INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

SEGUNDO TRIMESTRE 2023

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

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 abril al treinta (30) de junio de 2023, indicando que se recibieron ante la oficina del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias **2474 requerimientos**; discriminado así:

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	-	-	-	-	3	-	-	-	3
RECLAMOS	-	-	-	-	3	-	-	-	3
DERECHO DE PETICIÓN	-	-	-	-	7	-	-	-	7
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CONSULTAS	-	-	-	20	358	2040	-	-	2418
DENUNCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SUGERENCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FELICITACION	-	-	-	-	33	-	-	-	33
NO COMPETENCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	20	414	2040	-	-	**2474**

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	6	2	3	2	-	-	-	-	-	131	-	116	260
FUNCIONARIOS	-	-	-	-	-	-	33	-	-	-	-	-	33
DOCENTE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
PENSIONADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EGRESADO	1	-	-	-	-	-	-	-	-	9	-	44	54
CONTRATISTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARTICULARES	3	1	-	5	-	-	-	-	-	230	-	1800	2039
PADRES DE FAMILIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	-	79	87
ANÓNIMO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	10	3	3	7	-	-	33	-	-	378	-	2040	**2474**

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	-	-	-	-	-	-	5	-	6
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
COMUNICACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	1	-	-	-	-	-	-	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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	4	2	2	2	-	-	122	553	-	-	-	685
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	2	-	1	1	-	-	181	1396	-	-	-	1581
EDUCACIÓN VIRTUAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FORMACIÓN POSGRADUADA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTION FORTALECIMIENTO Y PRODUCTIVIDAD DE LA INVESTIGACION	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	-	-	-	-	-	-	8	53	-	-	-	61
GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	-	-	-	-	-	6	5	-	-	-	12
TOTAL	7	2	3	3	-	-	317	2007	-	-	-	**2339**

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	-	-	-	-	-	-	4	11	-	-	-	15
GESTIÓN FINANCIERA	2	1	-	-	-	-	19	11	-	-	-	33
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	-	-	-	-	-	-	28	3	-	-	-	31
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	1	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	4
INCITEMA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LABORATORIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	3
GESTIÓN NORMATIVA	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	-	-	-	-	-	33	-	-	-	-	-	33
INSTITUTO DE IDIOMAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	-	-	-	2	-	-	7	-	-	-	-	9
TOTAL	3	1	-	3	-	33	61	28	-	-	-	**129**

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
Unisalud	1	Las solictudes fueron resultas en los tiempos de ley	X	
Departamento de Talento Humano	34		X	
Formación Posgraduada	5		X	
Decanatura Chiquinquirá	1		X	
Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	17	Peticiones recibidas por los diferentes canales dispuestos de atención al ciudadano.	X	
TOTAL	**58**		X	

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

Escuela de Contaduría Pública Chiquinquirá
Departamento de Servicios Docentes Asistenciales

QUEJAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
QUEJA 2023-04	Andrés Fechas	Posgrados Sogamoso – Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Inconformidad por mala información sobre programa y solicitud devolución de dinero	10/04/2023	N/A	13/04/2023	
QUEJA 2022-05	Jorge Munera	Escuela de Administración Turística y hotelera	Manifiesta inconformidad con director – profesor sus clases	26/04/2023	N/A	12/05/2023	
QUEJA 2023-06	José Marín	Facultad de Estudios a Distancia	Inconformidad con proceder de tutor al no calificar proyecto final por la hora la entrega	01/05/2023	N/A	18/05/2023	

RECLAMOS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2023-07	Santiago García Avendaño	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Inconformidad con pago de matrícula	26/05/2023	N/A	29/05/2023	
RECLAMO 2023-08	Julieth Ríos	Facultad de Estudios a Distancia	Presenta inconformidad con nota asignada por un docente	31/05/2023	N/A	01/06/2023	
RECLAMO 2023-09	Dalys Isabel Pedroso y Otros	Facultad de Estudios a Distancia	Presunto abandono en proceso de prácticas del técnico profesional en procesos administrativos de salud	07/06/2023	N/A	10/06/2023	

DERECHOS DE PETICIÓN

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2023-008	Ricardo Novoa	Dirección Jurídica	Solicita información sobre personas que contestaron oficio	10/04/2023	N/A	27/04/2023	
DERECHO DE PETICIÓN 2023-009	Wilder Rolando Chaparro	Dirección de Planeación	Solicita información de si la uptc tiene algún tipo de proyecto o interés para la proyección de expansión de las instalaciones	27/04/2023	N/A	05/05/2023	
DERECHO DE PETICIÓN 2023-010	Diego Meléndez	Departamento de Contratación	Solicita información referente a una vinculación laboral	08/05/2023	N/A	17/05/2023	
DERECHO DE PETICIÓN 2023-011	Diego Meléndez	Departamento de Contratación	Solicita información acerca de una vinculación laboral	26/05/2023	N/A	30/05/2023	
DERECHO DE PETICIÓN 2023-012	Johan Alexander Trujillo	Escuela de Ciencias Sociales	Solicita pueda recibir clases virtuales desde centro penitenciario	02/06/2023	N/A	02/06/2023	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2022-013	Liliana Medina	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Solicita información sobre cobro de matrícula	14/06/2023	N/A	14/06/2023	
DERECHO DE PETICIÓN 2022-014	Lina María Mora Roa	Escuela de Medicina	Solicita aclaración sobre la oferta académica de medicina	20/06/2023	N/A	27/06/2023	

PETICIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2023-009	Carlos Andrés Rubiano	Oficina de Cartera y Estampillas	Solicita información acerca de la normatividad para el pago de estampillas pro desarrollo de la uptc	31/05/2023	N/A	14/04/2023	
PETICIÓN 2023-010	Tatiana Tovar Méndez	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico – Dirección Jurídica	Solicita información acerca de estudiante de la Facultad Derecho	03/04/2023	N/A	12/04/2023	
PETICIÓN 2023-011	Gloria Estela Rodríguez	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Solicita devolución de pin de Posgrado	03/04/2023	N/A	10/04/2023	
PETICIÓN 2023-012	Camilo Andrés Borda	Facultad de Estudios a Distancia	Solicita Aplazamiento de Semestre	27/04/2023	N/A	03/05/2023	
PETICIÓN 2023-013	Sara Gabriela Becerra	Escuela de Administración Turística y Hotelera	Solicita realizar pre registro de pruebas saber pro	08/05/2023	N/A	09/05/2023	
PETICIÓN 2023-014	Myriam Angelic Quintana y Camilo Antonio Vega	Facultad de Ciencias de la Salud	Solicita reposición de equipo de computo por parte de la universidad	28/04/2023	N/A	10/05/2023	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2023-015	Lucy Marcela Ruíz	Departamento de Biblioteca	Solicita información del porque no se encuentra publicado en la página de la universidad su trabajo de grado	24/05/2023	N/A	26/05/2023	
PETICIÓN 2023-016	Jhon Sebastián Cárdenas	Dirección de Bienestar Universitario	Solicita supletorio y asesoría psicológica	25/05/2023	N/A	30/05/2023	
PETICIÓN 2023-017	Yerly Fuentes	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Solicita revisión de liquidación de matrícula	13/06/2023	N/A	22/06/2023	
PETICIÓN 2023-018	Patricia Ojeda	Facultad de Estudios a Distancia	Solicita cancelación de Semestre	07/06/2023	N/A	14/06/2023	