Uptc®
Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

LA UNIVERSIDAD QUE QUEREMOS

INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

SEGUNDO TRIMESTRE 2020

MARÍA CLAUDIA GÓMEZ URICOECHEA

Responsable Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL DE ALTA CALIDAD MULTICAMPUS
RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN / 6 AÑOS

www.uptc.edu.co

VIGILADA MINEDUCACIÓN

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 abril al treinta (30) de junio de 2020, indicando que se recibieron ante la oficina del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias **616 requerimientos**; discriminado así:

PETICIONES **14**

QUEJAS **2**

RECLAMOS **8**

SUGERENCIAS **1**

FELICITACIONES **36**

CONSULTAS **554**

TOTAL REQUERIMIENTOS **616**

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	2	6	-	-	-	9
QUEJAS	-	-	-	-	2	-	-	-	2
RECLAMOS	-	-	-	1	7	-	-	-	8
DERECHO DE PETICIÓN	-	-	-	-	5	-	-	-	5
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CONSULTAS	-	-	-	22	418	-	114	-	554
DENUNCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SUGERENCIAS	-	-	-	-	1	-	-	-	1
FELICITACION	-	-	-	-	36	-	-	-	36
NO COMPETENCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	1	25	475	-	114	-	**615**

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	6	2	8	149	-	-	1	-	-	2	16	-	184
FUNCIONARIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DOCENTE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PENSIONADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EGRESADO	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
CONTRATISTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARTICULARES	1	-	-	291	1	-	35	-	-	3	98	-	429
PADRES DE FAMILIA	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
ANÓNIMO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	9	2	8	440	1	-	36	-	-	5	114	-	**615**

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	3	-	-	4
COMUNICACIÓN PUBLICA	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL Y DE PROGRAMAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	1	-	1	3	-	-	**5**

MISIONALES	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS EMAIL FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFONICAS	CONSULTAS CHAT	SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	DERECHO DE PETICIÓN	TOTAL
DOCENCIA												
GESTIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS	3	2	3	-	-	-	-	-	12	-	2	22
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	3	-	2	-	-	-	231	-	75	-	-	311
INNOVACIÓN ACADÉMICA	-	-	-	-	-	-	45	-	7	-	-	52
INVESTIGACIÓN												
GESTIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	2
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BIENESTAR UNIVERSITARIO												
BIENESTAR UNIVERSITARIO	3	-	1	-	-	-	20	-	12	-	-	36
TOTAL	9	2	7	-	-	-	296	-	106	-	4	**424**

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	-	-	-	-	-	-	18	-	-	-	-	18
GESTIÓN FINANCIERA	-	-	-	-	-	-	53	-	-	-	-	53
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	-	-	1	-	-	-	70	-	7	-	-	78
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE LABORATORIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
GESTIÓN NORMATIVA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	-	-	-	-	-	35	-	-	-	-	-	35
GESTIÓN DE INTERVENTORÍA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	1	-	-	35	141	-	8	-	1	**186**

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
Dirección Juridíca	91	Los requerimientos cumpieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015		
Control Interno	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 Tesorería	1	Los requerimientos fueron resueltos en el tiempo establecido	X	
Facultad de Ingeniería	5	Peticiones recibidas por los diferentes canales dispuestos de atención al ciudadano.	X	
Vicerrectoria Administrativa y Financiera	4	Las solictudes fueron resultas en los tiempos de ley		
Dirección de Extensión Universitaria	1	Los requerimientos cumpieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015		
Secretaria General	19	Las peticiones recibidas, fueron tramitadas y resultas dentro de los términos de ley.	X	

Dirección de Bienestar Universitario	13	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	30	Los requerimientos fueron resueltos en el tiempo establecido	X	
Escuela de Ingeniería de Sistemas y Computación	1	Peticiones recibidas por los diferentes canales dispuestos de atención al ciudadano.	X	
Escuela de Ingeniería de Transporte y vías	5	Las solicitudes fueron resultas en los tiempos de ley		
Escuela de Ingeniería Civil	2	Los requerimientos cumplieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015		
Unisalud	2	Las peticiones recibidas, fueron tramitadas y resultas dentro de los términos de ley.	X	
Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	13	Peticiones recibidas por los diferentes canales dispuestos de atención al ciudadano.		
TOTAL	**192**			

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

Dirección de Relaciones Internacionales
Departamento de Servicios Asistenciales
Decanatura Chiquinquirá
Escuela de Biología
Matemáticas y Estadística Duitama
Escuela de Química
Escuela de Diseño Industrial
Departamento de Contratación

FELICITACIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
FELICITACIÓN 2020-001	35 USUARIOS	UNISALUD	Felicitaciones por los servicios prestados en Unisalud	07-05-20 08-05-20 10-05-20 28-05-20 24-06-20	N/A	07-05-20 08-05-20 10-05-20 28-05-20 24-06-20	
FELICITACIÓN 2020-002	ESTUDIANTE – WILLIAM FERNEY RINCÓN	RECTORÍA	Agradecimiento por equipo de computo a causada covid19	27-06-2020	N/A	30-06-2020	

QUEJAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
QUEJA 2020-005	ESTUDIANTE - EDUARDO PUENTES	POSGRADO INGENIERÍA	Falta de información oportuna en epoca de cuarentena	28-05-2020	N/A	01-06-2020	
QUEJA 2020-006	ESTUDIANTE - DIEGO MAURICIO BARRERA	DIRECCIÓN DE POSGRADOS	Inconformismo por maltrato verbal de funcionaria a causa de error involuntario de pagaré en proceso de becas bicententenarias	18-06-2020	N/A	19-06-2020	

RECLAMOS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2020-009	ESTUDIANTE SOFIA PINTO	DIRECCIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES	Mala atención y no contestación de correos electrónicos	04-05-2020	N/A	04-05-2020	
RECLAMO 2020-010	ESTUDIANTE – YEISON BOADA	ESCUELA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS	Información acerca de pasantía	20-04-2020	N/A	29-04-2020	
RECLAMO 2020-011	ESTUDIANTE - LIZETH HUERTAS	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Solicitud de certificado de terminación académica	27-05-2020	N/A	28-05-2020	
RECLAMO 2020-012	ESTUDIANTE – ANGIE MORALES	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Problemas al ingresar a la página de recaudo online en pago derechos de grado	04-06-2020	N/A	05-06-2020	
RECLAMO 2020-013	ESTUDIANTE - YINA CRUZ	ESPECIALIZACIÓN DIDACTICA EN MATEMÁTICAS	Inconformidad por pago de carnet como requisito para graduarse	04-06-2020	N/A	05-06-2020	
RECLAMO 2020-014	ESTUDIANTE – DEISY FORERO	DIRECCIÓN TICS	No funciona le correo institucional	05-06-2020	N/A	08-06-2020	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2020-015	ESTUDIANTE – JENNIFER PEREIRA	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA	Envio equivocado de horario de estudio	13-06-2020	N/A	13-06-2020	
RECLAMO 2020-016	ESTUDIANTE – ALEXANDRA RATIVA	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Solicitud para eliminar una deuda pues ya se cancelo	18-06-2020	N/A	19-06-2020	

DERECHOS DE PETICIÓN

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2020-003	ESTUDIANTE – EDWIN VALBUENA	DECANATURA SECCIONAL CHIQUINQUIRÁ	Solicitud grado por ventanilla	28-04-2020	N/A	29-04-2020	
DERECHO DE PETICIÓN 2020-004	ESTUDIANTE – JHON JAIRO SANDOVAL	DIRECCIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES	Informar si la uptc mantiene convenio con la (UFPE) actualmente	27-05-2020		02-06-2020	
DERECHO DE PETICIÓN 2020-005	SANDRA LILIANA PULIDO	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Solicitud certificado de notas	03-06-2020		04-06-2020	
DERECHO DE PETICIÓN 2020-006	PARTICULAR - JULIAN CAMACHO	DIRECCIÓN JURIDÍCA	Expedición de copias de varios acuerdos	22-06-2020		26-06-2020	

DERECHOS DE PETICIÓN

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2020-007	PARTICULAR – JUAN CAMACHO	COMITÉ DE PUNTAJE Y ACREDITACIÓN	Solicita los listados completos de los docentes inscritos en las diferentes convocatorias, del área de legislación, legislación en salud, y legislación comercial y tributarias,para el I semestre de 2020	22-06-2020	N/A	26-06-2020	

PETICIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2020-003	ESTUDIANTE – DANIEL RINCÓN	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Solicitud de aplazamiento pago de matricula	04-05-2020	N/A	04-05-2020	
PETICIÓN 2020-005	ESTUDIANTE – ANDRÉS JULIAN AREVALO	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Solicitud matrícula de honor	13-05-2020	N/A	14-05-2020	
PETICIÓN 2020-006	ESTUDIANTE – LUIS FERNANDO VARGAS	ESCUELA DE CIENCIAS TECNOLOGÍCAS (FESAD)	Información acerca de perdida de cupo estudiante Fesad	17-05-2020		18-05-2020	
PETICIÓN 2020-007	ESTUDIANTE – JHON JAIRO SANDOVAL	BIENESTAR UNIVERSITARIO SEDE SOGAMOSO	Información de estudiantes de Ingenieria Geologica se encuentran en situación de vulnerabilidad frente al covid19	21-05-2020		28-05-2020	

PETICIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2020-008	ESTUDIANTE – DANIEL DUARTE	COMITÉ DE PUNTAJE Y ACREDITACIÓN	Información relacionada con el valor básico por hora, en pesos colombianos, de la remuneración de los profesores cátedras en sus diferentes categorías	27-05-2020	N/A	27-05-2020	
PETICIÓN 2020-009	ESTUDIANTE – JUANA CARDENAS	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Habilitación de formulario para beneficio de conectividad	29-05-2020	N/A	29-05-2020	
PETICIÓN 2020-010	ESTUDIANTE – JOSE GERARDO GÓMEZ	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Habilitación de formulario para beneficio de conectividad	29-05-2020		29-05-2020	

PETICIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2020-011	EGRESADO – ALEX FABIAN ZORRO	VICERRECTORIA ACADÉMICA	Al consultar la información en el Sistema Nacional De Instituciones De Educación Superior – SNIES, nuestro programa de metalurgia, código de programa 192, corresponde al núcleo básico del conocimiento NBC: OTRAS INGENIERIAS y no a INGENIERÍA DE MINAS, METALURGIA Y AFINES	06-06-2020	N/A	09-06-2020	

SUGERENCIAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
SUGERENCIA 2020-002	PARTICULAR – ZEIDY ALVAREZ	DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES	Sugerencia con la finalidad de invitarles a respetar el lenguaje y su forma de hablarlo o escribirlo	16-06-2020	N/A	17-06-2020	

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.