Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

LA UNIVERSIDAD QUE QUEREMOS

INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

CUARTO 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 octubre al treinta y uno (31) de diciembre de 2021, indicando que se recibieron ante la oficina del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias **4182 requerimientos**; discriminado así:

PETICIONES **16**

QUEJAS **1**

RECLAMOS **5**

CONSULTAS **4160**

TOTAL REQUERIMIENTOS **4182**

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	-	-	-	-	11	-	-	-	11
QUEJAS	-	-	-	-	1	-	-	-	1
RECLAMOS	-	-	-	-	5	-	-	-	5
DERECHO DE PETICIÓN	-	-	-	-	5	-	-	-	5
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CONSULTAS	-	-	-	19	293	3626	222	-	4160
DENUNCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SUGERENCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FELICITACION	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NO COMPETENCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	19	315	3626	222	-	**4182**

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	-	4	44	-	-	-	-	-	2	111	432	603
FUNCIONARIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	-	7
DOCENTE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	13	17
PENSIONADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EGRESADO	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	16	129	146
CONTRATISTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
PARTICULARES	1	-	-	268	-	-	-	-	-	3	84	3052	3408
PADRES DE FAMILIA	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
ANÓNIMO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
TOTAL	11	1	5	312	-	-	-	-	-	5	222	3626	**4182**

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	-	-	-	-	-	-	2	-	3
COMUNICACIÓN PUBLICA	-	-	-	-	-	-	-	3	-	3
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL Y DE PROGRAMAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	1	-	-	-	-	-	-		-	**6**

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	2	1	-	-	-	-	-	598	-	-	1	602
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	4	-	4	-	-	-	228	2685	183	-	4	3108
INNOVACIÓN ACADÉMICA	3	-	-	-	-	-	23	-	12	-	-	38
INVESTIGACIÓN												
GESTIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	-	-	-	-	-	-	8	112	-	-	-	120
BIENESTAR UNIVERSITARIO												
BIENESTAR UNIVERSITARIO	-	-	-	-	-	-	5	24	3	-	-	32
TOTAL	9	1	4	-	-	-	264	3419	198	-	5	**3900**

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	-	-	-	-	-	-	8	34	6	-	-	48
GESTIÓN FINANCIERA	1	-	-	-	-	-	12	35	13	-	-	61
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	-	-	1	-	-	-	25	85	-	-	-	111
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-	-	5
INCITEMA	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	4
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	-	-	-	-	-	-	-	45	-	-	-	45
GESTIÓN NORMATIVA	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	4
GESTIÓN DE INTERVENTORÍA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	3
TOTAL	1		1	-	-		49	207	24	-	-	**282**

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 de Bienestar Universitario	18	Los requerimientos cumpieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015	X	
Control Interno	12	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	14	Los requerimientos fueron resueltos en el tiempo establecido	X	
Dirección de Planeación	1	Peticiones recibidas por los diferentes canales dispuestos de atención al ciudadano.	X	
Dirección Jurídica	8	Las solictudes fueron resultas en los tiempos de ley	X	
Departamento de Registro y Admisiones	173	Los requerimientos cumpieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015	X	

UNIDAD ACADEMICO-ADMINISTRATIVA	PETICIONES REPORTADAS	GENERALIDADES	RESPUESTA EN TÉRMINOS ESTABLECIDOS	
			SI	NO
Facultad de Ciencias de la Educación	25	Los requerimientos cumpieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015	X	
Consejo Académico	39	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	
Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	16	Peticiones recibidas por los diferentes canales dispuestos de atención al ciudadano.	X	
TOTAL	**306**			

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

Departamento de Servicios Asistenciales
Decanatura Chiquinquirá
Contaduría Publica Chiquinquirá
Escuela de Administración de Empresas Chiquinquirá

QUEJAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
QUEJA 2021-011	PADRE DE FAMILIO IVAN FLORES	ESCUELA DE INGENIERIA GEOLOGICA	Presunto mal trato en clase impartida	10-11-2021	N/A	21-11-2021	

RECLAMOS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2021-038	ESTUDIANTE HENRY GONZÁLEZ BECERRA	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Demora en entrega de certificado de notas	15-10-2021	N/A	20-10-2021	
RECLAMO 2021-039	ESTUDIANTE HEIDY FLOREZ	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Inconformidad por concepto de deuda de matricula la cual cancelo	20-10-2021	N/A	20-10-2021	
RECLAMO 2021-040	ESTUDIANTE – SANTIAGO JURADO	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Inconformismo por cuanto no le enviaron fechas de pago de matricula	02-11-2021	N/A	06-11-2021	
RECLAMO 2021-041	ESTUDIANTE - MARTHA NELCY PONGUTA	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Inconformismo por cuanto no le enviaron fechas de pago de matricula	09-11-2021	N/A	10-02-2021	
RECLAMO 2021-042	ESTUDIANTE – TANIA MERCEDES SÁNCHEZ	DIRECCIÓN TICS	Inconformismo por cuanto no le enviaron fechas de pago de matricula	10-11-2021	N/A	10-11-2021	

DERECHOS DE PETICIÓN

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2021-021	PARTICULAR - NEVIS ELINA MOLINA QUESADA	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Información de beneficios en inscripciones para personas desplazadas	29-09-2021	N/A	04-10-2021	
DERECHO DE PETICIÓN 2021-022	PARTICULAR – CARLA MONTOYA	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Inconformidad por cuanto no fue admitido a la universidad	04-10-2021	N/A	05-10-2021	
DERECHO DE PETICIÓN 2021-023	PARTICULAR – ANA ROSA OLIVARES	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Solicitud para corregir número de registro icfes en proceso e inscripción	06-10-2021	N/A	16-02-2021	
DERECHO DE PETICIÓN 2021-024	PARTICULAR – ELUZABETH FORERO	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	Solicitud para mantenimiento de cerca viva y vigilancia constante en predio colindante UPTC	04-11-2021	N/A	23-11-2021	
DERECHO DE PETICIÓN 2021-025	ESTUDIANTE – EDWIN ARIAS	ESCUELA DE MATEMÁTICAS	Solicita carta de respuesta por retiro definitivo de carrera	04-11-2021	N/A	05-11-2021	

PETICIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2021-070	PARTICULAR – YENNY CAROLINA GONZALEZ	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Solicita recibos expedidos de una estudiante de enfermería	24-08-2021	N/A	05-10-2021	
PETICIÓN 2021-071	ESTUDIANTE – LUZ CARDENAS	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Solicitud para corrección de estrato	27-08-2021	N/A	06-10-2021	
PETICIÓN 2021-072	ESTUDIANTE – LINA MARIA GONZALEZ Y LEIDY ABRIL	ESPECIALIZACIÓND E NECESIDADES Y APRENDIZAJE – FACULTAD DE EDUCACIÓN	Solicitud e inconformidad con entrega de diplomas de grado	29-09-2021	N/A	07-10-2021	
PETICIÓN 2021-073	ESTUDIANTE –JUAN PABLO SALAMANCA	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Devolución de dinero concepto matricula	09-10-2021	N/A	11-11-2021	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2021-074	PARTICULAR – RAFAEL EDUARDO SANTAMARIA	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Aclaración sobre soporte ISE	13-11-2021	N/A	13-10-2021	
PETICIÓN 2021-075	ESTUDIANTE DIEGO PEDRAZA	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Solicitud de información sobre reembolso de dinero	19-11-2021	N/A	18-11-2021	
PETICIÓN 2021-076	ESTUDIANTE – SHERLEY GAMA	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Solicitud de información por cuanto le aparece una deuda que ya cancelo	20-10-2021	N/A	21-10-2021	
PETICIÓN 2021-077	ESTUDIANTE – LUIS ROBLES	DEPARTAMENTO DEINNOVACIÓN ACADÉMICA	Solicitud para poder acceder a sus cursos virtuales	02-11-2021	N/A	04-11-2021	
PETICIÓN 2021-078	ESTUDIANTE – CRISTIAN MEDINA BARÓN	ESCUELA DE DISEÑO INDUSTRIAL	Acal ración sobre estado académico	30-10-2021	N/A	02-11-2021	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2021-079	ESTUDIANTE – DANIELA LÓPEZ	DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN ACADÉMICA	Solicitud para poder acceder a sus cursos virtuales	05-11-2021	N/A	08-11-2021	
PETICIÓN 2021-080	ESTUDIANTE – HEANNER YESID COTAME	DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN ACADÉMICA	Solicitud para poder acceder a sus cursos virtuales	09-11-2021	N/A	09-11-2021	

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