INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

TERCER 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 julio al treinta (30) de septiembre de 2023, indicando que se recibieron ante la oficina del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias **2361 requerimientos**; discriminado así:

PETICIONES
13

QUEJAS
2

RECLAMOS
2

FELICITACIONES
34

CONSULTAS 2309

TOTAL
REQUERIMIENTOS
2360

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	-	-	-	-	3	-	-	-	3
QUEJAS	-	-	-	-	2	-	-	-	2
RECLAMOS	-	-	-	-	2	-	-	-	2
DERECHO DE PETICIÓN	-	-	-	-	10	-	-	-	10
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CONSULTAS	-	-	-	17	328	1964	-	-	2309
DENUNCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SUGERENCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FELICITACION	-	-	-	-	34	-	-	-	34
NO COMPETENCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	17	379	1964	-	-	**2360**

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	1	-	-	4	-	-	-	-	-	72	-	148	225
FUNCIONARIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
DOCENTE	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	3	5
PENSIONADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EGRESADO	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	42	43
CONTRATISTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARTICULARES	1	1	1	4	-	-	34	-	-	271	-	1722	2034
PADRES DE FAMILIA	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	49	51
ANÓNIMO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	3	2	2	10	-	-	34	-	-	345	-	1964	**2360**

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	-	-	-	-	-	3	-	4
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
COMUNICACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	1	-	-	-	-	-	3	-	**4**

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	-	-	-	1	-	-	43	745	-	-	-	789
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	1	-	-	4	-	-	256	1063	-	-	-	1324
EDUCACIÓN VIRTUAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FORMACIÓN POSGRADUADA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTION FORTALECIMIENTO Y PRODUCTIVIDAD DE LA INVESTIGACION	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	-	-	-	-	-	1	4	101	-	-	-	106
GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	-	1	-	1	-	-	9	8	-	-	-	19
TOTAL	1	1	-	7	-	1	312	1917	-	-	-	**2239**

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	-	-	4	5	-	-	-	10
GESTIÓN FINANCIERA	-	-	-	1	-	-	12	12	-	-	-	25
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	1	-	-	-	-	-	19	15	-	-	-	35
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INCITEMA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LABORATORIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	-	-	-	-	-	-	-	10	-	-	-	10
GESTIÓN NORMATIVA	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	-	-	-	-	-	33	-	2	-	-	-	35
INSTITUTO DE IDIOMAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	2	-	-	3	-	33	35	44	-	-	-	**117**

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	14	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	
Formación Posgraduada	5	Las solicitudes fueron resultas en los tiempos de ley	X	
Dirección Jurídica	37	Los requerimientos cumplieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015	X	
Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	14	Peticiones recibidas por los diferentes canales dispuestos de atención al ciudadano.	X	
TOTAL	**71**		X	

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

Departamento de Servicios Docentes Asistenciales

QUEJAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
QUEJA 2023-07	Lady Yesenia Martínez	Dirección de Bienestar Universitario	Queja por mal comportamiento de funcionarios públicos en un partido de futbol	06/07/2023	N/A	07/07/2023	
QUEJA 2022-08	Marcos Barrera	Rectoría	Inconformidad con presuntas campañas políticas en tiempo de inducción	25/07/2023	N/A	18/08/2023	

RECLAMOS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2023-010	Oscar Mauricio López	Bienestar Universitario Sede Sogamoso	Solicita moderar el volumen de música en el gimnasio	14/08/2023	N/A	15/08/2023	
RECLAMO 2023-011	Holman Alarcón	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Solicita nuevamente certificad de notas por cuanto fue rechazado por falta de información	18/09/2023	N/A	19/09/2023	

DERECHOS DE PETICIÓN

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2023-015	Carlos Ignacio Torres	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Solicita reliquidación de matrícula	22/07/2023	N/A	22/07/2023	
DERECHO DE PETICIÓN 2023-016	Luis Eduardo Molina	Comité Docente	Solicita certificación laboral como docente de los años laborados en la institución	22/06/2023	N/A	14/07/2023	
DERECHO DE PETICIÓN 2023-017	María Camila Oliveros	Dirección Jurídica	Solicita información en cuanto a procesos judiciales	14/07/2023	N/A	01/08/2023	
DERECHO DE PETICIÓN 2023-018	María del Pilar Moreno	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Devolución de dinero	10/07/2023	N/A	19/07/2023	
DERECHO DE PETICIÓN 2023-019	Andrea Medina	Bienestar Universitario Seccional Sogamoso	Inconvenientes en el Restaurante sede Sogamoso	19/07/2023	N/A	24/07/2023	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2022-020	Danier Rojas	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Solicita se cambie su estado a matrícula y se envió recibo de pago	14/08/2023	N/A	15/08/2023	
DERECHO DE PETICIÓN 2022-021	Daniela preziosi	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Solicita información de estudiante de la Maestría en Ingeniería Industrial	06/09/2023	N/A	08/09/2022	
DERECHO DE PETICIÓN 2022-022	Juan pachón	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Solicita estado actual de estudiante	06/09/2023	N/A	07/09/2023	
DERECHO DE PETICIÓN 2022-023	Elizabeth Patiño	Departamento de Talento Humano	Solicita información sobre personas vinculadas en la Granja Tunguavita	12/09/2023	N/A	14/09/2023	
DERECHO DE PETICIÓN 2022-024	Diego Poveda	Vicerrectoría de Investigación y Extensión	Solicita firma para acta de liquidación de contrato	27/09/2023	N/A	05/10/2023	

PETICIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2023-019	Yuli Medina	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Reliquidación valor matrícula	03/08/2023	N/A	03/08/2023	
PETICIÓN 2023-020	Yaneth Roció Hernández	Departamento de Servicios Generales	Solicita luminarias para un salón de clase	10/08/2023	N/A	15/08/2023	
PETICIÓN 2023-021	Luis Antonio Cruz	Dirección Tics	Solicita información acerca de licencias Microsof office	06/09/2023	N/A	15/09/2023	