INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

SEGUNDO TRIMESTRE 2024

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 abril al treinta (30) de junio de 2024, indicando que se recibieron ante la oficina del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias **2.425 requerimientos**; discriminado así:

PETICIONES

14

QUEJAS

2

RECLAMOS

3

CONSULTAS

2406

TOTAL REQUERIMIENTOS

2.425

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	-	-	1	-	1	-	-	-	2
RECLAMOS	-	-	1	-	2	-	-	-	3
DERECHO DE PETICIÓN	-	1	-	-	5	-	-	-	6
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CONSULTAS	-	-	-	4	382	2020	-	-	2406
DENUNCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SUGERENCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FELICITACION	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NO COMPETENCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	1	2	4	398	2020	-	-	**2.425**

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	3	1	1	2	-	-	-	-	-	68	-	130	205
FUNCIONARIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
DOCENTE	1	1	1	-	-	-	-	-	-	6	-	8	17
PENSIONADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-		-	-	
EGRESADO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10	-	47	57
CONTRATISTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARTICULARES	4	-	1	3	-	-	-	-	-	195	-	1611	1814
PADRES DE FAMILIA	-	-	-	1	-	-	-	-	-	105	-	224	330
ANÓNIMO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	8	2	3	6	-	-	-	-	-	386	-	2020	**2.425**

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	1	-	-	-	-	-	3	3	-	7
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
COMUNICACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	1	-	-	-	-	-	3	3	1	**8**

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	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	4	-	1	2	-	-	72	574	-	-	653
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	-	-	-	-	-	-	251	1306	-	-	1557
EDUCACIÓN VIRTUAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
FORMACIÓN POSGRADUADA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
GESTION FORTALECIMIENTO Y PRODUCTIVIDAD DE LA INVESTIGACION	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	-	-	1	-	-	-	12	32	-	-	45
GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	-	-	-	-	-	-	8	3	-	-	11
TOTAL	5	1	2	2	-	-	343	1915	-	-	**2.268**

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	-	-	-	-	-	6	11	-	-	-	18
GESTIÓN FINANCIERA	1	-	-	1	-	-	10	60	-	-	-	72
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	-	-	-	1	-	-	15	21	-	-	-	37
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INCITEMA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LABORATORIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	-	-	-	-	-	-	5	6	-	-	-	11
GESTIÓN NORMATIVA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	-	-	-	-	-	-	4	4	-	-	-	8
INSTITUTO DE IDIOMAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
TOTAL	2	1	1	3	-	-	40	102	-	-	-	**149**

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	26	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	16	Las solicitudes fueron resultas en los tiempos de ley.	X	
Dirección de Control Interno	16	Los requerimientos cumplieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015	X	
Dirección de Posgrados	8	Las peticiones fueron respondidas en los términos establecidos por la Ley.	X	
Facultad de Ciencias de la Educación	34	Se dio tramite a cada una de las solicitudes dentro de los términos establecidos.	X	
Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	14	Peticiones recibidas por los diferentes canales dispuestos de atención al ciudadano.	X	
TOTAL	**114**			

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 2024-002	Estudiantes	Administrativa Duitama	Supuestos maltratos hacían empleados de Servicios Generales Duitama	22/03/2024	N/A	22/04/2024	
QUEJA 2024-003	Edgar Eduardo Vargas	Dirección de Investigaciones	Supuesta mala atención de funcionarios en la Dirección de Investigaciones	07/06/2024	N/A	14/06/2024	

RECLAMOS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2024-001	Miguel Mendoza	Departamento de Servicios Generales	Ruptura de vidrio panorámico al interior de la Universidad	09/04/2024	N/A	16/04/2024	
RECLAMO 2024-002	Diana Marcela Castellanos	Facultad de Estudios a Distancia	Inconformidad por falta de respuesta de su Escuela frente a proyecto de grado	25/04/2024	N/A	03/05/2024	
RECLAMO 2024-003	Shirley Varela	Idiomas Duitama	Inconformidad por no respuesta en el envió de un certificado	19/06/2024	N/A	19/06/2024	

DERECHOS DE PETICIÓN

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2024-010	Mauricio Ascencio	Dirección Tics	Solicita tener clase en salones de primer piso por movilidad reducida	02/04/2024	N/A	04/06/2024	
DERECHO DE PETICIÓN 2024-011	Laura Mosquera	Facultad de Ciencias de la salud	Solicita tener clase en salones de primer piso por movilidad reducida	03/04/2024	N/A	19/04/2024	
DERECHO DE PETICIÓN 2024-012	Cesar Augusto Segura	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Solicitud de información de presupuesto asignado para publicidad	04/04/2024	N/A	23/04/2024	
DERECHO DE PETICIÓN 2024-013	Francisco Villamil	Escuela de Ingeniería Civil	Inquietudes sobre método de enseñanza de docente	04/04/2024	N/A	10/04/2024	
DERECHO DE PETICIÓN 2024-014	Boris Izarra	Departamento de Contratación	Solicita se retiren firmas que se pueden evidenciar en google a su nombre	06/05/2024	N/A	28/05/2024	
DERECHO DE PETICIÓN 2024-015	Laura Mosquera	Dirección de Planeación y Escuela de Medicina	Solicita información sobre concepto del Ministerio de Cultura y tener clase en salones de primer piso por movilidad reducida	27/05/2024	N/A	11/06/2024	

PETICIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2024-005	Harold Reyes	Sistema Integrado de Gestión	Solicita el ingreso de carro al campus universitario	15/04/2024	N/A	02/05/2024	
PETICIÓN 2024-006	Amanda Lucia Quintana	Departamento de Bibliotecas	Solicita le sea retirada una deuda por cuanto nunca solicito préstamo de libro	02/05/2024	N/A	03/05/2024	
PETICIÓN 2024-007	Linda Monroy	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Solicitud devolución de dinero	21/05/2024	N/A	20/06/2024	
PETICIÓN 2024-008	Municipio de Gameza	Facultad de Ingeniería	Solicita concepto de temas geotécnicos y estructurales	03/05/2024	N/A	10/05/2024	
PETICIÓN 2024-009	Luis Antonio Puerto	Cedec	Solicita se informe si en la Universidad se dicta la formación de Técnicos Profesionales en Seguridad	03/05/2024	N/A	07/05/2024	
PETICIÓN 2024-010	Adriana Marcela Galindo	Comité Docente	Solicita devolver dinero a la uptc por concepto de nomina	14/05/2024	N/A	22/05/2024	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2024-011	Elvira Rosa Bula	Dirección Jurídica	Solicita información sobre paradero de un cuerpo entregado con fines docentes a la Universidad	31/05/2024	N/A	11/06/2024	
PETICIÓN 2024-012	Sylvia Sánchez	Maestría en DDHH	Solicita información para llevar a cabo homologación de materias de la especialización a la maestría en DDHH	06/06/2024	N/A	19/06/2024	