

**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA**  
**ACTUALIZACIÓN CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS AÑO 2015**  
**GRUPO GOBIERNO EN LÍNEA, ANTITRÁMITE Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Teniendo en cuenta la caracterización de usuarios realizada en el año 2013, disponible en: [http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/gel/documentos/caracterizacion\\_usuarios.pdf](http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/gel/documentos/caracterizacion_usuarios.pdf) , y el informe de las acciones desarrolladas para mejorar y ofrecer servicios en línea, en el año 2014, disponible en [http://www.uptc.edu.co/gel/2014/acciones\\_caract\\_usuarios.pdf](http://www.uptc.edu.co/gel/2014/acciones_caract_usuarios.pdf) se actualizó la información con base en los procesos definidos en el Sistema Integrado de Gestión, SIG, tal como se presenta a continuación:

No.	PROCESO	subproceso		Usuarios
1	ESTRATÉGICOS	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL		Funcionarios, Docentes
		COMUNICACIÓN PÚBLICA		Funcionarios, Docentes, Estudiantes Entidades privadas, Entidades públicas
		DIRECCIONAMIENTO DEL SIG		Funcionarios, Docentes
		ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL Y DE PROGRAMAS		Funcionarios, Docentes Estudiantes, Graduados
2	MISIONALES	DOCENCIA	LINEAMIENTOS CURRICULARES	Funcionarios, Docentes Estudiantes, Funcionarios
			PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	
			ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Funcionarios, Docentes Estudiantes, Entidades oficiales interesadas
			EDUCACIÓN VIRTUAL	Funcionarios, Docentes, Estudiantes
		INVESTIGACIÓN	GESTION FORTALECIMIENTO Y PRODUCTIVIDAD DE LA INVESTIGACION	Funcionarios, Docentes Estudiantes, Graduados Entidades externas públicas y privadas
		EXTENSIÓN	GESTION DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL	Funcionarios, Docentes Estudiantes, Graduados Entidades externas públicas y privadas
			GESTION DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	Ciudadanos
BIENESTAR UNIVERSITARIO	GESTION DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Funcionarios, Docentes, Estudiantes		

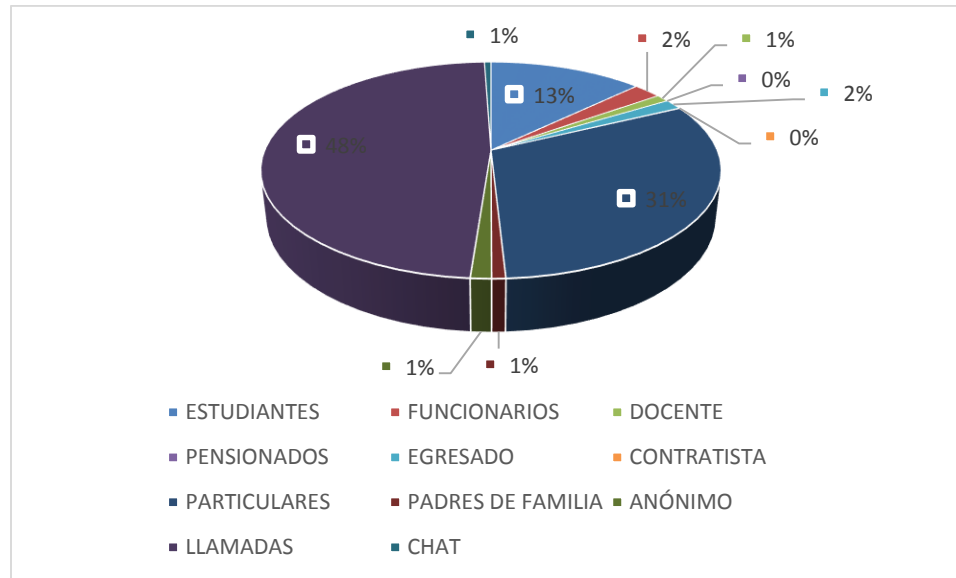
3	POYO	GESTION DE TALENTO HUMANO	Funcionarios, Docentes, Pensionados
		GESTION FINANCIERA	Funcionarios, Docentes, Estudiantes
		GESTION DE SERVICIOS GENERALES	Funcionarios, Docentes, Estudiantes
		GESTION DE ADQUISICIÓN BIENES Y SERVICIOS	Funcionarios, Docentes, Proveedores
		GESTION DE RECURSOS INFORMÁTICOS	Funcionarios, Docentes, Estudiantes
		GESTION DE BIBLIOTECAS	Funcionarios, Docentes, Estudiantes
		GESTION DE LABORATORIOS	Funcionarios, Docentes, Estudiantes Entidades externas, públicas y privadas
		GESTION DE AYUDAS AUDIOVISUALES	Estudiantes, Funcionarios, Docentes
		GESTION NORMATIVA	Estudiantes, Funcionarios, Docentes, Ciudadanos
		GESTION ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	Estudiantes, Egresados, Contratista Funcionarios académico administrativos Particulares/ Personas interesadas
		UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	Funcionarios, Docentes
		GESTION DE IMPRENTA Y PUBLICACIONES	Funcionarios, Docentes, Estudiantes
		GESTION DE INTERVENTORÍA	Funcionarios, Docentes, Proveedores
GESTION DE CONTRATACIÓN	Funcionarios, Docentes, Proveedores		
4	EVALUACIÓN	EVALUACIÓN INDEPENDENTE	Funcionarios, Docentes

A manera de síntesis, los tipos de usuarios identificados son:

- Afiliados Unisalud
- Comunidad externa
- Entidades gubernamentales
- Pensionados
- Estudiantes
- Graduados
- Proveedores
- Empleados administrativos
- Docentes
- Discapacitados

El tipo de usuarios que presentaron requerimientos a la oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias, en los tres primeros trimestres del año 2015, fueron 1459, según la siguiente tabla:

<b>USUARIOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>RECLAMOS</b>	<b>CONSULTAS</b>	<b>SUGERENCIAS</b>	<b>DENUNCIAS</b>	<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>	<b>FELICITACIONES</b>
<b>ESTUDIANTES</b>	31	9	126	10	1	11	0
<b>FUNCIONARIOS</b>	14	4	5	4	4	3	0
<b>DOCENTE</b>	6	0	5	2	0	3	0
<b>PENSIONADOS</b>	0	0	0	0	0	0	0
<b>EGRESADO</b>	2	1	17	1	0	1	0
<b>CONTRATISTA</b>	0	0	1	0	0	0	0
<b>PARTICULARES</b>	2	3	435	4	2	9	1
<b>PADRES DE FAMILIA</b>	3	0	8	0	0	1	0
<b>ANÓNIMO</b>	9	5	0	4	0	0	0
<b>LLAMADAS</b>	2	0	702	0	0	0	0
<b>CHAT</b>	0	0	8	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	69	22	1307	25	7	28	1



Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Según la encuesta de satisfacción diligenciada por los Usuarios que presentaron requerimientos en el año 2015, se encuentran:

**1. RADICACIÓN (TIPO DE REQUERIMIENTO)**

Respuesta	Media	Total
1.QUEJA	28%	26
2.RECLAMO	10%	9
3.DENUNCIA	2%	2
4.SUGERENCIA	4%	4
4.DERECHO / PETICION	12%	11
6.CONSULTA	45%	42
<b>Total</b>	100%	94/94

. Considera que el trámite dado a su requerimiento, en términos de solución al mismo, logró que su petición haya sido

Respuesta	Media	Total
SOLUCIONADA	40%	38
NO SOLUCIONADA	37%	35
NECESITAN MÁS TIEMPO PARA SER SOLUCIONADOS	22%	21
<b>Total</b>	100%	94/94

5. ¿La respuesta, dada a su requerimiento por el GRUPO DE QUEJAS Y RECLAMOS cumplió sus expectativas?

Respuesta	Media	Total
Sí	57%	54
No	43%	40
<b>Total</b>	100%	94/94

6. La respuesta dada por la DEPENDENCIA o FUNCIONARIO contra quien dirigió su requerimiento, cumplió sus expectativas, en términos de solución, o explicación de las razones de la respuesta, y fue:

Respuesta	Media	Total
EXCELENTE	21%	20
BUENA	37%	35
REGULAR	17%	16
MALA	24%	23
<b>Total</b>	100%	94/94

7. La atención recibida por parte del GRUPO DE QUEJAS Y RECLAMOS, en términos de AMABILIDAD fue

Respuesta	Media	Total
EXCELENTE	52%	49
BUENA	41%	39
REGULAR	2%	2
MALA	4%	4
<b>Total</b>	100%	94/94