Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

LA UNIVERSIDAD QUE QUEREMOS

INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

SEGUNDO 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 abril al treinta (30) de junio de 2022, indicando que se recibieron ante la oficina del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias **2850 requerimientos**; discriminado así:

PETICIONES **23**

QUEJAS **4**

RECLAMOS **3**

CONSULTAS **2820**

TOTAL REQUERIMIENTOS **2850**

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	-	-	-	-	15	-	-	-	**15**
QUEJAS	-	-	-	-	4	-	-	-	**4**
RECLAMOS	-	-	-	-	3	-	-	-	**3**
DERECHO DE PETICIÓN	-	-	-	1	7	-	-	-	**8**
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	**-**
CONSULTAS	-	-	-	15	302	2447	56	-	**2820**
DENUNCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	**-**
SUGERENCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	**-**
FELICITACION	-	-	-	-	-	-	-	-	**-**
NO COMPETENCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	**-**
TOTAL	-	-	-	**16**	**331**	**2447**	**56**	-	**2850**

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	1	1	112	-	-	-	-	-	3	53	990	**1167**
FUNCIONARIOS	1	-	-	8	-	-	-	-	-	-	-	-	**9**
DOCENTE	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	4	**8**
PENSIONADOS	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**1**
EGRESADO	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	85	**87**
CONTRATISTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**-**
PARTICULARES	5	2	1	185	-	-	-	-	-	5	-	1363	**1561**
PADRES DE FAMILIA	-	-	-	10	-	-	-	-	-	-	1	5	**16**
ANÓNIMO	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**1**
TOTAL	**15**	**4**	**3**	**317**	-	-	-	-	-	**8**	**56**	**2447**	**2850**

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**
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN	1	-	-	-	-	-	-	-	-	**1**
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL Y DE PROGRAMAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	**2**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2**	**-**	**4**

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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**-**
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	5	1	1	-	-	-	36	774	27	-	3	**847**
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	1	-	-	-	-	-	197	1440	27	-	2	**1667**
INNOVACIÓN ACADÉMICA	1	-	-	-	-	-	-	5	-	-	-	**6**
INVESTIGACIÓN												
GESTIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	**3**
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	-	-	-	-	-	-	5	35	-	-	-	**40**
BIENESTAR UNIVERSITARIO												
BIENESTAR UNIVERSITARIO	-	-	-	-	-	-	18	29	-	-	1	**48**
TOTAL	**7**	**1**	**1**	**-**	**-**	**-**	**259**	**2283**	**54**	**-**	**6**	**2611**

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	1	1	-	-	-	-	10	36	2	-	-	**50**
GESTIÓN FINANCIERA	3	-	-	-	-	-	24	68	-	-	-	**95**
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**1**
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	-	-	-	-	-	-	17	43	-	-	-	**60**
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	**3**
INCITEMA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**-**
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	-	2	-	-	-	-	7	9	-	-	-	**18**
GESTIÓN NORMATIVA	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**1**
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**-**
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	-	-	1	-	-	-	-	3	-	-	-	**4**
INSTITUTO DE IDIOMAS	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	**2**
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	**1**
TOTAL	**6**	**3**	**2**	**-**	**-**	**-**	**58**	**162**	**2**	**-**	**2**	**235**

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	15	Los requerimientos cumpieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015	X	
Control Interno	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	
Departamento de Talento Humano	24	Los requerimientos fueron resueltos en el tiempo establecido	X	
Secretaria General	14	Las solictudes fueron resultas en los tiempos de ley	X	
Consejo Académico	7	Los requerimientos cumplieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015	X	
Dirección de Planeación	2	Los requerimientos fueron resueltos en el tiempo establecido	X	
Unisalud	3	Peticiones recibidas por los diferentes canales dispuestos de atención al ciudadano.	X	

UNIDAD ACADEMICO-ADMINISTRATIVA	PETICIONES REPORTADAS	GENERALIDADES	RESPUESTA EN TÉRMINOS ESTABLECIDOS	
			SI	NO
Facultad Ciencias de la Salud	1	Los requerimientos cumpieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015	X	
Departamento de Servicios Docentes Asistenciales	2	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	
Instituto Internacional de Idiomas	5	Peticiones recibidas por los diferentes canales dispuestos de atención al ciudadano.	X	
Dirección de Relaciones Internacionales	1	Los requerimientos fueron resueltos en el tiempo establecido	X	
Facultad de Ciencias de la Educación	32	Los requerimientos cumplieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015	X	
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales	8	Las solicitudes fueron resultas en los tiempos de ley	X	

UNIDAD ACADEMICO-ADMINISTRATIVA	PETICIONES REPORTADAS	GENERALIDADES	RESPUESTA EN TÉRMINOS ESTABLECIDOS	
			SI	NO
Departamento de Contratación	6	Los requerimientos cumpieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015	X	
Departamento de Contabilidad	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	
Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	59	Peticiones recibidas por los diferentes canales dispuestos de atención al ciudadano.	X	
Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	23	Peticiones recibidas por los diferentes canales dispuestos de atención al ciudadano.	X	
TOTAL	**210**			

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

Facultad Seccional Chiquinquirá
Escuela de Contaduría Pública seccional Chiquinquirá
Escuela de Administración de Empresas Chiquinquirá
Escuela de Ciencias Químicas
Escuela de Ingeniería Industrial Sogamoso
Escuela y Estadística Duitama
Escuela de Diseño Industria Duitama

QUEJAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
QUEJA 2022-003	PANCRACIO	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DOCENTES ASISTENCIALES	INCONFORMISMO CON FUNCIONARIA DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DOCENTES ASISTENCIALES	08/07/2022	N/A	28/04/2022	
QUEJA 2022-004	DIANA BARÓN	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DOCENTES ASISTENCIALES	SUPUESTA MALA PRAXIS CON LA EXPEDICIÓN DE CARNETS	22/04/2022	N/A	03/0572022	
QUEJA 2022-005	ROLANDO ROJAS	DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONARIA EN HORARIO Y FUNCIONES ASIGNADAS	12/05/2022	N/A	18/05/2022	
QUEJA 2022-006	LAURA MILENA RODRIGUEZ	CIDEA	MALA ATENCIÓN AL USUARIO POR PARTE DE FUNCIONARIA DEL CIDEA	17/06/2022	N/A	22/06/2022	

RECLAMOS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2022-007	ALLISON MUNEVAR	INSTITUTO DE IDIOMAS	DEVOLUCIÓN DE DINERO	06/05/2022	N/A	10/05/2022	
RECLAMO 2022-008	NELSON RESTREPO	UNISALUD	INCONFORMISMO CON AUTORIZACIONES, ENTREGA DE MEDICAMENTOS Y EQUIPO	31/05/2022	N/A	31/05/2022	
RECLAMO 2022-009	JUAN CAMILO GIRALDO	CREAD CHIQUINQUIRÁ	INCONFORMIDAD POR DEUDAS AL MOEMNTO DE PAGAR MATRICULA	06/06/2022	N/A	14/06/2022	

DERECHOS DE PETICIÓN

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2022-007	CLAUDIA PATRICIA PEREZ	COORDINACIÓN PROGRAMAS TÉNICOS	SOLICITA SE HABILITE EL PAGO DEL CONVENIO EXISTENTE EN TRE ALCALDÍA Y COLEGIO IMEN REFERENTE A LA MODALIDAD MATALMECANICA	01/04/2022	N/A	01/04/2022	
DERECHO DE PETICIÓN 2022-008	XIMENA CRUZ	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	SOLICITA PRORROGA PARA PODER PAGAR PIN DE INSCRIPCIÓN	18/04/2022	N/A	20/04/2022	
DERECHO DE PETICIÓN 2022-009	CARLOS HUMBERTO VARGAS	ESCUELA DE MÚSICA	SOLICITUD DE CONTENIDOS PROGRAMATICOS	04/04/2022	N/A	18/04/2022	
DERECHO DE PETICIÓN 2022-010	RUTH AMPARO GARCIA	INSTITUTO DE IDIOMAS	SOLICITA SEÑIRSE A LA LEY 850	19/07/2022	N/A	21/04/2022	
DERECHO DE PETICIÓN 2022-011	ALBEIRO OROS COMAYAN	FACULTAD DE DERECHO	SOLICITUD DE ACCIONES POR CONDICIÓN ESPECIAL	23/04/2022	N/A	07/06/2022	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2022-012	WILMER LEGIZAMON	DEPARTAMENTO DE CONTRATACIÓN	SOLICITUD COPIAS EXPERIENCIAS CONTRACTUAL ESTUDIOS DEEVALUACION GEOTECNICA, ESTRUCTURAL E HIDRAULICA	10/05/2022	N/A	20/05/2022	
DERECHO DE PETICIÓN 2022-013	EDWAR ALEJANDRO MONROY	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	INFORMACIÓN DE BECAS Y BENEFICIOS	20/05/2022	N/A	23/05/2022	
DERECHO DE PETICIÓN 2022-014	ASRAEL MACAYO FLOREZ	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	DUDA EN PROCESO DE ADMISIONE SPOR PERMISO DE PROTECCIÓN TEMPORAL	25/05/2022	N/A	06/06/2022	

PETICIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2022-013	ANDREA ACERO	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DEVOLUCIÓN DE DINERO	04/04/2022	N/A	08/04/2022	
PETICIÓN 2022-014	MARÍA ALEJANDRA CRUZ	ESCUELA DE PSICOLOGÍA	SOLICITA INSCRIPCIÓN DE MATERIAS	08/04/2022	N/A	18/04/2022	
PETICIÓN 2022-015	ANDRÉS JUAN ANAYA	DEPARTAMENTODE TESORERÍA OFICINA DEL ICETEX	DEVOLUCIÓN DE DINERO	17/04/2022	N/A	19/04/2022	
PETICIÓN 2022-016	CRISTIAN PIZÓN	DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	SOLICITA DOCUMENTOS POR CUANTO SU PADRE FALLECIO	02/05/2022	N/A	04/05/2022	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2022-017	ESCUELA DE AGRONOMIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	SOLICITAN CAMBIO DE LUMINARIA	10/05/2022	N/A	10/05/2022	
PETICIÓN 2022-018	PERSONERIA FIRAVITOBA	DIRECTOR GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE SALUD PÚBLICA	SOLICITA INFORMACIÓN DETALLADA SOBRE PUNTOS DE INVESTIGACIÓN	11/05/2022	N/A	11/05/2022	
PETICIÓN 2022-019	OMAIDA ASCANIO	CARTERA Y ESTAMPILLAS	SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE ESTAMPILLAS	13/05/2022	N/A	13/05/2022	
PETICIÓN 2022-020	MARTHA VALDERRAMA	ESCUELA DE CIENCIAS HUMANISTICAS	INFORMACIÓN DETALLADA SOBRE PROGRAMA LICENCIATURA EN BÁSICA PRIMARA	06/05/2022	N/A	11/05/2022	
PETICIÓN 2022-021	BIVIANA MATILDE BERNAL	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	INFORMACIÓN POR DAÑOS OCASIONADOS CON GRAFITIS A ESCUELA DE MEDICINA	25/05/2022	N/A	27/05/2022	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2022-022	ANDRÉS SARMIENTO	POSGRADOS CIVIL	CAMBIO DE ELECTIVA SIN CONSENTIMIENTO	01/06/2022	N/A	01/06/2022	
PETICIÓN 2022-023	VICTOR CAMILO MARTINEZ	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	INFORMACIÓN ACERCA DE MATRICULA CERO	25/05/2022	N/A	02/06/2022	
PETICIÓN 2022-024	JHON JAIRO GUERRERO	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	SOLICITUD SOBRE REINTEGRO	06/06/2022	N/A	07/06/2022	
PETICIÓN 2022-025	ESCUELA DE MATEMÁTICAS	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	SOLICITAN ASIGNACIÓN DE SALONES	08/06/2022	N/A	09/06/2022	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2022-026	JULIO CABRERA	REPOSITORIO UPTC	SOLICITA RETIRAR ARTÍCULO DE LA PÁGINA INSTITUCIONAL	07/06/2022	N/A	08/06/2022	
PETICIÓN 2022-027	NELLY PEDRAZA CASTELLANOS	DIRECCIÓN JURÍDICA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE CONTRATISTAS QUE ACTUALMENTE PRESTAN EL SERVICIO DE FOTOCOPIADO EN LA UNIVERSIDAD	01/06/2022	N/A	21/06/2022	

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.