Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

LA UNIVERSIDAD QUE QUEREMOS

INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

TERCER TRIMESTRE 2021

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: Conmutador 7405626 extensión 2580 Y 318 5135940

Se presenta informe del trimestre comprendido entre el primero (01) de julio al treinta (30) de septiembre de 2021, indicando que se recibieron ante la oficina del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias 5764 **requerimientos**; discriminado así:

PETICIONES
22

QUEJAS
3

RECLAMOS
16

CONSULTAS
5723

TOTAL REQUERIMIENTOS
5764

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	-	-	-	-	14	-	-	-	14
QUEJAS	-	-	-	-	2	-	-	-	2
RECLAMOS	-	-	-	1	15	-	-	-	16
DERECHO DE PETICIÓN	-	-	1	-	7	-	-	-	8
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CONSULTAS	-	-	-	-	354	5056	273	-	5683
DENUNCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SUGERENCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FELICITACION	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NO COMPETENCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	1	1	392	5056	273	-	**5723**

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	1	14	76	-	-	-	-	-	7	70	544	722
FUNCIONARIOS	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
DOCENTE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	25	25
PENSIONADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EGRESADO	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	285	286
CONTRATISTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
PARTICULARES	2	1	-	278	-	-	-	-	-	-	203	4192	4676
PADRES DE FAMILIA	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	10	12
ANÓNIMO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	14	2	16	354	-	-	-	-	-	8	273	5056	**5723**

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	-	-	-	-	-	-	10	-	12
COMUNICACIÓN PUBLICA	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL Y DE PROGRAMAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	2	-	-	-	-	-	-	13	-	**15**

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	1	4	-	-	-	105	907	30	-	3	1053
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	5	-	3	-	-	-	186	3636	100	-	-	3930
INNOVACIÓN ACADÉMICA	-	-	-	-	-	-	11	-	-	-	-	11
INVESTIGACIÓN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
GESTIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	-	-	1	-	-	-	4	84	-	-	3	92
BIENESTAR UNIVERSITARIO												
BIENESTAR UNIVERSITARIO	-	-	1	-	-	-	24	89	25	-	-	139
TOTAL	8	1	9	-	-	-	330	4716	155	-	7	**5226**

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	-	-	-	-	-	-	-	69	-	-	-	69
GESTIÓN FINANCIERA	4	-	2	-	-	-	4	136	17	-	-	163
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	-	-	-	-	-	-	21	71	101	-	-	192
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	4
INCITEMA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	-	-	-	-	-	-	-	19	-	-	-	19
GESTIÓN NORMATIVA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
DEPARTAMENTO DE ARCHIVO	1	-	4	-	-	-	-	1	-	-	-	6
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	-	-	-	-	-	-	-	8	-	-	-	9
GESTIÓN DE INTERVENTORÍA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	-	-	-	-	-	-	-	19	-	-	-	19
TOTAL	5	1	6	-	-	-	25	327	118	-	-	**483**

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 Jurídica	120	Peticiones recibidas por los diferentes canales dispuestos de atención al ciudadano.		
Dirección de Bienestar Universitario	28	Los requerimientos cumpieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015	X	
Control Interno	14	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 Talento Humano	19	Los requerimientos fueron resueltos en el tiempo establecido	X	
Licenciatura en ciencias Naturales y educación Ambiental	1	Peticiones recibidas por los diferentes canales dispuestos de atención al ciudadano.	X	
Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	15	Las solictudes fueron resultas en los tiempos de ley	X	

UNIDAD ACADEMICO-ADMINISTRATIVA	PETICIONES REPORTADAS	GENERALIDADES	RESPUESTA EN TÉRMINOS ESTABLECIDOS	
			SI	NO
Dirección de Relaciones Internacionales	4	Peticiones recibidas por los diferentes canales dispuestos de atención al ciudadano.	X	
Consejo Académico	61	Los requerimientos cumplieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015	X	
Secretaria General	7	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	
Facultad de Derecho	15	Peticiones recibidas por los diferentes canales dispuestos de atención al ciudadano.	X	
Departamento de Contratación	1	Los requerimientos cumplieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015	X	
TOTAL	**284**			

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 seccional Chiquinquirá
Escuela de Administración de Empresas Chiquinquirá

QUEJAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
QUEJA 2021-008	LAURA CEPEDA	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA – TECNICO EN ADMINISTRACIÓN EN SALUD	Mala atención y falta de información en el programa técnico administración en salud	1-07-21	N/A	02-07-21 10-07-21	
QUEJA 2021-009	LAURA VASQUEZ	MEDICINA LABORAL	Inconformidad con medica tratante en Laboratorios Carvajal	11-08-21	N/A	14-09-21	
QUEJA 2021-010	CAROLINA MOLINA	SISTEMA PQRA	Inconformidad por mala atención telefónica	14-09-21	N/A	14-09-21	

RECLAMOS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2021-022	CRISTIAN STEVEN RICO	ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO	No puede ingresar a sus clases porque la Escuela no ha enviado los link para las mismas	6-07-21	N/A	06-07-21	
RECLAMO 2021-023	SHIRLEY SANCHEZ	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Reclamo por no respuesta oportuna frente a una devolución de dinero	04-07-21	N/A	03-08-21	
RECLAMO 2021-024	YESIKA DUARTE LEIDY YAZMIN DUARTE	ESCUELA DE INGENIERIA DE SISTEMAS	Mala atención y falta de información frente a documentación para matricula y reintegro	29-06-21	N/A	06-07-21	
RECLAMO 2021-025	ANDREA GONZALEZ	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADEMICO	Certificado de estudios mal emitido	09-07-21	N/A	12-07-21	
RECLAMO 2021-026	JEFERSON AVILA	CREAD BOGOTA	Inconformidad por demora en entrega de diploma	12-07-21	N/A	29-07-21	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2021-027	DANILO MEJIA	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADEMICO	Vulneración de derecho de habeas data y protección de datos personales	13-07-21	N/A	13-07-21	
RECLAMO 2021-028	CAMILO CARDENAS	DIRECCION TICS		5-08-21	N/A	05-08-21	
RECLAMO 2021-029	ERIKA QUINTERO	DIRECCION DE EXTENSION	Devolución de dinero por intersemestral que no se abrió	5-08-21	N/A	12-08-21	
RECLAMO 2021-030	FELIPE ANDRES REYES	DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Inconformidad por cuanto no esta en base de datos de jóvenes en acción	09-08-21	N/A	10-08-21	
RECLAMO 2021-031	DIANA SOTO	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA – DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	Inconformidad por demora en entrega de diploma	27-08-21	N/A	08-09-21	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2021-032	BRAYAN FORERO GONZALEZ	DEPARTAMENTO DE TESORERIA – VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LEGALIZACIÓN DE MATRICULA	01-09-21	N/A	03-09-21	
RECLAMO 2021-033	CARLOS E GUIZA	ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA DE EMPRESAS – DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	Inconformidad por demora en entrega de diploma	02-09-21	N/A	16-09-21	
RECLAMO 2021-034	JHON JAIRO MEDINA	DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	Inconformidad por demora en entrega de diploma	02-09-21	N/A	09-09-21	
RECLAMO 2021-035	JUAN DAVID AGUIRRE	ESCUELA DE FISICA	Inconformidad por parcial presentado en la plataforma	08-09-21	N/A	10-09-21	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2021-036	LAURA ESPERANZA CASTRO	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISCTANCIA – DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	Inconformidad por demora en entrega de diploma	06-09-21	N/A	09-09-21	
RECLAMO 2021-037	BRAYAN ALEJANDRO ORTIZ	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Devolución de dinero	27-09-21	N/A	29-09-21	

DERECHOS DE PETICIÓN

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2021-013	SANDRA PULIDO	FACULTAD DE DERECHO	Falta de información oportuna respecto a los preparatorios	06-07-21	N/A	31-08-21 05-08-21	
DERECHO DE PETICIÓN 2021-014	DANILO MEJIA	DIRECCION DE PLANEACION	Solicita información sobre fecha de la rendición de cuentas	16-07-21	N/A	22-07-21	
DERECHO DE PETICIÓN 2021-015	CHARLES ESTUPINAN	POSGRADOS INGENIERIA	Información puntual sobre algunos temas y notas del posgrado	23-07-21	N/A	23-07-21	
DERECHO DE PETICIÓN 2021-016	IVAN BARRAGAN	VIE	Solicitud de informacion para comercializar patente	29-07-21	N/A	13-08-21	
DERECHO DE PETICIÓN 2021-017	CARLOS ANDRES QUIROGA	FACULTAD DE DERECHO	Solicitud para cambiar inscripción de preparatorio por cuanto quedo errónea	03-08-21	N/A	04-08-21	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2021-018	JUAN DIAZ	DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	DEVOLUCIÓN DE DINERO CURSO INTERSEMESTRAL	10-08-21	N/A	24-08-21	
DERECHO DE PETICIÓN 2021-019	LUCERO GÓMEZ	DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	DEVOLUCIÓN DE DINERO CURSO INTERSEMESTRAL	10-08-21	N/A	24-08-21	
DERECHO DE PETICIÓN 2021-020	JUAN FELIPE GONZALEZ	DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	DEVOLUCIÓN DE DINERO CURSO INTERSEMESTRAL	10-08-21	N/A	1-09-21	

PETICIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2021-054	NAIRO CAVIELES	DEPARTAMENTO DE TESORERIA	Solicitud de legalización de matricula	06-07-21	N/A	08-07-21	
PETICIÓN 2021-055	OMAR WIEST	ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS	Solicita plan de estudios	07-07-21	N/A	12-07-21	
PETICIÓN 2021-056	DANNY FABIAN SUAREZ	DIRECCION DE PLANEACION	Solicita información sobre admisiones de 2013 en adelante con fines académicos	17-06-21	N/A	07-07-21	
PETICIÓN 2021-057	ANA PIEDAD GOMEZ	DEPARTAENTO DE INNOVACION ACADEMICA	solicitud para ingresar al aula virtual	08-07-21	N/A	08-07-21	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2021-058	MARIA PAULA LOPEZ	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADEMICO	Solicitud cambio de estrato en ficha psicosocial	09-07-21	N/A	09-07-21	
PETICIÓN 2021-059	EDGAR JULIAN RODRIGUEZ	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADEMICO	Reliquidación de matricula	09-07-21	N/A	12-07-21	
PETICIÓN 2021-060	CAMILA ZEA	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Solicitud de devolucion de dinero	13-07-21	N/A	13-07-21	
PETICIÓN 2021-061	MARIO ALBERTO HUERTAS	DEPARTAMENTO DE TESORERIA	Copia de certificacion de recaudos en ordenanza 030 de 2005	13-07-21	N/A	27-07-21	
PETICIÓN 2021-062	JAIRO ARTULLO PORTILLA	MAESTRIA EN HISTORIA	Solicitud para recoger diploma antes de ceremonia	15-07-21	N/A	15-07-21	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2021-063	CARLOS JULIO QUINTERO	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADEMICO	Inconformidad por pago de semestre por cuanto en recibos le aparece diferente monto	21-07-21	N/A	02-08-21	
PETICIÓN 2021-064	JUAN DIAZ	DIRECCION DE EXTENSION	Devolución de dinero por intersemestral que no se abrió	10-08-21	N/A	24-08-21	
PETICIÓN 2021-065	LUCERO GOMEZ	DIRECCION DE EXTENSION	Devolución de dinero por intersemestral que no se abrió	11-08-21	N/A	24-08-21	
PETICIÓN 2021-066	FELIPE GONZALEZ	DIRECCION DE EXTENSION	Devolución de dinero por intersemestral que no se abrió	10-08-21	N/A	01-09-21	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2021-067	MAIRA PARRA	DEPARTAMENTO DE TESORERIA	Inconformidad por falta de reintegro económico	31-08-21	N/A	01-09-21	
PETICIÓN 2021-068	RUBEN DARIO RUIZ	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Inconformidad por recibo de pago no generado	07-09-21	N/A	07-09-21	
PETICIÓN 2021-069	YENI MILENA ORTIZ	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA	Solicita ser incluida en lista de graduados para octubre	09-09-21	N/A	09-09-21	

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.