INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

PRIMER TRIMESTRE 2023

MARÍA CLAUDIA GÓMEZ URICOECHEA
Responsable Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

VIGILADA MINEDUCACIÓN
Uptc Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
CEAI UDUAL ACREDITACION INSTITUCIONAL INTERNACIONAL 2022-2027
ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL DE ALTA CALIDAD MULTICAMPUS
RESOLUCIÓN 023655 DE 2021 MEN / 6 AÑOS

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 2023, indicando que se recibieron ante la oficina del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias **2485 requerimientos**; discriminado así:

PETICIONES **15**

QUEJAS **3**

RECLAMOS **6**

DENUNCIAS **1**

CONSULTAS **2460**

TOTAL REQUERIMIENTOS **2485**

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	-	-	-	-	8	-	-	-	8
QUEJAS	-	-	-	-	3	-	-	-	3
RECLAMOS	-	-	-	-	6	-	-	-	6
DERECHO DE PETICIÓN	-	-	-	-	7	-	-	-	7
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CONSULTAS	-	-	-	15	379	2066	-	-	2460
DENUNCIAS	-	-	-	-	1	-	-	-	1
SUGERENCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FELICITACION	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NO COMPETENCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	15	404	2066	-	-	**2485**

TIPO DE USUARIOS QUE PRESENTARON REQUERIMIENTOS

USUARIOS	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	DERECHOS DE PETICIÓN	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIÓN	NO COMPETENCIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	CONSULTAS	CHAT	LLAMADAS	TOTAL
ESTUDIANTES	5	1	4	-	-	-	-	-	-	96	-	99	205
FUNCIONARIOS	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
DOCENTE	-	-	1	1	-	-	-	-	-	13	-	3	18
PENSIONADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EGRESADO	-	-	-	1	-	-	-	-	-	27	-	74	102
CONTRATISTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
PARTICULARES	3	1	1	3	-	1	-	-	-	253	-	1845	2107
PADRES DE FAMILIA	-	-	-	2	-	-	-	-	-	5	-	45	52
ANÓNIMO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	8	3	6	7	-	1	-	-	-	394	-	2066	**2485**

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
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
COMUNICACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	-	-	-	5	-	-	**6**

MISIONALES	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	DERECHOS DE PETICIÓN	DENUNCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS – EMAIL FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFONICAS	CONSULTAS CHAT	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	SUGERENCIAS	TOTAL
DOCENCIA												
GESTIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	3	2	2	1	-	-	108	778	-	-	-	894
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	-	-	1	4	-	-	183	1113	-	-	-	1301
EDUCACIÓN VIRTUAL	-	-	-	-	-	-	17	-	-	-	-	17
GESTION FORTALECIMIENTO Y PRODUCTIVIDAD DE LA INVESTIGACION	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
GESTIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	-	-	-	-	-	-	9	81	-	-	-	90
GESTION DE SERVICIOS DE LA CLINICA VETERINARIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	-	-	-	-	-	-	13	5	-	-	-	18
TOTAL	4	2	3	5	1	-	330	1977	-	-	-	**2322**

APOYO	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	DERECHOS DE PETICIÓN	DENUNCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS EMAIL-FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFONICAS	CONSULTAS CHAT	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	SUGERENCIAS	TOTAL
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	-	-	-	1	-	-	8	26	-	-	-	35
GESTIÓN FINANCIERA	3	-	1	-	-	-	14	22	-	-	-	40
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	-	-	-	-	-	-	32	31	-	-	-	63
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	4
INCITEMA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LABORATORIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	1	-	-	-	-	-	6	4	-	-	-	11
GESTIÓN NORMATIVA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
INSTITUTO DE IDIOMAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
TOTAL	4	-	3	2	-	-	64	84	-	-	-	**157**

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	16	Los requerimientos cumplieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015	X	
Control de la Evaluación Independiente	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	
Unisalud	2	Las solictudes fueron resultas en los tiempos de ley	X	
Departamento de Talento Humano	24	Los requerimientos cumplieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015	X	
Secretaria General	8	Las solicitudes fueron resultas en los tiempos de ley	X	
Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	15	Peticiones recibidas por los diferentes canales dispuestos de atención al ciudadano.	X	
TOTAL	**76**			

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 2023-01	Diego Camargo	Escuela de Ingeniería Industrial	Supuesta mala conducta de estudiante en su actuar	13/02/2023	N/A	24/02/2023	
QUEJA 2022-02	Heidy Tatiana Reyes	Instituto de Idiomas	Mala atención por parte de funcionaria del Instituto	14/02/2023	N/A	16/02/2023	
QUEJA 2023-03	Ana Julia Bohada	Sistema Integrado de Gestión	Funcionario tuvo accidente de trabajo, demora en medicamentos y autorización	02/02/2023	N/A	03/02/2023	

RECLAMOS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2023-01	María Belinda Guzmán	Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	Solicita explicación del porque su nombre aparece en una publicación de PQRS	05/01/2023	N/A	19/01/2023	
RECLAMO 2023-02	Eduardo Santiago Torres	Escuela de Ingeniería Metalúrgica	Solicita sean incluidos grupos de calculo para inscripción de materias	12/01/2023	N/A	18/01/2023	
RECLAMO 2023-03	Catalina Rodríguez	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Solicita se quite la deuda de matricula por cuanto es beneficiario de matrícula cero	10/01/2023	N/A	19/01/2023	
RECLAMO 2023-04	Juan David Gaona	Licenciatura en Educación Física	Informa que el sistema cambio horario previamente inscrito por el estudiante	23/01/2023	N/A	23/01/2023	
RECLAMO 2023-05	Alex Rojas	Departamento de Servicios Generales	Inconformidad con arreglo solicitado en reparación de mantenimiento	13/02/2023	N/A	07/03/2023	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2022-06	Jesús Felipe Rodríguez	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Inconformismo con demora en devolución de dinero	21/02/2023	N/A	28/03/2023	

DERECHOS DE PETICIÓN

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2023-01	David Alejandro Ávila	Departamento de Contratación	Se solicita Información laboral sobre un funcionario	25/01/2022	N/A	27/01/2023	
DERECHO DE PETICIÓN 2023-02	Personera Delegada de Infancia, Adolescencia y Familia	Facultad de Ciencias Básicas	Solicita cancelación extemporánea de semestre	07/02/2023	N/A	09/02/2023	
DERECHO DE PETICIÓN 2023-03	Omar Jairo Delgado	Departamento de Talento Humano	Solicita se formalice de manera urgente su contrato de trabajo	30/01/2023	N/A	03/02/2023	
DERECHO DE PETICIÓN 2023-04	Hector Arbey Vacca	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Solicita información sobre si su hijo es o no estudiante activo	13/02/2023	N/A	13/02/2023	
DERECHO DE PETICIÓN 2023-05	Jorge Sanabria	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Solicita información sobre estudiante	14/03/2023	N/A	23/03/2023	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2022-06	Gladys Riaño	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Solicita certificado de notas de graduado	15/03/2023	N/A	21/03/2023	
DERECHO DE PETICIÓN 2022-07	Miller A Reina	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Solicita conocer la normatividad y la asignación de los cupos especiales para estudiantes indígenas en caso de tenerlos	27/03/2023	N/A	31/03/2023	

PETICIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2023-01	Julitza Traslaviña	Departamento de Tesorería – Oficina Icetex	Solicita se genere pago de matricula por renovación de fondo de excelencia	10/01/2023	N/A	18/01/2023	
PETICIÓN 2023-02	Nelly Marcela Ochoa	Departamento de Servicios Docentes Asistenciales	Solicita desactivar el carnet estudiantil	27/12/2022	N/A	18/01/2023	
PETICIÓN 2023-03	Iter Legal Consultans	Vicerrectoría de Investigación y Extensión	Solicita Se remita copia del expediente administrativo que reposa en los archivos de esa institución	23/01/2023	N/A	08/02/2023 17/02/2023	
PETICIÓN 2023-04	Edwin Valencia	Facultad de Estudios a Distancia	Solicita al consejo de la Fesad autorización para terminar sus estudios	20/01/2023	N/A	24/01/2023	
PETICIÓN 2023-05	Francy Duarte	Escuela de Posgrados	Solicita reingreso para culminación de trabajo de grado en el Programa de Maestría en Ingeniería énfasis en Infraestructura Vial.	08/02/2023	N/A	12/02/2023	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2023-06	Sandra Milena Estepa	Oficina de Cartera y Estampillas	Solicita modificar los datos de sus apellidos en la emisión de la estampilla	21/03/2023	N/A	14/04/2023	
PETICIÓN 2023-07	Benjamín Esquivel	Maestría Didáctica en las Matemáticas	Solicita corrección de un error tipográfico en un reconocimiento institucional	23/03/2023	N/A	23/03/2023	
PETICIÓN 2023-08	Luz Jennifer García	Departamento de Tesorería	Solicitar se vincule a usuario de SIIF la Posición de Catalogo Institucional(PCI) de la Fuerza Aérea Colombiana para poder realizar pago	30/03/2023	N/A	11/04/2023	

DENUNCIAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DENUNCIA 2023-001	Pedro Parra	Comité Docente/ Facultades	Supuestas irregularidades en concurso docente para docentes ocasionales y catedráticos externos realizado hace un año.	16/02/2023	N/A	24/02/2023 31/03/2023	Se espero respuesta de varias Facultades para enviar una respuesta definitiva al usuario