



Uptc

Universidad Pedagógica y
Tecnológica de Colombia

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD
MULTICAMPUS

RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN

GRUPO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

PRIMER 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

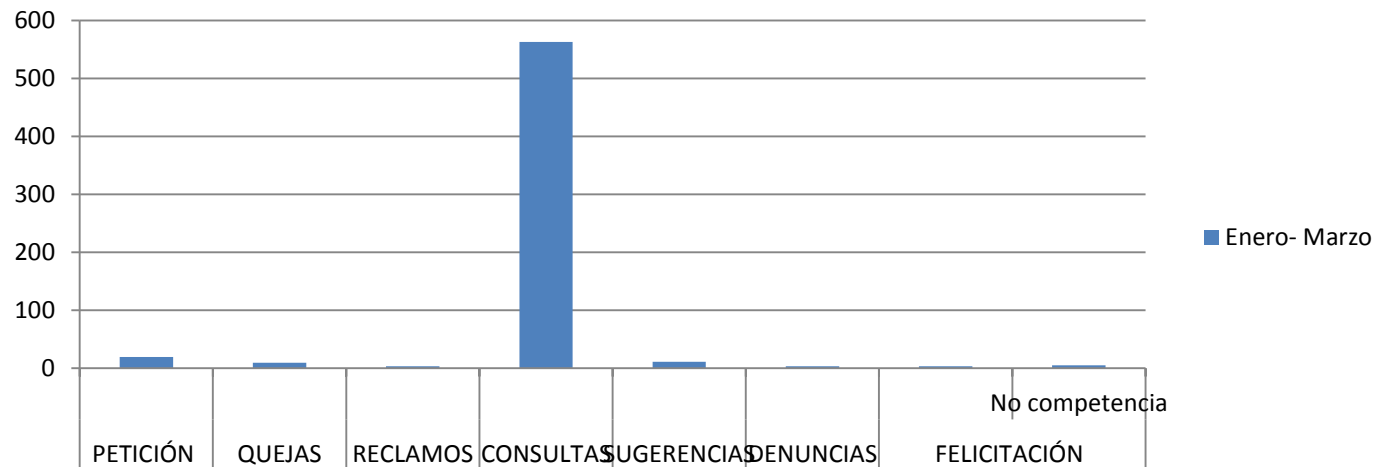
Líneas telefónicas : 018000942024 (gratuita) telefax 7428263, conmutador 7405626 extensión 2580 y 7425220 (línea exclusiva de denuncias de hechos de corrupción)



Se presenta informe del trimestre comprendido entre el primero de enero al treinta y uno de marzo de 2016, indicando que se recibieron directamente ante la oficina del Grupo de Quejas, Reclamos, sugerencias y Atención del Ciudadano **616 requerimientos**; discriminado así:

REQUERIMIENTOS	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIÓN	No competencia	TOTAL
Enero- Marzo	19	9	3	563	11	3	3	5	616

Enero- Marzo

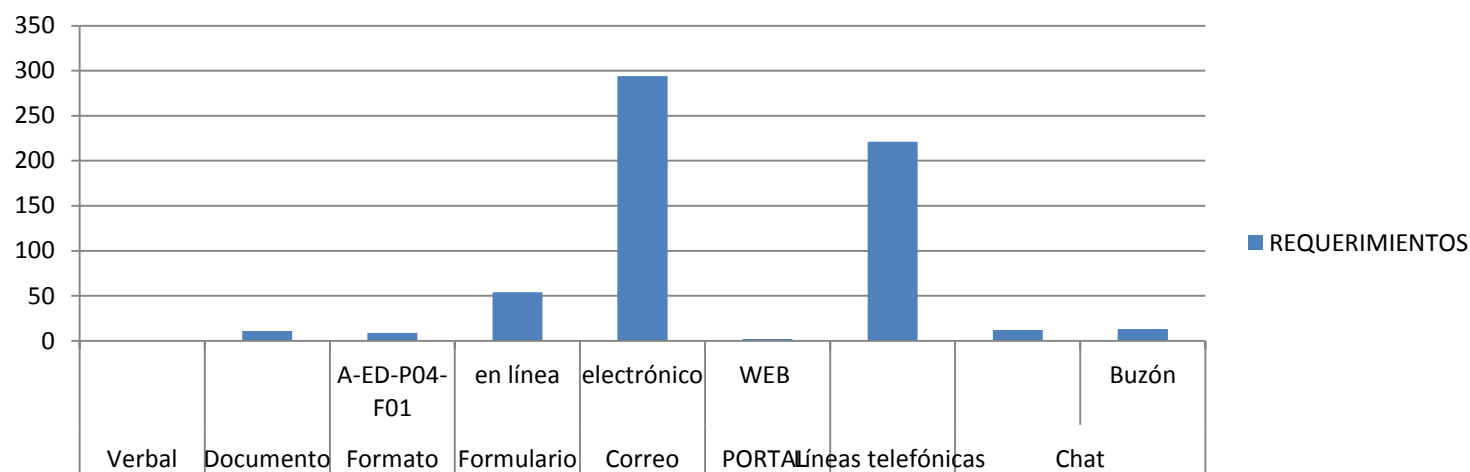


MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE REQUERIMIENTOS

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 o en línea	Correo electrónico	PORTAL WEB	Líneas telefónicas	Chat	Buzón	TOTAL
REQUERIMIENTOS	0	11	9	54	294	2	221	12	13	616

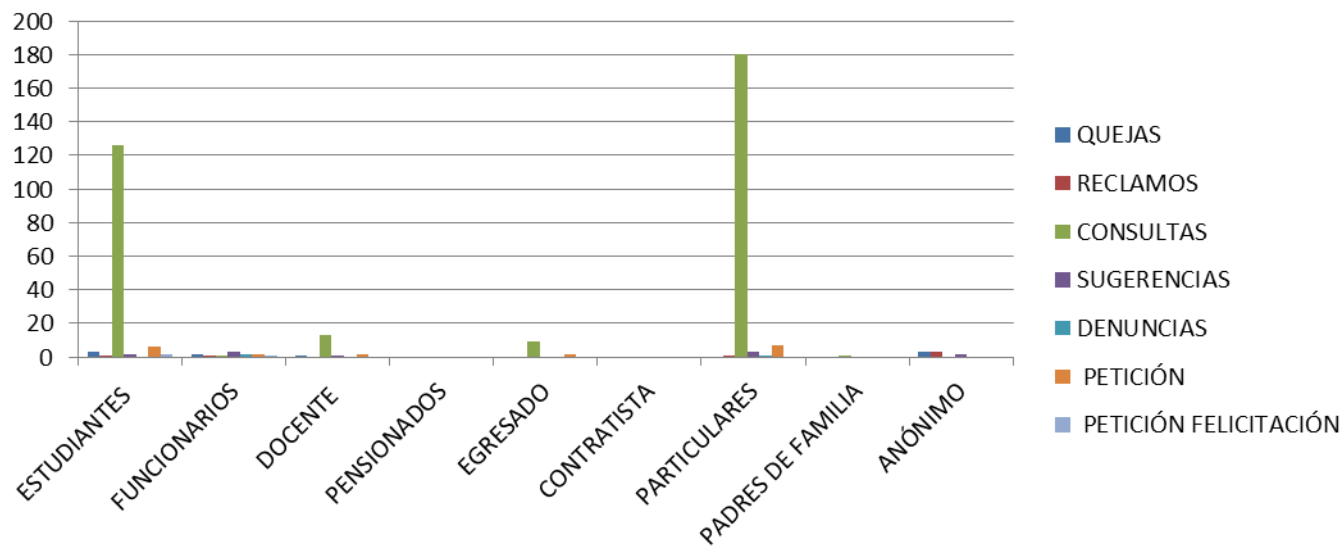
REQUERIMIENTOS





TIPO DE USUARIOS QUE PRESENTARON REQUERIMIENTOS

USUARIOS	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	PETICIÓN	FELICITACIÓN	No competencia	TOTAL
ESTUDIANTES	3	1	126	2		6	2		140
FUNCIONARIOS	2	1	1	3	2	2	1	3	15
DOCENTE	1		13	1		2		1	18
PENSIONADOS									
EGRESADO			9			2			11
CONTRATISTA									
PARTICULARES		1	413	3	1	7		1	426
PADRES DE FAMILIA			1						1
ANÓNIMO	3			2					5
TOTAL	9	3	563	11	3	19	3	5	616





Uptc

Universidad Pedagógica y
Tecnológica de Colombia

ANÁLISIS POR PROCESO

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD
MULTICAMPUS

RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN

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	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIAS	PETICIÓN	FELICITACIONES	CONSULTAS EMAIL FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFONICAS	CONSULTAS CHAT	TOTAL
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL			1		1					2
COMUNICACIÓN PÚBLICA										0
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG										0
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL Y DE PROGRAMAS										0
TOTAL			1		1					2



Uptc

Universidad Pedagógica y
Tecnológica de Colombia

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD
MULTICAMPUS

RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN

MISIONALES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIAS	PETICIÓN	FELICITACIONES	CONSULTAS EMAIL FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFONICAS	CONSULTAS CHAT	TOTAL
<u>DOCENCIA</u>										
LINEAMIENTOS CURRICULARES	3	1	2	0	6	0	61	106	10	189
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	1				1		63			65
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO					4		101	77		182
EDUCACIÓN VIRTUAL							2	4		6
<u>INVESTIGACIÓN</u>										
GESTIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL							3			3
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXT		1	1	1	2		5	1		11
<u>BIENESTAR UNIVERSITARIO</u>										
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO			2			2	13			17
TOTAL	4	2	5	1	13	2	248	188	10	473



Uptc

Universidad Pedagógica y
Tecnológica de Colombia

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD
MULTICAMPUS

RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN

APOYO	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIAS	PETICIÓN	FELICITACIONES	CONSULTAS EMAIL FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFONIC AS	CONSULTAS CHAT	TOTAL
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO			1		3		5	2		11
GESTIÓN FINANCIERA					1		8	10	1	20
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	1			1	1					3
GESTIÓN DE ADQUISICIÓN BIENES Y SERVICIOS				1				2		3
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS			1				63	18	1	83
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	4		1				1	1		7
GESTIÓN DE LABORATORIOS							1			1
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES		1					2			3
GESTIÓN NORMATIVA							1			1
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES							1			1
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD			2			1				3
GESTIÓN DE IMPRENTA PUBLICACIONES										
GESTIÓN DE INTERVENTORÍA										
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN										
TOTAL	5	1	5	2	5	0	82	33	2	136



Uptc

Universidad Pedagógica y
Tecnológica de Colombia

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD
MULTICAMPUS

RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN

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 .



Uptc

Universidad Pedagógica y
Tecnológica de Colombia

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD
MULTICAMPUS

RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN

UNIDAD ACADEMICO-ADMINISTRATIVA	PETICIONES REPORTADAS	GENERALIDADES
Consejo Superior	3	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	21	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	112	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	4	Refleja que de forma oportuna cuando el asunto no corresponde a los servicios que atiende directamente la oficina se remite a la correspondiente.
Oficina de Talento Humano	9	El tiempo de respuesta es idónea y con los parámetros establecidos constitucionalmente, existen temas que son de tratarse en comité laboral por tanto se debe realizar seguimiento para determinar el conflicto y se estableció acción de mejora.
Secretaría general	2	Resolvió situaciones en las cuales se requiere un concepto. remitiendo a la oficina de la Facultad de Ingeniería copia de la Resolución 4738 del 22 de octubre de 2015 Y conformación actual del Comité de Currículo de la Maestría en Pedagogía de la Cultura Física, según lo solicitado.
Dirección de Extensión Universitaria	3	Se solicita dos informes, el primero se encuentra listo (Servicios de Extensión que brinda la universidad) y el segundo se solicitó Información Presupuestal, la cual se solicitó al Grupo de Presupuesto el 09 de marzo de 2016. y solicitan aclaración.
CASA DE BOGOTÁ	3	Actualizar la información web de Sede para Bogotá, es muy necesario en tiempo de Inscripciones, remitió para concepto a jurídica .,
Grupo De Servicios Generales	5	Solicitan: informe funcionaria Administrativa Temporal, contra agresiones verbales, solicitudes de elementos q hacen parte de la universidad, resuelto el tema de escombros; mejoras frente al ingreso de caninos al Restaurante Estudiantil. Reiterándole en el control canino dentro del campus universitario y tomar medidas necesarias para mitigar el riesgo a la comunidad.
Decanatura Chiquinquirá	8	Resolvió los requerimientos remitidos por competencia de la oficina de quejas y reclamos en término, investigando los hechos pero no hubo documento que las respaldaran y demostraran veracidad en los requerimientos.
Grupo de registro y admisiones seccional Sogamoso y Chiquinquirá	4	Se presentaron requerimientos por el correo electrónico respectivo.
Grupo de Quejas, Reclamos Sugerencias y Atención al Ciudadano	19	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	193	



Uptc

Universidad Pedagógica y
Tecnológica de Colombia

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD
MULTICAMPUS

RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN

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

Grupo De Granja Tinguavita

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

Línea Gratuita

018000942024