

DCI-275

Tunja, 18 de julio de 2023

Doctor  
**ENRIQUE VERA LÓPEZ**  
Rector  
Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

Ref: Informe de Seguimiento al Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias –  
Primer Semestre Vigencia 2023.

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 2023, así:

### **Metodología:**

Entrevista con la profesional encargada del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias (realizada el día 18 de julio de 2023 hora 9:00 am), mediante el análisis documental solicitado y allegado mediante correo electrónico con fechas 10/07/2023 y 11/07/2023, en la página web de la UPTC link Atención y Servicios a la Ciudadanía

### **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 2023.

### **Desarrollo del Seguimiento:**

Tomando como referencia el formato (Registro de Seguimiento de PQRS Código: A-ED-P04-F18), diligenciado para el primer semestre vigencia 2023 y allegado al correo electrónico de la Dirección de Control Interno el día 10/07/2023 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 48 solicitudes de, incluyendo (Quejas, reclamos, Derechos de Petición, peticiones, felicitaciones), en los siguientes porcentajes:

Gráfico No.1



	NUMERO	PORCENTAJE
Peticiones	18	37,50
Derechos de Petición	14	29,17
Quejas	6	11,76
Reclamos	9	17,65
Sugerencias	0	0
Denuncias	1	1,96
Felicitaciones	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Igualmente se realizó un comparativo de número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, presentadas durante el segundo semestre de 2022 y primer semestre 2023 representado en la siguiente cuadro:

	SEGUNDO SEMESTRE DE 2022		PRIMER SEMESTRE DE 2023	
	NÚMERO	PORCENTAJE	NÚMERO	PORCENTAJE
Peticiones	27	44,26	18	37,50
Derechos de Petición	5	8,20	14	29,17
Quejas	7	11,48	6	11,76
Reclamos	18	29,51	9	17,65
Sugerencias	0	0	0	0
Denuncias	1	1,64	1	1,96
Felicitaciones	0	0	0	0
Solicitud Información Pública	3	4,9261	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Del cuadro anterior, se concluye que no se presentaron cambios considerables entre los dos semestres cotejados frente a las PQRS, lo cual refleja una estabilidad académica administrativa con relación a los años anteriores.

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 2023, así: (Q 2023 – 002, Q2023 003, R 2023 001, R 2023 002, R 2023 005, R 2023 006, DP2023 0001, DP 2023 003, DP 2023 005, D 2023 001, P2023 009, P2023 010, Q 2023 006, DP2023 008, DP 2023 010, DP 2023 012, DP 2023 014, P 2023 016, P2023 017 y P2023 018), los cuales fueron allegados al correo electrónico de la Dirección de Control Interno, revisados dichos expedientes, se pudo evidenciar que en los siguientes casos hubo demora en su resolución teniendo en cuenta lo establecido en la tabla de tiempo promedio de respuesta: ( P 2023 002 15 días hábiles, P 2023 003 12 días hábiles, P 2023 006 16 días hábiles, R 2023 006 24 días hábiles.

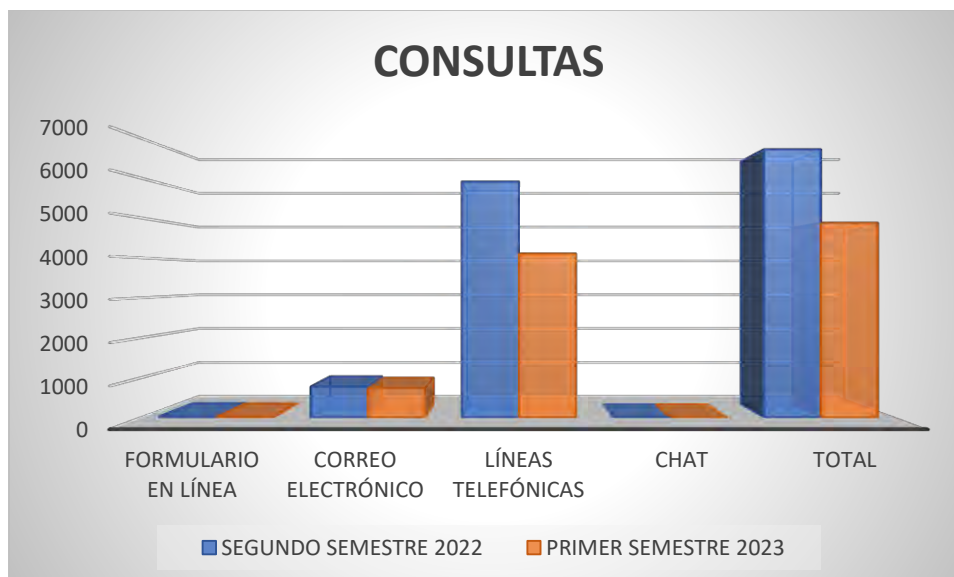
El resto de solicitudes fueron resueltas en término, cumpliendo igualmente con las actividades de su procedimiento documentado en el SIG, observándose los siguientes tiempos de respuesta:

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA		
TIPO DE PETICION	Tiempo máximo establecido de respuesta (días hábiles)	Tiempo promedio de respuesta (días hábiles)
PETICIONES (solicitud de información)	10	11,6
QUEJAS	15	2,8
RECLAMOS	15	4,8
DERECHOS DE PETICIÓN	15	3,86

## 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 2022	PRIMER SEMESTRE 2023
Formulario en Línea	36	35
Correo electrónico	775	737
Líneas Telefónicas	5909	4106
Chat	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>6720</b>	<b>4878</b>

Frente a las consultas podemos observar que hubo una disminución para el primer semestre de la vigencia 2023, en 1.842 consultas con relación al segundo semestre de la vigencia 2022, siendo los temas más consultados los relacionados con los procesos de Admisiones y Control de Registro Académico con 2.882 consultas y Programación Académica con 1.579 consultas.

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



Código: V-EI-P03-F19

Versión: 06

Página 6 de 8

## 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
<b>ESTRATEGICOS</b>									
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	1					10		11	0,22%
COMUNICACIÓN PÚBLICA								0	0,00%
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG			1					1	0,02%
<b>SUBTOTAL ESTRATEGICOS</b>	<b>1</b>		<b>1</b>			<b>10</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>0,24%</b>
<b>MISIONALES</b>									
GESTIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS		1						1	0,02%
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	7	3	4	4		1561		1579	31,85%
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	2	5		2		2873		2882	58,13%
INNOVACIÓN ACADÉMICA						17		17	0,34%
GESTIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL								0	0,00%
GESTIÓN DE SERVICIOS DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN						151		151	3,05%
BIENESTAR UNIVERSITARIO	1					29		29	0,58%
<b>SUB TOTAL MISIONALES</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>6</b>		<b>4631</b>	<b>0</b>	<b>4659</b>	<b>93,98%</b>
<b>APOYO</b>									
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		1				49		50	1,00%
GESTIÓN FINANCIERA	5		1	1		66		73	1,47%
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES				1				1	0,02%
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS						94		94	1,89%
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	1					7		8	0,16%
INCITEMA								0	0,00%
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	1					13		14	0,28%
GESTIÓN NORMATIVA		1						1	0,02%
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES				1				1	0,020%
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD - UNISALUD						1	33	34	0,68%
INSTITUTO DE IDIOMAS								0	0,00%
GESTIÓN INTERVENTORIA								0	0,00%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN		3				7		10	0,20%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>237</b>	<b>33</b>	<b>286</b>	<b>6%</b>
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>4878</b>	<b>33</b>	<b>4957</b>	<b>100%</b>

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 **4.957**.
- 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 **58,13% y 31,85%**, específicamente en la dependencia Admisiones y Control de Registro Académico.

### TIPO DE USUARIOS QUE PRESENTARON REQUERIMIENTOS:

USUARIOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	DERECHO DE PETICION	FELICITACIONES	DENUNCIA	LLAMADAS	TOTAL
ESTUDIANTES	11	3	7	227	2	0		215	465
FUNCIONARIOS		1				33			1
DOCENTES			1	13	1			4	19
PENSIONADOS									
EGRESADO	1			36	1			118	156
CONTRATISTA									
PARTICULARES	6	2	1	483	8		1	3645	4146
PADRES DE FAMILIA				13	2			124	139
ANÓNIMO									
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>772</b>	<b>14</b>	<b>33</b>	<b>1</b>	<b>4106</b>	<b>4959</b>

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. Es necesario dar cumplimiento a los tiempos establecidos para la apertura de buzones en el Artículo 17 del Acuerdo 028 de 2017, *“La apertura de buzones se hará de forma quincenal por el profesional responsable del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias ...”*, lo anterior, teniendo en

cuenta que mediante revisión documental y entrevista con profesional encargada de la Oficina de PQRS (soportes apertura buzones de Chiquinquirá y Tunja) se evidenció que dicha apertura se está realizando de forma mensual.

2. Revisado el micro sitio de Atención y Servicios a la Ciudadanía, de la página principal de la UPTC, en búsqueda del link de PREGUNTAS FRECUENTES, se pudo evidenciar que el paso a paso para llegar a éste, se hace muy dispendioso, máxime cuando esta información es de gran importancia para la accesibilidad de la comunidad que quiere ingresar a la universidad, (la información es muy importante y es poco visible). Por lo anterior, es importante que el link "PREGUNTAS FRECUENTES" sea de fácil acceso a la comunidad y debería quedar en la página web principal.
3. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor, para el presente semestre fue el de CONSULTA, con un total de **4878**.
4. Se hace necesario realizar el seguimiento respectivo frente a los posteriores PQRS que se presenten, con el fin de evitar que los mismos sean contestados fuera de término, como sucedió en los siguientes casos: (P 2023 002 15 días hábiles, P 2023 003 12 días hábiles, P 2023 006 16 días hábiles, R 2023 006 24 días hábiles.)
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.

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