

DCI- 307

Tunja, 23 de julio de 2024

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 2024.

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 2024, así:

Metodología:

Entrevista con la profesional encargada del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias (realizada el día 23 de julio de 2024, análisis documental solicitado y allegado mediante correo electrónico con fechas 16/07/2024 y 22/07/2024, 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

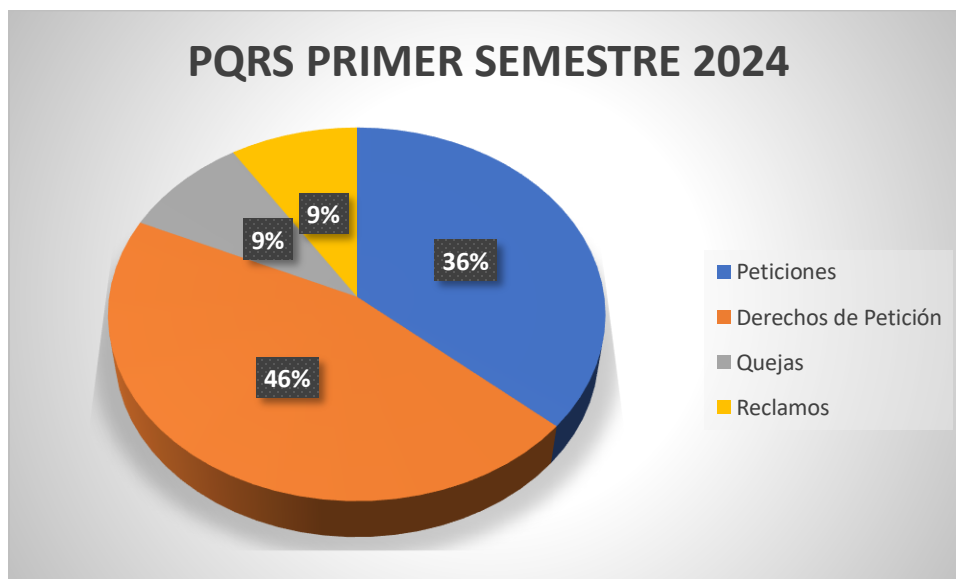
Alcance

Actividades desarrolladas por el Sistema de Quejas Reclamos y Sugerencias durante el primer semestre 2024.

Desarrollo del Seguimiento:

Tomando como referencia el formato (Registro de Seguimiento de PQRS Código: A-ED-P04-F18), diligenciado para el primer semestre vigencia 2024 y allegado al correo electrónico de la Dirección de Control Interno el día 16/07/2024 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 **33**, incluyendo (Quejas, reclamos, Derechos de Petición, peticiones, felicitaciones), en los siguientes porcentajes:

Gráfico No.1



	NUMERO	PORCENTAJE
Peticiones	12	36,36
Derechos de Petición	15	45,45
Quejas	3	9,09
Reclamos	3	9,09
TOTAL	33	100

Igualmente se realizó un comparativo de número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, presentadas durante el segundo semestre de 2023 y primer semestre 2024 representado en la siguiente cuadro:

	SEGUNDO SEMESTRE DE 2023		PRIMER SEMESTRE DE 2024	
	NÚMERO	PORCENTAJE	NÚMERO	PORCENTAJE
Peticiones	21	33,8	12	33
Derechos de Petición	0	0	15	45
Quejas	4	6,4	3	9
Reclamos	3	4,8	3	9
Felicitaciones	34	54,8	0	0

Sugerencias	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0
TOTAL	62	100	33	100

Del cuadro anterior, se observa que a pesar que hubo una disminución en los resultados totales de las PQRS, hubo un incremento de 0 a 15 derechos de petición y no se presentaron felicitaciones para el presente semestre.

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 de 2024, así: (DP 2024-002, DP 2024-004, DP 2024 – 009, P 2024 -001, P 2024 -002, P 2024 -004, DP 2024 – 0011, DP 2024-013, DP 2024 -010, P 2024 – 005, Q 2024 -002, R 2024 -001, P2024-007, P 2024-009, Q 2024-003), 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: (DP 2024 009 22 días hábiles, DP 2024 010 42 días, Q 2024 002 16 días y P2024 007 20 días).

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	7,00
QUEJAS	15	7,00
RECLAMOS	15	3,67
DERECHOS DE PETICIÓN	15	12,27

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 2023	PRIMER SEMESTRE 2024
Formulario en Línea	30	5
Correo electrónico	670	774
Líneas Telefónicas	3594	3658
Chat	0	0
TOTAL	4294	4437

Frente a las consultas podemos observar que hubo un aumento para el primer semestre de la vigencia 2024, en **143 consultas** con relación al segundo semestre de la vigencia 2023, siendo los temas más consultados los relacionados con los procesos de Admisiones y Control de Registro Académico con **2.512** consultas y Programación Académica con **1459** 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:

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



Código: V-EI-P03-F19

Versión: 06

Página 6 de 8

PROCESO	PETICIÓN	DEERECHO DE PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIAS	CONSULTAS - E MAIL - FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFÓNICAS	FELICITACIONES	TOTAL	PORCENTAJE
ESTRATEGICOS										
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	1					3	10		14	0,22%
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG		1							1	0,02%
COMUNICACIÓN PÚBLICA									0	0,00%
SUBTOTAL ESTRATEGICOS	1	1	0	0	0	3	10	0	15	0,24%
MISIONALES										
GESTIION DE PROGRAMAS ACADEMICOS	1								1	0,02%
PROGRAMACION ACADEMICA	4	6		1		130	1318		1459	23,21%
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	1					461	2050		2512	39,96%
INNOVACIÓN ACADEMICA						8			8	0,13%
GESTIÓN FORMATALECIEMIENTY PRODUCTIVIDAD DE LA INVESTIGACIÓN			1						1	0,02%
GESTIÓN DE SERVICIOS DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN			1	1		33	79		114	1,81%
BIENESTAR UNIVERSITARIO		1				26	3		30	0,48%
SUB TOTAL MISIONALES	6	7	2	2	0	658	3450	0	4125	65,61%
APOYO										
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	2	1				15	24		42	0,67%
GESTIÓN FINANCIERA	2	1				42	120		165	2,62%
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES			1	1					2	0,03%
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	1	1				36	35		73	1,16%
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS									0	0,00%
INCITEMA										0,00%
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES						15	15		30	0,48%
GESTIÓN NORMATIVA		3							3	0,05%
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES										0,00%
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD - UNISALUD						4	4		8	0,13%

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



Código: V-EI-P03-F19

Versión: 06

Página 7 de 8

INSTITUTO DE IDIOMAS						3			3	0,05%
GESTION INTERVENTORIA										0,00%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN		1				3			4	0,06%
SUBTOTAL	5	7	1	1	0	118	198	0	330	5,25%
TOTAL PQRS	12	15	3	3	0	779	3658	0	4470	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 **4.480**
- 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 **39.96%** y Programación Académica con **23.21%**.

TIPO DE USUARIOS QUE PRESENTARON REQUERIMIENTOS:

USUARIOS	PETICION	QUEJA	RECLAMO	CONSULTAS	DERECHO DE PETICION	CHAT	FELICITACIONES	LLAMADAS	TOTAL
ESTUDIANTES	4	1	1	203	4			302	515
FUNCIONARIOS				2					2
DOCENTES	1	1	1	8	2			18	31
PENSIONADOS									0
EGRESADOS				14				148	162
CONTRATISTA									
PARTICULARES	6		1	380	8			2846	3241
PADRES DE FAMILIA				172	1			344	517
ANÓNIMO	1	1							2
TOTAL	12	3	3	779	15	0	0	3658	4470

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, padres de familia y los estudiantes los más representativos dada la misión de la Universidad.

Fortalezas:

- Compromiso por parte de la funcionaria responsable en atender el seguimiento.

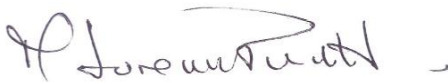
- Oportunidad en la publicación de los diferentes informes
- Se tuvo en cuenta la recomendación dada en el seguimiento anterior, frente a la inclusión del tema MATRÍCULA CERO en el link de PREGUNTAS FRECUENTES del micro sitio Atención y Servicios a la Ciudadanía del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Recomendaciones y Conclusiones

1. Se reitera que se debe realizar seguimiento 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: (DP 2024 009 22 días hábiles, DP 2024 010 42 días, Q 2024 002 16 días y P2024 007 20 días), evidencia del seguimiento deberá reposar en la carpeta respectiva.
2. Se recomienda que, desde la Oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias, se oficie anexando el formato A-ED-P04-F15 (REGISTRO DE DERECHOS DE PETICION DE UNIDADES ACADEMICO ADMINISTRATIVAS), a las diferentes unidades académico administrativas, previo a cumplirse el trimestre a reportar, dando un término de respuesta con el fin de que se dé cumplimiento a la actividad 6 del procedimiento SIG Código: A-ED-P04.

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