Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

LA UNIVERSIDAD QUE QUEREMOS

INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

PRIMER TRIMESTRE 2022

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 enero al treinta y uno (31) de marzo de 2022, indicando que se recibieron ante la oficina del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias **3438 requerimientos**; discriminado así:

PETICIONES **18**

QUEJAS **2**

RECLAMOS **6**

CONSULTAS **3412**

TOTAL REQUERIMIENTOS **3438**

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	11	-	-	-	12
QUEJAS	-	-	-	1	1	-	-	-	2
RECLAMOS	-	-	-	-	6	-	-	-	6
DERECHO DE PETICIÓN	-	-	-	-	6	-	-	-	6
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CONSULTAS	-	-	-	23	327	2824	238	-	3412
DENUNCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SUGERENCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FELICITACION	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NO COMPETENCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	25	351	2824	238	-	**3438**

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	7	-	3	154	-	-	-	-	-	4	213	622	1003
FUNCIONARIOS	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
DOCENTE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
PENSIONADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EGRESADO	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	91	92
CONTRATISTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARTICULARES	4	1	2	196	-	-	-	-	-	1	-	2086	2290
PADRES DE FAMILIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	25	24	50
ANÓNIMO	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
TOTAL	12	2	6	350	-	-	-	-	-	6	238	2824	**3438**

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	-	-	-	-	-	-	-	5	-	5
COMUNICACIÓN PUBLICA	-	-	-	-	-	-	-	3	-	3
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG	-	-	-	-	-	-	-	10	-	10
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL Y DE PROGRAMAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	-	-	-	-	18	-	**18**

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	6	1	1	-	-	-	53	954	49	-	3	1067
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	3	-	2	-	-	-	133	1501	175	-	1	1815
INNOVACIÓN ACADÉMICA	1	-	-	-	-	-	10	-	-	-	-	11
INVESTIGACIÓN												
GESTIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	4
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	1	-	-	-	-	-	18	87	10	-	-	116
BIENESTAR UNIVERSITARIO												
BIENESTAR UNIVERSITARIO	-	-	2	-	-	-	20	46	-	-	1	69
TOTAL	11	1	5	-	-	-	238	2588	234	-	5	**3082**

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	-	-	-	-	-	-	11	18	-	-	-	29
GESTIÓN FINANCIERA	1	1	-	-	-	-	49	110	4	-	-	165
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	-	-	-	-	-	-	43	62	-	-	-	105
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INCITEMA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	-	-	-	-	-	-	7	23	-	-	1	31
GESTIÓN NORMATIVA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	-	-	1	-	-	-	2	5	-	-	-	8
GESTIÓN DE INTERVENTORÍA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	1	1	1	-	-	-	112	218	4	-	1	**338**

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	10	Los requerimientos cumplieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015	X	
Control Interno	11	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	32	Los requerimientos fueron resueltos en el tiempo establecido	X	
Dirección Jurídica	18	Las solictudes fueron resultas en los tiempos de ley	X	
Consejo Académico	11	Los requerimientos cumplieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015	X	

UNIDAD ACADEMICO-ADMINISTRATIVA	PETICIONES REPORTADAS	GENERALIDADES	RESPUESTA EN TÉRMINOS ESTABLECIDOS	
			SI	NO
Facultad Seccional Chiquinquirá	2	Los requerimientos cumpieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015	X	
Departamento de Servicios Docentes Asistenciales	1	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	18	Peticiones recibidas por los diferentes canales dispuestos de atención al ciudadano.	X	
TOTAL	**103**			

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

Contaduría Publica Chiquinquirá
Escuela de Administración de Empresas Chiquinquirá

QUEJAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
QUEJA 2022-001	FABIO SALCEDO	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FALTA DE RESPUESTA FRENTE A DERECHO DE PETICIÓN	01-02-22	N/A	02-02-22	
QUEJA 2022-002	ANONIMO	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA	SOLICITUD DE MEJORA A DOCENTE DEL PROGRAMA TÉCNICA PROFESIONAL EN PROCESOS COMERCIALES Y FINANCIEROS	22-03-22	N/A	23-03-22	

RECLAMOS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2022-001	ESTUDIANTE EDWIN SOSA	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	INFORMA A BIENESTAR QUE TIENE COVID19 POR CUANTO NO RECIBIO RESPUESTA EN SU ESCUELA	02-02-22	N/A	03-02-22	
RECLAMO 2022-002	LINA MILENA GAITAN	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	MANIFIESTA INCONFORMISMO POR CUANTO APARECE INSCRITA EN UN PROGRAMA DIFERENTE	10-02-22	N/A	10-02-22	
RECLAMO 2022-003	IRIS LORENA SÁNCHEZ	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	SOLICITA CITA MÉDICA PERO LA UNIVERSIDAD NO TIENE CONVENIOS CON PROFAMILIA, HOSPITAL SAN RAFAEL…	15-02-22	N/A	19-02-22	
RECLAMO 2022-004	LEIDY GONZALEZ	UNISALUD	INCONFORMISMO POR FALTA DE ATENCIÓN Y CITA PRIORITARIA A SU HIJA	04-03-22	N/A	07-03-22	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2022-005	WALTER LEONARDO GIL	POSGRADOS CIVIL	FALTA DE INFORMACIÓN POR PARTE DEL PROGRAMA	08-03-22	N/A	09-03-22	
RECLAMO 2022-006	MÓNICA ALEJANDRA MEDINA	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	FALTA DE INFORMACIÓN Y MALA ATENCIÓN DE FUNCIONARIOS	29-03-22	N/A	30-03-22	

DERECHOS DE PETICIÓN

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2022-001	VICTOR GONZALEZ	POSGRADOS DERECHO	ENTREGA DE DIPLOMA DE ESPECIALIZACIÓN	16-02-22	N/A	01-03-22	
DERECHO DE PETICIÓN 2022-002	LIZETH PAOLA MUÑOZ	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DOCENTES ASISTENCIALES	MANIFIESTA QUE NO TIENE CARNET Y LE ESTÁN COBRANDO POR PERDIDA	21-02-22	N/A	21-02-22	
DERECHO DE PETICIÓN 2022-003	FABIAN CORREDOR	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	INCONFORMIDAD CON DOCUMENTACIÓN PARA PROCESO DE MATRICULA	21-02-22	N/A	22-02-22	
DERECHO DE PETICIÓN 2022-004	ROSA HILDA SANABRIA	PROGRAMAS TÉCNICOS EIM	APOYO EN LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN TÉCNICA EN EL PRODUCCIÓN Y TRANSFORMACIÓN DEL ACERO	28-02-22	N/A	22-03-22	
DERECHO DE PETICIÓN 2022-005	PILAR MORENO	FACULTAD DE DERECHO	PRESUNTAS MALAS PRÁCTICAS PEDAGÓGICAS, EN LA MATERIA IMPARTIDA POR DOCENTE	04-03-22	N/A	23-03-22	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2022-006	RONY BERNAL	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	SOLICITUD EQUIPO DE COMPUTO PARA PROGRAMA DE POSGRADO	04-03-22	N/A	28-03-22	

PETICIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2022-001	CAMILA ANDREA CARDENAS	ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES	PERMISO ACADÉMICO POR VIAJE	21-02-22	N/A	04-02-22	
PETICIÓN 2022-002	OSCAR ORTEGA	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	DUDA ACERCA DEL MONTO PARA PAGAR MATRÍCULA	04-02-22	N/A	04-02-22	
PETICIÓN 2022-003	FREDY ABRIL	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	SOLICITA INFORMACIÓN DEL PORQUE SU INSCRIPCIÓN FUE ANULADA	05-02-22	N/A	07-02-22	
PETICIÓN 2022-004	DANIEL REYES	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	SOLICITA INFORMACIÓN DEL PORQUE NO FUE ADMITIDO	08-02-22	N/A	08-02-22	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2022-005	JESICA PAOLA ATULIA	DECANATURA SOGAMOSO	SOLICITA INFORMACIÓN PARA RECLAMAR SU DIPLOMA DE POSGRADO	17-02-22	N/A	18-02-22	
PETICIÓN 2022-006	XIMENA FIGUEREDO	ESCUELA DE CONTADURIA	SOLICITA INFORMACIÓN DEL TIEMPO PARA PRESENTAR PAPELES PARA GRADO	18-02-22	N/A	23-02-22	
PETICIÓN 2022-007	GEIDY VELANDIA	INSTITUTO INTERNACIONAL DE IDIOMAS	SOLICITA CERTIFICADO DE CURSOS APROBADOS DE INGLES	20-02-22	N/A	21-02-22	
PETICIÓN 2022-008	LAURA KATHERINE GÓMEZ	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO DE INSCRIPCIÓN DE UN PROGRAMA DE POSGRADO	22-02-22	N/A	24-02-22	
PETICIÓN 2022-009	FREDY RODRIGUEZ	ESPECIALIZACIÓN EN SEGURIDAD Y CALIDAD ALIMENTARIA	DAR CLARIDAD E INFORMAR SOBRE EL PROCESO DE INSCRIPCIÓN DE ASIGNATURAS Y SOLICITUD APLICAR CLASES DE FORMA VIRTUAL	23-02-22	N/A	25-02-22	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2022-010	MARÍA ULLOA	REPOSITORIO INSTITUCIONAL	SOLICITA INFORMACIÓN DEL PORQUE SU TESIS NO SE ENCUENTRA PUBLICADA	08-03-22	N/A	16-03-22 22-03-22	SE REMITE TAMBIÉN A LA MAESTRÍA EN DDHH
PETICIÓN 2022-011	DAVID LÓPEZ	DEPARTAMENTO DE TESORERÍA OFICINA DEL ICETEX	INFORMACIÓN SOBRE EL BENEFICIO DE GENERACIÓN EQUIDAD Y JÓVENES EN ACCIÓN	09-03-22	N/A	16-03-22	
PETICIÓN 2022-012	MARÍA MORENO	FACULTAD DE DERECHO	SOLICITA ASIGANACIÓNDE JURADO EVALUADOR	31-03-22	N/A	087-04-22	

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.