

# QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

**CAROLINA AGUILAR AMÉZQUITA**

Grupo de Quejas, Reclamos, Sugerencias y atención al ciudadano

# QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. 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: de forma personal, por documento escrito, por el formato físico o 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 Ext. 2580 y 7425220 (línea exclusiva de denuncias de hechos de corrupción )



La **LEY 1755 DE 2015** (Junio 30) por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Indica:

«Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma».

## La Universidad se compromete a responder los requerimientos en los siguientes términos:

- 1. PETICIÓN:** (15 días, siguientes a su recepción) es el mecanismo que toda persona tiene para presentar solicitudes respetuosas, ante las autoridades o ante ciertos particulares, con el fin de obtener una pronta solución sobre lo solicitado.
- 2. QUEJA:** (15 días, siguientes a su recepción) es la manifestación por medio de la cual se ponen en conocimiento, conductas irregulares o comportamientos contrarios a derecho, cometidos por los funcionarios de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, en el ejercicio de sus funciones o que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- 3. RECLAMO:** (15 días, siguientes a su recepción) es la manifestación de la insatisfacción sobre la deficiencia en el servicio prestado por la entidad, o el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.
- 4. SUGERENCIA:** (10 días, siguientes a su recepción) es la propuesta o consejo que realiza el ciudadano para que la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia mejore la prestación de sus servicios y productos.
- 5. DENUNCIA:** (10 días, siguientes a su recepción) es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa- sancionatoria o – ético profesional.
- 6. FELICITACIÓN:** es una manifestación de aceptación, conformidad o satisfacción con el servicio recibido.

# REQUERIMIENTOS



REQUERIMIENTOS	ENERO A JUNIO	JULIO A DICIEMBRE	TOTAL
QUEJAS	44	54	98
RECLAMOS	6	32	38
SUGERENCIAS	24	7	31
DENUNCIAS	3	9	12
PETICIONES	19	38	57
FELICITACIONES	1	10	11
CONSULTAS	437	622	1.059
CONSULTAS TELEFÓNICAS	633	659	1.292
BUZÓN	22	29	51
CHAT	10	3	16
NO COMPETENCIA	0	8	8
<b>TOTAL</b>	<b>1.199</b>	<b>1.474</b>	<b>2.673</b>



# REQUERIMIENTOS POR PROCESOS



ESTRATÉGICOS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIAS	PETICIÓN	CONSULTAS	FELICITACIÓN	TOTAL
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	1	-	3	3	2	8	2	19
COMUNICACIÓN PÚBLICA	-	-	-	1	1	1	1	4
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG	-	1	4	-	-	-	-	5
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL Y DE PROGRAMAS	-	-	-	-	-	-	-	0
<b>TOTAL</b>	1	1	7	4	3	9	3	28



# REQUERIMIENTOS POR PROCESOS

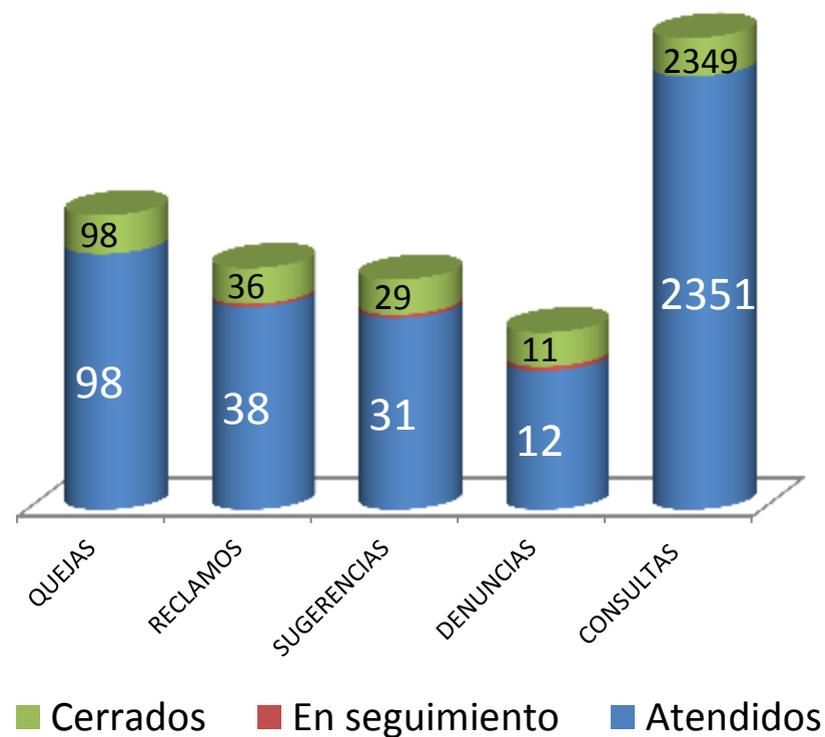
MISIONALES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIAS	PETICIÓN	CONSULTAS	FELICITACIÓN	TOTAL
<b>DOCENCIA</b>								
LINEAMIENTOS CURRICULARES	20	13	12	3	22	149	-	219
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	2	-	2	-	2	12	0	18
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	2	-	-	-	5	718	0	725
EDUCACIÓN VIRTUAL	3	-	1	0	2	19	0	25
<b>INVESTIGACIÓN</b>								
GESTIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL	2	-	-	0	0	13	0	15
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSION	2	1	-	-	3	5	3	14
<b>BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>								
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	8	6	4	0	2	39	-	59
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>36</b>	<b>955</b>	<b>3</b>	<b>1075</b>

# REQUERIMIENTOS POR PROCESOS

APOYO	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIAS	PETICIÓN	CONSULTAS	FELICITACION	TOTAL
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	2	1	1	-	7	4	-	15
GESTIÓN FINANCIERA	-	-	--	1	1	7	-	9
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	34	2	-	3	2	2	-	43
GESTIÓN DE ADQUISICIÓN BIENES Y SERVICIOS	-	-	-	-	1	-	-	1
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	7	10	-	-	2	68	-	87
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	12	3	2	-	1	2	5	25
GESTIÓN DE LABORATORIOS	-	-	1	-	-	1	-	2
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	-	-	-	-	-	2	-	2
GESTIÓN NORMATIVA	1	-	-	-	1	1	-	3
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	-	-	1	-	-	8	-	9
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	-	-	-	-	-	-	-	0
GESTIÓN DE IMPRENTA PUBLICACIONES	-	-	-	1	-	-	-	1
GESTIÓN DE INTERVENTORÍA	2	-	-	-	3	-	-	5
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	-	1	-	-	-	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>18</b>	<b>95</b>	<b>5</b>	<b>203</b>

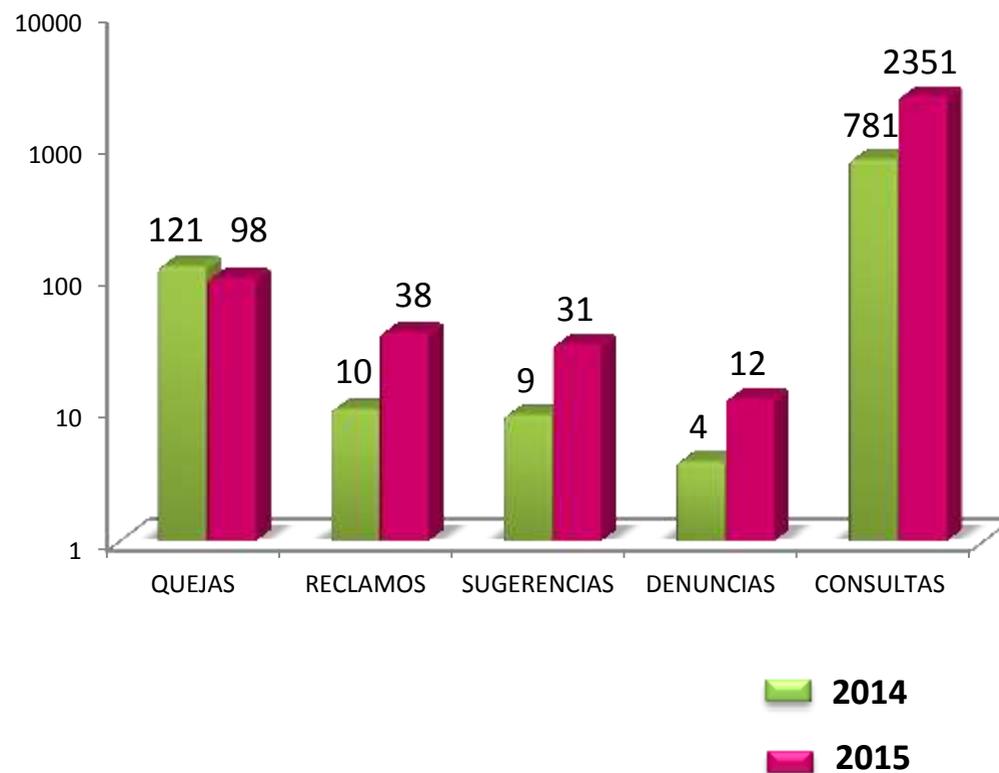
# ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS

REQUERIMIENTOS	ATENDIDOS	EN SEGUIMIENTO	CERRADOS
QUEJAS	98	-	98
RECLAMOS	38	1	37
SUGERENCIAS	31	1	30
DENUNCIAS	12	1	11
CONSULTAS	2.351	2	2.349
<b>TOTAL</b>	<b>2.673</b>	<b>5</b>	<b>2.523</b>



# ANÁLISIS AÑOS 2014-2015

REQUERIMIENTOS	Año 2014	Año 2015
<i>QUEJAS</i>	121	98
<i>RECLAMOS</i>	10	38
<i>SUGERENCIAS</i>	9	31
<i>DENUNCIAS</i>	4	12
<i>CONSULTAS</i>	781	2.351
<b>TOTAL</b>	<b>921</b>	<b>2.673</b>



## DE INTERÉS

1. Con el fin de dar cumplimiento a la estrategia Gobierno en Línea, el Plan Anticorrupción y Atención efectiva al ciudadano, los protocolos planteados para la atención de éste en la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, se dirigen 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.

2. Los requerimientos anónimos serán tramitados de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley, y el grupo de quejas, reclamos y sugerencias una vez tenga conocimiento de éstos, deberá analizar el requerimiento, y dará inicio al trámite, publicando en la cartelera principal, en el portal corporativo de la universidad y en la página web de noticias de la Universidad.

3. En el año 2015 los requerimientos anónimos presentados fueron 23

11 QUEJAS

4 RECLAMOS

3 SUGERENCIAS

2 DENUNCIAS

1 PETICIÓN

2 NO COMPETENCIA