



Uptc[®]
Universidad Pedagógica y
Tecnológica de Colombia

**LA UNIVERSIDAD
QUE QUEREMOS**

INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS PRIMER TRIMESTRE 2020

MARÍA CLAUDIA GÓMEZ URICOECHEA
Responsable Sistema de Quejas, Reclamos y
Sugerencias

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD
M U L T I C A M P U S
RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN / 6 AÑOS

www.uptc.edu.co

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.

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 (01) de enero al treinta (31) de marzo de 2020, indicando que se recibieron ante la oficina del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias **2391 requerimientos**; discriminado así:

PETICIONES

4

QUEJAS

4

RECLAMOS

8

SUGERENCIAS

1

TOTAL
REQUERIMIENTOS

2391

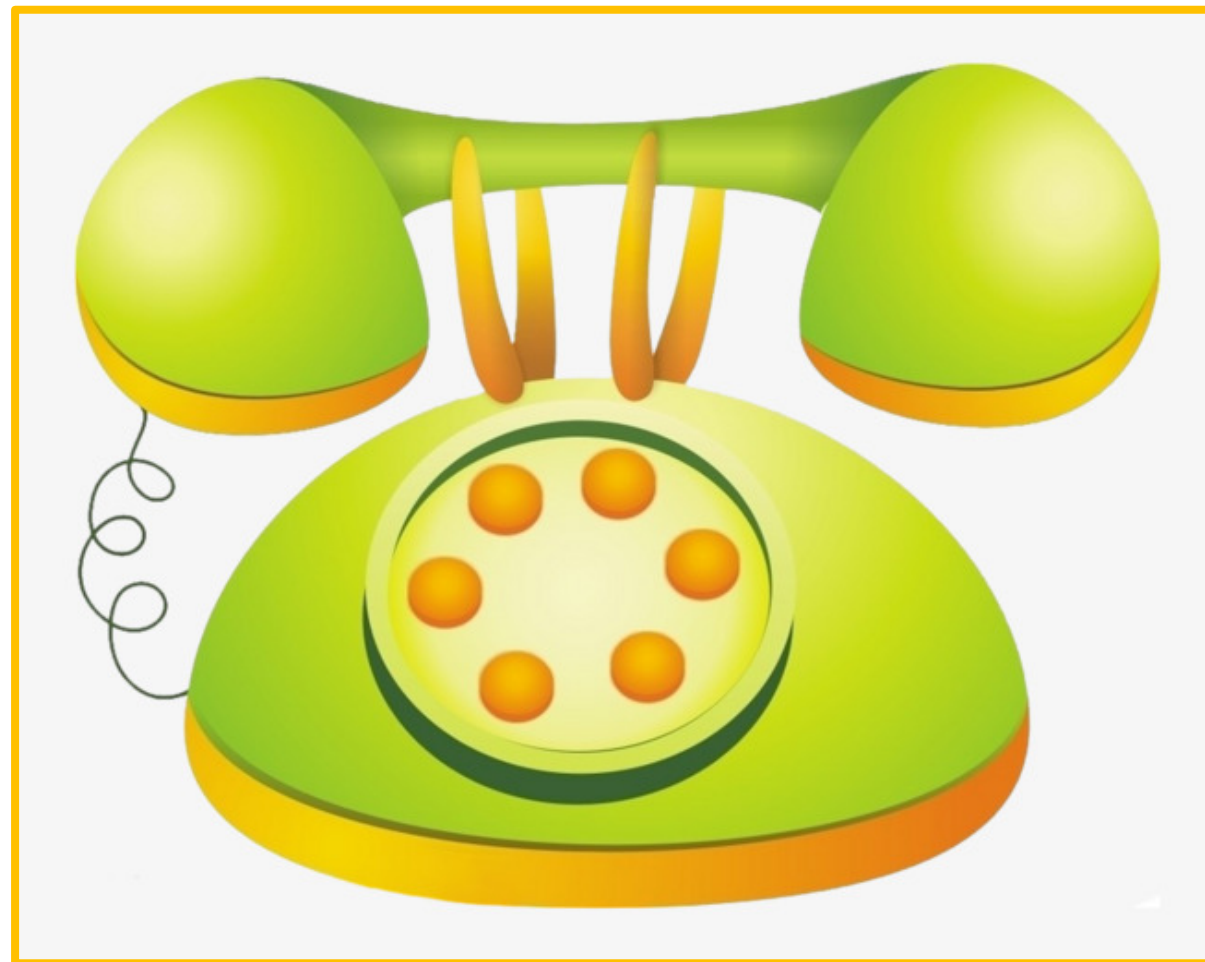
CONSULTAS **2374**

La recepción de los 2060 requerimientos presentados por las líneas telefónicas se clasificó así:

74228263



193



018000942024



1867

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	-	-	-	3	1	-	-	-	4
QUEJAS	-	1	-	1	2	-	-	-	4
RECLAMOS	-	-	-	-	8	-	-	-	8
DERECHO DE PETICIÓN	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CONSULTAS	-	1	-	30	237	2060	46	-	2374
DENUNCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SUGERENCIAS	-	-	-	-	1	-	-	-	1
FELICITACION	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NO COMPETENCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	2	-	34	249	2060	46	-	2391

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	1		113	-	-	-	-	-	1	-	42	158
FUNCIONARIOS	-	2		-		-	-	-	-	-	-	-	2
DOCENTE	-			-	-	-	-	-	-	-	-	-	
PENSIONADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EGRESADO	-	-	-	-	-	-	-	-	-		-	-	
CONTRATISTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARTICULARES	1		8	155	1	-	-	-	-	1	46	2018	2230
PADRES DE FAMILIA	-	-		-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ANÓNIMO	-	1				-	-	-	-	-	-	-	1
TOTAL	2	4	8	268	1	-	-	-	-	2	46	2060	2391

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	1	-	-	-	-	-	18	-	-	19
COMUNICACIÓN PUBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL Y DE PROGRAMAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	1	-	-	-	-	-	18	-	-	19

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	3	-	-	-		681	-	-	2	688
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO		-	1	-	-	-	147	1077	46	-	-	1271
INNOVACIÓN ACADÉMICA	-	-	1	-	-	-	18	-	-	-	-	19
<u>INVESTIGACIÓN</u>												
GESTIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL	-	-	-	-	-	-		2	-	-	-	2
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	-	-	-	-	-	-	-	57	-	-		57
<u>BIENESTAR UNIVERSITARIO</u>												
BIENESTAR UNIVERSITARIO	-	-	2	-	-	-	10	17	-	-	-	29
TOTAL		2	7	-	-	-	175	1834	46	-	2	2066

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	-			-	-	-		34	-	-	-	34
GESTIÓN FINANCIERA	1	-	-	-	-	-	7	61	-	-	-	69
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	-	-			-	-	-	-	-	-	-	
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	-	-	1		-	-	66	71	-	-	-	138
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	-	-	-	-	-	-		7	-	-	-	7
GESTIÓN DE LABORATORIOS	-	-	-	-	-	-	-	15	-	-	-	15
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	-	-	-	-	-	-	3	10	-	-	-	13
GESTIÓN NORMATIVA	-	1	-	-	-	-	-	10	-	-	-	11
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES		1	-	-	-	-	-	8	-	-	-	9
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	-	-	-		-	-	-	10	-	-	-	10
GESTIÓN DE INTERVENTORÍA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	1	2	1		-	-	76	226	-	-	-	306

ANÁLISIS DEL INFORME QUE DEBEN PRESENTAR CADA UNA DE LAS 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 ACADEMICO- ADMINISTRATIVA	PETICIONES REPORTADAS	GENERALIDADES	RESPUESTA EN TÉRMINOS ESTABLECIDOS	
			SI	NO
Control Interno	8	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	
Facultad de Ciencias de la Educación	58	Los requerimientos fueron resueltos en el tiempo establecido	X	
Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	4	Peticiones recibidas por los diferentes canales dispuestos de atención al ciudadano.	X	
Secretaría General	4	Las peticiones recibidas, fueron tramitadas y resueltas dentro de los términos de ley.	X	
TOTAL	74			

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

Biblioteca seccional Sogamoso
Instituto Internacional de Idiomas
Emisora UPTC
Dirección de Relaciones Internacionales
Departamento de Servicios Asistenciales



QUEJAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
QUEJA 2020-001	FUNCIONARIA LYDA SUSANA GUIO	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	No pago de viaticos por argumentando error de la secretaria	28-01-2020	N/A	18-02-2020	
QUEJA 2020-002	FUNCIONARIA LYDA FABIOLA LOZANO	DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	Solicita constancia de las funciones que desm`peño como funcionaria de archivo	06-02-2020		13-02-2020	
QUEJA 2020-003	ESTUDIANTE GUSTAVO DÍAZ	ESCUELA DE SISTEMAS	Supuesta irregularidad porque la Escuela esta siempre cerrada y no brindan información	03-03-2020		04-03-2020	
QUEJA 2020-004	ANONIMO	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	Problemas para inscribir materias	04-03-2020		ABIERTA	



RECLAMOS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2020-001	ESTUDIANTE VIVIANA PACHECO	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Mala atención en la prestación de servicios medicos	30-01-2020	N/A	03-02-2020	
RECLAMO 2020-002	ESTUDIANTE DANIEL SOTO	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Mala atención y falta de información	04-02-2020	N/A	05-02-2020	
RECLAMO 2020-003	ESTUDIANTE WENDY PATIÑO	FACULTAD DE INGENIERÍA	Mala atención oficina de posgrados	10-02-2020	N/A	10-02-2020	
RECLAMO 2020-004	ESTUDIANTE LEIDY GUERRERO	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (CREAD BOGOTÁ)	Mala atención, incumplimiento del horario	21-02-2020	N/A	24-02-2020	
RECLAMO 2020-005	ESTUDIANTE JUAN CAMILO MOJICA	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Prestamo de escenarios deportivos	16-03-2020	N/A	17-03-2020	
RECLAMO 2020-006	ESTUDIANTES	ESCUELA DE DE EDUCACIÓN BÁSICA CON ENFASIS EN MATEMÁTICAS Y HUMANIDADES	Solicitan asignación de tutores	28-03-2020	N/A	28-03-2020	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2020-007	ESTUDIANTE DIANA SÁNCHEZ	DIRECCIÓN TICS	Se realizó pago de matricula pero en el sistema aparece no matriculada	25-03-2020	N/A	31-03-2020	
RECLAMO 2020-008	ESTUDIANTE LEIDY ROJAS	DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN ACADÉMICA	Mal funcionamiento de la plataforma	23-03-2020	N/A	23-03-2020	



DERECHOS DE PETICIÓN

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2020-001	ESTUDIANTE INGRUD MARCELA VARGAS	CONSEJO ACADÉMICO	Solicita información a partir de cuando entra en vigencia el Acuerdo 048 de 2019	21-01-2020	N/A	24-02-2020	Se le informo a la peticionaria la fecha en la que el Consejo Académico trataría el tema antes de vencimiento de términos
DERECHO DE PETICIÓN 2020-002	PARTICULAR HECTOR JULIO CARO	VICERRECTORIA ACADÉMICA	Inconformidad por resultados convocatoria docente	04-03-2020	08-02-2018	05-03-2020	



PETICIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2020-001	PARTICULAR CLAUDIA PATRICA AVELLANEDA	VICERRECTORIA ACADÉMICA	Solicita certificación que la carrwera de Mercadotécnia agroindustrial no requiere tarjeta profesinal	10-03-2020	N/A	CERRADO	
PETICIÓN 2020-002	ESTUDIANTE JHON JAIRO FAGUA	DEPARTAMENTO DE TESORERÍA	Ayuda para terminar proceso de matricula	24-03-2020	N/A	30-03-2020	



SUGERENCIAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
SUGERENCIA 2020-001	PARTICULAR LUIS ALFREDO VEGA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	Ahorro de Bombillos toda vez que en edificio Aulas quedan prendidos en la noche	31-03-2020	N/A	01-04-2020	



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.