SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS, Y SUGERENCIAS

INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

PRIMER TRIMESTRE 2018

PRESENTA :

MARÍA CLAUDIA GÓMEZ URICOECHEA

Profesional Universitario

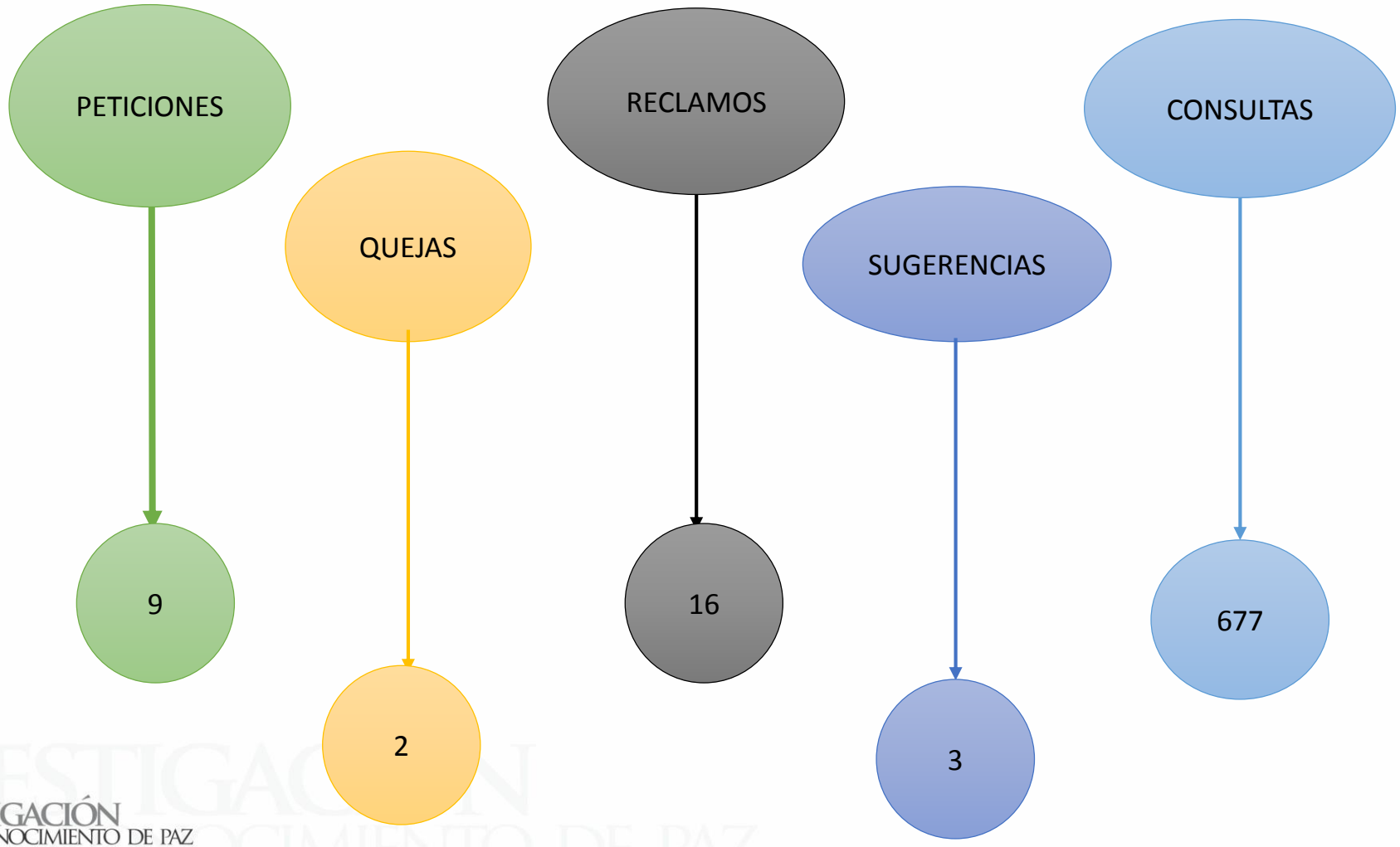
INVESTIGACIÓN CONOCIMIENTO DE PAZ

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 once (11) de enero al treinta (30) de abril de 2018, indicando que se recibieron ante la oficina del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias **707 requerimientos**; discriminado así:

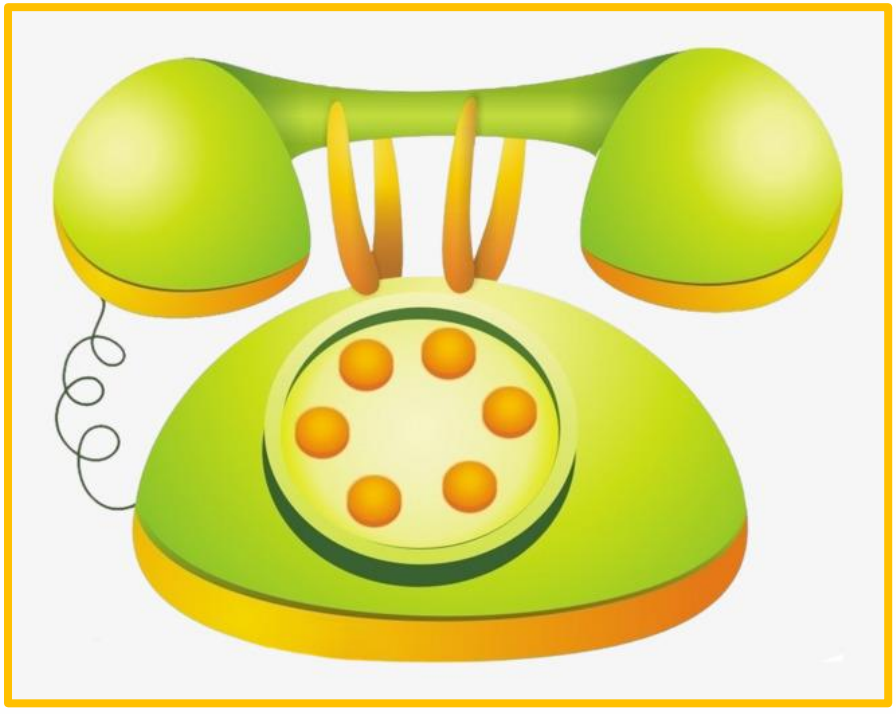


La recepción de los 355 requerimientos presentados por las líneas telefónicas se clasifico así:

74228263

↓

131



018000942024

↓

355

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	-	-	3	-	-	-	4
QUEJAS	-	-	-	-	2	-	-	-	2
RECLAMOS	-	2	1	4	8	-	-	1	16
DERECHO DE PETICIÓN	-	-	-	2	3	-	-	-	5
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CONSULTAS	-	-	-	20	274	355	28	-	677
DENUNCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SUGERENCIAS	-	-	-	2	-	-	-	1	3
FELICITACION	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NO COMPETENCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	5	1	29	290	355	28	2	**707**

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	3	-	11	179	-	-	-	-	-	-	-	4	197
FUNCIONARIOS	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2
DOCENTE	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
PENSIONADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EGRESADO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
CONTRATISTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARTICULARES	1	1	-	108	1	-	-	-	-	4	28	351	495
PADRES DE FAMILIA	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
ANÓNIMO	-	-	1	7	1	-	-	-	-	-	-	-	11
TOTAL	4	2	16	294	3	-	-	-	-	5	28	355	**707**

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	-	-	2	-	-	-	-	1	-	3
COMUNICACIÓN PUBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL Y DE PROGRAMAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	2	-	-	-	-	1	-	**3**

MISIONALES	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS EMAIL FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFONICAS	CONSULTAS CHAT	SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	DERECHO DE PETICIÓN	TOTAL
DOCENCIA												
LINEAMIENTOS CURRICULARES	2	-	4	-	-	-	19	10	-	-	4	39
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	1	-	3	-	-	-	107	235	28	-	-	374
INNOVACIÓN ACADÉMICA	-	-	-	-	-	-	6	-	-	-	-	6
INVESTIGACIÓN												
GESTIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	-	-	-	-	-	-	-	12	-	-	1	13
BIENESTAR UNIVERSITARIO												
BIENESTAR UNIVERSITARIO	-	-	-	-	-	-	27	77	-	-	-	104
TOTAL	3	-	7	-	-	-	160	334	28	-	5	**537**

APOYO	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS EMAIL FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFONICAS	CONSULTAS CHAT	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	DERECHO DE PETICIÓN	TOTAL
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	-	2	1	-	-	-	2	5	-	-	-	10
GESTIÓN FINANCIERA	-	-	-	-	-	-	7	-	-	-	-	7
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	-	-	4	1	-	-	-	-	-	-	-	5
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	-	-	2	1	-	-	123	14	-	-	-	140
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	2
GESTIÓN DE LABORATORIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN NORMATIVA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
GESTIÓN DE INTERVENTORÍA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	2	7	3	-	-	134	20	-	-	-	**167**

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 022 de 2017.

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
Oficina Jurídica	16	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	
Sistema Integrado de Gestión (SIG)	1	La solicitud fue resuelta en términos	X	
Secretaria General	4	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.	X	
Dirección de Planeación	8	Los requerimientos fueron resueltos en el tiempo establecido	X	
Consejo Académico	8	La solicitud fue resuelta en términos	X	
Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	9	Peticiones recibidas por los diferentes canales dispuestos de atención al ciudadano.	X	
Dirección de Bienestar Universitario	6	Las peticiones recibidas, fueron tramitadas y resultas dentro de los términos de ley.	X	
Dirección Tecnologías y Sistemas de Información y de las Comunicaciones	4	Los requerimientos fueron resueltos dentro de los términos de ley.	X	

UNIDAD ACADEMICO-ADMINISTRATIVA	PETICIONES REPORTADAS	GENERALIDADES	RESPUESTA EN TÉRMINOS ESTABLECIDOS	
			SI	NO
Dirección de Extensión Universitaria	1	La solicitud fue resuelta en términos	X	
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	5	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.	X	
Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	6	Los requerimientos fueron resueltos en el tiempo establecido	X	
TOTAL	**68**			

VIGILADA MINEDUCACIÓN

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

Biblioteca seccional Sogamoso
Instituto Internacional de Idiomas
Emisora UPTC
Dirección de Relaciones Internacionales
Departamento de Servicios Asistenciales

QUEJAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
QUEJA 2018-001	PARTICULAR ANA MARÍA PRIETO	DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	Supuesto irrespeto por parte de una funcionaria	20-02-2018	N/A	13-03-2018	
QUEJA 2018-002	DOCENTE MAGDA GALINDO	DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	Dificultad en el proceso de contratación	14-03-2018	N/A	22-03-2018	

RECLAMOS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2018-001	ESTUDIANTE JUAN SEBASTIAN CASTRO	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	Acceso vial a la universidad	15-01-2018	N/A	19-01-2018	
RECLAMO 2017-002	ESTUDIANTE JEISON SALAMNCA	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Aplicación descuento matricula por comisión electorales	16-01-2018	N/A	17-01-2018	
RECLAMO 2017-003	ESTUDIANTE DERLY AREVALO	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Demora en entrega sabana de notas	23-01-2018	N/A	29-01-2018	
RECLAMO 2017-004	ESTUDIANTE MARIA FERNANDA CRISTANCHO	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	Maltrato a hijos de estudiantes por parte de vigilantes	16-02-2018	N/A	06-03-2018	
RECLAMO 2017-005	ESTUDIANTE MAYRA GÓMEZ	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	Inconformismo por normas de seguridad vial UPTC	20-02-2018	N/A	13-03-2018	
RECLAMO 2017-006	PADRE DE FAMILIA RAFAEL VARGAS	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Inconformismo por no generar recibo de matricula	21-02-2018	N/A	23-02-2018	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2017-007	ESTUDIANTE MARINELLA RESTREPO	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (FESAD)	Demora en iniciación de clases sede rio negro	28-02-2018	N/A	13-03-2018	
RECLAMO 2017-008	ESTUDIANTE DIANA BALLEN	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (FESAD)	Demora en iniciación de clases sede Chiquinquirá	28-02-2018	N/A	23-03-2018	
RECLAMO 2017-009	ESTUDIANTE DIEGO PINEDA	DIRECCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Dificultad en el sistema sala de informática seccional Duitama	05-03-2018	N/A	03-04-2018	
RECLAMO 2017-010	ANONIMO	DIRECCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Deficiencia en internet de biblioteca ciencias de la salud	06-03-2018	N/A	02-04-2018	
RECLAMO 2017-011	ESTUDIANTE YULIETH QUIROGA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	Falla en el sensor torniquetes de la portería cristales	06-03-2018	N/A	13/03-2018	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2017-012	FUNCIONARIA MONICA NIÑO	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	Ataque de perros al interior de la institución	09-03-2018	N/A	15-03-2018	
RECLAMO 2017-013	ESTUDIANTE ANDRÉS BONILLA	MAESTRIA EN GESTIÓN, INTEGRIDAD Y CORROCIÓN	Exclusión de requisitos establecidos en el reglamento estudiantil	12-03-2018	N/A	En términos	
RECLAMO 2017-014	DOCENTE JORGE PRIETO	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	Falta de atención en el aseo	12-03-2018	N/A	13-03-2018	
RECLAMO 2017-015	SANDRA MILENA RONDÓN	DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	No pago de salario mes de febrero de 2018	14-03-2018	N/A	20-03-2018	
RECLAMO 2017-016	ESTUDIANTE LUIS ALBERTO REINA	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (FESAD)	Subir materias a la plataforma, necesidad de tutorías	15-03-2018	N/A	23-03-2018	

DERECHOS DE PETICIÓN

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2018-001	EGRESADA ANGELA PINZÓN	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (FESAD)	Reconociendo de merito por promedio	12-01-2018	N/A	01-02-2018	
DERECHO DE PETICIÓN 2018-002	PARTICULAR CARLOS HERNANDEZ	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (FESAD)	Reclamación sobre convocatoria docente	22-01-2018	08-02-2018	16-02-2018	
DERECHO DE PETICIÓN 2018-003	PARTICULAR HECTOR HUMBERTO RODRIGUEZ	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (FESAD)	Reclamación sobre resultados finales convocatoria docente	22-01-2018	08-02-2018	16-02-2018	
DERECHO DE PETICIÓN 2018-004	PARTICULAR HECTOR HUMBERTO RODRIGUEZ	VICERRECTORIA ACADÉMICA	Suspender los efectos de nombramiento de convocatoria docente 7240	23-01-2018	09-02-2018 16-02-2018	19-02-2018	
DERECHO DE PETICIÓN 2018-005	PARTICULAR LUISA MARIA MENDIETA	INCITEMA	Solicitud de documentos de Proyecto minero energético	22-02-2018	N/A	14-03-2018	

PETICIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2018-001	ESTUDIANTES JUAN SEBASTIAN CASTRO Y PATRICA LUNA	SECRETARIA GENERAL	Ausencia comité de currículo Escuela de Medicina	20-02-2018	N/A	12-03-2018	
PETICIÓN 2018-002	PARTICULAR RAUL ANDRÉS CORTES	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Inconformismo por generación de pago de matricula sobre el tiempo	21-02-2018	N/A	21-02-2018	
PETICIÓN 2018-003	ESTUDIANTE MARIA FERNANDA GUTIERREZ	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (FESAD)	Traslado de sede	12-03-2018	N/A	13-03-2018	
PETICIÓN 2018-004	ESTUDIANTE LUZ ANDREA DUARTE	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (FESAD)	Subir materias a la plataforma, necesidad de tutorías	21-03-2018	N/A	30-03-2018	

SUGERENCIAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
SUGERENCIA 2018-001	PARTICULAR JOSE IVBAN RODRIGUEZ	UNISALUD	Prestación de servicios los días sábado en droguería Duitama	13-02-2018	N/A	20-02-2018	
SUGERENCIA 2018-002	FUNCIONARIO NINFA LILIA RUDA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	Proceso de sensibilización a la empresa de vigilancia	16-02-2018	N/A	06-03-2018	
SUGERENCIA 2018-003	ANONIMOS	DIRECCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS, SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Instalación de office Facultad de Ciencias de la Salud	06-03-2018	N/A	12-03-2018	

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

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