

GRUPO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

SEGUNDO TRIMESTRE 2016

PRESENTA :
CAROLINA AGUILAR AMÉZQUITA
Profesional Universitario

1. La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia por medio del Grupo de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Atención del Ciudadano, 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 y calidad, suministrando información relacionada con la gestión de la entidad, funciones, servicios y actuaciones.

2 Este procedimiento se aplica a los requerimientos que se presenten y que sean relacionados con los servicios que presta la institución en todas sus dependencias, siendo el Grupo de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Atención al Ciudadano, la encargada de radicar, dar inicio al trámite, dar información al Usuario, remitir a la unidad académico administrativa competente, y hacer seguimiento según se considere..

3. Los medios de presentación de requerimientos son:

Verbal

Documento escrito

Formato físico

Formulario en línea

Chat

Buzón

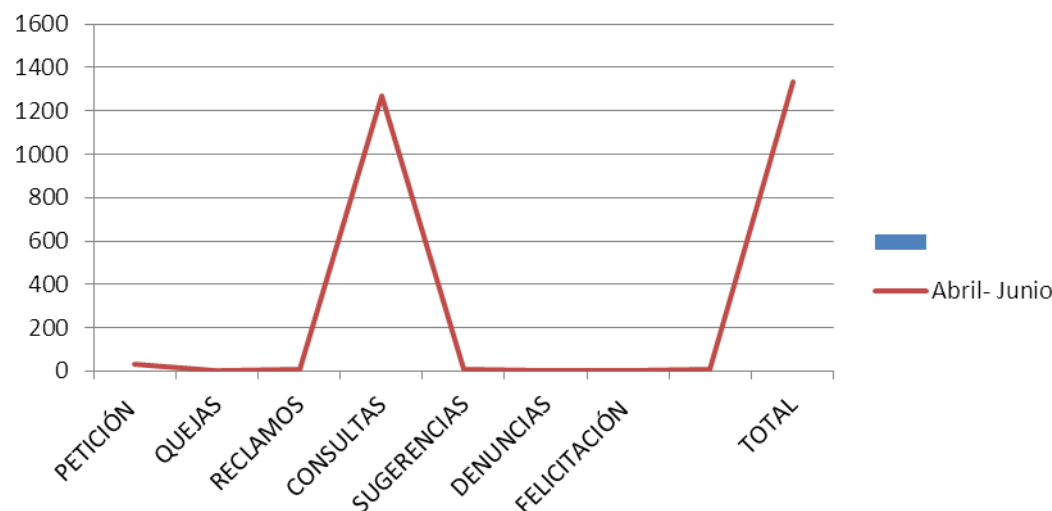
Correo electrónico: quejas.reclamos@uptc.edu.co

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 de Abril al treinta de Junio de 2016, indicando que se recibieron directamente ante la oficina del Grupo de Quejas, Reclamos, sugerencias y Atención del Ciudadano **1336 requerimientos**; discriminado así:

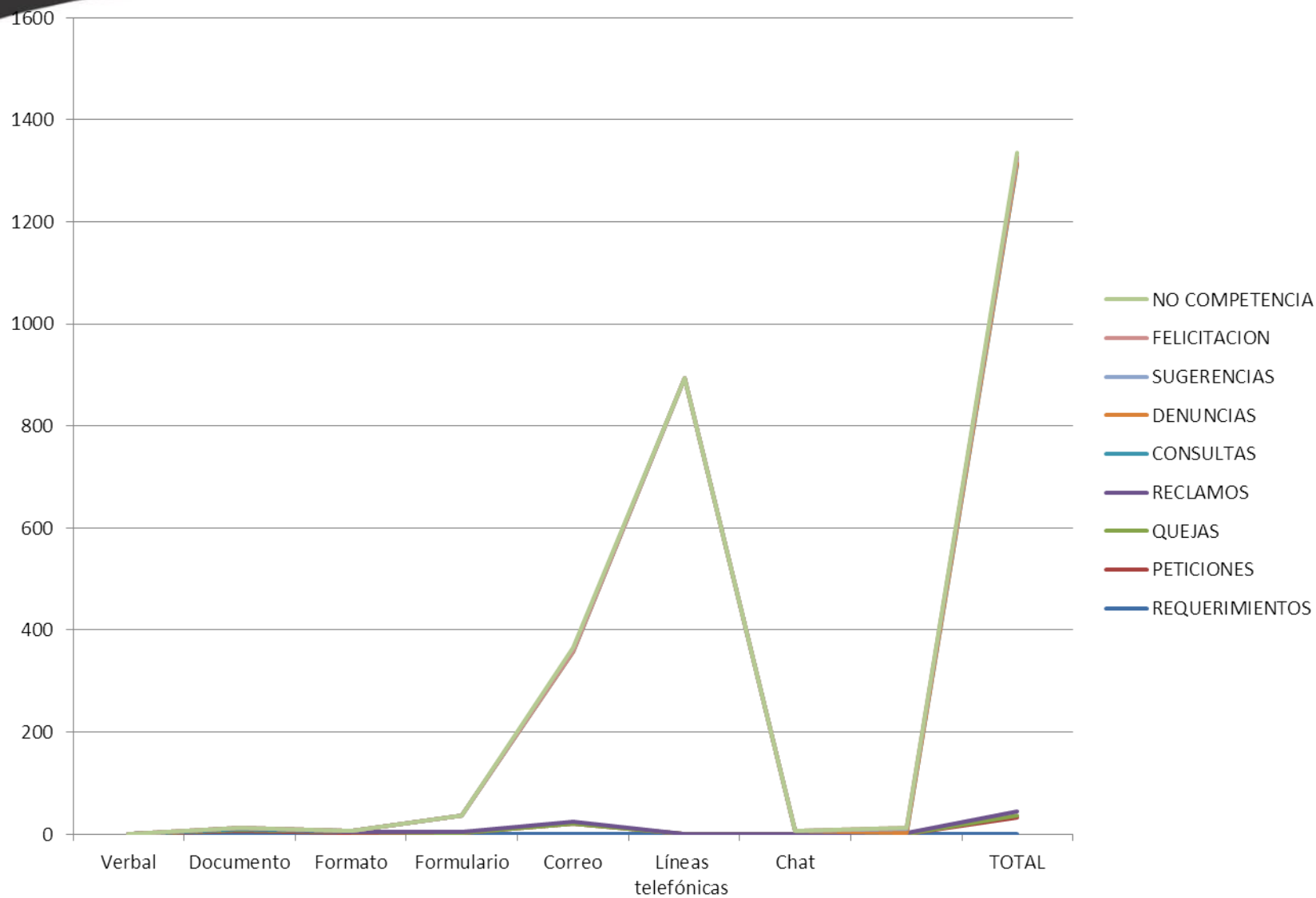
REQUERIMIENTOS	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIÓN	No competencia	TOTAL
Abril- Junio	33	4	7	1269	11	2	2	8	1336



MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE REQUERIMIENTOS

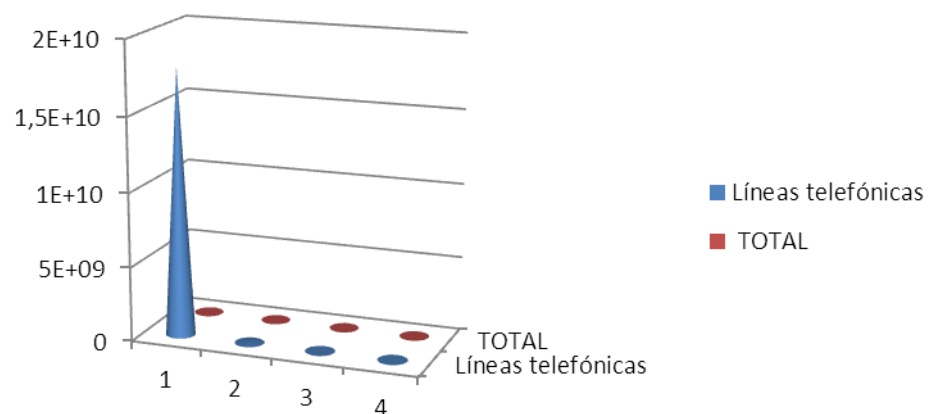
Los requerimientos como: quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas, petición y demás, se pueden radicar por diferentes medios como son: de forma escrita o verbal, mediante formato A-ED-P04-F01, por la línea gratuita nacional, conmutador, telefax, correo electrónico, formulario en línea, chat. El acceso a estos mecanismos se encuentra en el icono servicio al cliente de la página de la universidad o en el link http://www.uptc.edu.co/quejas_reclamos_sugerencias/medios.html. También se cuenta con buzones físicos ubicados en distintas áreas de la Universidad, tal como se indica en la pagina web institucional.

Medios	Verbal	Documento	Formato A-ED-P04-F01	Formulario en línea	Correo electrónico	Líneas telefónicas	Chat	Buzón	TOTAL
REQUERIMIENTOS									
PETICIONES	0	6	2	3	21	0	0	1	33
QUEJAS	0	2	2	0	0	0	0	0	4
RECLAMOS	0	2	0	1	3	0	0	1	7
CONSULTAS	0	1	2	33	333	894	6	0	1269
DENUNCIAS	0	2	0	0	0	0	0	0	2
SUGERENCIAS	0	0	0	0	3	0		8	11
FELICITACION	0	0	0	0	0	0	0	2	2
NO COMPETENCIA	0	0	1	0	6	0	0	1	8
TOTAL	0	13	7	37	366	894	6	13	1336



La recepción de los 894 requerimientos presentados por las líneas telefónicas se clasificó así:

Líneas telefónicas	018000942024	74228263	7405626	7425220
TOTAL	530	359	5	0





TIPO DE USUARIOS QUE PRESENTARON REQUERIMIENTOS

USUARIOS	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIÓN	No competencia	TOTAL
ESTUDIANTES	11	1	2	16			1		31
FUNCIONARIOS	1		1	1	4		1	1	9
DOCENTE	3	1	1	8		1			14
PENSIONADOS	0			0					0
EGRESADO	1			14				1	16
CONTRATISTA	0			0					0
PARTICULARES	15		1	1228	1			5	1250
PADRES DE FAMILIA	0			2					2
ANÓNIMO	2	2	2	0	6	1		1	14
TOTAL	33	4	7	1269	11	2	2	8	1336

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	SUGERENCIA	DENUNCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS EMAIL FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFONICAS	CONSULTAS CHAT	TOTAL
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	2						2	1		5
COMUNICACIÓN PÚBLICA				2				4		6
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG										
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL Y DE PROGRAMAS										
TOTAL	2	0	0	2			2	5		11



MISIONALES	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS EMAIL FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFONICAS	CONSULTAS CHAT	TOTAL
<u>DOCENCIA</u>										
LINEAMIENTOS CURRICULARES	5	3	1	1	0	0	43	693		746
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	11	1			2		31	3		48
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	4						247	93	4	348
EDUCACIÓN VIRTUAL	1			1			1	21		24
<u>INVESTIGACIÓN</u>										
GESTIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL							5	4		9
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXT				3			4	10		17
<u>BIENESTAR UNIVERSITARIO</u>										
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO				2		1	8	13		24
TOTAL	21	4	1	7	2	1	339	837	4	1216



APOYO	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS EMAIL FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFONICA S	CONSULTAS CHAT	TOTAL
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	1			1			4	4		10
GESTIÓN FINANCIERA	2						13	19		34
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	2							1		3
GESTIÓN DE ADQUISICIÓN BIENES Y SERVICIOS	0							3		3
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	1		2				6	16	1	26
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	0		1	1			2			4
GESTIÓN DE LABORATORIOS	0						1	1		2
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	0		1					1		2
GESTIÓN NORMATIVA	3						1	2		6
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	0						9	3	1	13
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	0		2			1		1		4
GESTIÓN DE IMPRENTA PUBLICACIONES	0							1		1
GESTIÓN DE INTERVENTORÍA	1						3			4
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	0									
TOTAL	10		6	2	0	1	39	52	2	112

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 Grupo de Quejas, Reclamos , Sugerencias y Atención al Ciudadano, 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 014 de 2005 y en lo expresado en la circular 060 de 2015 .

Es responsabilidad del Grupo, 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
Consejo Superior	6	Los requerimientos son presentados por personas que tienen derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Resueltas dentro de término.
Consejo Académico	38	Al revisar el tiempo de respuesta se evidencia dentro de lo reportado que es oportuna y acorde con los tiempos establecidos legalmente, y al no ser de competencia se remitió.
Oficina Jurídica	115	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
Oficina de planeación	3	Refleja que de forma oportuna cuando el asunto no corresponde a los servicios que atiende directamente la oficina se remite a la correspondiente.
Sistema Integrado de Gestión	24	Las peticiones radicadas buscan mejorar continuamente la gestión y desempeño eficiente, eficaz y efectivo del Sistema Integrado de Gestión y dentro del marco de su función, contribuir al logro de los fines esenciales del Estado, definidos constitucionalmente.
AULA Virtual	264	las peticiones recibidas durante los meses de mayo y junio, por los diversos correos electrónicos que se manejan en la oficina de Aula Virtual. Es importante mencionar que de las 261 solicitudes reportadas, 48 se recibieron a través del chat implementado en el aula de programas a distancia y virtuales y la de educación continuada
Posgrados en Derecho	60	Las peticiones son relacionadas sobre preguntas de trámite de la oficina de posgrados, y solicitud de información en general de los programas.
CASA DE BOGOTA	2	Actualizar la información web de Sede para Bogotá, es muy necesario en tiempo de Inscripciones, remitió para concepto a jurídica .,
Decanatura Chiquinquirá	2	Las peticiones se refieren a trámites internos ante la Seccional .
Granja Tinguavita	16	Referentes a la gestión, programación y actividades propias de los programas.
Grupo de Quejas, Reclamos Sugerencias y Atención al Ciudadano	33	peticiones recibidas por los diferentes canales dispuestos de atención al ciudadano, gestionadas, atendidas, tramitadas y resueltas dentro de término; las cuales hacen referencia o se ven involucrados derechos fundamentales de primera generación.
Total	547	

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

Unidad De Servicios De Salud - UNISALUD-UPTC
Laboratorio Clínico De La UPTC
Grupo De Imprenta Y Publicaciones
Grupo De Control Y Evaluación De Gestión Universitaria
Grupo De Biblioteca Central Jorge Palacios Preciado
Grupo de servicios Generales
Oficina De Control Interno Disciplinario
Grupo De Comunicaciones –y Uptc Radio
Grupo de Archivo y correspondencia
Dirección De Investigaciones
Oficina De Relaciones Internacionales
Grupo Contabilidad
Herbario Uptc
Programa Maestría En Geografía Convenio UPTC-IGAC
•Admisiones y Control de Registro Académico – Duitama

•Centro de Gestión de Investigación y Extensión CIFAD

Escuela De Matemáticas, Estadística Tunja
Escuela De Matemáticas, Estadística Duitama
Grupo De Biblioteca Seccional Sogamoso
Posgrados De Ingeniería
INCITEMA
Decano Facultad De Ciencias
Decanatura - Consejo de Facultad
Escuela De Sistemas Y Computación
Centro De Gestión, Extensión E Investigación De La Facultad De Ingeniería CEDEC
Escuela de Administración de Empresas de la Seccional Chiquinquirá.
Biblioteca de la Facultad Seccional Chiquinquirá
Biblioteca de la Facultad Seccional Sogamoso
Instituto Internacional De Idiomas -Seccional Chiquinquirá
Escuela Ingeniería De Minas – Sogamoso
CENES
Escuela Licenciatura Educación Industrial – Duitama
Ingeniería Electromecánica – DUITAMA
Museo de Historia de la medicina y la salud



Uptc

Universidad Pedagógica y
Tecnológica de Colombia

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD
MULTICAMPUS

RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN

Generalidades:

La atención en términos de oportunidad y rapidez frente a cada uno de los requerimientos se refleja en El Grupo De Quejas, Reclamos Sugerencias y Atención al Ciudadano en el tiempo en que se da inicio, el cual no es mayor a tres días.



Uptc
Universidad Pedagógica y
Tecnológica de Colombia

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD
MULTICAMPUS

RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN





Uptc

Universidad Pedagógica y
Tecnológica de Colombia

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD
MULTICAMPUS

RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
GRUPO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Edificio Administrativo 1 piso

Correo: quejas.reclamos@uptc.edu.co

Conmutador 7405626 Ext.: 2580

CANAL DE DENUNCIAS: 7425220

TELEFAX: 1428263

Línea Gratuita

018000942024