INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

CUARTO 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 y 7405626

Se presenta informe del trimestre comprendido entre el primero (01) de octubre al treinta y uno (31) de diciembre de 2024, indicando que se recibieron ante la oficina del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias **1893 requerimientos**; discriminado así:

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	-	-	-	-	4	-	-	-	4
RECLAMOS	-	-	-	-	2	-	-	-	2
DERECHO DE PETICIÓN	-	-	-	-	3	-	-	-	3
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CONSULTAS	-	-	3	332	-	1539	-	-	1874
DENUNCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SUGERENCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FELICITACION	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NO COMPETENCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	3	332	19	1539	-	-	**1893**

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	6	2	1	1	-	-	-	-	-	83	-	90	183
FUNCIONARIOS	1	-	-	1	-	-	-	-	-	7	-	-	9
DOCENTE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10	10
PENSIONADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EGRESADO	1	-	-	-	-	-	-	-	-	8	-	36	45
CONTRATISTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARTICULARES	1	1	-	1	-	-	-	-	-	205	-	1135	1343
PADRES DE FAMILIA	1	-	1	-	-	-	-	-	-	32	-	268	302
ANÓNIMO	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
TOTAL	10	4	2	3	-	-	-	-	-	335	-	1539	**1893**

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	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
COMUNICACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	1	-	-	-	-	-	-	3	-	**4**

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	2	1	2	-	-	48	599	-	-	656
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	2	-	-	-	-	-	184	822	-	-	1008
EDUCACIÓN VIRTUAL	-	-	-	-	-	-	11	-	-	-	11
FORMACIÓN POSGRADUADA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTION FORTALECIMIENTO Y PRODUCTIVIDAD DE LA INVESTIGACION	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	-	1	-	-	-	-	20	39	-	-	60
GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	1	1	-	-	-	15	15	-	-	33
TOTAL	7	4	2	2	-	-	278	1475	-	-	**1768**

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	-	-	-	-	-	-	5	12	-	-	-	17
GESTIÓN FINANCIERA	-	-	-	-	-	-	23	27	-	-	-	50
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	1	-	-	-	-	-	18	14	-	-	-	33
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	-	-	-	-	-	-	7	-	-	-	-	7
INCITEMA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LABORATORIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	-	-	-	-	-	-	4	6	-	-	-	10
GESTIÓN NORMATIVA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	-	-	-	1	-	-	-	2	-	-	-	3
INSTITUTO DE IDIOMAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
TOTAL	2	-	-	1	-	-	57	61	-	-	-	**121**

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	18	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	29	Las solicitudes fueron resultas en los tiempos de ley.	X	
Dirección de Control Interno	12	Los requerimientos cumplieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015	X	
Consejo Académico	11	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	
Secretaría General	18	Las solicitudes cumplieron con el tiempo establecido.	x	
Sistema de Quejas, reclamos y sugerencias	13	Peticiones recibidas, tramitadas y solucionadas	X	
TOTAL	**101**			

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 2024-006	Estudiantes ingeniería de sistemas	Ingeniería de Sistemas Sogamoso	Inconformidad como docente imparte la clase	18/08/2024	N/A	02/09/2024	
QUEJA 2024-007	Lina Tatiana Piracoca	Clínica Veterinaria	Inconformidad con atención recibida en la clínica	18/10/2024	N/A	18/10/2024	
QUEJA 2024-008	Ana Vargas	Escuela de Ingeniería de Sistemas	Mala atención por parte de funcionaria	08/11/2024	N/A	13/11/2024	
QUEJA 2024-009	Liliana Mora	Dirección de Bienestar universitario	Inconformidad por cómo se manejan los permisos en la dependencia	11/10/2024	N/A	15/10/2024	

RECLAMOS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2024 -007	Kevin Alexander Pulido	Dirección de Bienestar Universitario	Inconformidad por cancelación de cita médica	11/10/2024	N/A	11/10/2024	
RECLAMO 2024 -008	Orlando Castañeda	Escuela de Idiomas	Inconformidad por cumplimiento de clases por diferentes motivos	21/11/2024	N/A	21/11/2024	

DERECHOS DE PETICIÓN

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2024-021	Anderson García	Escuela de Medicina	Solicita información de asignación de carga docente	03/10/2024	N/A	18/10/2024	
DERECHO DE PETICIÓN 2024-022	Jhonatan restrepo	Vicerrectoría Académica	Solicita reconsiderar decisión por excluirlo de la lista de elegibles convocatoria docente	11/10/2024	N/A	22/11/2024	
DERECHO DE PETICIÓN 2024-023	Hernán Cuervo	Unisalud	Solicita mejorar procedimiento de entrega de medicamentos	13/10/2024	N/A	29/11/2024	

PETICIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2024-023	Cristian Fernando León	Dirección de Bienestar Universitario	Solicita pago de renta jóven	09/09/2024	N/A	11/09/2024	
PETICIÓN 2024-024	José Leonardo Pradilla	Facultad de Ciencias de la Educación – Programa Sonido y Paz	Solicita resultados de la convocatoria sonido y paz	27/09/2024	N/A	01/10/2024	
PETICIÓN 2024-025	Diego Armando Urbina	Facultad de Estudios a Distancia	Solicita respuesta a solicitud enviada a consejo de facultad de la Fesad	20/09/2024	N/A	30/09/2024	
PETICIÓN 2024-026	Juan Sebastian Nostoque	Dirección Tics	Solicita mejoramiento de punto de internet de la Facultad de Derecho	04/10/2024	N/A	24/10/2024	
PETICIÓN 2024-027	Betania roa Umaña	Escuela de Filosofía – Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Solicita información del procedimiento para que su hijo no pierda el cupo	07/10/2024	N/A	11/10/2024	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2024-028	Jorge Chaparro	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Solicitud Recibo de pago Matricula Estudiante posgrado	16/10/2024	N/A	18/10/2024	
PETICIÓN 2024-029	Heider triana	Facultad de Derecho	Solicitud información validación de materias y opción de grado semilleros de investigación	25/10/2024	N/A	23/12/2024	
PETICIÓN 2024-030	Oscar Daniel Rincón	Sistema Integrado de Gestión	Solicita copia de la implementación y/o actualización del plan de contingencia y emergencias	13/11/2024	N/A	19/11/2024 03/12/2024	
PETICIÓN 2024-031	Nury Johana Zipa	Facultad de Derecho	Solicitud certificado monitoria A Derecho Penal	08/12/2024	N/A	10/10/2024	
PETICIÓN 2024-032	Yolanda González	Contratación – Almacén e Inventarios	Solicita se le reciba inventario con ocasión de pensión de jubilación	11/12/2024	N/A	16/12/2024	