

DCI-047

Tunja, enero 27 de 2023

Doctor

ENRIQUE VERA LÓPEZ

Rector

Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

Ref: Informe de seguimiento al Sistema de quejas, reclamos y sugerencias – segundo semestre vigencia 2022.

Respetado doctor:

De conformidad a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 la cual a señala entre otros (...) **“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”*

Es así, que la Dirección de Control Interno teniendo como referente la normatividad antes 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 2022, así:

Metodología:

Entrevista con la profesional encargada del Sistema de quejas, reclamos y sugerencias (realizada el día 26 de enero de 2023 hora 3:00 pm), mediante el análisis documental solicitado y allegado mediante correo electrónico con fechas 23 y 26 de enero, 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 segundo semestre 2022.

Desarrollo del Seguimiento:

Tomando como referencia el formato (Registro de seguimiento de PQRS Código: A-ED-P04-F18), diligenciado para el segundo semestre vigencia 2022 y allegado al correo electrónico de la Dirección de Control Interno el día 23/01/2023 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 **61** solicitudes, incluyendo (quejas, reclamos, derechos de petición, peticiones, felicitaciones), en los siguientes porcentajes:

Gráfico No.1



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

	PRIMER SEMESTRE DE 2022		SEGUNDO SEMESTRE DE 2022	
	NÚMERO	PORCENTAJE	NÚMERO	PORCENTAJE
Peticiones	27	48,21	27	44,26
Derechos de Petición	14	25	5	8.20
Quejas	6	10.71	7	11.48
Reclamos	9	16.07	18	29.51
Sugerencias	0	0	0	0
Denuncias	0	0	1	1.64
Felicitaciones	0	0	0	0
Solicitud Información Pública	0	0	3	4.92
TOTAL	56		61	

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 cuanto a la atención de quejas, reclamos, sugerencias etc.

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

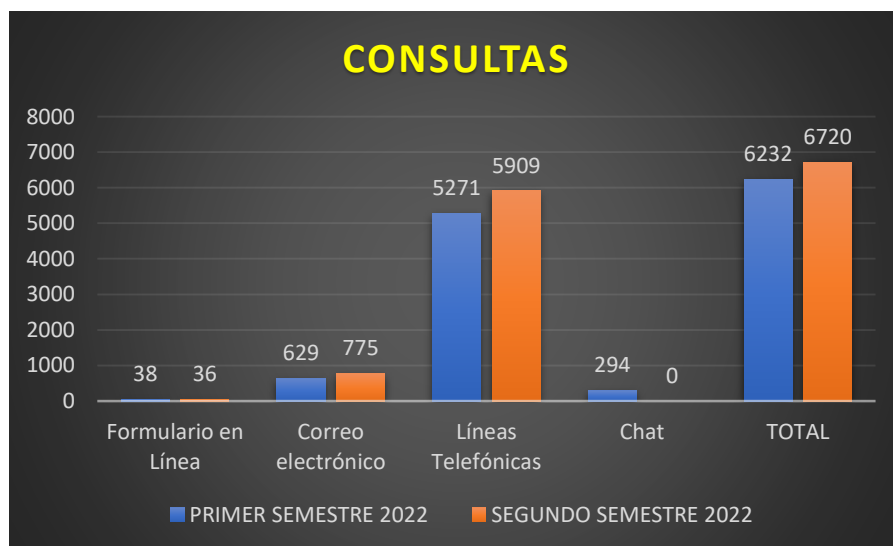
segundo semestre vigencia 2022, los cuales fueron allegados al correo electrónico de la Dirección de Control Interno, revisados dichos expedientes se pudo evidenciar que los mismos fueron resueltos en término, cumpliendo igualmente con el procedimiento establecido en el SIG, observándose los siguientes 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	3,85
QUEJAS	15	6,43
RECLAMOS	15	3,53
DERECHOS DE PETICIÓN	15	2,40

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	PRIMER SEMESTRE 2022	SEGUNDO SEMESTRE 2022
Formulario en Línea	38	36
Correo electrónico	629	775
Líneas Telefónicas	5271	5909
Chat	294	0
TOTAL	6232	6720

Frente a las consultas se puede observar que hubo un aumento leve para el segundo semestre de la vigencia 2022, en 488 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 4020.

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	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	Solicitud de Información Pública	FELICITACIONES	TOTAL	PORCENTAJE
ESTRATEGICOS											
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	1						16			17	0,27%
COMUNICACIÓN PÚBLICA										0	0,00%
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG							5			5	0,08%
SUBTOTAL ESTRATEGICOS	1						21			22	0,35%
MISIONALES											
GESTIION DE PROGRAMAS ACADEMICOS										0	0,00%
PROGRAMACIÓN ACADEMICA	6	1	4	10			1834			1855	29,51%
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	8	4	1	7			4000			4020	63,94%
INNOVACIÓN ACADEMICA							65			65	1,03%
VICERECTORIA DE INVESTIGACIÓN Y EXTENSION				1						1	0,02%

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



Código: V-EI-P03-F19

Versión: 06

Página 6 de 8

GESTIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL									0	0,00%	
GESTIÓN DE SERVICIOS DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN						154			154	2,45%	
BIENESTAR UNIVERSITARIO			1	1		72			74	1,18%	
SUB TOTAL MISIONALES	14	5	6	19		6125			6169	98,12%	
APOYO											
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO			1			83			84	1,34%	
GESTIÓN FINANCIERA	2				1	181			184	2,93%	
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES						3			3	0,05%	
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	2					170	1		173	2,75%	
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS						13			13	0,21%	
INCITEMA										0,00%	
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	1					63			64	1,02%	
GESTIÓN NORMATIVA		1							1	0,02%	
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES						4				0,00%	
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD - UNISALUD						1			1	0,02%	
INSTITUTO DE IDIOMAS									0	0,00%	
GESTIÓN INTERVENTORIA										0,00%	
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	1						1		2	0,03%	
SUBTOTAL	6	1	1	0		0			0	525	8,35%
TOTAL PQRS	27	13	6	9		0			6664	6287	100%

Del cuadro anterior se puede destacar lo siguiente:

- El total de requerimientos (Quejas, reclamos, petición, sugerencias consultas y felicitaciones) para el primer semestre de la presente vigencia es de **6664**.
- 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 **98.12%**, seguido del **nivel de apoyo** con **8.35%** y por último el **nivel estratégico** con **0,35%**.

TIPO DE USUARIOS QUE PRESENTARON REQUERIMIENTOS:

USUARIOS	PETICION N	QUEJA	RECLAMO	CONSULTAS	DENUNCIAS	DERECHO DE PETICION	CHAT	SOLICITUD INFORMACION PUBLICA	LLAMADAS	TOTAL
ESTUDIANTES	17	4	14	174	1	3			1814	2027
FUNCIONARIOS				4						4
DOCENTES	1			7					7	15
PENSIONADOS										0
EGRESADO			1	13					237	251
CONTRATISTA	2									2
PARTICULARES	7	1	3	550		1		3	3851	4416
PADRES DE FAMILIA				2		1				3
ANÓNIMO		2								2
TOTAL	27	7	18	750		5	0		5909	6720

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, así como la actualización del link de “preguntas frecuentes”.
- Una vez verificadas las acciones tomadas frente a las recomendaciones realizadas por esta dirección en el informe anterior, se evidencia que las mismas fueron eficaces contribuyendo a la mejora del proceso.

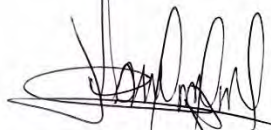
Recomendaciones y Conclusiones

1. Se reitera la necesidad de establecer estrategias para que la totalidad de los procesos den 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, teniendo en cuenta que los siguientes procesos no han dado cumplimiento con dicha actividad: Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría Administrativa y Financiera, Departamento de Tesorería, Decanatura Sogamoso y Sistema Integrado de Gestión.

2. Se debe tener en cuenta que las cifras presentadas en los informes publicados en la página web, deben coincidir con los datos aportados en los formatos establecidos para el seguimiento de PQRS, teniendo en cuenta que en el formato F18 no se registraron la totalidad de reclamos, así como la totalidad de peticiones.
3. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor, para el presente semestre fue el de CONSULTA, con un total de 6.720.
4. Se logró evidenciar que se ha dado cumplimiento con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia en cuanto a la contestación oportuna de las diferentes solicitudes.

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