INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

TERCER 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 julio al treinta (30) de septiembre de 2024, indicando que se recibieron ante la oficina del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias **2723 requerimientos**; discriminado así:

PETICIONES

15

QUEJAS

2

RECLAMOS

3

FELICITACIONES

62

CONSULTAS

2641

TOTAL REQUERIMIENTOS

2723

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	-	1	-	-	1	-	-	-	2
RECLAMOS	-	-	-	-	3	-	-	-	3
DERECHO DE PETICIÓN	-	-	-	-	5	-	-	-	5
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CONSULTAS	-	-	-	-	375	2266	-	-	2641
DENUNCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SUGERENCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FELICITACION	-	-	-	-	62	-	-	-	62
NO COMPETENCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	1	-	-	456	2266	-	-	**2723**

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	2	1	2	-	-	-	-	-	89	-	236	333
FUNCIONARIOS	-	-	-	-	-	-	62	-	-	7	-	-	69
DOCENTE	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	7	9
PENSIONADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EGRESADO	2	-	-	-	-	-	-	-	-	8	-	48	58
CONTRATISTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
PARTICULARES	4	-	2	1	-	-	-	-	-	247	-	1590	1844
PADRES DE FAMILIA	-	-	-	2	-	-	-	-	-	21	-	385	408
ANÓNIMO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	10	2	3	5	-	-	62	-	-	375	-	2266	**2723**

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	-	1
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
COMUNICACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1

MISIONALES	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	DERECHOS DE PETICIÓN	DENUNCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS – EMAIL FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFONICAS	NO COMPETENCIA	SUGERENCIAS	TOTAL
DOCENCIA											
GESTIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	4	-	1	-	-	-	47	1008	-	-	1060
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	2	-	-	2	-	-	222	1029	-	-	1255
EDUCACIÓN VIRTUAL	-	-	-	-	-	-	14	-	-	-	14
FORMACIÓN POSGRADUADA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTION FORTALECIMIENTO Y PRODUCTIVIDAD DE LA INVESTIGACION	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	1	-	-	-	-	-	45	62	-	-	108
GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	-	-	1	-	-	6	36	-	-	44
TOTAL	8	-	1	3	-	-	334	2135	-	-	**2481**

APOYO	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	DERECHOS DE PETICIÓN	DENUNCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS EMAIL-FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFONICAS	CONSULTAS CHAT	NO COMPETENCIA	SUGERENCIAS	TOTAL
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	1	-	-	1	-	-	4	22	-	-	-	28
GESTIÓN FINANCIERA	-	-	1	-	-	-	11	57	-	-	-	69
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	1	-	-	1	-	-	17	24	-	-	-	43
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	3
INCITEMA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LABORATORIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	-	1	-	-	-	-	4	25	-	-	-	30
GESTIÓN NORMATIVA	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	-	-	-	-	-	62	-	2	-	-	-	64
INSTITUTO DE IDIOMAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	2
TOTAL	2	2	2	2	-	62	41	130	-	-	-	**241**

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	32	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	
Dirección Jurídica	47	Las solicitudes fueron resultas en los tiempos de ley.	X	
Dirección de Control Interno	11	Los requerimientos cumplieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015	X	
Facultad de Ciencias de la Educación	203	Se dio tramite a cada una de las solicitudes dentro de los términos establecidos.	X	
Consejo Académico	25	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	
Escuela de Transporte y Vías	2	Los requerimientos cumplieron con el tiempo establecido en la ley.	X	
Unisalud	2	Peticiones recibidas, tramitadas y solucionadas	X	
TOTAL				

UNIDAD ACADEMICO-ADMINISTRATIVA	PETICIONES REPORTADAS	GENERALIDADES	RESPUESTA EN TÉRMINOS ESTABLECIDOS	
			SI	NO
Decanatura seccional Chiquinquirá	1	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	
Especialización En Necesidades Del Aprendizaje En Lectura, Escritura y Matemáticas	1	Las solicitudes fueron resultas en los tiempos de ley.	X	
Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	15	Peticiones recibidas por los diferentes canales dispuestos de atención al ciudadano.	X	
TOTAL	**339**			

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

Departamento de Servicios Docentes Asistenciales
Escuela de Ingeniería de Metalurgia
Escuela de Ciencias Químicas
Escuela de Ingeniería Industrial
Escuela de Matemáticas y Estadística Duitama
Cifas Seccional Sogamoso
Escuela de Contaduría Pública Chiquinquirá

QUEJAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
QUEJA 2024-004	Ana del Carmen Rairán	Departamento de talento Humano	Informa sobre discusión con compañera de trabajo	9/07/2024	N/A	23/07/2024	
QUEJA 2024-005	Sebastián Sánchez	Departamento de Ayudas Docentes Asistenciales	Inconformismo con funcionario por mal trato	26/07/2024	N/A	26/08/2024	

RECLAMOS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2024 -004	Carlos Andrés Gómez	Facultad de Ciencias de la Educación	Solicita confirmación de recepción de documentos para concurso docente	5/07/2024	N/A	9/07/2024	
RECLAMO 2024 -005	Gabriel Ricardo Díaz	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Devolución de dinero por concepto de matrícula	21/06/2024	N/A	5/07/2024	
RECLAMO 2024 -006	Diana Marcela Vega	Dirección jurídica	Inconformidad con resultados de concurso	20/09/2024	N/A	15/10/2024	

DERECHOS DE PETICIÓN

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2024-016	Karen Eliana Staper	Dirección de Bienestar Universitario	Solicita auxilio financiero para pago de crédito con el Icetex	15/08/2024	N/A	28/08/2024	
DERECHO DE PETICIÓN 2024-017	Henry Peñaranda	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Solicita información sobre estudiante	22/08/2024	N/A	23/08/2024	
DERECHO DE PETICIÓN 2024-018	Giovanny Monroy	Departamento de Talento Humano	Solicita información sobre semanas cotizadas de pensión	16/09/2024	N/A	03/09/2024	
DERECHO DE PETICIÓN 2024-019	Martha Stella Ariza	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Solicita sean certificadas una certificaciones de ingresos presentadas por padre de estudiante	02/09/2024	N/A	03/09/2024	
DERECHO DE PETICIÓN 2024-020	Juan Sebastián Nostoque	Dirección Tics	Solicita mejoramiento de punto de internet	06/09/2024	N/A	17/10/2024	

PETICIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2024-013	Nancy Emilce Daza	Especialización de Seguridad y Salud en el Trabajo	Solicita registro calificado de programa	3/07/2024	N/A	4/07/2024	
PETICIÓN 2024-014	Heriberto Moreno	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Solicita información sobre estudiante para proceso ejecutivo	8/07/2024	N/A	11/07/2024	
PETICIÓN 2024-015	Ligio Gómez	Departamento de Talento Humano	Solicita certificado laboral cetil	17/07/2024	N/A	30/07/2024	
PETICIÓN 2024-016	Laura Mosquera	Instituto Internacional de Idiomas	Solicita cambio de salón por discapacidad	19/08/2024	N/A	21/08/2024	
PETICIÓN 2024-017	Nancy Emilce Díaz	Especialización de Seguridad y Salud en el Trabajo	Solicita registro calificado de programa	1/08/2024	N/A	6/08/2024	
PETICIÓN 2024-018	Diana Leivi rojas	Convenio Sonido y Paz	Solicita aclaración del porque no fue incluida en lista de admitidos al programa	8/08/2024	N/A	12/08/2024	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2024-019	Emanuel Ricardo Villa	Dirección de Extensión Universitaria	Solicita certificación laboral	15/08/2024	N/A	20/08/2024	
PETICIÓN 2024-020	Juan Moyano	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Solicita certificado de matricula	05/09/2024	N/A	06/09/2024	
PETICIÓN 2024-021	Leidy Alejandra Samaca	Dirección Tics	Solicita sean activadas herramientas de google	06/09/2024	N/A	09/09/2024	
PETICIÓN 2024-022	Cristian León	Dirección de Bienestar Universitario	Solicita pago de renta joven	09/09/2024	N/A	11/09/2024	