

SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS, Y SUGERENCIAS

INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

CUARTO TRIMESTRE 2018

PRESENTA :

MARÍA CLAUDIA GÓMEZ URICOECHEA

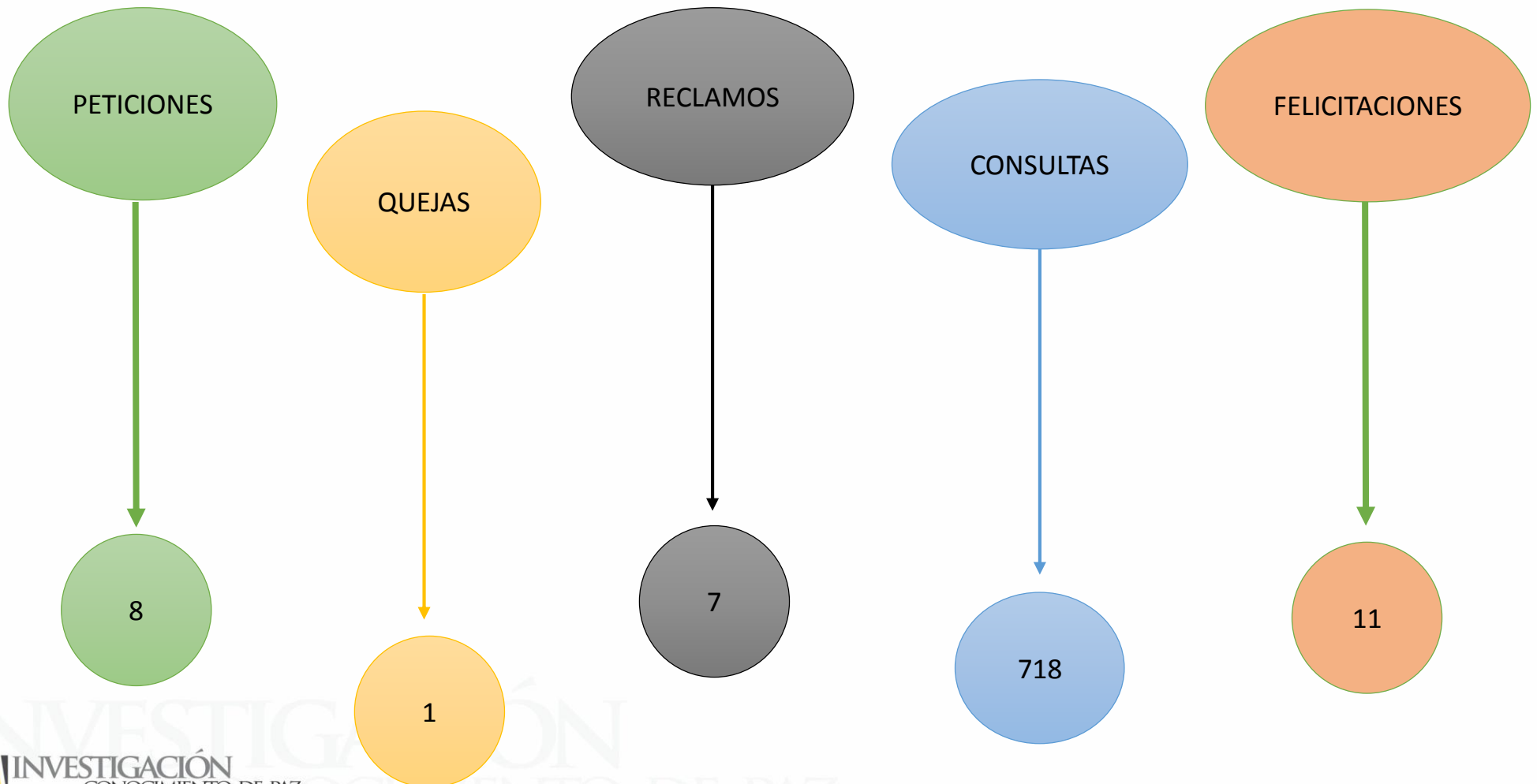
Profesional Universitario

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 octubre al (31) de diciembre de 2018, indicando que se recibieron ante la oficina del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias **745 requerimientos**; discriminado así:

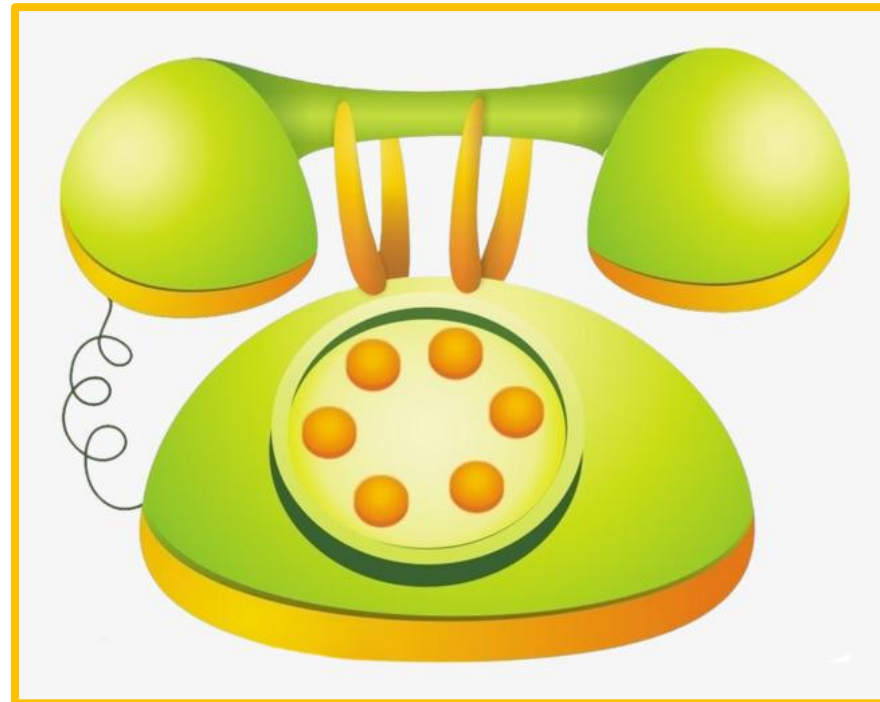


La recepción de los 402 requerimientos presentados por las líneas telefónicas se clasificó así:

74228263



192



018000942024



210

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	-	-	-	-	2	-	-	-	2
QUEJAS	-	-	1	-	-	-	-	-	1
RECLAMOS	-	1	-	-	6	-	-	-	7
DERECHO DE PETICIÓN	-	-	1	-	5	-	-	-	6
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CONSULTAS	-	-	-	2	261	402	53	-	718
DENUNCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SUGERENCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FELICITACION	-	-	-	-	-	-	-	2	2
NO COMPETENCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	1	2	-	274	402	53	2	736

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	7	15	-	-	-	-	-	4	-	47	75
FUNCIONARIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DOCENTE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PENSIONADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EGRESADO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CONTRATISTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARTICULARES	1	-	-	248	-	-	11	-	-	2	53	355	670
PADRES DE FAMILIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ANÓNIMO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	2	1	7	263	-	-	11	-	-	6	53	402	745

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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL Y DE PROGRAMAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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	1	1	2	-	-	-	4	9	-	-	5	22
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	-	-	1	-	-	-	234	287	53	-	-	575
INNOVACIÓN ACADÉMICA	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
<u>INVESTIGACIÓN</u>												
GESTIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<u>BIENESTAR UNIVERSITARIO</u>												
BIENESTAR UNIVERSITARIO	-	-	2	-	-	-	10	92	-	-	-	104
TOTAL	1	1	6	-	-	-	248	388	53	-	5	702

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	2
GESTIÓN FINANCIERA	1	-	-	-	-	-	6	14	-	-	-	21
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	-	-	-	-	-	-	7	-	-	-	-	7
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	2
GESTIÓN DE LABORATORIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN NORMATIVA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	-	-	-	-	-	11	-	-	-	-	-	11
GESTIÓN DE INTERVENTORÍA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	1	-	1	-	-	11	15	14	-	-	1	43

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 041 de 2018.

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	16	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 Control Interno	3	Las solicitudes fueron resueltas en términos	X	
Consejo Académico	15	Las peticiones recibidas, fueron tramitadas y resultas dentro de los términos de ley.	X	
Secretaría General	17	Los requerimientos fueron tramitados y solucionados dentro de los términos de ley.		
Consejo Superior	7	Se ha dado trámite oportuno a las solicitudes		
Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	9	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	
	67			

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

Incitema

Bienestar Universitario Seccional Sogamoso

Biblioteca Seccional Sogamoso

Emisora UPTC

Dirección de Relaciones Internacionales

Departamento de Archivo y Correspondencia

Departamento de Servicios Asistenciales

Facultad Seccional Chiquinquirá

FELICITACIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
11 FELICITACIONES	ANONIMOS	UNISALUD	FELICITACIONES POR EL EXCELENTE SERVICIO	MESES OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE		DICIEMBRE	



QUEJAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
QUEJA 2018-017	DIANAMARITZA BALLEN	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA	INCONFORMIDAD POR FALTA DE PEDAGOGÍA DE DOCENTE	28-09-2018		04-10-2018	



RECLAMOS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2018-038	RICARDO SÁNCHEZ LOTERO	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA	INCONFORMIDAD POR ERRORES EN LA PLANIFICACIÓN DE DIFERENTES CURSOS	26-09-2018		29-09-2018	
RECLAMO 2018-039	MIGUEL CIFUENTES	DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECAS	PELIGRO POR DESPRENDIMIENTO DE LAMPARA	03-10-2018		11-10-2018	
RECLAMO 2018-040	MICHAEL ANDRÉS JOJOA	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA	INCONFORMIDAD POR FALTA DE CLARIDAD EN INFORMACIÓN DADA EN EL CREAD BOGOTÁ	30-11-2018		04-12-18	
RECLAMO 2018-041	ANGELA MARIA LONDOÑO	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA	FALTA DE INFORMACIÓN CON LA CEREMONIA DE GRADOS	02-11-2018		08-11-2018	
RECLAMO 2018-042	LISBETH CHAPARRO	DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN ACADÉMICA	PROBLEMAS PARA ACCEDER A LA PLATAFORMA	06-11-2018		09-11-2018	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2018-043	CESAR AUGUSTO LÓPEZ	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	DIFICULTADES EN LA TOMA DE SEROLOGIA	28-11-2018		04-12-2018	
RECLAMO 2018-044	CIELO CATALINA MONTENEGRO	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	MAL PROCEDIMIENTO ODONTOLOGICO	30-11-2018		04-12-2018	
RECLAMO 2018-045	LUIS FELIPE ARIZA	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	DIFICULTAD DE TRANSFERENCIA INTERNA	04-12-2018		12-12-2018	



DERECHOS DE PETICIÓN

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2018-028	JAHIR OSWALDO CHAPARRO	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)	POLITICAS QUE APLICA LA UNIVERSIDAD PARA RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SOLIDOS	19-09-2018		02-10-2018	
DERECHO DE PETICIÓN 2018-029	NUBIA MARCELA LÓPEZ	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA	INHABILITADA PLATAFORMA VIRTUAL	04-10-2018		09-10-2018	
DERECHO DE PETICIÓN 2018-029	LEIDY CASTILLOS SUAREZ	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA	INHABILITADA PLATAFORMA VIRTUAL	05-10-2018		09-10-2018	
DERECHO DE PETICIÓN 2018-031	FREDY ANDRÉS PATIÑO	CONSEJO ACADÉMICO Y DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN ACADÉMICA	SE ELIMINE DE LOS SERVIDORES Y WEB DE LA UNIVERSIDAD RESOLUCIÓN 08 DE 2012	07-11-2018		27-11-2018	
DERECHO DE PETICIÓN 2018-032	CARLOS FABIAN VANEGAS	FACULTAD DE DERECHO	FIJAR NUEVAS FECHAS PARA RADICACIÓN DE DOCUMENTOS DE GRADO POR ANORMALIDAD ACADÉMICA	13-11-2018		19-11-2018	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2018-033	NELSON LOZADA	DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	SOLICITUD DE COPIA DE ACTO ADMINISTRATIVO POR EL CUAL SE ADOPTA LA PLANTA DE PERSONAL UPTC	19-11-2018		03-12-2018	
DERECHO DE PETICIÓN 2018-034	MIGUEL CIFUENTES	CONSEJO ACADÉMICO	MODIFICACIÓN DE MALLA CURRICULAR	29-11-2018		07-12-2018	



PETICIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2018-014	EDWAR HERNANDO CONTRERAS	CONSEJO ACADÉMICO	EXTENDER CALENDARIO ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ECONOMIA	19-10-2018		09-11-2018	
PETICIÓN 2018-015	ANA ISABEL MARTINEZ	DEPARTAMENTO DE CONTRATACIÓN	SOPORTES PARA LIQUIDACIÓN E CONVENIO INTERADMINISTRATIVO 3115 DE 2013	26-11-2018		11-12-2018	

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