

**INFORME DE GESTIÓN PERIODO
ENERO A ABRIL 2012**

GRUPO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

UNIVERSIDAD PEDAGOGICA Y TECNOLOGICA DE COLOMBIA

TUNJA

2012

PRESENTACION

El Grupo de Quejas, Reclamos, Consultas y Sugerencias de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia en cumplimiento de su misión y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de sus actuaciones administrativas señaladas en el Acuerdo 014 de 2005, da a conocer el presente informe, donde se encuentran detallados, los principales aspectos que generan inconformidad e insatisfacción en los usuarios.

El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias es el mecanismo por medio del cual se atienden las Quejas, Reclamos y Sugerencias como expresión de insatisfacción de los usuarios acerca de los servicios prestados. De esta manera puede ser visto como herramienta que permite el control, la medición y el mejoramiento continuo, pues así se visualizan y se informan diferentes situaciones e inquietudes de los particulares, funcionarios, estudiantes y docentes de esta Institución, y se presentan en este escrito importantes datos estadísticos que ayuden a las Directivas en la toma de decisiones para mejorar los aspectos en que se pueda estar fallando.

Las Quejas, Reclamos y Sugerencias son atendidos como una oportunidad de mejora de los servicios ofrecidos, como un indicador de cómo las personas nos perciben como Institución, como una manera de detectar nuestras debilidades y de igual forma se puede establecer la manera de resolver todas aquellas inquietudes, dado que los usuarios buscan unas respuestas satisfactorias.

INFORME DE GESTIÓN PERIODO ENERO A ABRIL 2012

El presente informe contiene las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas recibidas por la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia durante el primer trimestre de 2012.

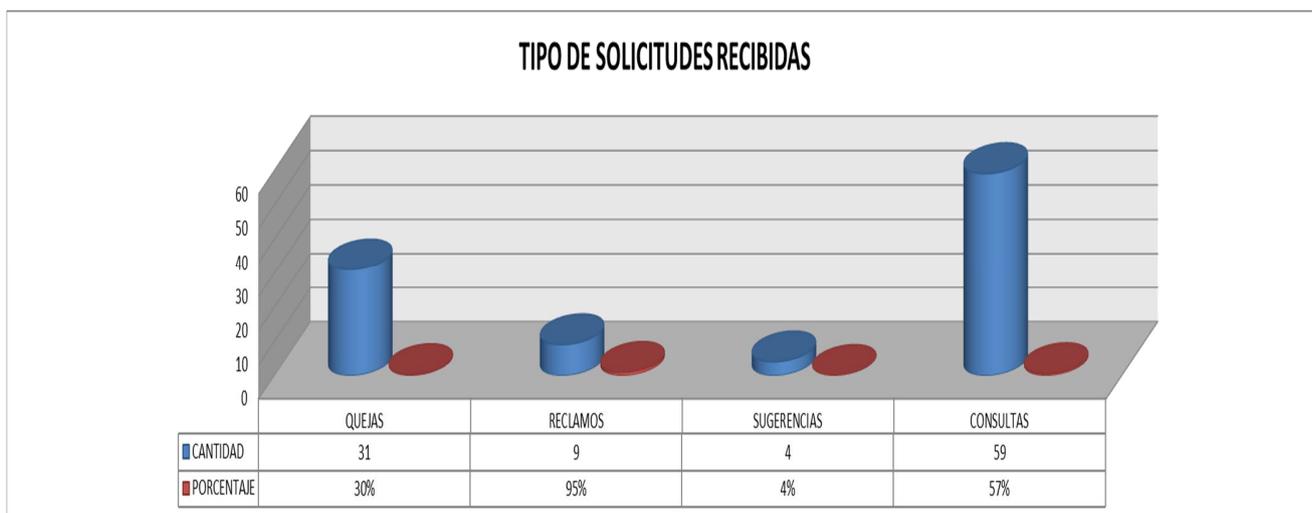
RESULTADOS DE LAS PETICIONES DE LAS QRSC

Durante el período Enero a Abril de 2012 se atendieron en recibieron en la Universidad 114 QRSC, a través de los buzones de sugerencias, el correo electrónico, la página web, línea telefónica y en la Oficina de Quejas y Reclamos, a la cual pueden acudir los usuarios para presentar sus Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas personalmente, se aclara que como algunas quejas y reclamos presentadas por diferentes personas versaban sobre los mismos motivos de inconformidad, se tramitaron bajo el mismo número de radicado, para mayor celeridad y económica procesal, para un total de 103 expedientes tramitados, como se explica a continuación.

TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

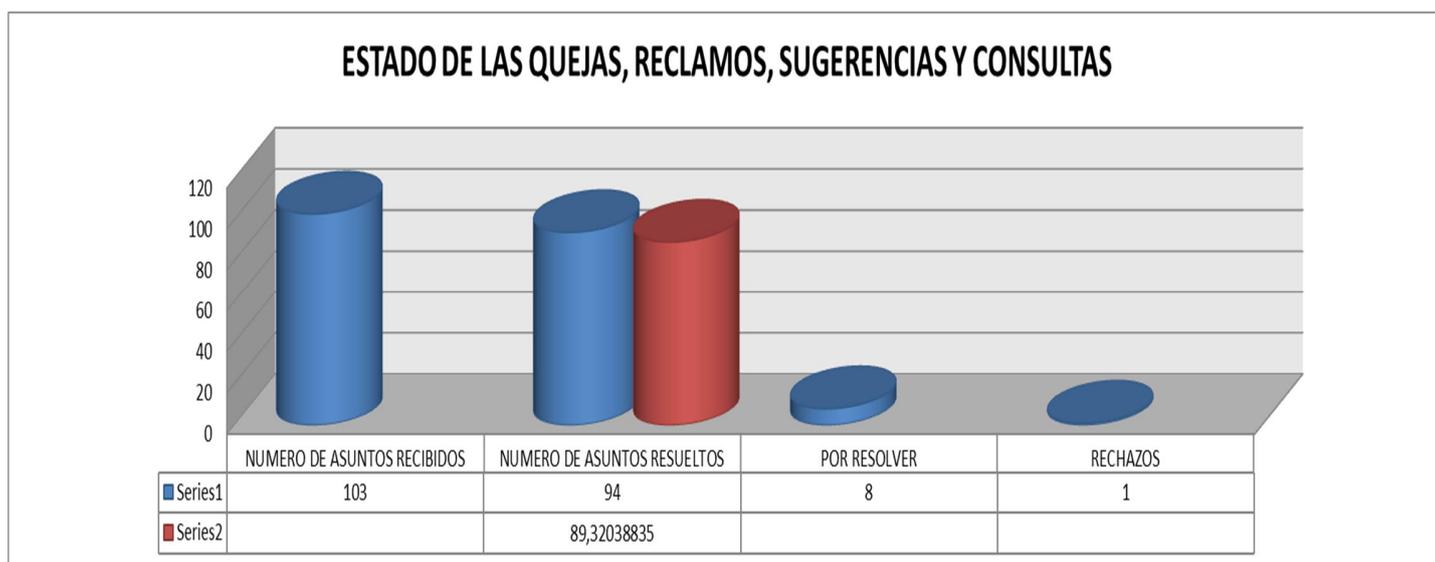
Del total de 103 QRSC recibidas, la mayor cantidad se concentra en el criterio de Quejas y Consultas, lo cual corresponden al 57% y 30%.

TIPO DE QRSC	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	31	30%
RECLAMOS	9	9%
SUGERENCIAS	4	4%
CONSULTAS	59	57%
TOTAL	103	100%



ESTADO DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS

Asuntos Recibidos	103
Cerradas	94
Abiertas	8
Rechazadas	1



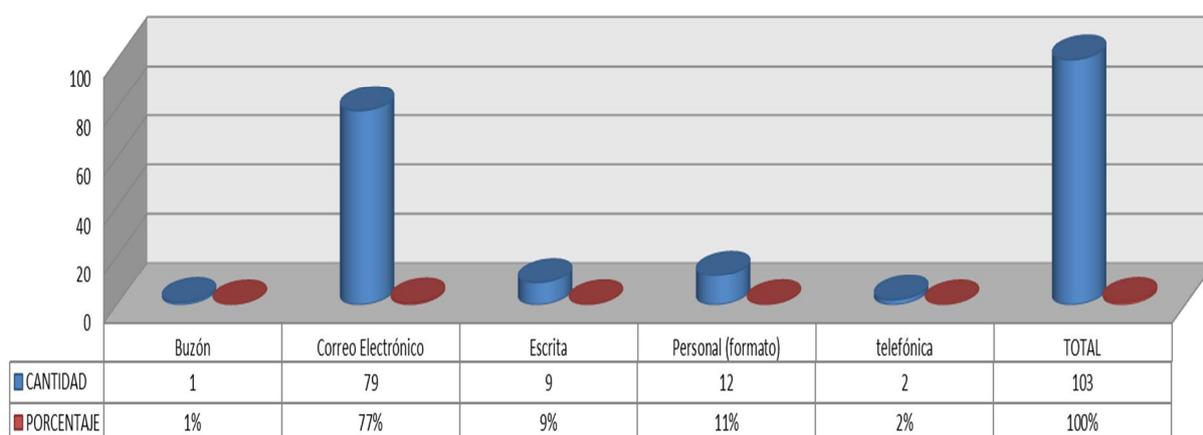
POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas:

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buzón (Físico)	1	1%
Correo Electrónico y formulario web	79	77%
Escrita	9	9%
Personal (formato)	12	11%
Telefónica	2	2%
TOTAL	103	100%

- Principalmente al correo electrónico de quejas y reclamos llegan en su gran mayoría consultas en general, las cuales se les da una respuesta inmediata por parte de la persona encargada del Centro de Atención al Usuario, en caso que ella desconozca la respuesta es enviada a la persona que tenga conocimiento del tema.

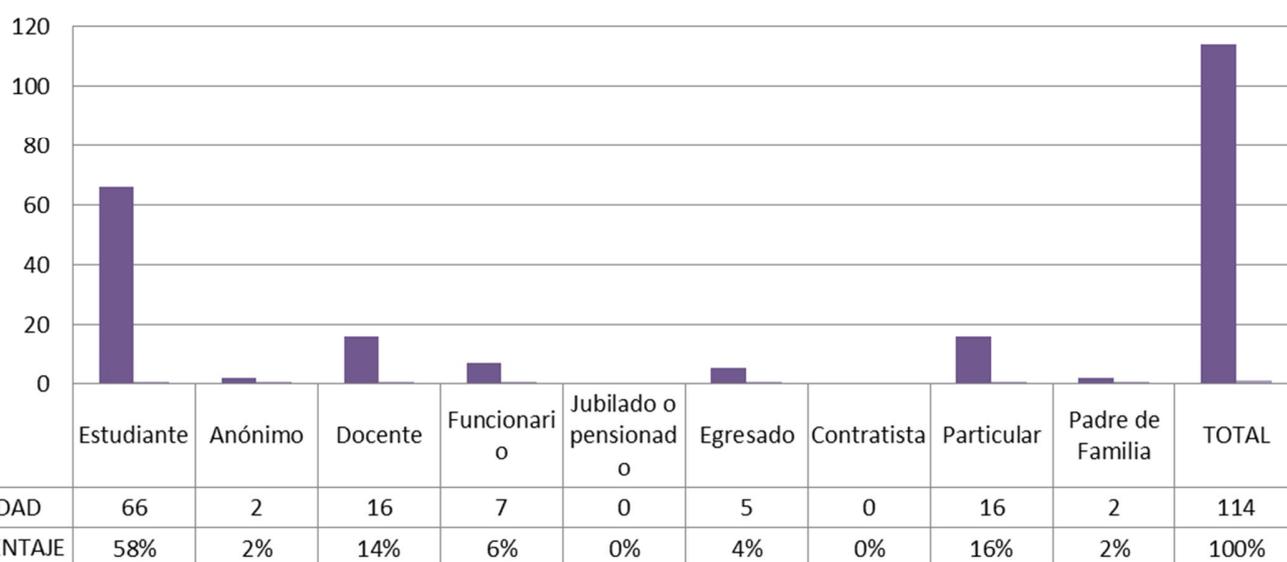
MEDIO DE RECEPCIÓN



TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudiante	66	58%
Anónimo	2	2%
Docente	16	14%
Funcionario	7	6%
Jubilado o pensionado	0	0%
Egresado	5	4%
Contratista	0	0%
Particular	16	16%
Padre de Familia	2	2%
TOTAL	114	100%

TIPO DE USUARIO



TEMAS TRATADOS Y ANALIZADOS

Atención inadecuada al público en general	3
Fallas administrativas que perjudican al usuario (trámites administrativos en general)	16
Inseguridad y deficiencia en servicio de vigilancia	4
Inconformismo por costos de los contenidos programáticos	2
Irregularidades en la página web y en la plataforma	13
Problemas de convivencia laboral	3
Agresiones entre estudiantes	2
Consultas-manifestaciones de dificultad, inconformidad y solicitudes de colaboración frente a diferentes tipos de servicios	31
Consultas-posibilidades de información diferentes temas y procedimiento a seguir	38
Inconvenientes con el conmutador	2
Total	114

TEMAS TRATADOS Y ANALIZADOS

