

SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS, Y SUGERENCIAS

INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

TERCER TRIMESTRE 2019

PRESENTA :

MARÍA CLAUDIA GÓMEZ URICOECHEA

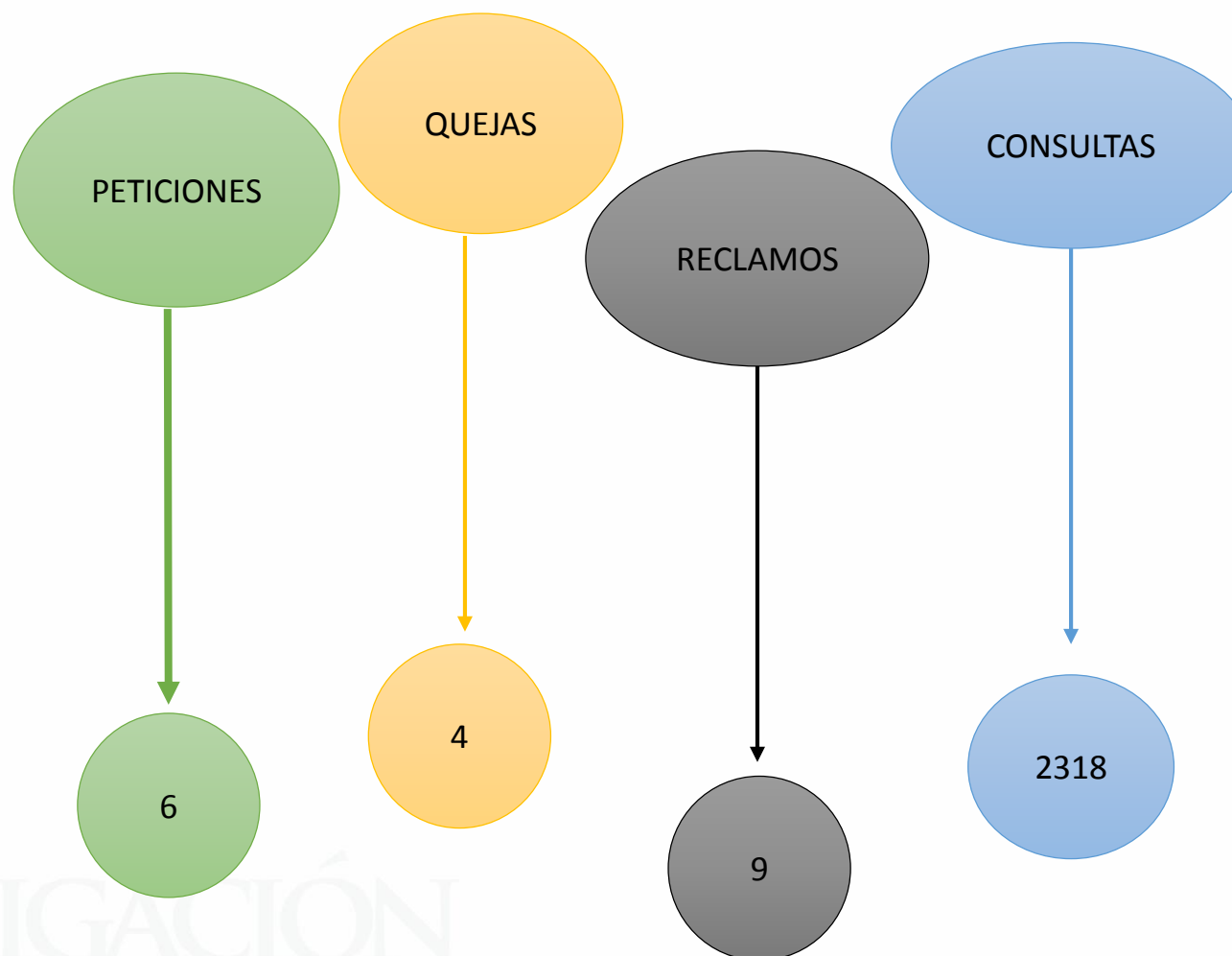
Profesional Universitario

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
- 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 julio al (30) de septiembre de 2019, indicando que se recibieron ante la oficina del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias **2337 requerimientos**; discriminado así:

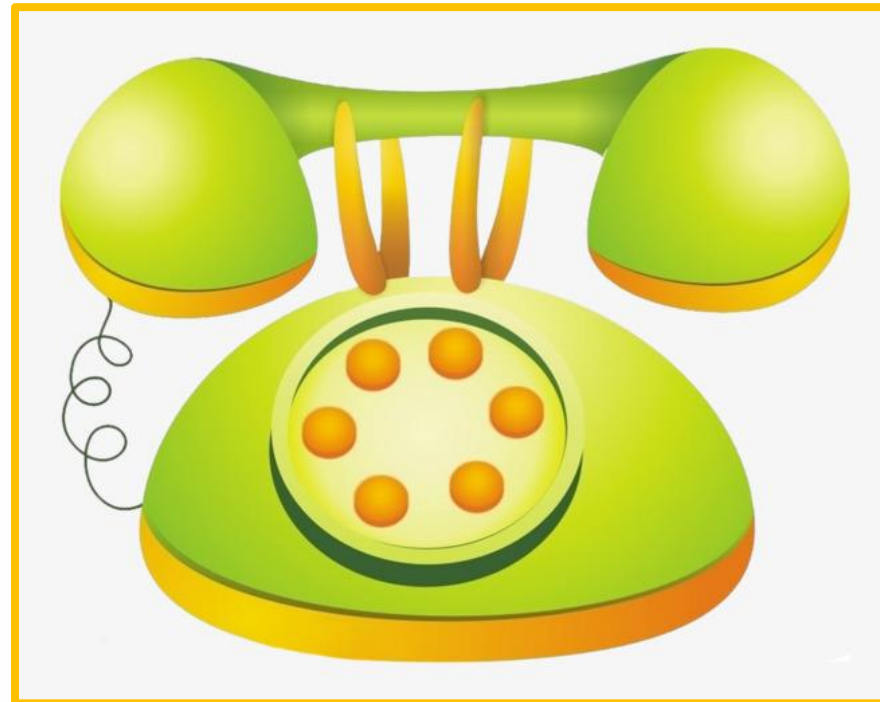


La recepción de los 2184 requerimientos presentados por las líneas telefónicas se clasifica así:

74228263



37



018000942024



2147

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	-	-	-	2	1	-	-	1	4
RECLAMOS	-	-	5	2	2	-	-	-	9
DERECHO DE PETICIÓN	-	-	-	2	1	-	-	-	3
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CONSULTAS	-	-	-	18	85	2184	31	-	2318
DENUNCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SUGERENCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FELICITACION	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NO COMPETENCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	5	25	91	2184	31	1	2337

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	2	2	34	-	-	-	-	-	2	-	37	78
FUNCIONARIOS	1	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6
DOCENTE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PENSIONADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EGRESADO	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
CONTRATISTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARTICULARES	1	-	1	69	-	-	-	-	-	-	31	2147	2249
PADRES DE FAMILIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ANÓNIMO	-	2	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	3
TOTAL	3	4	9	103	-	-	-	-	-	3	31	2184	2337

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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
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
DOCENCIA												
GESTIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS	-	2	2	-	-	-	-	417	-	-	2	423
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	1	-	-	-	-	-	67	1381	31	-	-	1480
INNOVACIÓN ACADÉMICA	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
INVESTIGACIÓN												
GESTIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	-	1	-	-	-	-	-	64	-	-	-	65
BIENESTAR UNIVERSITARIO												
BIENESTAR UNIVERSITARIO	-	-	-	-	-	-	21	163	-	-	-	184
TOTAL	1	3	2	-	-	-	89	2025	31	-	2	2153

APOYO	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS EMAIL	CONSULTAS TELEFONICAS	CONSULTAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	DERECHO DE PETICIÓN	TOTAL
							FORMULARIO EN LINEA		CHAT			
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	1	-	-	-	-	-	-	16	-	-	-	17
GESTIÓN FINANCIERA	1	-	1	-	-	-	2	69	-	-	-	73
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	3
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	-	-	-	-	-	-	10	18	-	-	-	28
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	-	-	1	-	-	-	-	5	-	-	-	6
GESTIÓN DE LABORATORIOS	-	-	-	-	-	-	-	23	-	-	-	23
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	-	-	-	-	-	-	2	5	-	-	-	7
GESTIÓN NORMATIVA	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	-	-	1	-	-	-	-	2	-	-	-	3
GESTIÓN DE INTERVENTORÍA	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2
TOTAL	2	1	7	-	-	-	14	141	-	-	-	165

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
Dirección Jurídica	28	Las solicitudes fueron resueltas en los términos establecidos	X	
Vicerrectoría Académica	5	Se dio respuesta a los requerimientos de manera oportuna	X	
Dirección de Control Interno	5	Las solicitudes fueron resueltas en términos	X	
Consejo Académico	11	Las peticiones recibidas, fueron tramitadas y resueltas dentro de los términos de ley.	X	
Consejo de Facultad Seccional Sogamoso	6	Los requerimientos fueron resueltos en los términos establecidos por la ley.	X	
Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	6	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 Bienestar Universitario	16	Las solicitudes fueron resueltas en los términos establecidos por la ley.		
TOTAL	77			

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

Dirección de Relaciones Internacionales
Decanatura Chiquinquirá
Departamento de Archivo y Correspondencia
Incitema
Departamento de Servicios Asistenciales
Emisora UPTC
Biblioteca Sogamoso
Consultorio Jurídico

QUEJAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
QUEJA 2019-007	ANONIMO	DEPARTAMENTOD E ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	MALA ATENCIÓN A USUARIO Y FALTA DE PRESENTACIÓN PERSONAL DE FUNCIONARIO	15-07-2019		05-08-2019	
QUEJA 2019-008	ALEXA FERNANDA RODRÍGUEZ	SINDICATO DE TRABAJADORES OFICIALES	MAL TRATO Y ATROPELLO POR PARTE DE LA PERSONA ENCARGADA DE ATENDER LA CASETA DEL L	22-07-2019		05-08-2019	
QUEJA 2019-009	ANONIMO	ESCUELA DE FINANZAS Y COMERCIO INTERNACIONAL	DEFICIENTE SERVICIO EN LA ATENCIÓN POR PARTE DE LA SECRETARIA DE LA ESCUELA	25-07-2019		20-08-2019	
QUEJA 2019-010	LAURA MARCELA JIMENEZ	FACULTAD SECCIONAL SOGAMOSO	ABUSO DE CONFIANZA A BECARIOS	29-08-2019		19-09-2019	
QUEJA 2019-011	AUGUSTO ALFONSO CELY	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	DEUDA CON ADMINISTRADOR RESTAURANTE UPTC	09-09-2019		17-09-2019	



RECLAMOS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2019-025	JORGE GUATIBONZA	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA	ANOMALIA QUE VA EN CONTRA DE LOS ACUERDOS EXIGIDOS POR EL COMITÉ DE CURRÍCULO	08-07-2019		19-07-2019	
RECLAMO 2019-026	JUAN DAVID CÁRDENAS	DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECAS	DEUDA APLICADA INJUSTAMENTE POR PRESTAMOD E CASILLERO	16-07-2019		19-07-2019	
RECLAMO 2019-027	NICOMEDES RIVERA	UNISALUD	FALTA DE RESPETO CON TURNOS ASIGNADOS OPTOMETRIA	16-07-2019		23-07-2019	
RECLAMO 2019-028	MARIA NOSSA	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	ABUSO EN COBRO DE CERTIFICACIONES DE ESPECIALIZACIONES	17-07-2019		01-08-2019	
RECLAMO 2019-029	LUZ MARINA RODRÍGUEZ	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	DESORDEN Y DESASEO EN EDIFICIO RAFAEL AZULA POR (FIESTAS)	29-07-2019		—	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2019-030	MARIA DEL CARMEN RAISAN	DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN Y CONTROL	ARREGLO E BAÑO Y SUMINISTRO DE AGUA	28-08-2019		02-10-2019	
RECLAMO 2019-031	SANTIAGO PAEZ	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	MAL TRATO POR PARTE DE VIGILANTES	30-08-2019		—	
RECLAMO 2019-032	EDGAR LEONARDO ACEVEDO	FACULTAD DE DERECHO	PROBLEMAS CON MATERIA CONSULTORIO JURÍDICO II	09-09-2019		30-09-2019	
RECLAMO 2019-033	LUZ MARINA RODRÍGUEZ	DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN Y CONTROL	ACTIVACIÓN ASENORES EDIFICIO CENTRAL Y ADMINISTRATIVO	10-09-2019		25-09-2019	
RECLAMO 2019-034	KAREN ANDREA MOSQUERA	BIENESTAR UNIVERSITARIO SEDE SOGAMOSO	MALA ATENCIÓN EN CITA ODONTOLÓGICA	10-09-2019		26-09-2019	



DERECHOS DE PETICIÓN

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2019-017	LIZBETH CHAPARRO	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA	SE REALICE INSCRIPCIÓN PRUEBAS SABER PRO ESTUDIANTES FESAD	02-07-2019		04-07-2019	
DERECHO DE PETICIÓN 2019-018	ANONIMO	VICERRECTORIA DE INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN	RECOLECCIÓN DE ALIMENTOS POR SUPUESTO FAVORECIMIENTO POLÍTICO	29-07-2019		06-08-2019	
DERECHO DE PETICIÓN 2019-019	HUGO ARLEY MORENO	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA	FALTA DE ASIGNACIÓN DE TUTORES	31-07-2019		06-08-2019	



PETICIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2019-010	FIDEL ANTONIO ROMERO	DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	ERROR DE APORTES A PENSIÓN	02-07-2019		03-07-2019	
PETICIÓN 2019-012	VICTORIA DIAZ	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	RELIQUIDACIÓN POR ALTO COSTO DE MATRICULA	14-08-2019		15-08-2019	



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