INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

PRIMER TRIMESTRE 2024

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

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 enero al treinta y uno (31) de marzo de 2024, indicando que se recibieron ante la oficina del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias **2045 requerimientos**; discriminado así:

PETICIONES

13

QUEJAS

1

CONSULTAS

2031

TOTAL REQUERIMIENTOS 2045

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	-	-	-	-	4	-	-	-	4
QUEJAS	-	-	-	-	1	-	-	-	1
RECLAMOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DERECHO DE PETICIÓN	-	-	-	-	9	-	-	-	9
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CONSULTAS	-	-	-	1	392	1638	-	-	2031
DENUNCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SUGERENCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FELICITACION	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NO COMPETENCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	1	406	1638	-	-	**2045**

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	-	-	2	-	-	-	-	-	135	-	172	310
FUNCIONARIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DOCENTE	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2	-	10	14
PENSIONADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EGRESADO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	101	105
CONTRATISTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARTICULARES	2	-	-	5	-	-	-	-	-	185	-	1235	1427
PADRES DE FAMILIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	67	-	120	187
ANÓNIMO	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
TOTAL	4	1	-	9	-	-	-	-	-	393	-	1638	**2045**

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	-	-	-	-	-	-	-	7	-	7
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
COMUNICACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	-	-	-	-	7	-	**7**

MISIONALES	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	DERECHOS DE PETICIÓN	DENUNCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS – EMAIL FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFONICAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	SUGERENCIAS	TOTAL
DOCENCIA											
GESTIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	-	-	-	4	-	-	58	744	-	-	806
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	1	-	-	-	-	-	210	744	-	-	955
EDUCACIÓN VIRTUAL	-	-	-	-	-	-	8	-	-	-	8
FORMACIÓN POSGRADUADA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTION FORTALECIMIENTO Y PRODUCTIVIDAD DE LA INVESTIGACION	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	-	1	-	-	-	-	21	47	-	-	69
GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	-	-	-	1	-	-	18	-	-	-	19
TOTAL	1	1	-	5	-	-	315	1535	-	-	**1857**

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	-	-	1	-	-	9	13	-	-	-	24
GESTIÓN FINANCIERA	1	-	-	-	-	-	32	60	-	-	-	93
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	1	-	-	-	-	-	21	14	-	-	-	36
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INCITEMA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LABORATORIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	-	-	-	-	-	-	10	9	-	-	-	19
GESTIÓN NORMATIVA	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	3
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INSTITUTO DE IDIOMAS	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	3
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	3
TOTAL	3	-	-	4	-	-	78	96	-	-	-	**181**

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
Departamento de Talento Humano	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	
Secretaria General	14	Las solicitudes fueron resultas en los tiempos de ley.	X	
Dirección Jurídica	19	Los requerimientos cumplieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015	X	
Unisalud	2		X	
Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	13	Peticiones recibidas por los diferentes canales dispuestos de atención al ciudadano.	X	
TOTAL	**58**			

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 2024-001	Anónimo	Dirección de Extensión	Queja por supuestas irregularidades Casa Rojas Pinilla	08/03/2024	N/A	08/03/2024	

DERECHOS DE PETICIÓN

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2024-001	Leonardo Santamaría	Facultad de Ingeniería	Solicita información de docentes y carga académica	22/01/2024	N/A	02/02/2024	
DERECHO DE PETICIÓN 2024-002	Leonardo Santamaría	Facultad de Ingeniería	Solicita información de convocatoria docentes y elegibles	30/01/2024	N/A	20/02/2024	
DERECHO DE PETICIÓN 2024-003	Juan Camilo Rodríguez	Dirección Jurídica	Solicita análisis de restauración en antiguo Hospital San Rafael	27/02/2024	N/A	12/03/2024	
DERECHO DE PETICIÓN 2024-004	Juan Camilo Rodríguez	Dirección Jurídica	Solicita información de viabilidad de la creación de un hospital universitario	28/02/2024	N/A	20/03/2023	
DERECHO DE PETICIÓN 2024-005	Patricia Martínez	Departamento de Talento Humano	Solicita certificación de aportes a pensión y semanas cotizadas	04/03/2024	N/A	14/03/2024	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2024-006	Sandra Patricia Díaz	Comité de Currículo Ecae- Fesad	Solicita información del Programa Tecnólogo en Administración en Salud	04/03/2024	N/A	12/03/2024	
DERECHO DE PETICIÓN 2024-007	Carlos Malagón	Escuela de Medicina	Solicita se le permita el cupo para ver una materia	04/03/2024	N/A	11/03/2024	
DERECHO DE PETICIÓN 2024-008	Miller Sáenz	Dirección de Bienestar Universitario	Solicita información sobre contratación de residencia y póliza de seguro	11/03/2024	N/A	11/03/2024	
DERECHO DE PETICIÓN 2024-009	Maximiliano Arango	Dirección Jurídica	Solicita información de pólizas entre otras	26/03/2024	N/A	Abierta	

PETICIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2024-001	Ana Viviana Corredor	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Solicita certificación de tiempo laborado	26/02/2024	N/A	28/02/2024	
PETICIÓN 2024-002	Fredy Piratova	Dirección Tics	Solicita activación de correo electrónico	15/02/2024	N/A	26/02/2024	
PETICIÓN 2024-003	Ligio Gómez	Departamento de Talento Humano	Apoderado solicita certificación Centil	20/03/2024	N/A	09/03/2024	
PETICIÓN 2024-004	Anonima	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Solicita aclaración sobre política de gratuidad	14/03/2024	N/A	21/03/2024	