Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

LA UNIVERSIDAD QUE QUEREMOS

INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

CUARTO 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 octubre al treinta y uno (31) de diciembre de 2022, indicando que se recibieron ante la oficina del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias **2637 requerimientos**; discriminado así:

PETICIONES **13**

QUEJAS **2**

RECLAMOS **7**

DENUNCIA **1**

CONSULTAS **2614**

TOTAL REQUERIMIENTOS **2637**

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	-	-	-	-	10	-	-	-	10
QUEJAS	-	-	-	-	2	-	-	-	2
RECLAMOS	-	-	-	-	7	-	-	-	7
DERECHO DE PETICIÓN	-	-	-	-	3	-	-	-	3
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CONSULTAS	-	-	-	14	371	2228	-	-	2613
DENUNCIAS	-	-	-	-	2		-	-	2
SUGERENCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FELICITACION	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NO COMPETENCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	14	395	2228	-	-	**2637**

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	5	-	4	82	-	1	-	-	-	1	-	92	185
FUNCIONARIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DOCENTE	-	-	-	7	-	-	-	-	-	-	-	1	8
PENSIONADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EGRESADO	-	-	1	13	-	-	-	-	-	-	-	78	92
CONTRATISTA	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
PARTICULARES	4	1	2	284	-	-	-	-	-	1	-	2057	2349
PADRES DE FAMILIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
ANÓNIMO	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
TOTAL	10	2	7	386	-	1	-	-	-	3	-	2228	**2637**

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	-	-	-	-	-	-	4	-	-	4
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG	-	-	-	-	-	-	5	-	-	5
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL Y DE PROGRAMAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	-	-	-	9	-	-	**9**

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	2	2	3	-	-	-	32	514	-	-	1	554
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	-	-	3	-	-	-	243	1442	-	-	2	1690
INNOVACIÓN ACADÉMICA	-	-	-	-	-	-	12	38	-	-	-	50
INVESTIGACIÓN												
GESTIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	-	-	-	-	-	-	7	61	-	-	-	68
BIENESTAR UNIVERSITARIO												
BIENESTAR UNIVERSITARIO	-	-	1	-	-	-	15	2	-	-	-	18
TOTAL	2	2	7	-	-	-	309	2057	-	-	3	**2380**

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	-	-	-	-	-	-	-	48	-	-	-	48
GESTIÓN FINANCIERA	-	-	-	-	1	-	23	64	-	-	-	88
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	3
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	-	-	-	-	-	-	37	21	-	-	-	58
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	-	-	-	-	-	-	8	-	-	-	-	8
INCITEMA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	1	-	-	-	-	-	3	32	-	-	-	36
GESTIÓN NORMATIVA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	4
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
INSTITUTO DE IDIOMAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
TOTAL	2	-	-	-	1	-	78	166	-	-	1	**248**

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	10	Los requerimientos cumpieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015	X	
Control de la Evaluación Independiente	10	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	
Consejo Académico	23	Las solictudes fueron resultas en los tiempos de ley	X	
Dirección de Posgrados	6	Los requerimientos cumplieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015	X	
Escuela de Administración de Empresas Seccional Chiquinquirá	2	El requerimiento fue resulto dentro de los términos establecidos	X	
Dirección de Bienestar Universitario	4	Las solicitudes se contestaron en los términos planteados en la Ley 1755	X	
Departamento de Contabilidad	3	Los requerimientos fueron resueltos en el tiempo establecido	X	
Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	**58**	Peticiones recibidas por los diferentes canales dispuestos de atención al ciudadano.	X	

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

Decanatura Chiquinquirá
Departamento de Servicios Docentes Asistenciales

QUEJAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
QUEJA 2022-012	NATY CAROLINA GOMEZ ALVAREZ EDWARD ROA VANEGAS	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA	INCONFORMIDAD CON EL ACTUAR PROFESIONAL DE EGRESADA	07/10/2022	N/A	01/11/2022	
QUEJA 2022-013	ANONIMO	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA	INCONFORMIDAD CON DOCENTE POR CAMBIO DE LAS FECHAS DE PRESENTACIÓN DE LA EVALUACIÓN	20/10/2022	N/A	20/10/2022	

RECLAMOS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2022-021	LIZETH NATALIA SANABRIA	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	INCONFORMIDAD POR CUANTO NO HA RECIBIDO RESPUESTA A SOLICITUD DE REINTEGRO	14/10/2022	N/A	14/10/2022	
RECLAMO 2022-022	DAYANA ANDREA REYES	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	INCONFORMIDAD CON PRECESO DE MATRÍCULA	23/10/2022	N/A	24/10/2022	
RECLAMO 2022-023	YARLY CEPEDA GÓMEZ	ESCUELA DE BIOLOGÍA	INCONFORMIDAD CON LA ESCUELA DE BIOLOGÍA EN LA TRAMITACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS	26/10/2022	N/A	31/10/2022 02/11/2022	
RECLAMO 2022-024	DIEGO FERNANDO VARGAS	ESCUELA ADMINISTRATIVA FESAD	SOLICITA INFORMEN REQUISITOS PARA OBTENER DIPLOMA DE GRADO	19/10/2022	N/A	26/10/2022	
RECLAMO 2022-025	JULY ANDREA TALERO	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	INCONFORMISMO CON PROCESO DE INSCRÍPCIÓN	02/12/2022	N/A	02/12/2022	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2022-026	JUAN SIMÓN NUÑEZ	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	INCONFORMISMO CON PROCESO DE INSCRÍPCIÓN	02/12/2022	N/A	05/12/2022	
RECLAMO 2022-027	MIGUEL ANGEL PULIDO	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	SOLICITA INFORMACIÓND E REQUISITOS PARA GRADO	12/12/2022	N/A	12/12/2022	

DERECHOS DE PETICIÓN

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2022-017	LEILA TOCARRUNCHO	ESCUELA DE INGENIERÍA DE MINAS	SOLICITA INFORMACIÓN ACERCA DE LOS REQUISITOS PARA OPTAR POR SU GRADO	25/10/2022	N/A	27/10/2022	
DERECHO DE PETICIÓN 2022-018	CRISTIAN LEONARDO PARRA	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	SOLICITA VALIDACIÓN ACADÉMICA	02/11/2022	N/A	03/11/2022	
DERECHO DE PETICIÓN 2022-019	JOSE HUGO RAMÍREZ	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE SI SU HIJO ES O NO ESTUDIANTE ACTIVO	17/11/2022	N/A	17/11/2022	

PETICIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2022-045	JUAN DANIEL PEREZ	DIRECCIÓN JURIDÍCA	SOLICITA SEAN ENVIADOS TODOS LOS DOCUMENTOS DE CONTRATACIÓN CON EL FIN DE HACER VEEDURÍA CIUDADANA	04/10/2022	N/A	06/10/2022	
PETICIÓN 2022-046	FLOR GUZMAN	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA	SOLICITA SE LE OTORGUE EL BENEFICIO DEL ARTÍCULO 80 DEL REGALAMENTO ESTUDIANTIL	04/10/2022	N/A	11/10/2022	
PETICIÓN 2022-047	ANDRÉS BARRERO	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA	SOLICITA FECHA DE GRADUACIÓN DE LA TECNOLOGÍA EN ELECTRICIDAD CON CONVENIO COTECNOVA	27/10/2022	N/A	31/10/2022	
PETICIÓN 2022-048	JULIANA DEAQUIZ PATIÑO	DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN ACADÉMICA	SOLICITA ACTIVACIÓN DE PLATAFORMA MOODLE	08/11/2022	N/A	09/11/2022	
PETICIÓN 2022-049	EDUARDO ACOSTA	DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	SOLICITA COPIA DE FINALIZACIÓN DE CONTRATO	09/11/2022	N/A	03/08/2022	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2022-050	ROSA LILIANA CABRA	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	SOLICITA VERIFICACIÓN ACADÉMICA	10/11/2022	N/A	17/11/2022	
PETICIÓN 2022-051	ANGELA YAMILE GAMBA	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	SOLICITA SE HABILITE RECIBO DE PAGO ORDINARIO DE LA MATRICULA	27/10/2022	N/A	18/11/2022	
PETICIÓN 2022-052	MARÍA LUISA CRISTANCHO	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	JUZGADO SOLICITA INFORMACIÓN DE ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD	11/11/2022	N/A	22/11/2022	
PETICIÓN 2022-053	FREDI ALONZO CRUZ	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DOCENTES ASISTENCIALES	SOLICITAI NFORMACIÓN PARA ADQUIRIR SU CARNET POR CUANTO NO SE ECNUENTRA EN LA CIUDAD	10/12/2022	N/A	12/12/2022	
PETICIÓN 2022-054	DIANA CAROLINA SANDOVAL	DEPARTAMENTO DECONTRATACIÓN	SOLICITA REFERECNIA LABORAL	13/12/2022	N/A	14/12/2022	

DENUNCIAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DENUNCIA 2022-001	BRAYAN NICOLAS PEREZ	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - SOGAMOSO	DENUNCIA HURTO DE BICICLETA EN SEDE SECCIONAL SOGAMOSO	13/12/2022	N/A	23/12/2022	