Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

LA UNIVERSIDAD QUE QUEREMOS

INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

CUARTO 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 septiembre al treinta (31) de diciembre de 2020, indicando que se recibieron ante la oficina del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias **1931 requerimientos**; discriminado así:

PETICIONES **27**

RECLAMOS **11**

FELICITACIONES **1**

CONSULTAS **1892**

TOTAL REQUERIMIENTOS **1931**

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	-	-	-	-	19	-	-	-	19
QUEJAS	-	-	-	-	-	-	-	-	
RECLAMOS	-	-	-	-	11	-	-	-	11
DERECHO DE PETICIÓN	-	-	-	1	7	-	-	-	8
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CONSULTAS	-	-	-	31	390	1284	186	-	1892
DENUNCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SUGERENCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FELICITACION	-	-	-	-	1	-	-	-	1
NO COMPETENCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	32	428	1284	186	-	**1931**

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	10	-	6	206	-	-	-	-	-	3	-	289	514
FUNCIONARIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DOCENTE	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	10	11
PENSIONADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EGRESADO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	40	40
CONTRATISTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARTICULARES	9	-	5	216	-	-	-	-	-	5	186	945	1366
PADRES DE FAMILIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ANÓNIMO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	19	-	11	422	-	-	1	-	-	8	186	1284	**1931**

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	-	1	-	-	-	-	1	-	3
COMUNICACIÓN PUBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL Y DE PROGRAMAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	1	-	1	-	-	-	-	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												
GESTIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS	5	-	4	-	-	-	-	276	-	-	1	286
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	7	-	1	-	-	-	143	728	186	-	4	1069
INNOVACIÓN ACADÉMICA	1	-	-	-	-	-	25	24	-	-	-	50
INVESTIGACIÓN												
GESTIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	-	-	-	-	-	-	-	14	-	-	-	14
BIENESTAR UNIVERSITARIO												
BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	-	-	-	-	-	9	19	-	-	1	30
TOTAL	14	-	5	-	-	-	177	1061	186	-	6	**1449**

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	-	-	-	-	-	-	12	19	-	-	-	31
GESTIÓN FINANCIERA	4	-	2	-	-	-	38	39	-	-	1	84
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	1	-	2	-	-	-	196	139	-	-	-	338
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2
GESTIÓN DE LABORATORIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	-	-	-	-	-	-	-	13	-	-	-	13
GESTIÓN NORMATIVA	1	-	-	-	-	-	-	6	-	-	-	7
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	2
GESTIÓN DE INTERVENTORÍA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
TOTAL	6	-	4	-	-	1	246	221	-	-	1	**479**

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	28	Los requerimientos cumpieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015		
Control Interno	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.	X	
Departamento de Tesorería	6	Los requerimientos fueron resueltos en el tiempo establecido	X	
Departamento de Talento Humano	19	Peticiones recibidas por los diferentes canales dispuestos de atención al ciudadano.	X	
Dirección de Bienestar Universitario	12	Las solictudes fueron resultas en los tiempos de ley	X	
Sistema de quejas, reclamos y sugerencias	34	Los requerimientos cumpieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015	X	
TOTAL	105		X	

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

Departamento de Servicios Asistenciales
Decanatura Chiquinquirá
Escuela de Contaduría Pública

FELICITACIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
FELICITACIÓN 2020-001	ALFONSO LÓPEZ DIAZ	UNISALUD	Felicitación por los servicios prestados en Unisalud	01-12-20	N/A	01-12-20	

RECLAMOS

RADICADO-	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2020-034	ESTUDIANTE JUAN MATEO QUINTERO	ESCUELA DE IDIOMAS	Proceso reintegro	08-10-2020	N/A	13-10-2020	
RECLAMO 2020-035	ESTUDIANTE – LUIS ANDERSON RENDÓN	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Solicitud para que se genere recibo de pago	14-10-2020	N/A	14-10-2020	
RECLAMO 2020-036	ESTUDIANTE – DANIEL BOHORQUEZ	ESCUELA DE INGENIERIA CIVIL	Solicitud para inscribir una materia	15-10-2020	N/A	19-10-2020	
RECLAMO 2020-037	ESTUDIANTE – MIGUEL BETANCOURT	DEPARTAMENTO DE TESORERIA - ICETEX	Solicitud sobre estado de renovación de credito con el Icetex	28-10-2020	N/A	03-11-2020	
RECLAMO 2020-038	ESTUDIANTE – YINER QUITUMBI	DIRECCIÓN TICS	No aparece en la plataforma pago por derechos pecuniarios	02-11-2020	N/A	03-11-2020	
RECLAMO 2020-039	ESTUDIANTE – KAREN ELIANA LARA	DIRECCIÓN TICS	Problemas para entrar al correo electronico de la universidad	27-1012020	N/A	18-11-2020	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2020-040	EGRESADO – JEFERSON AVILA	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA – CREAD BOGOTA	No ha recibido diploma y documentos	05-11-2020	N/A	06-11-2020	
RECLAMO 2020-041	PARTICULAR – JAIME VARGAS	DEPARTAMENTO DE TESORERIA	Devolución de dinero por doble pago	15-10-2020	N/A	12-11-2020	
RECLAMO 2020-042	RAUL SUESCA	CONVENIO CASANARE ALFABETIZACION	Solicitud del porque no fue aceptado en la convocatoria de la UPTC MEN - CASANARE	24-11-20	N/A	30-11-20	
RECLAMO 2020-043	JESÚS MARIA PINEDA	FACULTAD DE EDUCACION	Solicita certificado como ponente de un congreso	02-12-20	N/A	04-12-20	
RECLAMO 2020-044	ESTUDIANTE – NELSY PAOLA BUITRAGO	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA	Solicitud para realizar prácticas de grado	07-12-2020	N/A	07-12-2020	

DERECHOS DE PETICIÓN

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2020-016	RED DEFENSORAS	DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Información acerca de servicios de Bienestar	14-10-2020	N/A	20-10-2020	
DERECHO DE PETICIÓN 2020-017	ESTUDIANTE – ANDREA DEL PILAR NIÑO	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Reliquidación de matricula	14-10-2020	N/A	15-10-2020	
DERECHO DE PETICIÓN 2020-018	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Solicitud para que un usuario sea beneficiado del programa ser pilo paga	12-10-2020	N/A	18-10-2020	
DERECHO DE PETICIÓN 2020-019	PARTICULAR – RODRIGO ARIAS	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	El programa al cual desea aspirar no aparece en la lista	07-10-2020	N/A	13-10-2020	

DERECHOS DE PETICIÓN

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2020-020	ESTUDIANTE – ERIKA RODRIGUEZ	ESCUELA DE INGENIERIA ELECTRONICA	Solicitud para inscribir materias	19-10-2020	N/A	27-10-2020	
DERECHO DE PETICIÓN 2020-021	ESTUDIANTE – JULIETH ANDREA MARTINEZ	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Solicitud informando sobre si la UPTC exige a los estudiantes con terminación académica realizar pago de matricula	04-11-2020	N/A	09-11-2020	
DERECHO DE PETICIÓN 2020-022	PARTICULAR – MARÍA ALEJANDRA GONZALEZ	CONVENIO CASANARE ALFABETIZACION	Solicitud del porque no fue aceptada en la convocatoria de la UPTC casanare	30-11-2020	N/A	09-12-20	
DERECHO DE PETICIÓN 2020-023	ESTUDIANTE – PAOLA BENAVIDEZ	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Solicitud de reliquidación de matricula	01-12-2020	N/A	04-12-2020	

PETICIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2020-034	ESTUDIANTE – DAIDIER MALDO	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Dudas acerca de documentos para matricula	02-10-2020	N/A	05-10-2020	
PETICIÓN 2020-035	ESTUDIANTE – CARMEN RUTH RAMIREZ	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Reliquidación de matricula	04-10-2020	N/A	06-10-2020	
PETICIÓN 2020-036	ESTUDIANTE – JOHAN SEBASTIAN MONROY	DIRECCI’ON DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Inquietudes respecto a beca por extrema incapacidad	07-10-2020	N/A	08-10-2020	
PETICIÓN 2020-037	ESTUDIANTE – DIEGO FABIAN MORALES	DEPARTAMENTO DE TESORERIA	Solicitud certificado ingresos y retenciones	05-10-2020	N/A	08-10-2020	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2020-038	ESTUDIANTE – ALEJANDRA ALARCON	DEPARTAMENTO DE TESOREIA	Renovación credito con el Icetex	13-10-2020	N/A	14-10-2020	
PETICIÓN 2020-039	ESTUDIANTE – HERINSON BURGOS	COORDINACI'ON ANO CERO	Solicitud para habilitar unas materias	08-10-2020	N/A	14-10-2020	
PETICIÓN 2020-040	ESTUDIANTE – JULIAN QUINTERO	DEPARTAMENTO DE TESORERIA - ICETEX	Devolución de dinero por beca	15-10-2020	N/A	19-10-2020	
PETICIÓN 2020-041	ESTUDIANTE – ELKIN ALBERTO MORENO	DEPARTAMENTO DE TESORERIA	Solicitu de certificación bancaria de la universidad para traslado de recursos a la ANM	20-10-2020	N/A	20-10-2020	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2020-042	ESTUDIANTE – DIANA GABRIELA ZARATE	DIRECCIÓN TICS	No tiene cuenta institucional por lo tanto no puede realizar pago de matricula	30-10-2020	N/A	08-11-2020	
PETICIÓN 2020-043	ESTUDIANTE – MARINA ALEJANDRA GIL	DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN ACAD'EMICA	No puede ingresar a la plataforma moodle	04-11-2020	N/A	06-11-2020	
PETICIÓN 2020-044	PARTICULAR – DERLY PINEDA BENAVIDES	ESCUELA DE DISEÑO INDUSTRIAL	Solicitud de protocolo de acción y acompanamiento de prácticas y pasantias	22-10-2020	N/A	05-11-2020	
PETICIÓN 2020-045	ESTUDIANTE – TOMAS JOEL RODRIGUEZ	ESCUELA DE IDIOMAS	Estudiante no ha tenido clases de una materia y no recibe invitaciones de las mismas	03-11-2020	N/A	04-11-2020	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2020-046	ESTUDIANTE – FREDY AVENDAÑO	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA – CREAD BOGOTA	Solicitud de reintegro	04-11-2020	N/A	05-11-2020	
PETICIÓN 2020-047	ESTUDIANTE – JAISON HERRERA	ESCUELA DE EDUCACIÓN FISICA	Solicitud de inscripción de materias	04-11-2020	N/A	06-11-2020	
PETICIÓN 2020-048	ESTUDIANTE – ANGIE HELENA TAMAYO	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Solicitud de certificación de matricula	06-11-2020	N/A	09-11-2020	
PETICIÓN 2020-049	ESTUDIANTE – JUAN DAVID OCHOA	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Solicitud perdida de cupo de la universidad	06-11-2020	N/A	10-11-2020	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2020-050	ESTUDIANTE – SIMON QUINTERO	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Solicitud por cuanto no logro subir en el ise un documento	14-11-2020	N/A	17-11-2020	
PETICIÓN 2020-051	ESTUDIANTE – ANGELA SOFIA GALLO	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Solicitud para pago de matricula pregrado por cuotas	03-12-2020	N/A	03-12-2020	
PETICIÓN 2020-052	PADRE DE FAMILIA – ANGEL CUBIDES	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Solicitud para pago de matricula pregrado por cuotas	03-12-2020	N/A	03-12-2020	

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.