

SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS, Y SUGERENCIAS

INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

SEGUNDO TRIMESTRE 2018

PRESENTA :

MARÍA CLAUDIA GÓMEZ URICOECHEA

Profesional Universitario

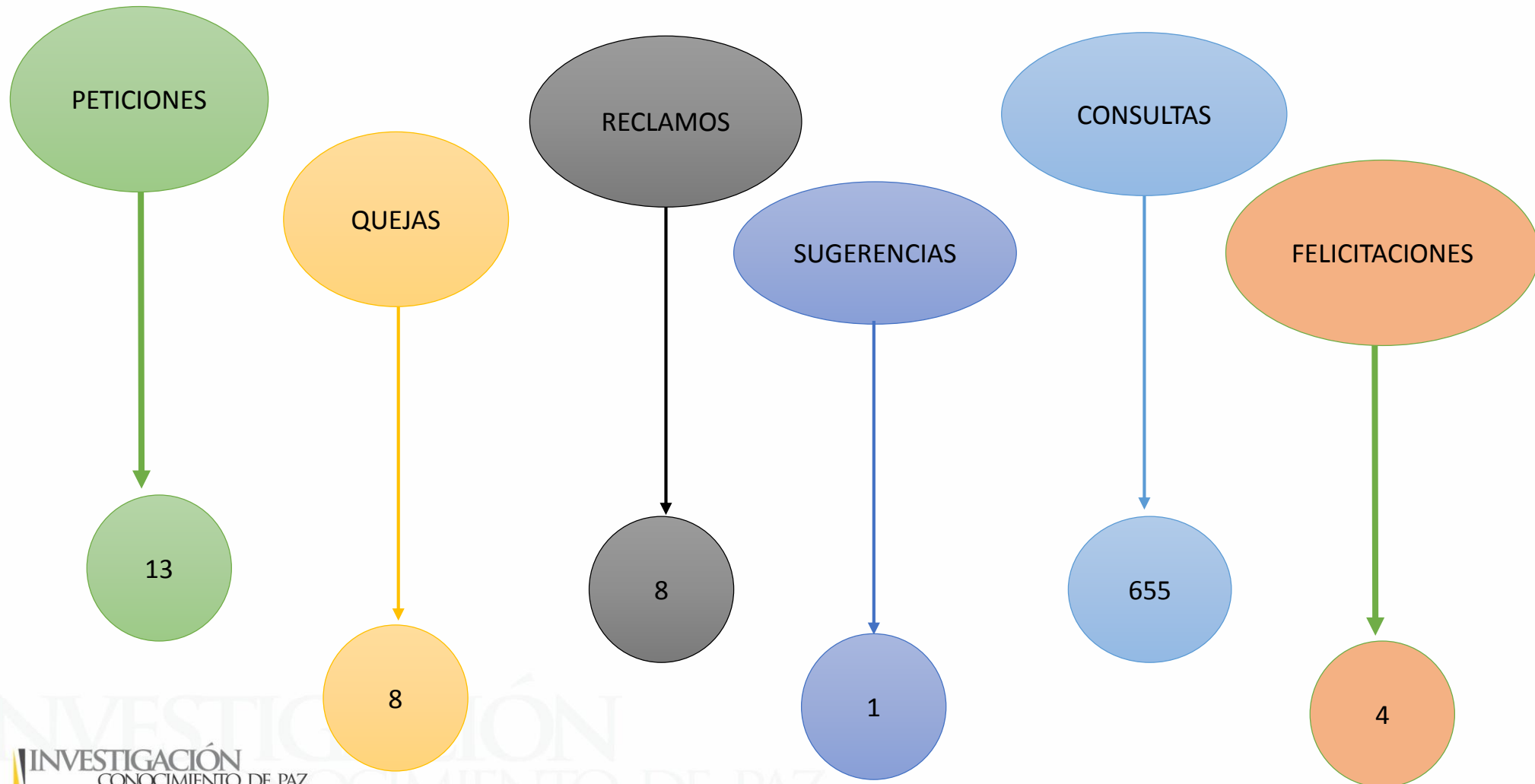
SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS Edificio Administrativo 1 piso Correo: quejas.reclamos@uptc.edu.co Conmutador 7405626 Ext.: 2580 Canal de denuncias: 7425220 Telefax: 7428263 Línea Gratuita 018000942024
Tunja

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 abril al treinta (30) de junio de 2018, indicando que se recibieron ante la oficina del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias **689 requerimientos**; discriminado así:

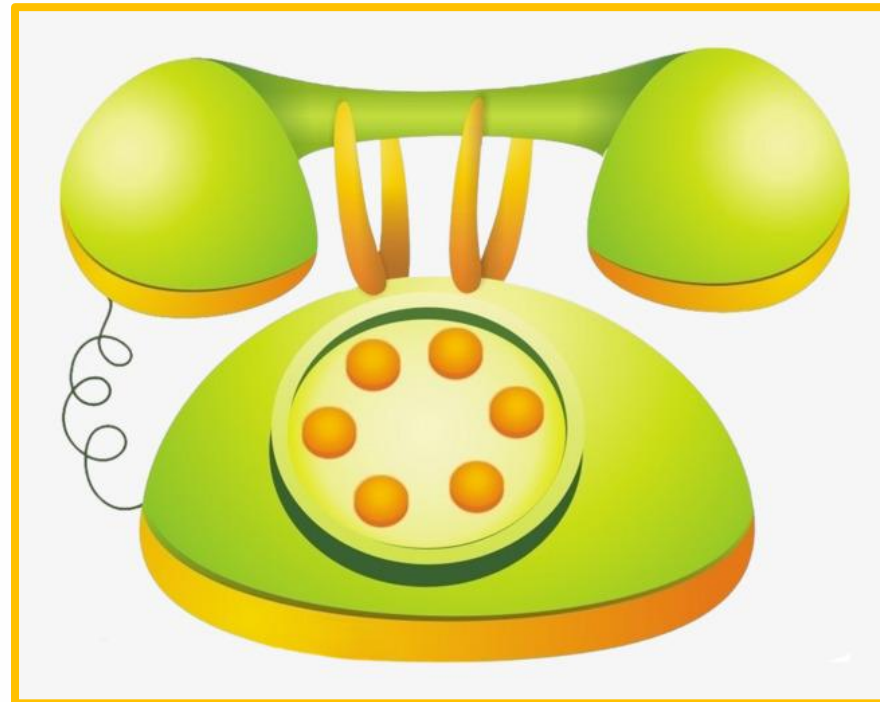


La recepción de los 363 requerimientos presentados por las líneas telefónicas se clasificó así:

74228263



218



018000942024



145

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	-	-	-	1	2	-	-	-	3
QUEJAS	-	3	-	2	2	-	-	1	8
RECLAMOS	-	-	2	1	4	-	-	1	8
DERECHO DE PETICIÓN	-	2	-	3	5	-	-	-	10
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CONSULTAS	-	-	-	41	230	363	21	-	655
DENUNCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SUGERENCIAS	-	-	-	-	-	-	-	1	1
FELICITACION	-	-	-	-	-	-	-	4	4
NO COMPETENCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	5	2	48	243	363	21	7	689

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	3	5	2	15	-	-	1	-	-	4	-	3	33
FUNCIONARIOS	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
DOCENTE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
PENSIONADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EGRESADO	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	4
CONTRATISTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARTICULARES	-	-	1	237	1	-	2	-	-	5	21	360	627
PADRES DE FAMILIA	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
ANÓNIMO	-	2	-	17	-	-	1	-	-	-	-	-	22
TOTAL	3	8	8	271	1	-	4	-	-	10	21	363	689

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	-	-	-	-	-	-	-	-	1
COMUNICACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
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	5	2	-	-	-	8	20	-	-	4	41
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	-	1	1	-	-	-	216	265	21	-	2	506
INNOVACIÓN ACADÉMICA	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	3
<u>INVESTIGACIÓN</u>												
GESTIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	2
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	-	1	1	1	-	2	-	6	-	-	-	11
<u>BIENESTAR UNIVERSITARIO</u>												
BIENESTAR UNIVERSITARIO	-	-	1	-	-	-	15	60	-	-	-	76
TOTAL	2	7	5	-	-	2	244	351	21	-	6	639

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	-	-	-	1
GESTIÓN FINANCIERA	1	-	-	-	-	-	3	11	-	-	1	16
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	1	3
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	-	-	-	-	-	-	23	-	-	-	-	23
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	-	-	1	-	-	1	1	-	-	-	-	3
GESTIÓN DE LABORATORIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN NORMATIVA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
GESTIÓN DE INTERVENTORÍA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	1	1	3	-	-	2	27	12	-	-	3	49

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 ACADEMICO-ADMINISTRATIVA	PETICIONES REPORTADAS	GENERALIDADES	RESPUESTA EN TÉRMINOS ESTABLECIDOS	
			SI	NO
Oficina Jurídica	39	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	
Facultad de Ciencias de la Educación	6	Las solicitudes fueron resueltas en términos	X	
Dirección de Planeación	10	Los requerimientos fueron resueltos en el tiempo establecido	X	
Dirección de Bienestar Universitario	8	Las peticiones recibidas, fueron tramitadas y resultas dentro de los términos de ley.	X	
Facultad de Ciencias Agropecuarias	1	La solicitud fue resuelta en términos	X	
Facultad de Ciencias de la Educación	6	Los requerimientos fueron resueltos en el tiempo establecido	X	
Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	10	Peticiones recibidas por los diferentes canales dispuestos de atención al ciudadano.	X	
	80			



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

Biblioteca Seccional Sogamoso
Emisora Uptc
Departamento de Graduados
Decanatura de Ciencias Económicas y Administrativas
Decanatura de Ciencias Básicas
Decanatura Seccional Chiquinquirá
Escuela de Contaduría Pública Seccional Chiquinquirá
Escuela de Licenciatura en Matemáticas y Estadística Seccional Duitama
Dirección De Relaciones Internacionales
Departamento De Servicios Asistenciales

FELICITACIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
FELICITACIÓN 2018-001	ANONIMO	UNISALUD-UPTC	FELICITACIÓN	02-04-2018		26-04-2018	
FELICITACIÓN 2018-002	DERLY MONTAÑA	CLÍNICA VETERINARIA	FELICITACIÓN POR BUEN SERVICIO	20-06-2018		20-06-2018	
FELICITACIÓN 2018-003	LILIANA BARRERA	CLÍNICA VETERINARIA	FELICITACIÓN POR BUEN SERVICIO	20-06-2018		20-06-2018	
FELICITACIÓN 2018-004	VANESA MANCIPE	BIBLIOTECA FACULTAD DE SALUD	FELICITACIÓN POR BUEN SERVICIO	20-06-2018		20-06-2018	

QUEJAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
QUEJA 2018-003	ANÓNIMO	SECRETARIA GENERAL	CONFLICTO DE INTERESES INCUMPLIMIENTO DE REGLAMENTO ESTUDIANTIL	11-04-2018	16-04-2018	02-05-2018	
QUEJA 2018-004	ANÓNIMO	ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO	SUPUESTO ILÍCITO POR REINTEGRO A ESTUDIANTE TERCERIADO	17-04-2018	19-04-2018	19-04-2018 12-06-2018	EN COMITÉ DE CIERRE SE DETERMINÓ REALIZAR INVESTIGACIÓN A LA QUEJA PARA DARLE EL CIERRE RESPECTIVO
QUEJA 2018-005	DIANA ANGÉLICA LIMAS VARGAS	DIRECTORA DE EXTENSIÓN Y CONSULTORÍA	SUPUESTO IRRESPECTO POR PARTE DE FUNCIONARIA KELLY CAMACHO	24-04-2018		04-05-2018	
QUEJA 2018-006	ANDREA CAROLINA RINCÓN GAMBOA	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	PRESUNTO ACOSO SEXUAL	10-05-2018		25-05-2018	
QUEJA 2018-007	ESTUDIANTES INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN	FACULTAD DE INGENIERÍA	INCONFORMISMO POR LA LABOR DESEMPEÑADA POR EL DOCENTE JUAN JOSÉ CAMARGO VEGA	15-05-2018	13-06-2018 19-06-2018	20-06-2018	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
QUEJA 2018-008	ESTUDIANTES INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN	FACULTAD DE INGENIERÍA	INCONFORMISMO POR LA LABOR DESEMPEÑADA POR EL DOCENTE JUAN JOSÉ CAMARGO VEGA	25-05-2018		20-06-2018	SE PRESENTÓ CESE DE ACTIVIDADES EN LA UNIVERSIDAD LOS DÍAS 30-31 DE MAYO Y 1 DE JUNIO, POR LO ANTERIOR LA RESPUESTA SE ENCUENTRA EN TÉRMINOS
QUEJA 2018-009	JUAN CARLOS GIRALDO RESTREPO	MAESTRA EN PATRIMONIO CULTURAL	PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN II	19-06-2018		06-07-2018	
QUEJA 2018-010	JHON HELMUTH AVILA ORTIZ	MAESTRA EN PATRIMONIO CULTURAL	PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN UNA MATERIA DE LA MAESTRÍA PATRIMONIO CULTURA	19-06-2018		06-07-2018	

RECLAMOS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2018-017	ANÓNIMO	CLÍNICA VETERINARIA	SUPUESTA IRREGULARIDAD AL INTERIOR DE LA CLÍNICA	09-04-2018		23-04-2018	
RECLAMO 2017-018	ROSA MARÍA ESPITIA CEPEDA	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL	RECONOCIMIENTO DE LA CARRERA ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL EN LA PLATAFORMA	16-04-2018	08-05-2018 18-05-2018	22-05-2018	
RECLAMO 2017-019	ANÓNIMO	BIBLIOTECA CENTRAL	DEFICIENCIA EN RED Y EDICIÓN DE LIBROS	17-04-2018		25-04-2018	
RECLAMO 2017-020	EDGAR MAURICIO RINCÓN ARISMENDY	BIENESTAR UNIVERSITARIO	SUPUESTA INTOXICACIÓN MASIVA PRESENTADA EN LA FACULTAD DE CIENCIA DE LA SALUD	20-04-2018		07-05-2018	
RECLAMO 2017-021	ZONIA FLORALBA MOLINA VARGAS	ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO	NEGACIÓN A RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO PERSONAS DE DIFÍCIL ACCESO	18-05-2018		18-05-2018	
RECLAMO 2017-022	JHONATTAN ESTUPIÑAN	CREAD-YOPAL	SUPUESTA MALA ATENCIÓN	18-06-2018		EN TÉRMINOS	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2017-023	JHON MEDINA SALAZAR	DEPARTAMENTO SERVICIOS GENERALES	RESTRINCION DE VEHICULOS DE ESTUDIANTES AL CAMPUS UNIVERSITARIOS	14-06-2018		14-06-2018	
RECLAMO 2017-024	JHON SEBASTIÁN CHAVARRO	DEPARTAMENTO SERVICIOS GENERALES	PRESUNTO IRRESPECTO POR PARTE DE SERVICIO CELADURÍA UPTC	18-06-2018		19-06-2018	

DERECHOS DE PETICIÓN

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2018-006	GUSTAVO A. REY GARCÍA	ESPECIALIZACIÓN EN ARCHIVISTA	SUPUESTO PLAGIO INTELIGENTE	02-04-2018		09-04-2018	
DERECHO DE PETICIÓN 2018-007	PIEDAD AMPARO MARTÍNEZ REDONDO	ESPECIALIZACIÓN EN ARCHIVÍSTICA	AJUSTES EN EL DESARROLLO DE LA ESPECIALIZACIÓN EN ARCHIVÍSTICA	05-04-2018		10-04-2018	
DERECHO DE PETICIÓN 2018-008	JORGE DAVID ROMERO MARTIN JAVIER PLAZAS BELINDA GRANADOS NIÑO	SECRETARIA	CUMPLIMIENTO AL ACUERDO 112 DE 2007	09-04-2018		27-04-2018 21-05-2018	SE EMITE PRIMERA RESPUESTA MANIFESTANDO A LOS USUARIOS QUE UNA VEZ SE REUNA EL CONSEJO SUPERIOR SE DARÁ RESPUESTA DE FONDO.
DERECHO DE PETICIÓN 2018-009	FREDY ANTONIO ECHEVERRÍA CHACÓN	DIRECCIÓN ESCUELA DE DERECHO	RECURRENCIA EN LA AUSENCIA DE DOCENTES EXTENSIÓN AGUAZUL	09-04-2018		27-04-2018	
DERECHO DE PETICIÓN 2018-010	ALEJANDRO MOLANO	DIRECCION DE INVESTIGACIONES	PARTICIPACIÓN CONVOCATORIA DE MOVILIDAD	16-04-2018		28-04-2018	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2018-011	DIANA CATHERINE RODRÍGUEZ	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA	REMBOLSO DE DINERO POR PAGO DE MATRICULA	10-05-2018		07-06-2018	SE PRESENTÓ CESE DE ACTIVIDADES EN LA UNIVERSIDAD LOS DÍAS 30-31 DE MAYO Y 1 DE JUNIO, POR LO ANTERIOR LA RESPUESTA SE ENCUENTRA EN TÉRMINOS
DERECHO DE PETICIÓN 2018-012	NORIDA MARCELA CASTAÑEDA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	VULNERACIÓN DE DERECHOS A PERSONAS EN CONDICIONES DE DISCAPACIDAD	12-05-2018		14-06-2018	
DERECHO DE PETICIÓN 2018-013	ÁNGELA RODRÍGUEZ - CAROLINA MALDONADO	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DEVOLUCIÓN DE DINERO POR COMPRA DE PIN	25-05-2018	14-06-2018	27-06-2018	VÍA TELEFONICA SE INFORMA A LAS PETICIONARIAS QUE PARA PODER DAR TRÁMITE A SU SOLICITUD DEBEN CANCELAR EL SALDO FALTANTE
DERECHO DE PETICIÓN 2018-014	LUZ MARINA PIZCO MOLANO	ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO	ANULACIÓN DE INSCRIPCIÓN SEGUNDO SEMESTRE DE 2018	05-06-2018		13-06-2018	
DERECHO DE PETICIÓN 2018-015	MABEL ASTRID VARELA CUADRADO	ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO	ASIGNACIÓN DE CUPOS PARA INGENIERÍA ELECTRÓNICA SEGUNDO SEMESTRE	08-06-2018		14-06-2018	

PETICIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2018-005	NATALIA RODRÍGUEZ GÓMEZ	DIRECTOR ESCUELA DE DERECHO	CAMBIO DE SEDE AGUAZUL-TUNJA	24-04-2018		24-05-2018	COMITÉ DE CURRÍCULO ENVIA PETICIÓN A BIENESTAR UNIVERSITARIO A FIN QUE SE EMITA UN CONCEPTO
PETICIÓN 2018-006	ALBEIRO OROS COMAYAN	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	REEMBOLSO DE DINERO	26-04-2018		17-05-2018	
PETICIÓN 2018-007	CAMILA ANDREA SANCHEZ CHAPARRO	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA	PRACTICAS PEDAGÓGICAS	20-06-2018		EN TÉRMINOS	

SUGERENCIAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
SUGERENCIA 2018-004	CARMEN OFELIA GAVIS	CLÍNICA VETERINARIA	ADECUACION EN VENTANAS EN LA CLINICA VETERINARIA	19-04-2018		08-05-2018	

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