

SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS, Y SUGERENCIAS

INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

CUARTO TRIMESTRE 2019

PRESENTA :

MARÍA CLAUDIA GÓMEZ URICOECHEA

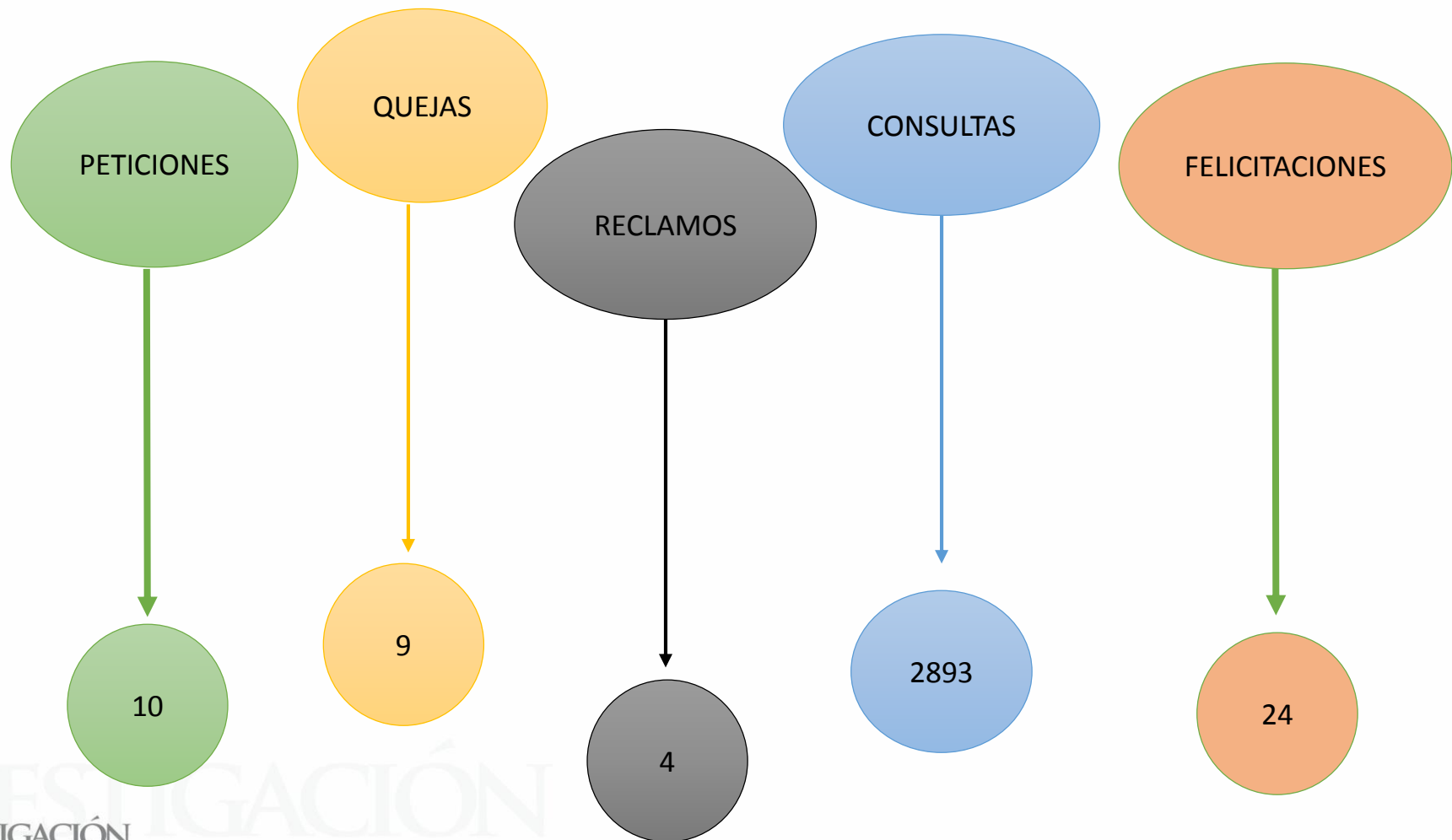
Profesional Universitario

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 octubre al (31) de diciembre de 2019, indicando que se recibieron ante la oficina del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias **2940 requerimientos**; discriminado así:

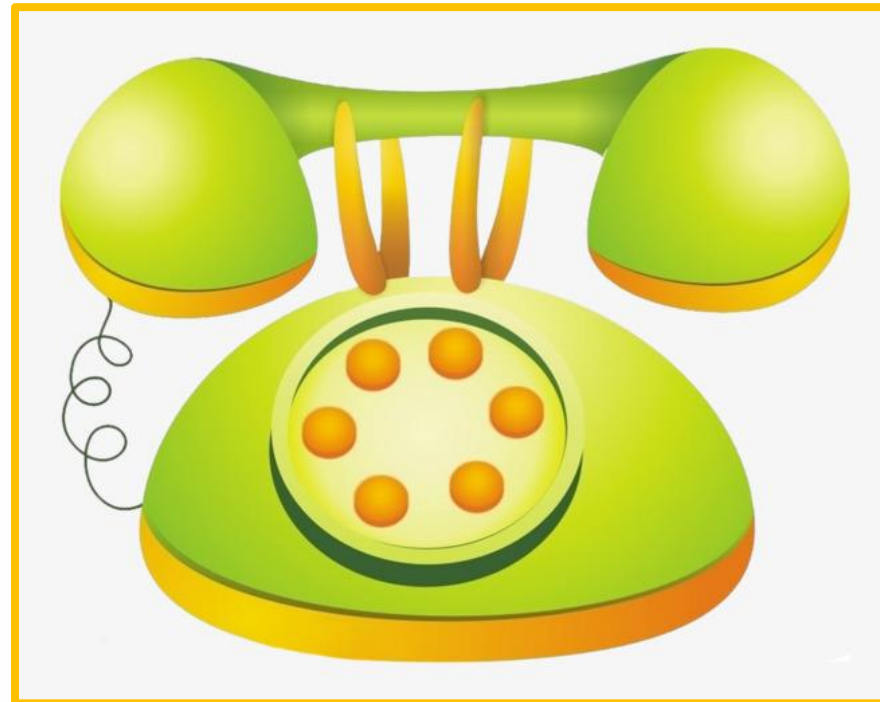


La recepción de los 2430 requerimientos presentados por las líneas telefónicas se clasificó así:

74228263



1248



018000942024



1182

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	3	3	1	-	-	-	9
RECLAMOS	-	2	-	-	2	-	-	-	4
DERECHO DE PETICIÓN	-	-	-	2	5	-	-	-	7
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CONSULTAS	-	-	-	-	426	2430	37	-	2893
DENUNCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SUGERENCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FELICITACION	-	-	-	-	5	-	-	19	24
NO COMPETENCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	4	3	5	442	2430	37	19	2940

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	6	2	228	-	-	-	-	-	3	-	280	521
FUNCIONARIOS	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
DOCENTE	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	50	52
PENSIONADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EGRESADO	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
CONTRATISTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARTICULARES	-	-	-	198	-	-	5	-	-	4	37	1900	2144
PADRES DE FAMILIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	200	200
ANÓNIMO	-	1	-	-	-	-	19	-	-	-	-	-	20
TOTAL	3	9	4	426	-	-	24	-	-	7	37	2430	2940

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	-	-	-	-	-	-	12	-	13
COMUNICACIÓN PUBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	1	-	-	-	-	-	-	12	-	13

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>												
GESTIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS		4	1	-	-	-	-	437	-	-	2	447
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	-	-	-	-	-	-	192	1360	37	-	-	1589
INNOVACIÓN ACADÉMICA	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
<u>INVESTIGACIÓN</u>												
GESTIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<u>BIENESTAR UNIVERSITARIO</u>												
BIENESTAR UNIVERSITARIO	-	2	2	-	-	-	39	66	-	-	1	109
TOTAL	3	7	3	-	-	-	232	1863	37	-	3	2147

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	-	-	-	-	-	-	-	25	-	-	-	25
GESTIÓN FINANCIERA	-	-	1	-	-	-	6	53	-	-	-	60
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	-	-	-	-	-	-	188	452	-	-	1	641
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2
GESTIÓN DE LABORATORIOS	-	-	-	-	-	-	-	13	-	-	-	13
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN NORMATIVA	-	1	-	-	-	-	-	3	-	-	1	5
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	-	1	-	-	-	24	-	7	-	-	-	32
GESTIÓN DE INTERVENTORÍA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
TOTAL	-	2	1	-	-	24	194	556	-	-	3	780

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	19	Las solicitudes fueron resueltas en los términos establecidos	X	
Departamento de Talento Humano	90	Se dio respuesta a los requerimientos de manera oportuna	X	
Dirección de Control Interno	8	Las solicitudes fueron resueltas en términos	X	
Consejo Académico	21	Las peticiones recibidas, fueron tramitadas y resueltas dentro de los términos de ley.	X	
Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	25	Los requerimientos fueron tramitados y solucionados dentro de los términos de ley.	X	
Bienestar Universitario	12	Las solicitudes fueron resueltas en términos	X	
Unisalud	6	Las solicitudes fueron resueltas en términos		
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	
TOTAL	190			

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

Dirección de Relaciones Internacionales
Escuela de Administración de Empresas Chiquinquirá
Escuela de Contaduría Chiquinquirá
Departamento de Archivo y Correspondencia
Departamento de Servicios Asistenciales
Emisora UPTC
Biblioteca Sogamoso

FELICITACIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
FELICITACIÓN 2019-006	5 USUARIOS	UNISALUD	FELICITACIÓN POR EXCELENTE SERVICIO	09-10-2019		09-10-2019	
FELICITACIÓN 2019-007	19 USUARIOS	UNISALUD	FELICITACIÓN POR EXCELENTE SERVICIO	08-11-2019		08-11-2019	



QUEJAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
QUEJA 2019-012	JUAN DAVID CARDENAS	FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES	HACER CONTROL EN HORARIO DE TRABAJO A SECRETARIA	03-10-2019		25-10-2019	
QUEJA 2019-013	CLAUDIA LILIANA ROJAS GAMBA	UNISALUD	NO SE RESPETAN LA ASIGNACIÓN DE CITAS Y COBROS ESTABLECIDOS	08-10-2019		16-10-2019	
QUEJA 2019-014	ANONIMO	ESCUELA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS	REVISIÓN DE METODOLOGÍA EN ENSEÑANZA APLICADA POR EL DOCENTE JULIO ANDRÉS MONTERO	17-10-2019		15-11-2019	
QUEJA 2019-015	CATALINA DEL MAR BONILLA	VICERRECTORIA DE INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN	IRRESPETO POR PARTE DEL POR PARTE FUNCIONARIO GERMÁN OJEDA	18-10-2019		22-10-2019	
QUEJA 2019-016	JULY ADRIANA PAZ	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	IRRESPETO RECIBO POR PARTE DEL COORDINADOR RESTAURANTE FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	19-10-2019		29-10-2019	

QUEJAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
QUEJA 2019-017	NELSON PIAMBA	DIRECCIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES	IRRESPECTO POR PARTE DE LA FUNCIONARIO MONICA NAVARRETE	21-10-2019		22-10-2019	
QUEJA 2019-018	MARÍA CAMILA AVILA	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	INCUMPLIMIENTO HORARIO DE TRABAJO DE JEFE ENFERMERIA	05-12-2019		EN TÉRMINOS	
QUEJA 2019-019	LAURA VIVIANA ACOSTA	ESCUELA PSICOPEDAGOGÍA	INCUMPLIENTO EN INSCRI'PCIÓN DE PRUEBAS ECAES	06-12-2019		EN TÉRMINOS	
QUEJA 2019-020	MARÍA ESPERANZA DÍAZ	DIRECCIÓN JURÍDICA	VIOLACIÓN DE RECHO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTO	10-12-2019		19-10-2019	



RECLAMOS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2019-035	DINA ANGELICA LIMAS	DEPARTAMENTO DE TESORERÍA	INCONFORMIDAD POR FALTA DE ATENCIÓN EN EL PAGO DE DOCENTE CON CONTRATO RESOLUCUIÓN 4042	01-10-2019		02-10-2019	
RECLAMO 2019-036	ANDREY EFREN RINCÓN	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA	INSCRIPCIÓN DE MATERIA GESTIÓN MUNICIPAL DE SALUD	07-11-2019		16-11-2019	
RECLAMO 2019-037	LEDIS VIVIANA MONTENEGRO	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	SANCIONES INJUSTAS POR FALTA DE CUMPLIMIENTO EN CITA MEDICA	15-11-2019		26-11-2019	



DERECHOS DE PETICIÓN

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2019-020	ALBEIRO OROS COMAYAN	VICERRECTORIA ACADÉMICA, DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	RELACIÓN DE NÚMERO DE ESTUDIANTES QUE HAN ABANDONADO ESTUDIOS EN DERECHO SEDE AGUAZUL – DIAGNOSTICO A LA DESERCIÓN ESTUDIANTIL	02-10-2019		07-10-2019	
DERECHO DE PETICIÓN 2019-021	SONIA YANETH BERNAL	DEPARTAMEMNTO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	DERECHO ATENCIÓN EN CITAS ODONTOLÓGICAS Y DEBIDO RESPETO AL USUARIO	08-10-2019		17-10-2019	
DERECHO DE PETICIÓN 2019-023	INGRID MARCELA VARGAS	DIRECCIÓN JURÍDICA	MODELO DE ACUERDO DE MODIFICACIÓN DE LOS REGISTROS CALIFICADOS	21-10-2019		12-11-2018	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2019-024	KAREN ELIANA BOOHORQUEZ	DEPARTAMENTO DE CONTRATACIÓN	FACILITAR BASE DE DATOS DE PRECIOS QUE UTILIZAN EN PROCESO DE CONTRATACIÓN	18-10-2019			
DERECHO DE PETICIÓN 2019-025	SEBASTIAN DANILO GUIO	CENES	INFORMACIÓN SOBRE CONVOCATORIA PÚBLICA AL CARGO DE CONTRALOR DEPARTAMENTAL	22-10-2019		28-10-2019	
DERECHO DE PETICIÓN 2019-026	GUILLEM FREDEREK SOLO	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	INFORMACIÓN SOBRE FUENTES DE FINANCIAMIENTO Y COBERTURA DE FINANCIACIÓN	26-11-2019		10-12-2019	



PETICIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2019-013	DIANA ARACELI LEÓN	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA	ASIGNACIÓN DE TUTOR PARA PRESENTACUIÓN DE PROYECTO DE GRADO	02-10-2019		05-10-2019	
PETICIÓN 2019-014	JUAN CARLOS PULIDO	VICERRECTORIA ACADÉMICA	APLICACIÓN DE LA LEY 81 DE 1986 REGALAMENTACIÓN DE LAS PROFESIONES INGENIERÍA METALURGICA	18-10-2019		28-10-2019	
PETICIÓN 2019-015	MAESTRADOS COHORTE XXI	FACULTAD ED CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	INCONFORMIDAD DE ESTUDIANTES EN MAESTRIA EN LINGÜÍSTICA COHORTE XXI UPTC	25-10-2019		05-11-2019	



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