

## SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS, Y SUGERENCIAS

# INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

## PRIMER TRIMESTRE 2019

PRESENTA :

MARÍA CLAUDIA GÓMEZ URICOECHEA

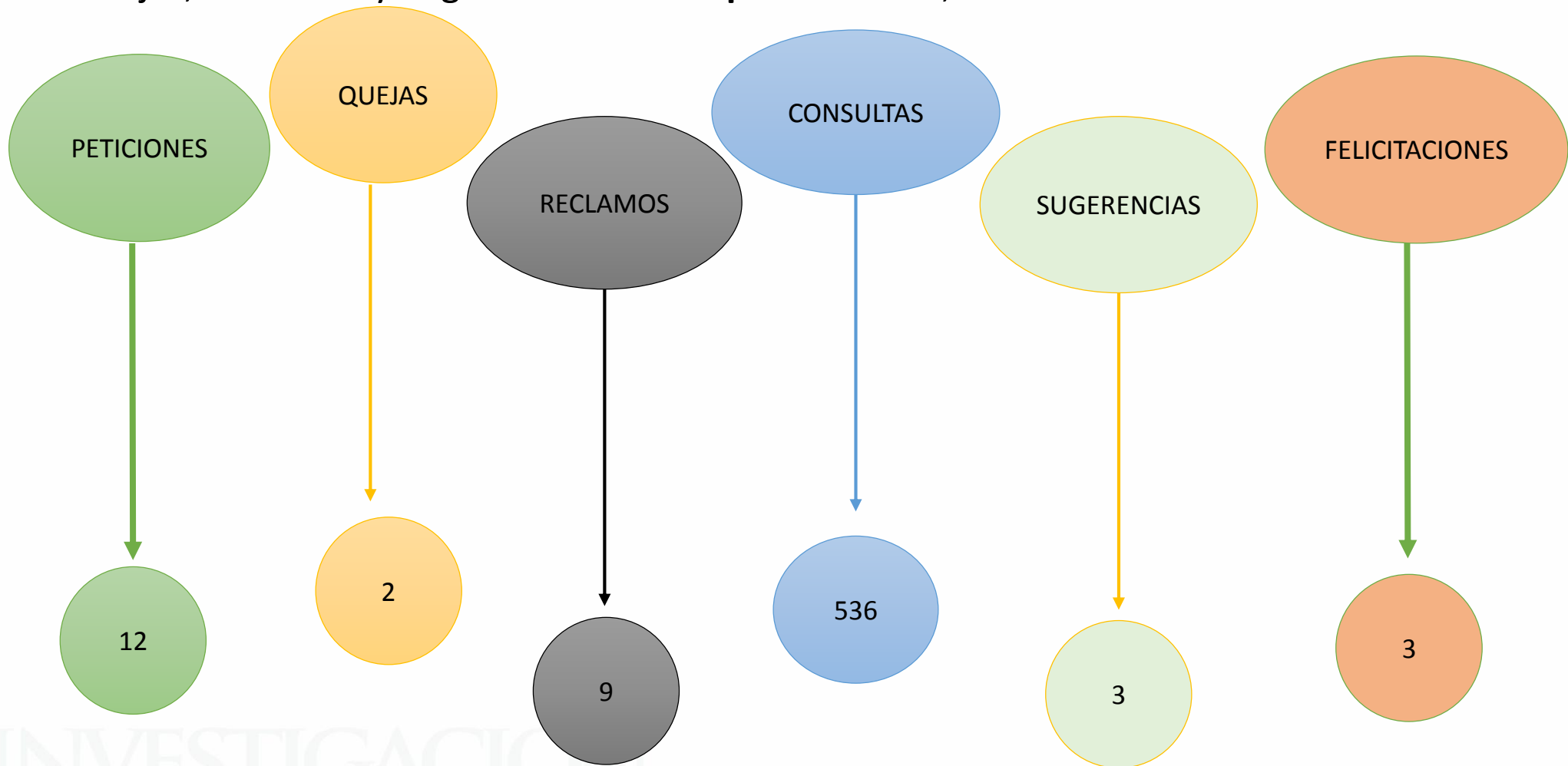
Profesional Universitario

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](mailto: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 (31) de marzo de 2019, indicando que se recibieron ante la oficina del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias **565 requerimientos**; discriminado así:

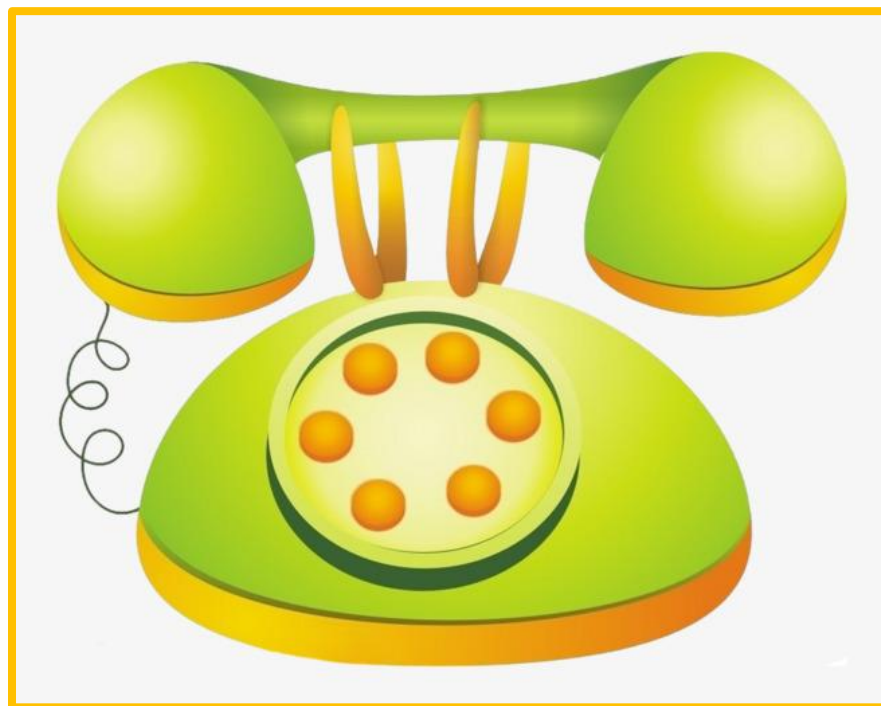


La recepción de los 318 requerimientos presentados por las líneas telefónicas se clasificó así:

**74228263**



**118**



**018000942024**



**200**

## 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	-	-	-	3
QUEJAS	-	-	2	-	-	-	-	-	2
RECLAMOS	-	1	-	4	4	-	-	-	9
DERECHO DE PETICIÓN	-	-	-	3	6	-	-	-	9
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CONSULTAS	-	-	-	26	123	318	69	-	536
DENUNCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SUGERENCIAS	-	-	-	1	2	-	-	-	3
FELICITACION	-	-	-	-	1	-	-	2	3
NO COMPETENCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	-	1	2	34	139	318	69	2	<b>565</b>

## 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	2	-	3	36	-	-	-	-	-	5	-	152	198
FUNCIONARIOS	-	1	1	-	-	-	2	-	-	-	-	-	4
DOCENTE	-	-	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	3
PENSIONADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EGRESADO	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	3
CONTRATISTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARTICULARES	1	1	2	110	2	-	1	-	-	3	69	166	355
PADRES DE FAMILIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ANÓNIMO	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>149</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>69</b>	<b>318</b>	<b>565</b>

## 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	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG	-	1	1	1	-	-	-	-	-	3
TOTAL	-	1	1	1	-	1	-	-	-	4

<b>MISIONALES</b>	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS EMAIL FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFONICAS	CONSULTAS CHAT	SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	DERECHO DE PETICIÓN	TOTAL
<b><u>DOCENCIA</u></b>												
GESTIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS	1	1	2	-	-	-	8	53	-	-	3	68
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	-	-	1	-	-	-	109	152	69	-	2	333
INNOVACIÓN ACADÉMICA	1	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	4
<b><u>INVESTIGACIÓN</u></b>												
GESTIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	-	-	-	-	-	1	5	4	-	-	-	10
<b><u>BIENESTAR UNIVERSITARIO</u></b>												
BIENESTAR UNIVERSITARIO	-	-	1	-	-	-	4	64	-	-	1	70
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>129</b>	<b>273</b>	<b>69</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>486</b>



<b>APOYO</b>	<b>PETICIÓN</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>RECLAMOS</b>	<b>SUGERENCIA</b>	<b>DENUNCIAS</b>	<b>FELICITACIONES</b>	<b>CONSULTAS EMAIL FORMULARIO EN LINEA</b>	<b>CONSULTAS TELEFONICAS</b>	<b>CONSULTAS CHAT</b>	<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>DERECHO DE PETICIÓN</b>	<b>TOTAL</b>
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	-	-	-	-	-	-	1	10	-	-	1	12
GESTIÓN FINANCIERA	-	-	2	-	-	-	5	25	-	-	-	32
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	3
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	-	-	-	-	-	-	7	-	-	-	-	7
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	-	-	-	-	-	-	-	8	-	-	-	8
GESTIÓN DE LABORATORIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	-	-	-	-	-	-	6	-	-	-	-	6
GESTIÓN NORMATIVA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	-	-	1	-	-	1	-	2	-	-	-	4
GESTIÓN DE INTERVENTORÍA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>45</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>75</b>

# **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 ACADEMICO- ADMINISTRATIVA	PETICIONES REPORTADAS	GENERALIDADES	RESPUESTA EN TÉRMINOS ESTABLECIDOS	
			SI	NO
Facultad de Ciencias de la Educación	3	Las solicitudes fueron resueltas en los términos establecidos	X	
Escuela de Administración de empresas seccional Chiquinquirá	1	Se dio respuesta a los requerimientos de manera oportuna		
Dirección de Control Interno	11	Las solicitudes fueron resueltas en términos	X	
Consejo Académico	7	Las peticiones recibidas, fueron tramitadas y resueltas dentro de los términos de ley.	X	
Secretaria General	17	Los requerimientos fueron tramitados y solucionados dentro de los términos de ley.	X	
Bienestar Universitario	3	Las solicitudes fueron resueltas en términos		
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	3	Los requerimientos fueron resueltos en los términos establecidos por la ley.	X	
Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	10	Las solicitudes fueron resueltas en términos	X	
Relaciones Internacionales	1	Se ha dado trámite oportuno a las solicitudes	X	
Escuela de Ciencias Administrativas y Económicas	3	Los requerimientos fueron tramitados y solucionados dentro de los términos de ley.	X	
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	
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>			



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

Vicerrectoría de Investigación y Extensión  
Dirección de Relaciones Internacionales  
Dirección de Extensión  
Decanatura Seccional Chiquinquirá  
Departamento de Archivo y Correspondencia  
Departamento de Servicios Asistenciales  
Departamento de Tesorería  
Departamento de Graduados  
Emisora UPTC  
Escuela de Licenciatura en Música  
Escuela de Contaduría Pública Sede Chiquinquirá  
Escuela de Matemáticas y Estadística Sede Duitama  
Centro de Investigación CEDEC  
Instituto Internacional de Idiomas  
Biblioteca Sogamoso

## FELICITACIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
FELICITACIÓN 2019-001	JORGE CASTILLO ARCOS	DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES	FELICITACIÓN POR BUEN DESEMPEÑO	14-03-2019		14-03-2019	
FELICITACIÓN 2019-002	ELGAR HOLGUÍN	UNISALUD	FELICITACIÓN POR EXCELENTE SERVICIO	28-03-2019		14-03-2019	
FELICITACIÓN 2019-003	SORANY CARVAJAL	CLÍNICA VETERINARIA	FELICITACIÓN POR EXCELENTE SERVICIO	14-03-2019		14-03-2019	



## QUEJAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
QUEJA 2019-001	MARÍA JOSÉ ROCHA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)	DESATENCIÓN A USUARIA CON DISCAPACIDAD	27-02-2019		05-03-2019	
QUEJA 2019-002	JAVIER ANDRÉS SILVA VALENCIA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	MALTRATO VERBAL POR PARTE DE DOCENTE	18-03-2019		27-03-2019	



## RECLAMOS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2019-001	JHON FERNANDO PEÑA	DEPARTAMENTO DE TESORERÍA	FALTA DE ATENCIÓN OPORTUNA ICETEX	18-01-2019		23-01-2019	
RECLAMO 2019-002	OSCAR ANDRÉS LÓPEZ LAURA BLANCO XIMENA LÓPEZ	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	INCONFORMIDAD POR FALTA DE VERACIDAD EN LA INFORMACIÓN PÚBLICADA A TRAVÉS DE LA PÁGINA DE LA UNIVERSIDAD LINK ADMISIONES	25-01-2019		11-02-2019	EN COMITÉ DE CIERRE DE QUEJAS Y RECLAMOS SE DETERMINO OFICIAR A REGISTRO Y ADMISIONES CON EL FIN QUE SE VERIFIQUE EL ESTADO ACADÉMICO DE LOS PETICIONARIOS
RECLAMO 2019-003	ALEXANDRA SEGURA MARÍA EUGENIA MORALES	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)	INCONFORMIDAD CON ATENCIÓN DE EXAMENES (SALUD OCUPACIONAL IPS CARVAJAL)	05-02-2019		11-02-2019	
RECLAMO 2019-004	ANGELA MARÍA LONDOÑO	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA	DIFICULTAD EN ENTREGA DE DIPLOMA (REGENCIA DE FARMACIA)	18-02-2019		04-03-2019	
RECLAMO 2019-005	DIXON JAVIER AMAYA CRISTIAN ANDRÉS SANDOVAL	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA	DIFICULTADES CREAD YOPAL Y SE SOLICITA SEGUIMIENTO	18-02-2019		04-03-2019	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2019-007	HERNAN ROBERTO CUERVO	UNISALUD	INCUMPLIMIENTO EN ENTRAGA DE MEDICAMENTOS	27-02-2019		13-03-2019	
RECLAMO 2019-006	HEIDY JULIANA CHAPARRO	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SOBRECOSTO EN LA TOMA DE FOTOCOPIAS UBICADA A LA ENTRADA DEL EDIFICIO CENTRAL	25-02-2019		14-03-2019	EL COMITÉ DE QUEJAS Y RECLAMOS DETERMINO ENVIAR RECLAMO A LA DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO A FIN DE HACER SEGUIMIENTO AL CASO
RECLAMO 2019-008	ANONIMO	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	MALA PRAXIS EN LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS	06-03-2019	22-03-2019 28-03-2019	03-04-2019	
RECLAMO 2019-009	HERMAN ALBERTO RUEDA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	BAÑOS EDIFICIO ADMINISTRATIVO EN MAL ESTADO	14-03-2019	02-04-2019		





## DERECHOS DE PETICIÓN

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2019-001	INGRID MARCELA VARGAS	CONSEJO ACADÉMICO	APLICACIÓN CORRECTA DEL LENGUAJE EN LA DEFINICIÓN DEL GENERO EN DIPLOMAS	25-01-2019		21-02-2019	09-03-2019 LA PETICIONARIA INTERPONE NUEVAMENTE DERECHO DE PETICIÓN EL CUAL SE ENCUENTRA EN DIRECCIÓN JURIDICA
DERECHO DE PETICIÓN 2019-002	LEONARDO ANDRÉS GONZALEZ	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL E REGISTRO ACADÉMICO	INCONFORMIDAD POR FALTA DE INFORMACIÓN EN LA EXPEDICIÓN RECIBOS DE MATRICULA PARA ESTUDIANTES CON TERMINACIÓN ACADÉMICA	31-01-2019		22-02-2019	
DERECHO DE PETICIÓN 2019-003	BRAYAN ANDRÉS HERNÁNDEZ	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	INCONFORMIDAD POR FALTA DE INFORMACIÓN EN LA EXPEDICIÓN RECIBOS DE MATRICULA PARA ESTUDIANTES CON TERMINACIÓN ACADÉMICA	01-02-2019		04-02-2019	
DERECHO DE PETICIÓN 2019-004	RICARDO RODRIGUEZ NOVOA	SECRETARIA GENERAL	SOLICITA COPIA DE HOJA DE VIDA DEL INGENIERO OSCAR RAMÍREZ	05-02-2018		06-02-2018	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2019-005	RICARDO RODRÍGUEZ NOVOA	DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	INFORMACIÓN ACERCA DEL PERSONAL QUE CONFORMA LA COMISIÓND E CARRERA ADMINISTRATIVA DE LA UPTC	05-02-2019		22-02-2019	
DERECHO DE PETICIÓN 2019-006	DIANA MARCELA RUIZ	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA	INCONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN EN RADICACIÓN DE DOCUMENTOS EN CREAD ACACIAS	13-02-2019		19-02-2019	
DERECHO DE PETICIÓN 2019-007	GERMAN ALEXIS IMBACUAM	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA	SOLICITUD DE MATRUCLA CONVENIO UCEVA	13-02-2019			EN TRÁMITE SE RECIBIO OFICIO POR PARTE DE LA OFICINA JURÍDICA DE LA UCEVA
DERECHO DE PETICIÓN 2019-008	PABLO IGNACIO LÓPEZ	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	PROHIBICIÓN INJUSTIFICADA DE USO DE ESPACIOS DEPORTIVOS A EGRESADOS	14-02-2019		27-02-2019	
DERECHO DE PETICIÓN 2019-009	DIAGO MAURICIO HIGUERA	DIRECCIÓN JURIDICA	PETICIÓN TRABAJO IGUAL SALARIO IGUAL	05-03-2019		26-03-2019	



## PETICIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2019-001	LEIDY NIÑO	DIRECCIÓN DE SISTEMAS (TICS)	RETIRAR DE LA PÁGINA WEB CERTIFICADO DE ASISTENCIA A UN SEMINARIO POR PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	05-02-2019		26-02-2019	
PETICIÓN 2019-002	NELSON MONROY AMARO	FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS	INCONFORMIDAD ANTE DIFICULTADES CON LA INSCRIPCIÓN DE MATERIAS Y ASIGNACIÓN DE GRUPO	15-02-2019		20-02-2019	
PETICIÓN 2019-003	MIGUEL CIFUENTES	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS EN EL INTERIOR DE LAS BIBLIOTECAS DE ECONOMIA Y EDUCACIÓN	18-03-2019		28-03-2019	



## SUGERENCIAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
SUGERENCIA 2019-001	MARIA INES VANEGAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)	FALTA DE ATENCIÓN Y CUIDADO POZO DONATO	21-01-2019		21-02-2019	
SUGERENCIA 2019-002	ANONIMO	COMITÉ DE ASIGNACIÓN DE PUNJATE	REVISAR EL BIE DEL ÁREA DE EDUCACIÓN DE LA ESCUAL DE LICENCIATURA DE MATEMÁTICAS Y ESTADISTICA SECCIONAL DUITAMA	21-01-2019		12-02-2019	
SUGERENCIA 2019-003	MARCELA BAYONA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	FALTA DE CONSIDERACIÓN CON PERSONAS DE TERCERA EDAD AL INGRESAR EN VEHICULOS A LA UNIVERSIDAD	28-02-2019		01-03-2019	

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](mailto:quejas.reclamos@uptc.edu.co)

Conmutador 7405626 Ext.: 2580

CANAL DE DENUNCIAS: 7425220

TELEFAX: 7428263

Línea Gratuita

018000942024