0,05%
INCITEMA									0,00%
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES		1	2			46		49	0,78%
GESTIÓN NORMATIVA	1							1	0,02%
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES									0,00%
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD - UNISALUD				2		10		12	0,19%
INSTITUTO DE IDIOMAS				1				1	0,02%
GESTIÓN INTERVENTORIA									0,00%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN		1						1	0,02%
SUBTOTAL	7	2	4	3	0	556	0	572	9,10%
TOTAL PQRS	27	13	6	9	0	6232		6287	100%

Del cuadro anterior se puede destacar los siguiente:

- El total de requerimientos (Quejas, reclamos, petición, sugerencias consultas y felicitaciones) para el primer semestre de la presente vigencia es de **6287**.
- Las Dependencias académico administrativas con mayor cantidad de requerimientos atendidos a través de los diferentes canales dispuestos por la Universidad, se encuentran en el **nivel misional** con un porcentaje de **90,55%**, seguido del **nivel de apoyo** con **9,1%** y por último el **nivel estratégico** con **0,35%**.

TIPO DE USUARIOS QUE PRESENTARON REQUERIMIENTOS:

USUARIOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	DERECHO DE PETICION	CHAT	LLAMADAS	TOTAL
ESTUDIANTES	14	1	4	265	7	266	1612	2170
FUNCIONARIOS	1		1	8				10
DOCENTES	2					2	5	9
PENSIONADOS			1					1
EGRESADO	1			2			176	179
CONTRATISTA								
PARTICULARES	9	3	3	381	6		3449	3851
PADRES DE FAMILIA				10	1	26	29	66
ANÓNIMO		2						2
TOTAL	27	6	9	667	14	294	5271	6287

El anterior cuadro resume los tipos de usuarios que acuden a las dependencias académico administrativas a través de los diferentes canales de atención ciudadana, siendo los particulares y los estudiantes los más representativos dada la misión de la Universidad.

Fortalezas:

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

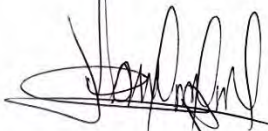
Recomendaciones y Conclusiones

1. Se recomienda realizar la modificación del Acuerdo 028 de 2017, "Por el cual se deroga el Acuerdo No.014 de 2005, se organiza y establece el funcionamiento del Sistema, Quejas, Reclamos y Sugerencias, adscrito a la Secretaría General de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia", en lo relacionado con la ampliación de los plazos de apertura de los buzones, como lo establece el Artículo 17. "APERTURA DE BUZONES. La apertura de buzones se hará de forma quincenal...", con el fin de evitar un desgaste administrativo e incumplimiento de la norma, teniendo en cuenta, que se está realizando mensualmente, y el porcentaje de participación observado a la fecha es de 0%.
2. Se recomienda realizar actualización del procedimiento A-ED-P4 QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y CONSULTAS en su actividad 2 "Se realizará un punto de control a fin de cerrar las quejas y reclamos y derechos de petición que se presenten, el cual estará conformado por el líder del proceso, el profesional designado del proceso de Evaluación Independiente y el profesional universitario del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, esta revisión se hará de forma mensual", teniendo en

cuenta que en transcurso del año se han reunido 2 veces (11 de marzo y 18 de abril de 2022), para dicha actividad, incumpliendo lo establecido “mensualmente”

3. Se hace necesario realizar el seguimiento respectivo frente a las posteriores PQRS que se presenten, con el fin de evitar que los mismos sean contestados fuera de término legal establecido, es el caso del derecho de petición DP 2022-011 (repcionado el 23/04/2022 dando respuesta el 07/06/2022).
4. Se recomienda incluir los términos de contestación de los “Derechos de Petición” (Acuerdo 028 de 2017) en el link “procedimiento para presentar requerimientos”- Sistema de Quejas Reclamos y Sugerencias.
5. Se reitera el establecimiento de estrategias a los diferentes procesos 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-F15*”, 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, http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/sqrs/informes/2022/f15_trim2_2022.pdf
6. Se recomienda evaluar las PQRS presentada en el último semestre y frente a los temas recurrentes, estudiar la viabilidad de ser incluidos en el link de PREGUNTAS FRECUENTES.
7. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor, para el presente semestre fue el de CONSULTA, con un total de 6.232.

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