

DCI - 033

Tunja, 30 de enero de 2025

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 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 segundo semestre de la vigencia 2024, así:

Metodología:

Entrevista con la profesional encargada del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias (realizada el día 30 de enero de 2025, análisis documental solicitado mediante correo electrónico del 17/01/2025 y allegado mediante correo electrónico con fechas 27/01/2025, 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

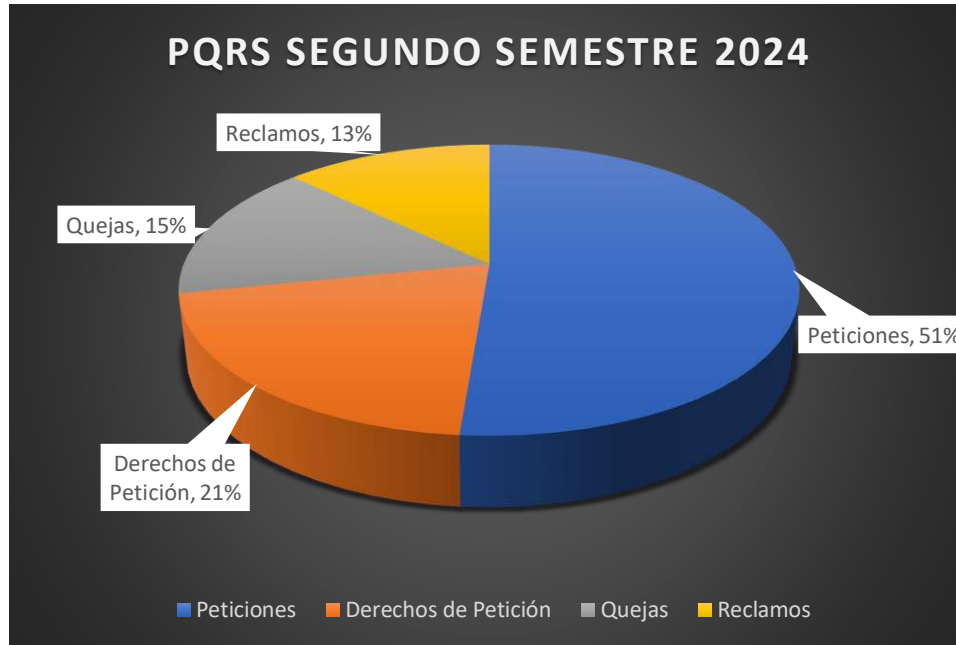
Alcance

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

Desarrollo del Seguimiento:

Tomando como referencia el formato (Registro de Seguimiento de PQRS Código: A-ED-P04-F18), diligenciado para el segundo semestre vigencia 2024 y allegado al correo electrónico de la Dirección de Control Interno el día 27/01/2025 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 **39**, incluyendo (Quejas, reclamos, Derechos de Petición, peticiones, felicitaciones), en los siguientes porcentajes:

Gráfico No.1



	NUMERO	PORCENTAJE
Peticiones	20	51
Derechos de Petición	8	21
Quejas	6	15
Reclamos	5	13
TOTAL	39	100

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

	PRIMER SEMESTRE DE 2024		SEGUNDO SEMESTRE DE 2024	
	NÚMERO	NÚMERO	NÚMERO	PORCENTAJE
Peticiones	12	12	20	51
Derechos de Petición	15	15	8	21
Quejas	3	3	6	15
Reclamos	3	3	5	13
TOTAL	33	100	39	100

Del cuadro anterior, se observa que hubo un aumento leve en los resultados totales de las PQRS.

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 de 2024, así: (Q 2024-004, Q 2024-005, P 2024-0019, P 2024-0020, DP 2024-018, DP 2024-0020, R 2024-006, DP2024-023, P 2024-026, Q 2024-006, P 2024-0030, P 2024-031, P 2024-029, P 2024-027 R 2024-005), 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: (Q 2024-005 20 días hábiles, DE 2024 0020 28 días hábiles, R 2024 -006 16 días hábiles, P 2024 – 026 13 días hábiles, P 2024-029 39 días hábiles, P 2024-0030 14 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	5,65
QUEJAS	15	7,67
RECLAMOS	15	5,80
DERECHOS DE PETICIÓN	15	10,75

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 2024	SEGUNDO SEMESTRE 2024
Formulario en Línea	5	332
Correo electrónico	774	475
Líneas Telefónicas	3658	3805
Chat	0	0
FORMATO F01	0	3
DOCUMENTO	0	1
TOTAL	4437	4616

Frente a las consultas podemos observar que hubo un aumento para el segundo semestre de la vigencia 2024, en **179 consultas** con relación al primer semestre de la vigencia 2024, siendo los temas más consultados los relacionados con los procesos de Admisiones y Control de Registro Académico con **2257 consultas** y Programación Académica con **1702** 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 9

PROCESO	PETICIÓN	DEERECHO DE PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIAS	CONSULTAS - E MAIL - FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFÓNICAS	FELICITACIONES	TOTAL	PORCENTAJE
ESTRATEGICOS										
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL							4		4	0,06%
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG	1								1	0,02%
COMUNICACIÓN PÚBLICA									0	0,00%
SUBTOTAL ESTRATEGICOS	1	0	0	0	0	0	4	0	5	0,08%
MISIONALES										
GESTION DE PROGRAMAS ACADÉMICOS									0	0,00%
PROGRAMACION ACADÉMICA	8	2	2	12		95	1607		1726	27,45%
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	4	2				406	1851		2263	35,99%
INNOVACIÓN ACADÉMICA						25			25	0,40%
GESTIÓN FORMATECIMIENY PRODUCTIVIDAD DE LA INVESTIGACIÓN									0	0,00%
GESTIÓN DE SERVICIOS DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	1		1			65	101		168	2,67%
BIENESTAR UNIVERSITARIO	2	1	1	1		21	51		77	1,22%
SUB TOTAL MISIONALES	15	5	4	13	0	612	3610	0	4259	67,74%
APOYO										
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	1	1				9	34		45	0,72%
GESTIÓN FINANCIERA				1		34	84		119	1,89%
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES			1						1	0,02%
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	2	1				35	38		76	1,21%
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS						10			10	0,16%
INCITEMA										0,00%
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES			1			8	31		40	0,64%
GESTIÓN NORMATIVA				1					1	0,02%
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES										0,00%
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD - UNISALUD		1					4	62	67	1,07%

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



Código: V-EI-P03-F19

Versión: 06

Página 7 de 9

INSTITUTO DE IDIOMAS										0,00%
GESTION INTERVENTORIA										0,00%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	1					2			3	0,05%
SUBTOTAL	4	3	2	2	0	98	191	62	362	5,76%
TOTAL PQRS	20	8	6	15	0	710	3805	62	4626	100%

Del cuadro anterior se puede destacar los siguiente:

- El total de requerimientos (Quejas, reclamos, petición, sugerencias consultas y felicitaciones) para el primer segundo semestre de la presente vigencia es de **4.616**
- 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 **35.99%** y Programación Académica con **27.45%**.

TIPO DE USUARIOS QUE PRESENTARON REQUERIMIENTOS:

USUARIOS	PETICION	QUEJA	RECLAMO	CONSULTAS	DERECHO DE PETICION	CHAT	FELICITACIONES	LLAMADAS	TOTAL
ESTUDIANTES	9	4	2	172	3			326	516
FUNCIONARIOS	1			14	1		62		78
DOCENTES	1			1				17	19
PENSIONADOS									0
EGRESADOS	3			16				84	103
CONTRATISTA				2					2
PARTICULARES	5	1	2	452	2			2725	3187
PADRES DE FAMILIA	1		1	53	2			653	710
ANÓNIMO		1							1
TOTAL	20	6	5	710	8	0	62	3805	4616

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.

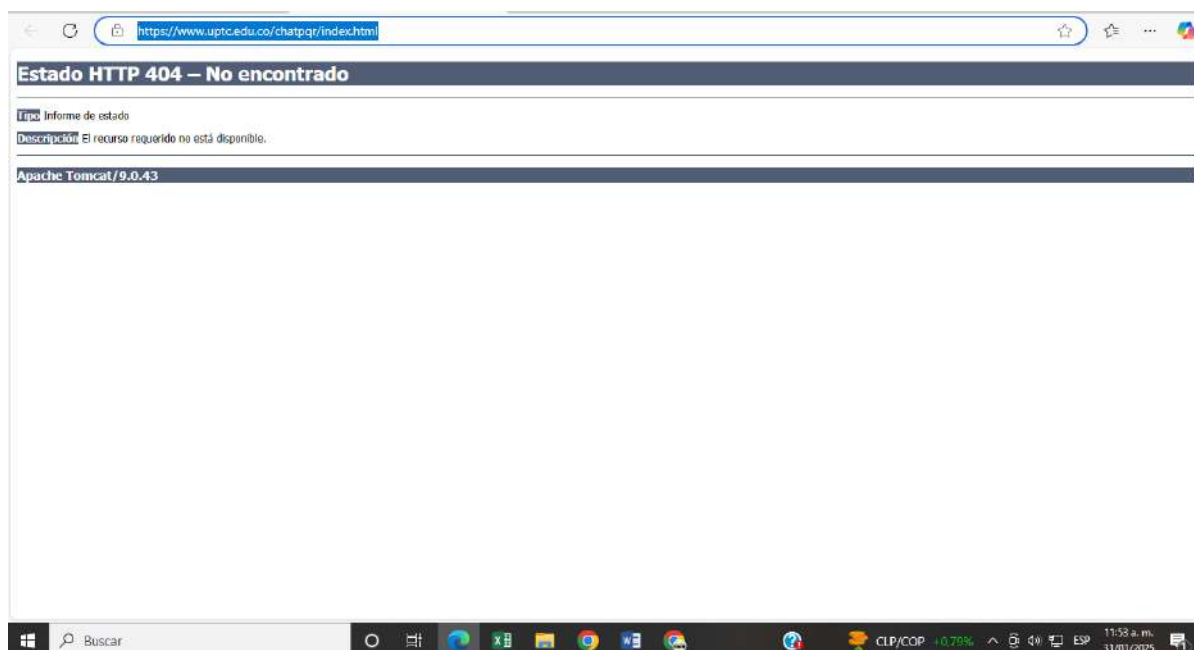
Fortalezas:

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

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: (Q 2024-005 20 días hábiles, DE 2024 0020 28 días hábiles, R 2024 -006 16 días hábiles, P 2024 – 026 13 días hábiles, P 2024-029 39 días hábiles, P 2024-0030 14 días hábiles). Se requiere que el proceso a su cargo realice un plan de mejoramiento frente a este aspecto y notifique de las medidas tomadas a esta dirección, en un tiempo máximo de diez (10) hábiles.
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. Así mismo se evidencia en el micro sitio diseñado para tal fin, que no se relaciona la trazabilidad de las dependencias que a pesar de haberles solicitado la información no dan respuesta. Se requiere que el proceso a su cargo realice un plan de mejoramiento frente a este aspecto y notifique de las medidas tomadas a esta dirección, en un tiempo máximo de diez (10) hábiles.
3. Se evidencia que al intentar acceder al link <https://www.uptc.edu.co/chatpqr/index.html> no fue posible, aparece “Estado no Encontrado” (Imagen Captura de pantalla, al final de éste párrafo). Frente a lo anterior se recomienda, revisar todos los links que por ley de transparencia corresponda publicar, teniendo en cuenta que próximamente la Universidad tendrá que presentar informe del INDICE DE TRANSPARENCIA POR COLOMBIA ante el Ente de control.

Imagen Captura de pantalla



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

Proyectó: Z. Montañez / C. Sánchez