

SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS, Y SUGERENCIAS

INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

CUARTO TRIMESTRE 2017

PRESENTA :

MARÍA CLAUDIA GÓMEZ URICOECHEA

Profesional Universitario

SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS Edificio Administrativo 1 piso Correo: quejas.reclamos@uptc.edu.co Conmutador 7405626 Ext.: 2580 Canal de denuncias: 7425220 Telefax: 7428263 Línea Gratuita 018000942024 Tunja

1. La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia por medio del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, pone a su disposición el esquema de Atención al Ciudadano, teniendo como propósito la implementación de los mecanismos de participación ciudadana garantizando que los usuarios y los clientes de la entidad reciban atención a sus requerimientos con amabilidad, oportunidad, eficiencia y calidad, suministrando información relacionada con la gestión de la entidad, funciones, servicios y actuaciones.

1. La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia por medio del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, pone a su disposición el esquema de Atención al Ciudadano, teniendo como propósito la implementación de los mecanismos de participación ciudadana garantizando que los usuarios y los clientes de la entidad reciban atención a sus requerimientos con amabilidad, oportunidad, eficiencia y calidad, suministrando información relacionada con la gestión de la entidad, funciones, servicios y actuaciones.

3. Los medios de presentación de requerimientos son:

Verbal

Documento escrito

Formato físico

Formulario en línea

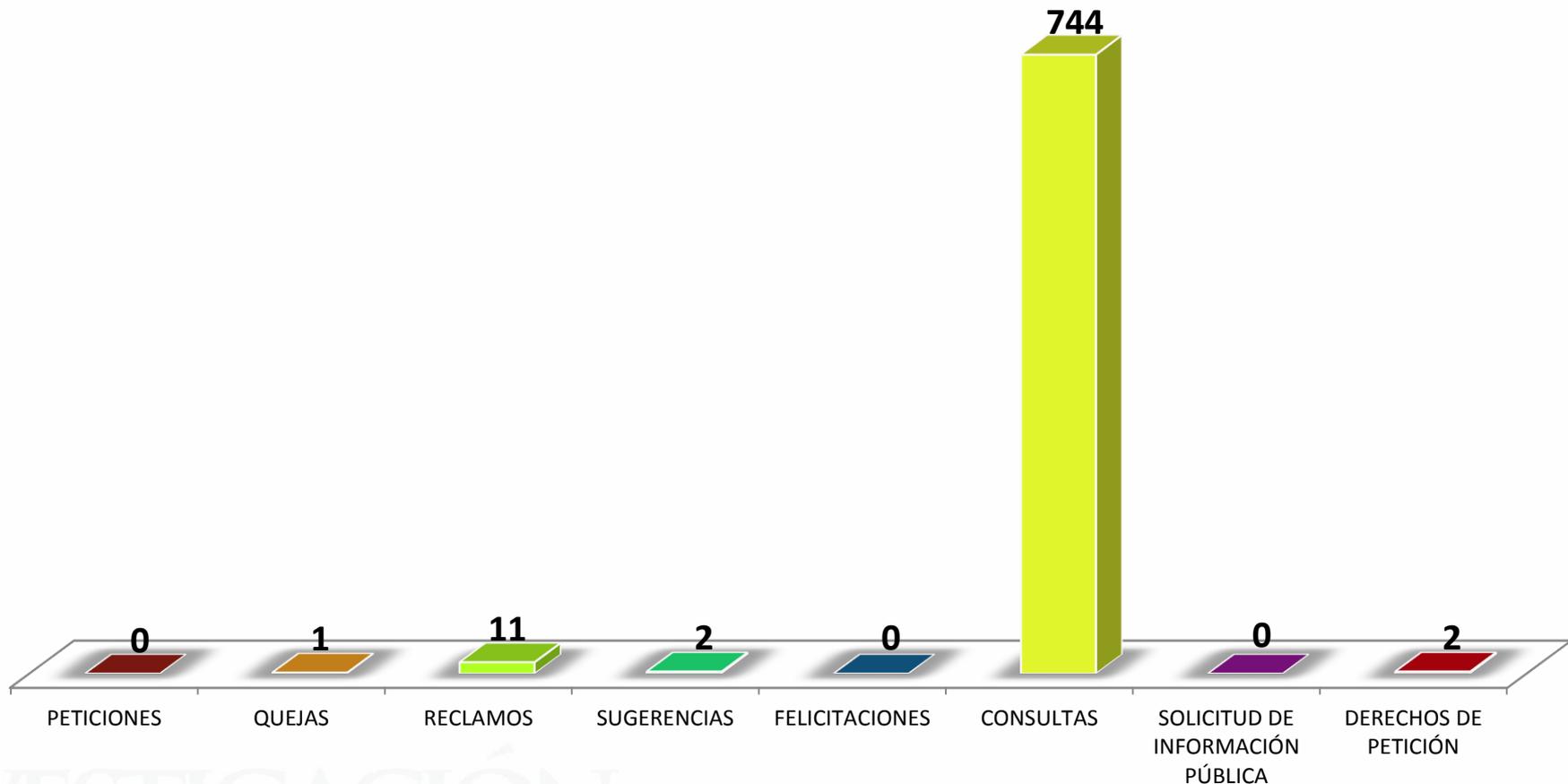
Chat

Buzón

Correo electrónico: quejas.reclamos@uptc.edu.co

Líneas telefónicas : 018000942024 (gratuita) telefax 7428263, conmutador 7405626 extensión 2580 y 7425220 (línea exclusiva de denuncias de hechos de corrupción)

Se presenta informe del trimestre comprendido entre el primero (1) de Octubre al treinta (15) de Diciembre de 2017, indicando que se recibieron directamente ante la oficina del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias **760 requerimientos**; discriminado así:



La recepción de los 553 requerimientos presentados por las líneas telefónicas se clasifico así:

Líneas telefónicas	018000942024	74228263	Conmutador 7405626	7425220
TOTAL	332	201	—	—

MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE REQUERIMIENTOS

Medios / REQUERIMIENTOS	Verbal	Documento	Formato A-ED-P04-F01	Formulario en línea	Correo electrónico	Líneas telefónicas	Chat	Buzón	TOTAL
PETICIONES	-	-	-	-	-	-	-	-	-
QUEJAS	-	-	1	-	-	-	-	-	1
RECLAMOS	-	2	2	2	4	-	-	1	11
DERECHO DE PETICIÓN	-	-	-	-	2	-	-	-	2
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CONSULTAS	-	-	-	10	153	553	28	-	744
DENUNCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SUGERENCIAS	-	-	-	1	1	-	-	-	2
FELICITACION	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NO COMPETENCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	2	3	13	160	533	28	1	760

TIPO DE USUARIOS QUE PRESENTARON REQUERIMIENTOS

USUARIOS	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIÓN	NO COMPETENCIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	DERECHO DE PETICIÓN	CHAT	LLAMADAS	TOTAL
ESTUDIANTES	-	1	6	3	-	-	-	-	-	1	3	-	14
FUNCIONARIOS	-	-	4	-	1	-	-	-	-	-	-	-	5
DOCENTE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PENSIONADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EGRESADO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
CONTRATISTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARTICULARES	-	-	1	153	1	-	-	-	-	1	24	553	733
PADRES DE FAMILIA	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
ANÓNIMO	-	-	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-	6
TOTAL	-	1	11	163	2	-	-	-	-	2	28	553	760

ANÁLISIS POR PROCESO

Se plantea para la atención de los distintos requerimientos presentados ante la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, que se dirijan a brindar un servicio de calidad mediante la actividad de atención al ciudadano, a través de los diferentes canales dispuestos, con la finalidad de mejorar la percepción de los Usuarios, a partir de la creación de una imagen institucional y la cultura de servicio amable, efectivo oportuno y seguro. A continuación se refleja por proceso la cantidad de requerimientos atendidos y relacionados con la parte estratégica, Misional y de apoyo de la Universidad.

ESTRATÉGICOS	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS EMAIL FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFONICAS	CONSULTAS CHAT	TOTAL
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
COMUNICACIÓN PUBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL Y DE PROGRAMAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1

MISIONALES	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS EMAIL FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFONICAS	CONSULTAS CHAT	SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	DERECHO DE PETICIÓN	TOTAL
<u>DOCENCIA</u>												
LINEAMIENTOS CURRICULARES	-	-	2	-	-	-	14	15	6	-	1	38
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	-	-	-	-	-	-	124	480	21	-	-	625
EDUCACIÓN VIRTUAL	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	3
<u>INVESTIGACIÓN</u>												
GESTIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	4
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXT	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	-	3
<u>BIENESTAR UNIVERSITARIO</u>												
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	-	1	5	-	-	-	6	10	-	-	-	22
TOTAL	-	1	7	-	-	-	152	507	27	-	1	695

APOYO	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS EMAIL FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFONICAS	CONSULTAS CHAT	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	DERECHO DE PETICIÓN	TOTAL
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	-	-	-	-	-	-	1	3	-	-	-	4
GESTIÓN FINANCIERA	-	-	-	-	-	-	6	33	-	-	-	39
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	-	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	5
GESTIÓN DE ADQUISICIÓN BIENES Y SERVICIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	-	-	-	-	-	-	4	10	1	-	-	15
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE LABORATORIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN NORMATIVA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE IMPRENTA PUBLICACIONES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE INTERVENTORÍA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	5	-	-	-	11	46	1	-	1	64

ANÁLISIS DEL INFORME QUE DEBEN PRESENTAR CADA UNA DE LA UNIDADES ACADÉMICAS ADMINISTRATIVAS RESPECTO A LAS PETICIONES Y DILIGENCIAMIENTO

FORMATO A-ED-P04-F15

El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, realiza el seguimiento a la gestión adelantada por las diferentes Unidades Académica/Administrativas que conforman la Universidad, respecto de la oportuna atención de las peticiones presentadas por quienes requieren obtener información de parte de la administración. Lo anterior, en desarrollo de su función de control y seguimiento establecida en el Acuerdo 028 de 2017 y en lo expresado en las circulares 060 de 2015 y 022 de 2017.

Es responsabilidad del Sistema, el control y seguimiento a la atención oportuna de las Peticiones y verificar el informe presentado en el formato la gestión realizada por cada una de las dependencias. La información obtenida para la elaboración del presente informe, fue consultada en el formato A-ED-P04-F15 que reportan mensualmente; encontrando que la atención en términos de oportunidad y rapidez frente a cada uno de los requerimientos se refleja en el tiempo en que se da inicio, el cual no es mayor a diez días, salvo en los casos reflejados por la oficina jurídica que cuenta con un termino no mayor a treinta días por ser consultas y emitir conceptos jurídicos.

UNIDAD ACADÉMICO-ADMINISTRATIVA	PETICIONES REPORTADAS	GENERALIDADES	RESPUESTA EN TÉRMINOS ESTABLECIDOS	
			SI	NO
Oficina Jurídica	26	La atención en términos de oportunidad y rapidez frente a cada uno de los requerimientos se refleja en el tiempo en que se da inicio, el cual no es mayor a quince días. (Algunas peticiones se encuentran en término y no han sido resueltas).	X	
Dirección de Relaciones Internacionales	1	En esta solicitud se pide información de los convenios que presta la Universidad.	X	
Secretaría General	17	Los requerimientos son presentados por personas que tienen derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Resueltas dentro de término.	X	
Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	1	El requerimiento fue resuelto en el tiempo establecido	X	
Consejo Académico	3	Las solicitudes fueron resueltas en términos	X	
Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	2	Peticiones recibidas por los diferentes canales dispuestos de atención al ciudadano, gestionadas, atendidas, tramitadas y resueltas dentro de término.	X	
Dirección de Bienestar Universitario	5	Las peticiones recibidas, fueron tramitadas y resueltas dentro de los términos de ley.	X	
TOTAL	55			

UNIDADES ACADÉMICAS / ADMINISTRATIVAS RESPECTO A LAS PETICIONES Y DILIGENCIAMIENTO FORMATO A-ED-P04-F15 REPORTARON EN CERO.

Programa maestría en geografía convenio UPTC - IGAC
Biblioteca – UPTC – Facultad seccional Sogamoso
Departamento de Servicios Asistenciales
Emisora

QUEJAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
QUEJA 2017-301	ESTUDIANTE FREDY HÉRNANDEZ MAYORGA	BIENESTAR UNIVERSITARIO	Solicita se mejore el servicio para refrendar el carnet de vacunación	23-10-2017	N/A	02-11-2017	

RECLAMOS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2017-039	ESTUDIANTE EDISON ANDRÉS BERNAL PINZÓN	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	Arreglo de luminarias sendero peatonal y señalización	17-10-2017	N/A	08-11-2017	
RECLAMO 2017-040	ESTUDIANTE JULIAN DELGADILLO	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (FESAD)	Información fecha de grado Cread Bogotá	17-10-2017	N/A	07-11-2017	
RECLAMO 2017-041	ESTUDIANTE CRISTIAN CAMILO VARGAS	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Supuesta mala atención en servicios de salud	18-10-2017	N/A	15-11-2017	
RECLAMO 2017-042	FUNCIONARIA MARTHA YANETH BERNAL	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Supuesta incumplimiento en el horario de citas a cargo de los profesionales en salud	30-10-2017	N/A	07-11-2017	
RECLAMO 2017-043	FUNCIONARIO YESID HERNÁNDEZ	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Supuesta incumplimiento en el horario de citas a cargo de los profesionales en salud	30-10-2017	N/A	07-11-2017	
RECLAMO 2017-044	FUNCIONARIO ESCUELA DE ECONOMIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	Mantenimiento de baños edificio central	07-11-2017	N/A	23-11-2017	

RECLAMOS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2017-045	ESTUDIANTE OSCAR EDUARDO LIZARAZO	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Solicita presencia de personal en las diferentes dependencias en horario laboral	16-11-2017	N/A	24-11-2017	
RECLAMO 2017-046	ESTUDIANTE ANDREA GIL	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Inconformismo en atención a citas de salud	20-11-2017	N/A	24-11-2017	
RECLAMO 2017-047	ESTUDIANTE NERLY KARINA HURTADO	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	Revisión de caja aguas negras ubicada en el edificio central por malos olores	22-11-2017	N/A	_____	
RECLAMO 2017-048	PARTICULAR JORGE ALFREDO CHAPARRO	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	Supuesto maltrato verbal por parte de la vigilancia de la Universidad	24-11-2017	N/A	_____	
RECLAMO 2017-049	FUNCIONARIO EDGAR HOLGUIN	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	Mantenimiento de los baños Facultad de Derecho	04-12-2017	N/A	_____	

DERECHOS DE PETICIÓN

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2017-023	PARTICULAR YESID FIGEROA	DIRECCIÓN JURÍDICA	Supuesto daño en las mayas y pictografías muiscas en el río la vega	09-10-2017	N/A	30-10-2017	
DERECHO DE PETICIÓN 2017-024	EIMA PIEDAD BARRAZA	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (FESAD)	Solicita fecha de grado para el programa Tecnólogos en obras civiles	14-11-2017	N/A	21-11-2017	

SUGERENCIAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
SUGERENCIA 2017-007	FUNCIONARIA NINFA LILIA RUDA RODRÍGUEZ	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	Realizar capacitación a personal encargado de zonas verdes y recurso forestal	23-10-2017	N/A	24-11-2017	
SUGERENCIA 2017-008	PARTICULAR YENNY ANDREA GARCIA	MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	Inconformismo sobre la jornada de extensión en sanidad equina	03-11-2017	N/A	23-11-2017	

La atención en términos de oportunidad y rapidez frente a cada uno de los requerimientos se refleja en el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias en el tiempo en que se da inicio, el cual no es mayor a tres días.

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Edificio Administrativo 1 piso

Correo: quejas.reclamos@uptc.edu.co

Conmutador 7405626 Ext.: 2580

CANAL DE DENUNCIAS: 7425220

TELEFAX: 7428263

Línea Gratuita

018000942024