

DCI-059

Tunja, 30 de enero de 2024

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 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 segundo semestre de la vigencia 2023, así:

### **Metodología:**

Entrevista con la profesional encargada del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias (realizada el día 30 de enero de 2024, análisis documental solicitado y allegado mediante correo electrónico con fechas 22/01/2024 y 25/01/2024, verificación 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

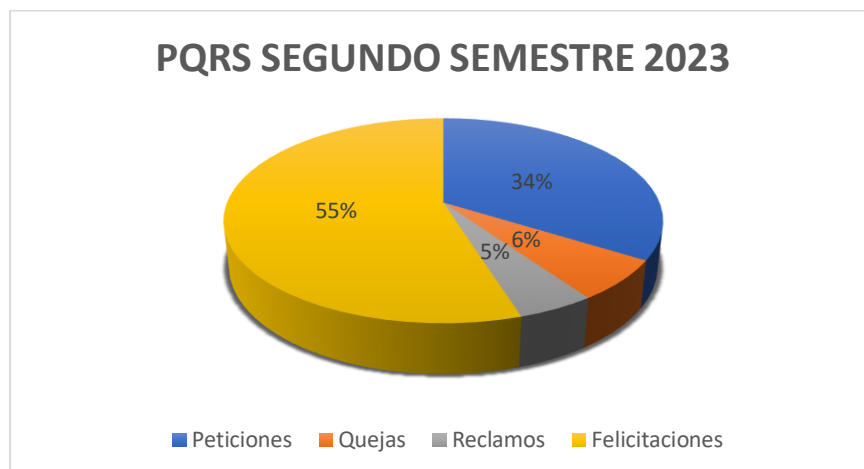
### **Alcance**

Actividades desarrolladas por el Sistema de Quejas Reclamos y Sugerencias durante el segundo semestre 2023.

### **Desarrollo del Seguimiento:**

Tomando como referencia el formato (Registro de Seguimiento de PQRS Código: A-ED-P04-F18), diligenciado para el segundo semestre vigencia 2023 y allegado al correo electrónico de la Dirección de Control Interno el día 22/01/2024 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 **38**, incluyendo (Quejas, reclamos, Derechos de Petición, peticiones, felicitaciones), en los siguientes porcentajes:

Gráfico No.1



	NUMERO	PORCENTAJE
Peticiones	21	33,8
Quejas	4	6,4
Reclamos	3	4,8
Felicitaciones	34	54,8
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100</b>

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

	PRIMER SEMESTRE DE 2023		SEGUNDO SEMESTRE DE 2023	
	NÚMERO	PORCENTAJE	NÚMERO	PORCENTAJE
Peticiones	18	37,50	21	33,8
Derechos de Petición	14	29,17	0	0
Quejas	6	11,76	4	6,4
Reclamos	9	17,65	3	4,8
Felicitaciones	0	0	34	54,8
Sugerencias	0	0	0	0
Denuncias	1	1,96	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>68</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 segundo semestre vigencia 2023, así: (DP 2023-014, P 2023-017, DP 2023 – 016, DP 2023 -017, DP 2023 -018, DP 2023 -019, Q 2023 – 008, DP 2023-023, DP 2023 -024, R 2023 – 012, DP 2023 -025, DP2023 -026 DP2023-029, P2023-022, P 2023-023), los cuales fueron allegados al correo electrónico de la Dirección de Control Interno, revisados dichos expedientes, se pudo evidenciar que en el siguiente caso hubo demora en su resolución: ( Q 2023 008 23 días hábiles).

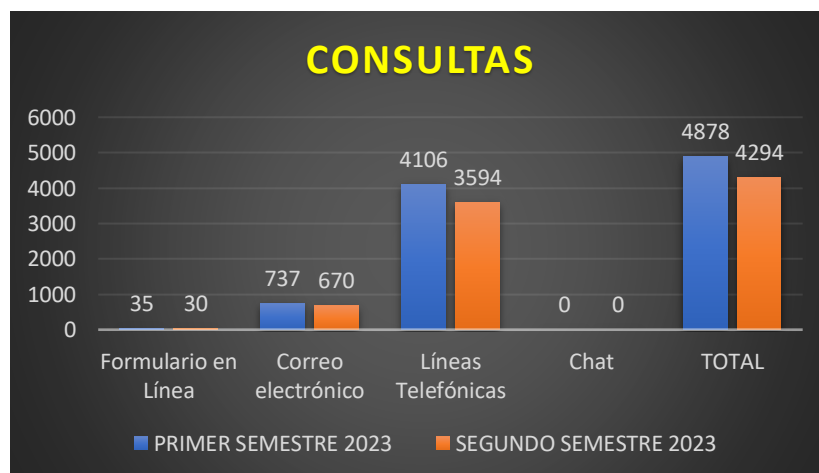
El resto de solicitudes fueron resueltas en término, cumpliendo igualmente con las actividades de su procedimiento documentado en el SIG, observándose los siguientes tiempos de respuesta:

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA		
TIPO DE PETICION	Tiempo máximo establecido de respuesta (días)	Tiempo promedio de respuesta (días)
PETICIONES (solicitud de información)	10	4.44
QUEJAS	15	8.75
RECLAMOS	15	3
DERECHOS DE PETICIÓN	15	6,1

## 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 2023	SEGUNDO SEMESTRE 2023
Formulario en Línea	35	30
Correo electrónico	737	670
Líneas Telefónicas	4106	3594
Chat	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>4878</b>	<b>4294</b>

Frente a las consultas podemos observar que hubo un aumento para el segundo semestre de la vigencia 2023, en **584 consultas** con relación al primer semestre de la vigencia 2023, siendo los temas más consultados los relacionados con los procesos de Admisiones y Control de Registro Académico con 2.370 consultas y Programación Académica con 850 consultas, como se puede observar en el análisis por proceso.

## 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 - E MAIL - FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFÓNICAS	FELICITACIONES	TOTAL	PORCENTAJE
<b>ESTRATEGICOS</b>										
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL			1			1	3		5	0,08%
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG									0	0,00%
COMUNICACIÓN PÚBLICA		4							4	0,06%
<b>SUBTOTAL ESTRATEGICOS</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>0,14%</b>
<b>MISIONALES</b>										
GESTION DE PROGRAMAS ACADEMICOS	2		2				674		678	10,78%
PROGRAMACION ACADEMICA		1				105	745		851	13,54%
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	1	4				489	1881		2375	37,78%

**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 ACADEMICA									0	0,00%
GESTIÓN FORMATALECIEMIENTO PRODUCTIVIDAD DE LA INVESTIGACIÓN		2							2	0,03%
GESTIÓN DE SERVICIOS DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN		1				15	140	1	157	2,50%
BIENESTAR UNIVERSITARIO		1	1			21	31		54	0,86%
<b>SUB TOTAL MISIONALES</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>630</b>	<b>3471</b>	<b>1</b>	<b>4117</b>	<b>65,48%</b>
<b>APOYO</b>										
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		1				7	20		28	0,45%
GESTIÓN FINANCIERA		1		1		22	45		69	1,10%
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	1					2			3	0,05%
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	1					37	36		74	1,18%
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS						4			4	0,06%
INCITEMA										0,00%
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES							14		14	0,22%
GESTIÓN NORMATIVA		1							1	0,02%
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES										0,00%
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD - UNISALUD							2	33	35	0,56%
INSTITUTO DE IDIOMAS									0	0,00%
GESTION INTERVENTORIA										0,00%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN									0	0,00%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>117</b>	<b>33</b>	<b>228</b>	<b>3,63%</b>
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>703</b>	<b>3591</b>	<b>34</b>	<b>4354</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 **4.354**
- 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**, así: Admisiones y Control de Registro Académico con un porcentaje de **37,78%**, Programación Académica con **13,54%** y Gestión de Programas Académicos con **10,78%**.

## TIPO DE USUARIOS QUE PRESENTARON REQUERIMIENTOS:

USUARIOS	PETICION	QUEJA	RECLAMO	CONSULTAS	DERECHO DE PETICION	CHAT	FELICITACIONES	LLAMADAS	TOTAL
ESTUDIANTES	1	1		164	4			249	419
FUNCIONARIOS		1		9					10
DOCENTES	2			4	1			8	15
PENSIONADOS									0
EGRESADOS			1	6				70	77
CONTRATISTA									
PARTICULARES	2	1	2	512	10		34	3084	3645
PADRES DE FAMILIA		1		5	1			183	190
ANÓNIMO									0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>700</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>34</b>	<b>3594</b>	<b>4356</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

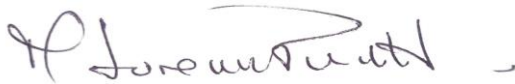
### Recomendaciones y Conclusiones

1. Teniendo en cuenta que el programa Matrícula Cero es una iniciativa aprobada por el Gobierno nacional, que **busca que miles de jóvenes de todo el país puedan acceder a la educación superior de manera gratuita** en algunas de las instituciones universitarias, técnicas y tecnológicas, se sugiere incluir este tema en el link de PREGUNTAS FRECUENTES del micro sitio Atención y Servicios a la Ciudadanía del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.
2. 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 el siguiente caso: (Q 2023 008 23 días hábiles.), evidencia del seguimiento deberá reposar en la carpeta respectiva.

3. 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. Es importante, tener evidencia de la trazabilidad que se realice para dicho cumplimiento.
4. Es importante, que la información que se publica trimestralmente en la página web, coincida con el formato F18.

Las anteriores recomendaciones, serán revisadas en próximo seguimiento.

Atentamente,



**MAGDA LORENA TOVAR HERNÁNDEZ**  
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