

**INFORME DE GESTIÓN PERIODO
OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2013**

GRUPO DE QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS

UNIVERSIDAD PEDAGOGICA Y TECNOLOGICA DE COLOMBIA

TUNJA

2013

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, participación, 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, o ameriten atención especial, entre ellos se muestran el tipo de solicitud y el número de asuntos recibidos en cada categoría de petición, la clasificación o caracterización de usuarios, los medios por los cuales se reciben las solicitudes y los principales temas o asuntos tratados.

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.

Igualmente, en concordancia con la ley 1474 de 2011 (estatuto anticorrupción), se reciben, atienden e investigan las quejas o denuncias donde se advierta sobre posibles actos de corrupción al interior de la Universidad.

El número de consultas reportadas en este informe, se refiere principalmente a las presentadas por correo electrónico y por el formulario web dispuesto para recibir cualquier tipo de petición, que se relacionan en su gran mayoría con los servicios que presta la entidad, tales como programas ofertados, servicios de extensión, etc. sin que se reporten en este informe las consultas verbales que sean atendidas inmediatamente en la ventanilla de atención al usuario.

INFORME DE GESTIÓN PERIODO OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2013

El presente informe contiene las Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Consultas recibidas por la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia durante el CUARTO TRIMESTRE de 2013.

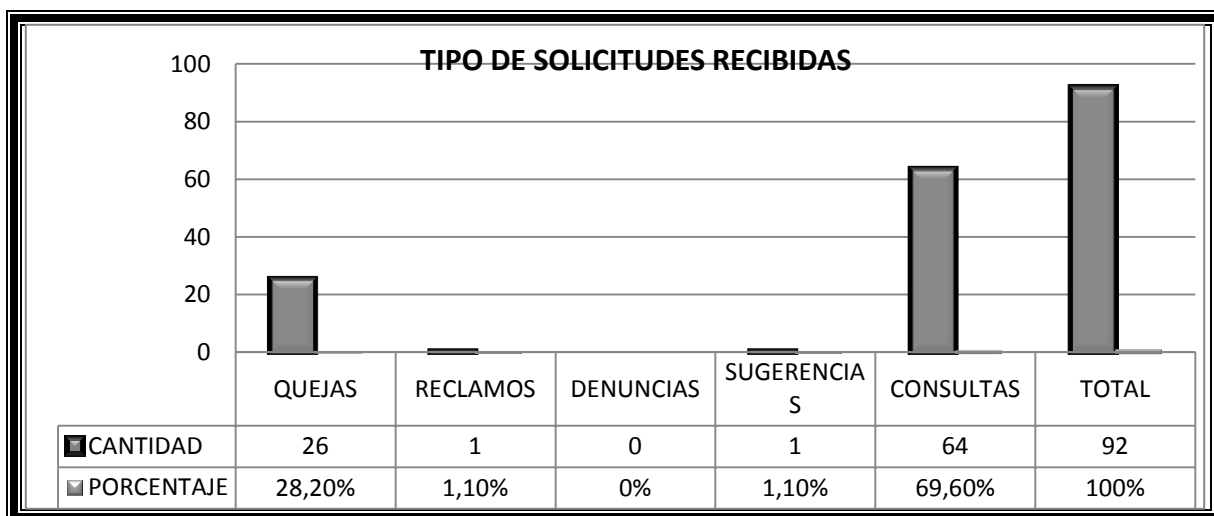
RESULTADOS DE LAS PETICIONES DE LAS QRSC

Durante el período del 19 de octubre al 13 de diciembre de 2013 se atendieron en la Universidad 92 asuntos, entre Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas, a través de los buzones de sugerencias, el correo electrónico, la página web, línea telefónica y de forma personal en el Grupo de Quejas y Reclamos, a la cual pueden acudir los usuarios para presentar sus solicitudes personalmente, para un total de 92 expedientes tramitados, como se explica a continuación.

TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

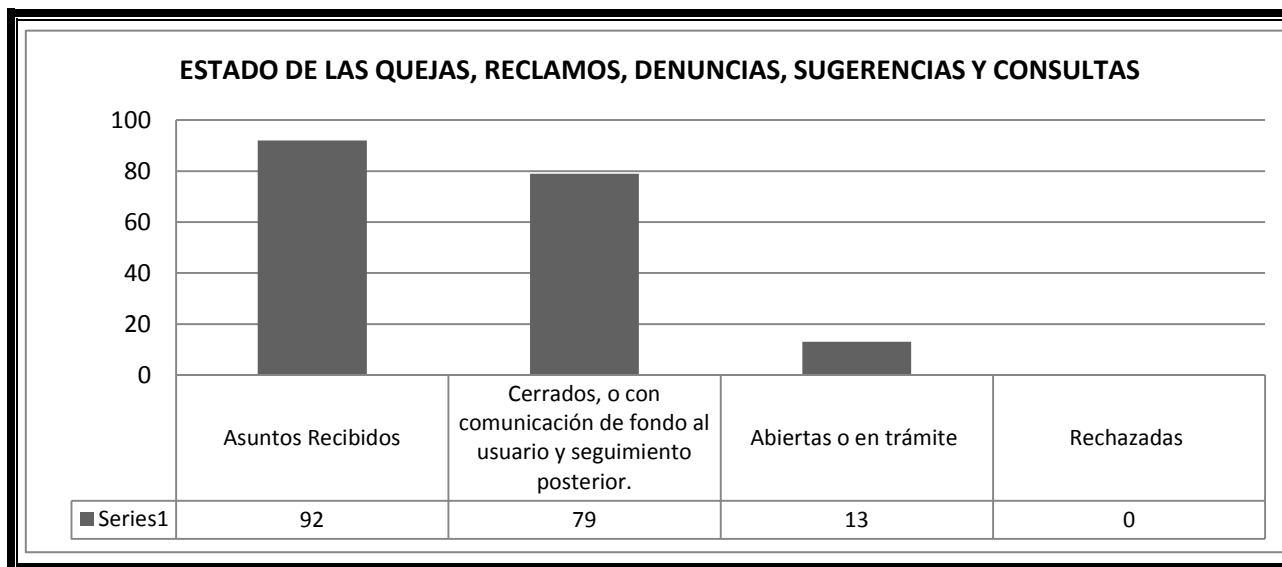
Del total de 92 QRSC recibidas, la mayor cantidad se concentra en el criterio de Quejas y Consultas, lo cual corresponden al

TIPO DE QRSC	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	26	28,2%
RECLAMOS	1	1,1%
DENUNCIAS	0	0%
SUGERENCIAS	1	1,1%
CONSULTAS	64	69,6%
TOTAL	92	100%



ESTADO DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS

Asuntos Recibidos	92
Cerrados, o con comunicación de fondo al usuario y seguimiento posterior.	79
Abiertas o en trámite	13
Rechazadas	0



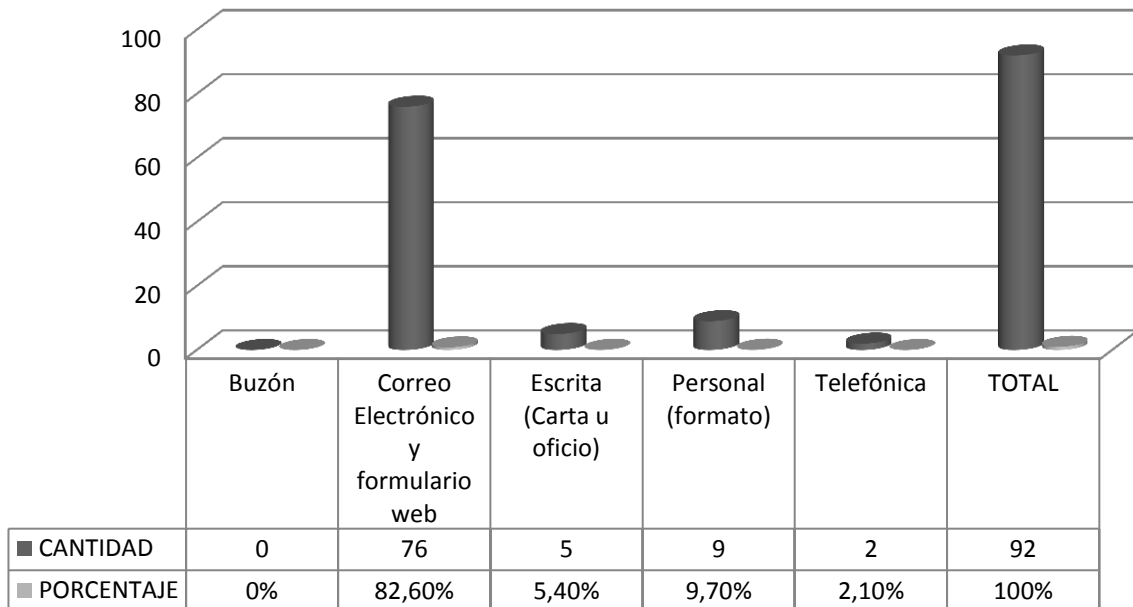
POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buzón	0	0%
Correo Electrónico y formulario web	76	82,6%
Escrita (Carta u oficio)	5	5,4%
Personal (formato)	9	9,7%
Telefónica	2	2,1%
TOTAL	92	100%

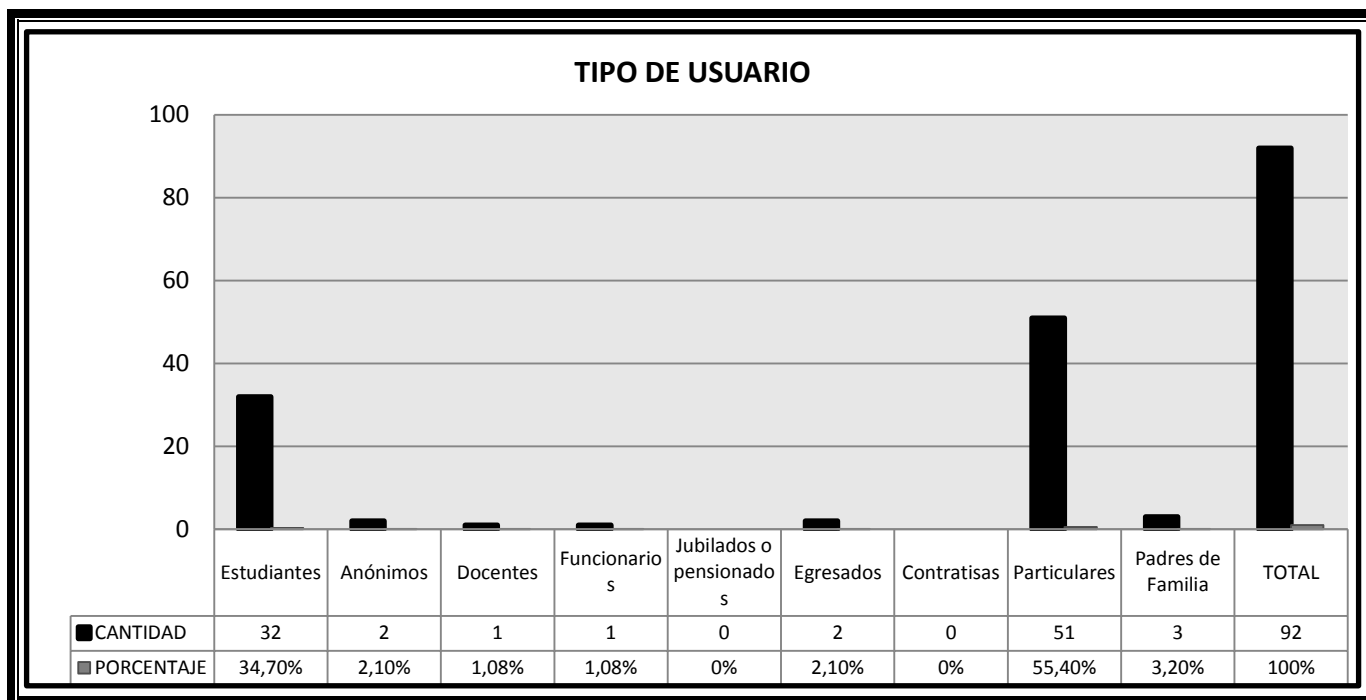
- Principalmente al correo electrónico de quejas y reclamos llegan en su gran mayoría consultas en general, las cuales se les da una respuesta inmediata por parte de la persona encargada al Centro de Atención al Usuario, en caso que ella desconozca la respuesta es enviada a la persona o dependencia que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

MEDIO DE RECEPCIÓN



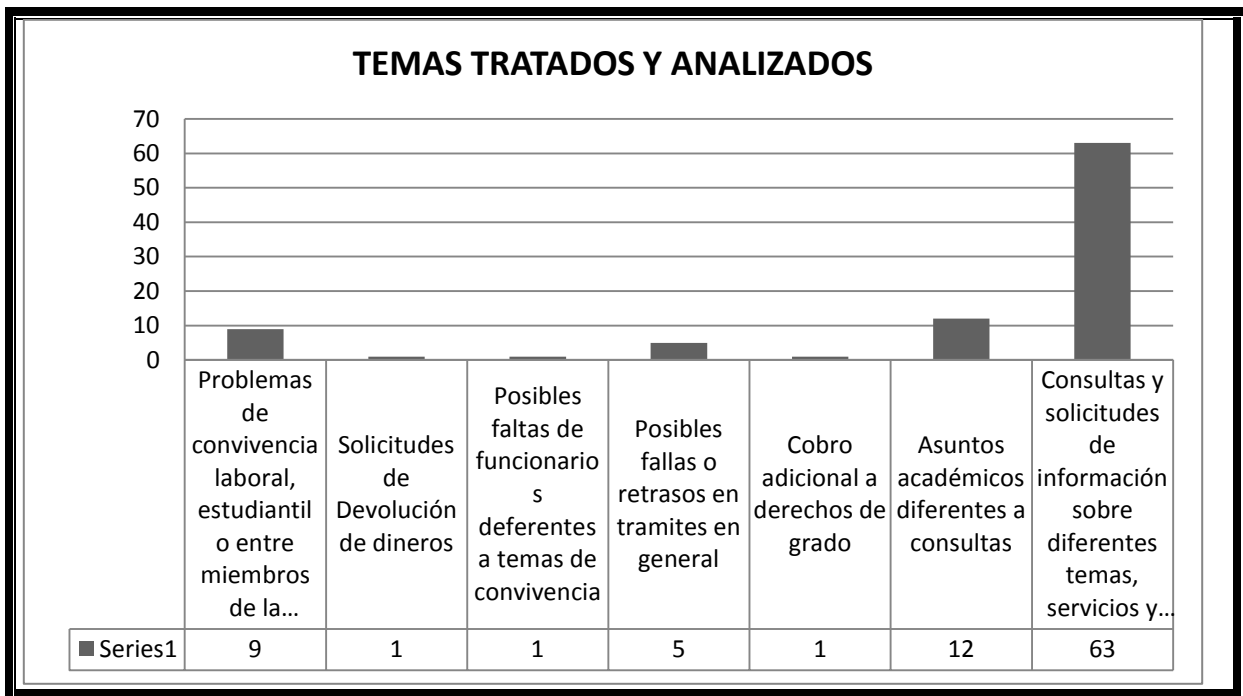
TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudiantes	32	34,7%
Anónimos	2	2,1%
Docentes	1	1,08%
Funcionarios	1	1,08%
Jubilados o pensionados	0	0%
Egresados	2	2,1%
Contratistas	0	0%
Particulares	51	55,4%
Padres de Familia	3	3,2%
TOTAL	92	100%



TEMAS TRATADOS Y ANALIZADOS

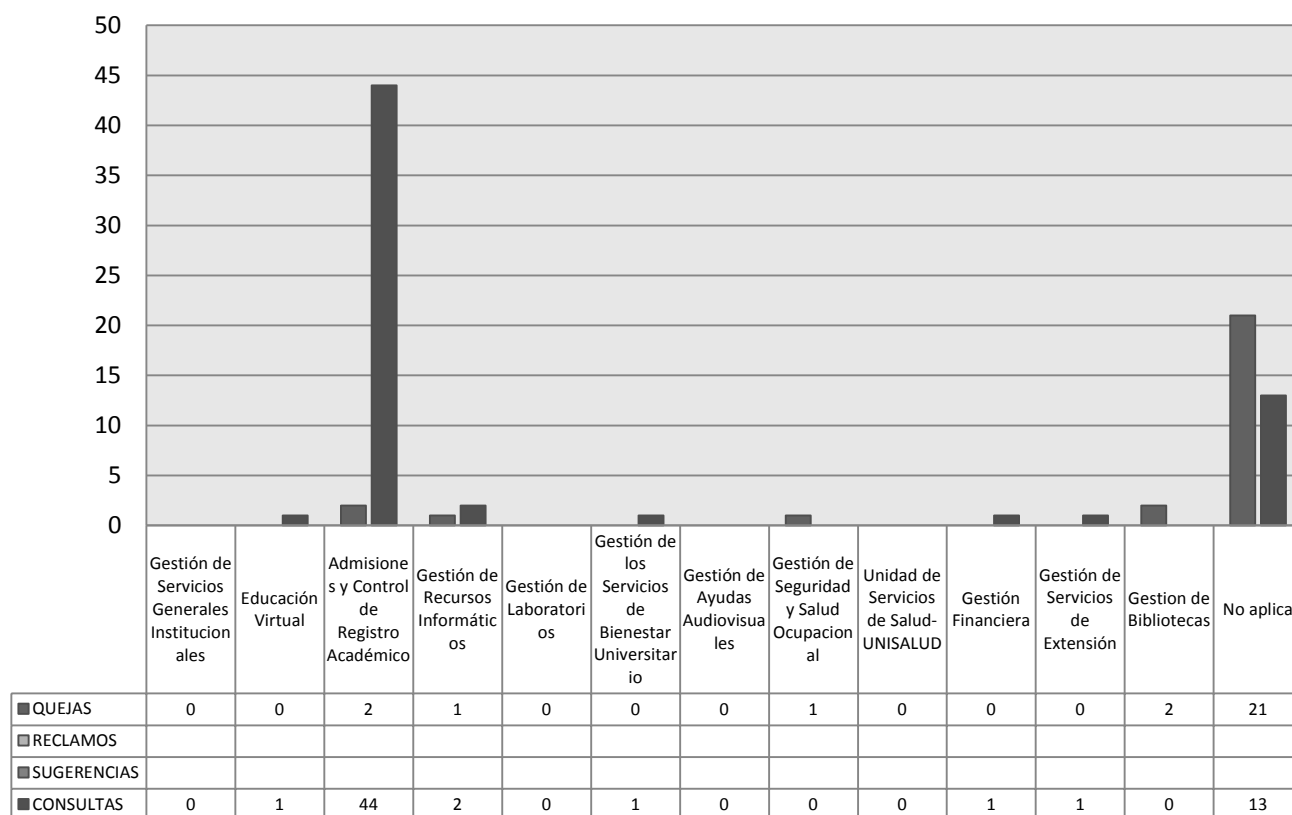
Problemas de convivencia laboral, estudiantil o entre miembros de la comunidad universitaria y asuntos relacionados	9
Solicitudes de Devolución de dineros	1
Posibles faltas de funcionarios deferentes a temas de convivencia	1
Posibles fallas o retrasos en tramites en general	5
Cobro adicional a derechos de grado	1
Asuntos académicos diferentes a consultas	12
Consultas y solicitudes de información sobre diferentes temas, servicios y procedimientos.	63



QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR PROCESOS

PROCESOS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS
Gestión de Servicios Generales Institucionales	0			0
Educación Virtual	0			1
Admisiones y Control de Registro Académico	2			44
Gestión de Recursos Informáticos	1			2
Gestión de Laboratorios	0			0
Gestión de los Servicios de Bienestar Universitario	0			1
Gestión de Ayudas Audiovisuales	0			0
Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional	1			0
Unidad de Servicios de Salud-UNISALUD	0			0
Gestión Financiera	0			1
Gestión de Servicios de Extensión	0			1
Gestión de Bibliotecas	2			0
No aplica	21			13

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR PROCESOS



SEGUIMIENTO RESPUESTA POR PARTE DE LAS INSTANCIAS COMPETENTES A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

QUEJA	2013-099	CAMILA ZARATE	Caso Cerrado mediante Auto 31-10-2013	-
QUEJA	2013-100	WALTER YIMI RAMIREZ VALBUENA	Caso Cerrado mediante Auto 25-10-2013 y se hará seguimiento posterior	Usuario - Escuela de Artes Plásticas
QUEJA	2013-101	LUZ DARI PARRADO	Caso Cerrado mediante Auto 31-10-2013	-
QUEJA	2013-102	HENRY EDUARDO QUINTERO CASTELLANOS	Caso Cerrado mediante Auto 15-11-2013	-
QUEJA	2013-103	MILENA LOPEZ	Caso Cerrado mediante Auto 08-11-2013	-
QUEJA	2013-104	YEISON EDUARDO SABOGAL VARGAS	Caso Cerrado mediante Auto 26-11-2013	-
QUEJA	2013-105	GEOVANI BARBOSA	Caso Cerrado mediante Auto 14-11-2013	-
QUEJA	2013-106	NARA MARCELA NIÑO MARTINEZ	Caso Cerrado mediante Auto 02-12-2013	-
QUEJA	2013-107	ALEXANDER ACERO VARELA	Caso Cerrado mediante Auto 03-12-2013	-
QUEJA	2013-108	SANDRA JAZMINE RODRIGUEZ	Caso Cerrado mediante Auto 27-11-2013	-
QUEJA	2013-109	RUTH HOLGUIN	Caso Cerrado mediante Auto 22-11-2013	-
QUEJA	2013-110	JHOAN SALAZAR	Caso Cerrado mediante Auto 10-12-2013	-
QUEJA	2013-111	EDWARD GONZALEZ CABRERA	Caso Cerrado mediante Auto 05-12-2013	-
QUEJA	2013-112	ERIKA SANABRIA REYES	Se requirió información a una Unidad Académico-Administrativa oficio GQRS No 628 de fecha 25 de noviembre de 2013	-
QUEJA	2013-113	MONICA ANDREA CASTRO	Caso Cerrado mediante Auto 12-12-2013	-
QUEJA	2013-114	JULIO EDGAR MESA ARISMENDY	Caso Cerrado mediante Auto 10-12-2013	-

QUEJA	2013-115	JUAN CARLOS PACHON ROJAS	Caso Cerrado mediante Auto 09-12-2013	-
QUEJA	2013-116	CLAUDIA SANABRIA	Caso Cerrado mediante Auto 09-12-2013	-
QUEJA	2013-117	LUIS CARLOS FONSECA	Caso Cerrado mediante Auto 09-12-2013	-
QUEJA	2013-118	MARIELA MARTINEZ MENDIETA	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-
QUEJA	2013-119	DIANA BELEN ESPINOSA MOLINA	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-
QUEJA	2013-120	JEIMMY FERNANDA SORIANO CÉSPEDES	Se requirió información a una Unidad Académico-Administrativa oficio GQRS No 655 de fecha 03 de diciembre de 2013	-
QUEJA	2013-121	MARYORY CATHERIN ORTIZ ÁLVAREZ	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-
QUEJA	2013-122	NIDIA PATRICIA CASTELBLANCO SALAMANCA	Se requirió información a unas Unidades Académico-Administrativas oficios GQRS No 656 – GQRS No 657 de fecha 03 de diciembre de 2013	-
QUEJA	2013-123	LUNA DELMAR	Se requirió información a una Unidad Académico-Administrativa oficio GQRS No 670 de fecha 09 de diciembre de 2013	-
QUEJA	2013-124	ILCE ZORAIDA BALUENA MORENO	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-
QUEJA	2013-125	MARIA FERNANDA CANARIA MARTINEZ	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-
RECLAMO	2013-004	JOSE ALFREDO JIMENEZ ROMERO	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-

TEMAS TRATADOS Y ANALIZADOS DE LAS UNIDADES ACADEMICO-ADMINISTRATIVAS REPORTADOS EN EL CUARTOTRIMESTRE 2013

UNIDAD ACADEMICO-ADMINISTRATIVA	ASUNTOS REPORTADOS	CANTIDAD
Centro de Investigación y Extensión CENDES Facultad Seccional Chiquinquirá		0
Posgrados Facultad de Derecho		0
Grupo de Ayudas Audiovisuales		0
Grupo de Archivo y Correspondencia		0
Educación Virtual	<ul style="list-style-type: none"> Inconvenientes para ingresar al aula virtual Publicación de información tardía en la plataforma 	3
Grupo de Imprenta y Publicaciones		0
Unisalud	<ul style="list-style-type: none"> Problemas de activación al sistema de salud Mala atención por parte de IPS's 	3
Posgrado Gerencia educacional		0
Decanatura Facultad Seccional Chiquinquirá		0
Oficina Control Interno Disciplinario		0
Escuela Contaduría Pública Facultad Seccional Chiquinquirá		0
Facultad Ciencias Agropecuarias		0
Centro de Estudio para el Desarrollo Social CENDES Chiquinquirá		0
Secretaría General		0
Oficina Jurídica		0
Escuela de Enfermería		0
Grupo de organización y Sistemas		0
Facultad Ciencias de la Salud		0
Museo Casa Cultural Gustavo Rojas Pinilla		0
Admisiones y Control de Registro Académico		0
Facultad Ciencias de la Educación		0

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

8,31 Días Hábiles