INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

CUARTO 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
- Buzón
- Correo electrónico: quejas.reclamos@uptc.edu.co
- Líneas telefónicas: 318 5135940, 01 8000 942024, 7428263, 7405626, 7425220

Se presenta informe del trimestre comprendido entre el primero (01) de octubre al treinta y uno (31) de diciembre de 2023, indicando que se recibieron ante la oficina del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias **1996 requerimientos**; discriminado así:

PETICIONES

8

QUEJAS

2

RECLAMOS

1

CONSULTAS

1985

TOTAL REQUERIMIENTOS

1996

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	-	-	-	-	2	-	-	-	2
QUEJAS	-	-	-	1	1	-	-	-	2
RECLAMOS	-	-	-	-	1	-	-	-	1
DERECHO DE PETICIÓN	-	-	-	-	6	-	-	-	6
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CONSULTAS	-	-	-	13	342	1630	-	-	1985
DENUNCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SUGERENCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FELICITACION	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NO COMPETENCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	14	352	1630	-	-	**1996**

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	-	-	-	-	-	-	-	92	-	101	194
FUNCIONARIOS	-	1	-	-	-	-	-	-	-	7	-	-	8
DOCENTE	1	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	5	10
PENSIONADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EGRESADO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	-	28	34
CONTRATISTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARTICULARES	1	-	1	6	-	-	-	-	-	241	-	1362	1611
PADRES DE FAMILIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-	134	139
ANÓNIMO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	2	2	1	6	-	-	-	-	-	355	-	1630	**1996**

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	DERECHOS DE PETICIÓN	TOTAL
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	-	-	-	-	-	-	-	3	-	3
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
COMUNICACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	4	4
TOTAL	-	-	-	-	-	-	-	3	4	**7**

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	2	2	-	-	-	-	-	674	-	-	-	678
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	-	-	-	-	-	-	62	-	-	-	-	62
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	-	-	-	-	-	-	233	818	-	-	-	1051
EDUCACIÓN VIRTUAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FORMACIÓN POSGRADUADA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTION FORTALECIMIENTO Y PRODUCTIVIDAD DE LA INVESTIGACION	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	-	-	-	1	-	-	11	39	-	-	-	51
GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	-	-	-	-	-	-	12	23	-	-	-	35
TOTAL	2	2	-	2	-	-	318	1554	-	-	-	**1878**

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	-	-	-	-	-	-	3	15	-	-	-	18
GESTIÓN FINANCIERA	-	-	1	-	-	-	10	33	-	-	-	44
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	2
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	-	-	-	-	-	-	18	21	-	-	-	39
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	4
INCITEMA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LABORATORIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	4
GESTIÓN NORMATIVA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INSTITUTO DE IDIOMAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	1	-	-	-	37	73	-	-	-	**111**

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	16	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	3	Las solicitudes fueron resultas en los tiempos de ley.	X	
Dirección Jurídica	14	Los requerimientos cumplieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015	X	
Relaciones Internacionales	2	Peticiones resueltas dentro de los términos establecidos	X	
Administración de Empresas Chiquinquirá	2	Las solicitudes fueron resultas en los tiempos de ley.	X	
Consejo Académico	61	Solicitudes presentadas por los diferentes canales y resueltas en los tiempos de ley.	X	
Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	8	Peticiones recibidas por los diferentes canales dispuestos de atención al ciudadano.	X	
TOTAL	**107**			

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

Departamento de Servicios Docentes Asistenciales
Decanatura Chiquinquirá

QUEJAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
QUEJA 2023-09	Estudiantes de Administración Turística y Hotelera	Decanatura Seccional Duitama	Inconformidad por cuanto la funcionaria nunca esta en su lugar de trabajo	28/10/2023	N/A	31/10/2023	
QUEJA 2022-010	Claudia Marcela Vargas	Facultad de Ciencias Básicas	Queja contra funcionaria de laboratorios por incumplimiento del horario	09/11/2023	N/A	22/11/2023	

RECLAMOS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2023-012	Jesús Fernando Noval	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Reclamo por actuaciones de funcionarios en observatorio	03/11/2023	N/A	14/11/2023	

DERECHOS DE PETICIÓN

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2023-025	Cristian Francisco Bernal	Rectoría	Solicita información sobre alcalde electo y los contratos que tuvo en los años 2022 y 2023	12/11/2023	N/A	17/10/2023 10/11/2023	
DERECHO DE PETICIÓN 2023-026	Juan Daniel Lamo	Dirección De Extensión	Solicita información de las acciones adelantadas en el contrato 2478 de Tunja por parte de la funcionaria Laura Zabala	20/10/2023	N/A	14/11/2023	
DERECHO DE PETICIÓN 2023-027	Ruby Stella Bernal	Rectoría	Solicita información sobre alcalde electo de cuando inicio y término su último contrato	30/10/2023	N/A	10/11/2023	
DERECHO DE PETICIÓN 2023-028	Lina Gabriela Velásquez	Rectoría	Solicita información sobre alcalde electo en cuento a fechas de inicio y terminación de contratos entre otros	31/10/2023	N/A	10/11/2023	
DERECHO DE PETICIÓN 2023-029	Rocely María Rojas	Vicerrectoría De Investigación Y Extensión	Solicita certificación y referencia laboral	08/11/2023	N/A	22/11/2023	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2022-030	Ricardo Rodríguez Novoa	Rectoría	Solicita información sobre alcalde electo en cuanto a los contratos de los años 2022 y 2023 entre otros	10/11/2023	N/A	27/11/2023	

PETICIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2022-022	Andrés Felipe Manosalva	Doctorado En Historia	Solicita el pago de remuneración como director de tesis doctoral	15/11/2023	N/A	04/12/2023	
PETICIÓN 2022-023	Leonardo Santamaría	Facultad De Ingeniería	Solicitud de reintegro y asignación de carga académica como docente	13/12/2023	N/A	18/12/2023	