

**INFORME DE GESTIÓN PERIODO
ABRIL A JULIO 2014**

GRUPO DE QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS

UNIVERSIDAD PEDAGOGICA Y TECNOLOGICA DE COLOMBIA

TUNJA

2014

PRESENTACIÓN

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, así como los temas y asuntos tratados mediante la atención de las peticiones de 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 respuestas satisfactorias, o la toma de acciones o decisiones por parte de la administración.

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 presentas 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, ni las que reciban telefónicamente que sean respondidas al instante.

INFORME DE GESTIÓN PERIODO ABRIL A JULIO 2014

El presente informe contiene las Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Consultas recibidas por la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia durante el SEGUNDO TRIMESTRE de 2014.

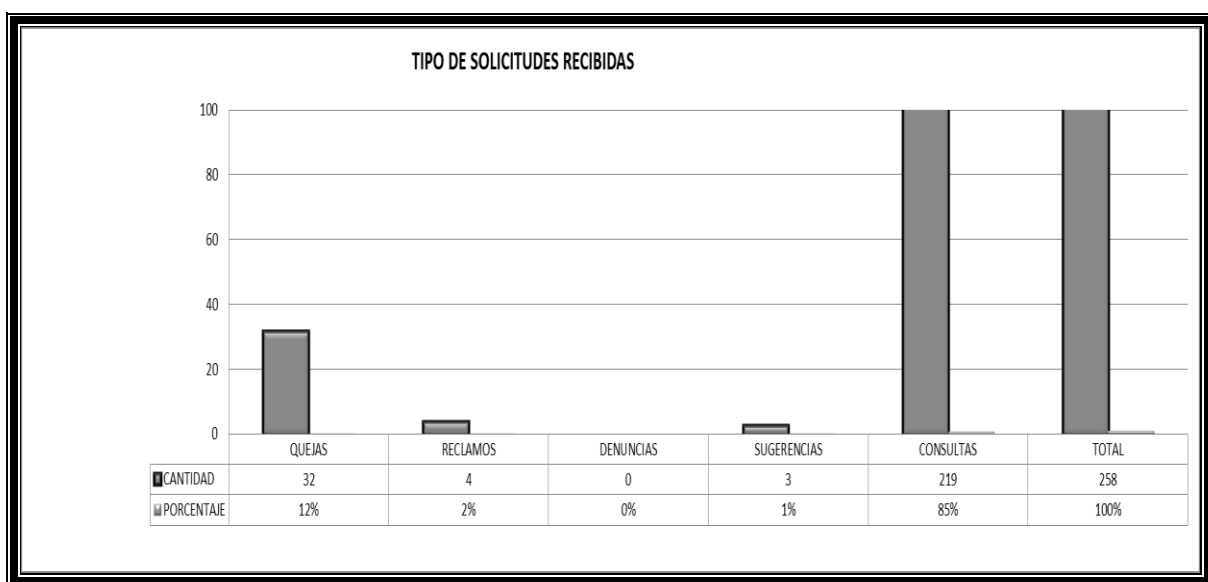
RESULTADOS DE LAS PETICIONES DE LAS QRSC

Durante el período de abril 24 al 21 de julio de 2014 se atendieron en la Universidad 258 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 258 expedientes tramitados, como se explica a continuación.

TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

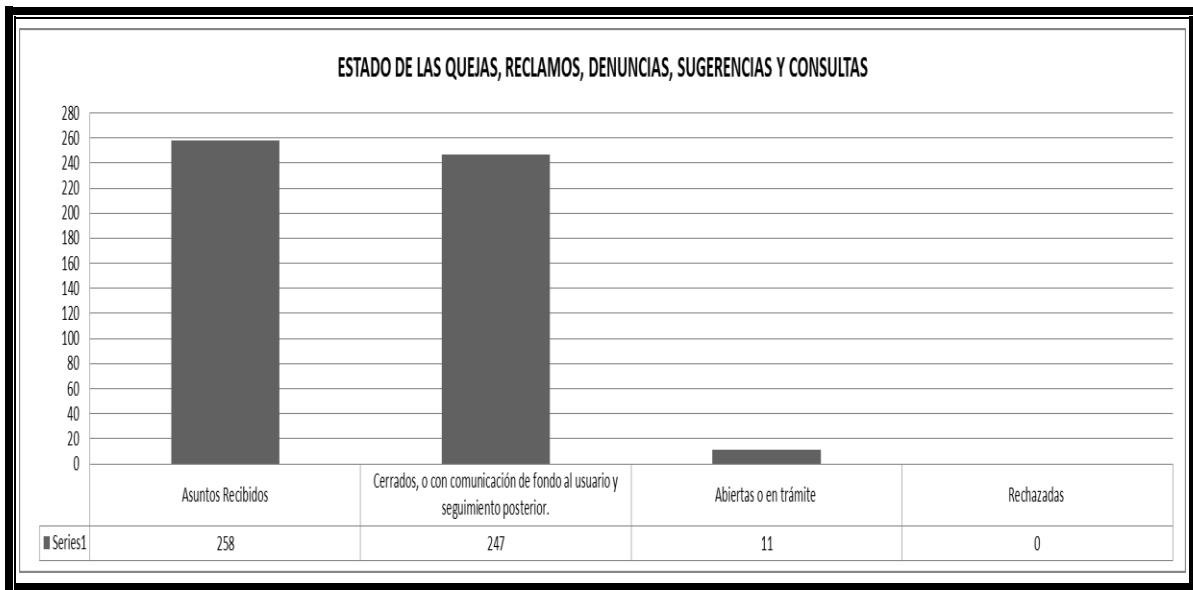
Del total de 258 QRDSC recibidas, la mayor cantidad se concentra en el criterio de Quejas y Consultas, lo cual corresponden al

TIPO DE QRSC	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	32	12%
RECLAMOS	4	2%
DENUNCIAS	0	0%
SUGERENCIAS	3	1%
CONSULTAS	219	85%
TOTAL	258	100%



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

Asuntos Recibidos	258
Cerrados, o con comunicación de fondo al usuario y seguimiento posterior.	247
Abiertas o en trámite	11
Rechazadas	0

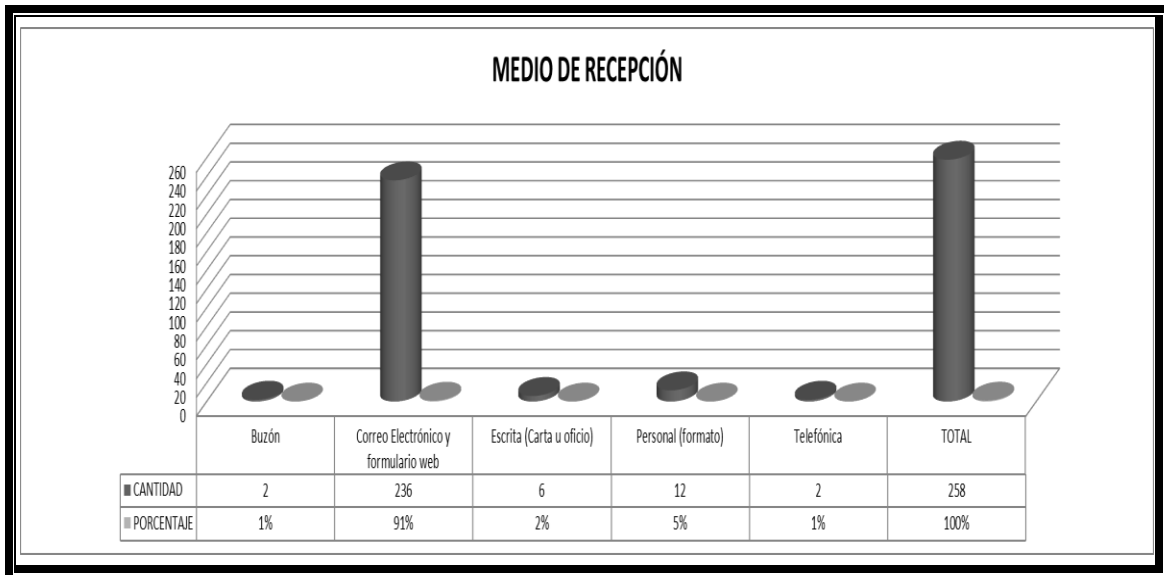


POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

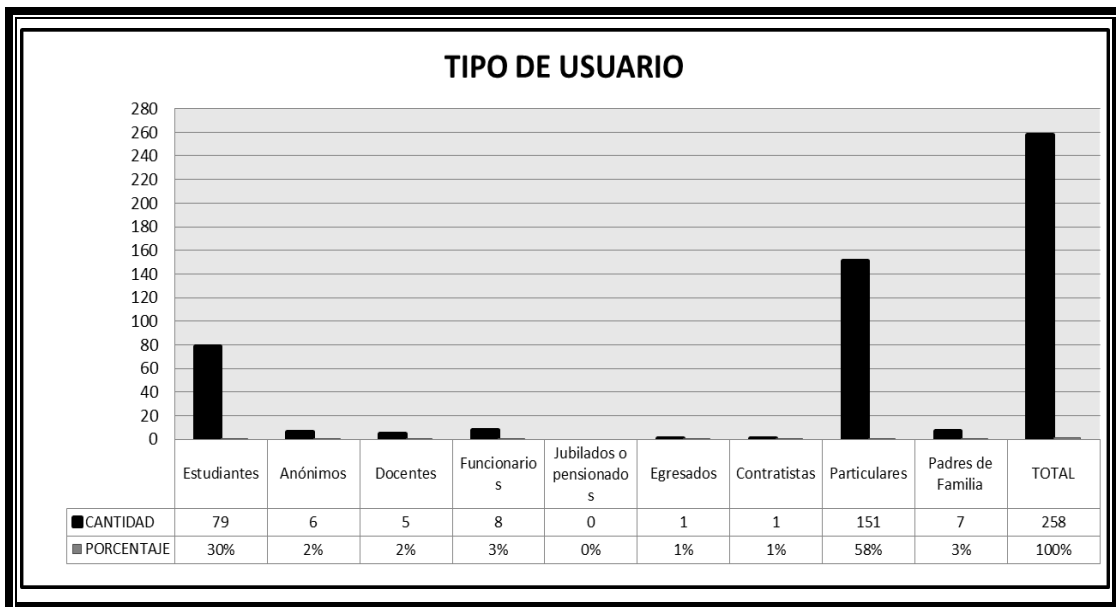
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buzón	2	1%
Correo Electrónico y formulario web	236	91%
Escrita (Carta u oficio)	6	2%
Personal (formato)	12	5%
Telefónica	2	1%
TOTAL	258	100%

- 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 que tenga conocimiento del tema.



TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudiantes	79	30%
Anónimos	6	2%
Docentes	5	2%
Funcionarios	8	3%
Jubilados o pensionados	0	0%
Egresados	1	1%
Contratistas	1	1%
Particulares	151	58%
Padres de Familia	7	3%
TOTAL	258	100%



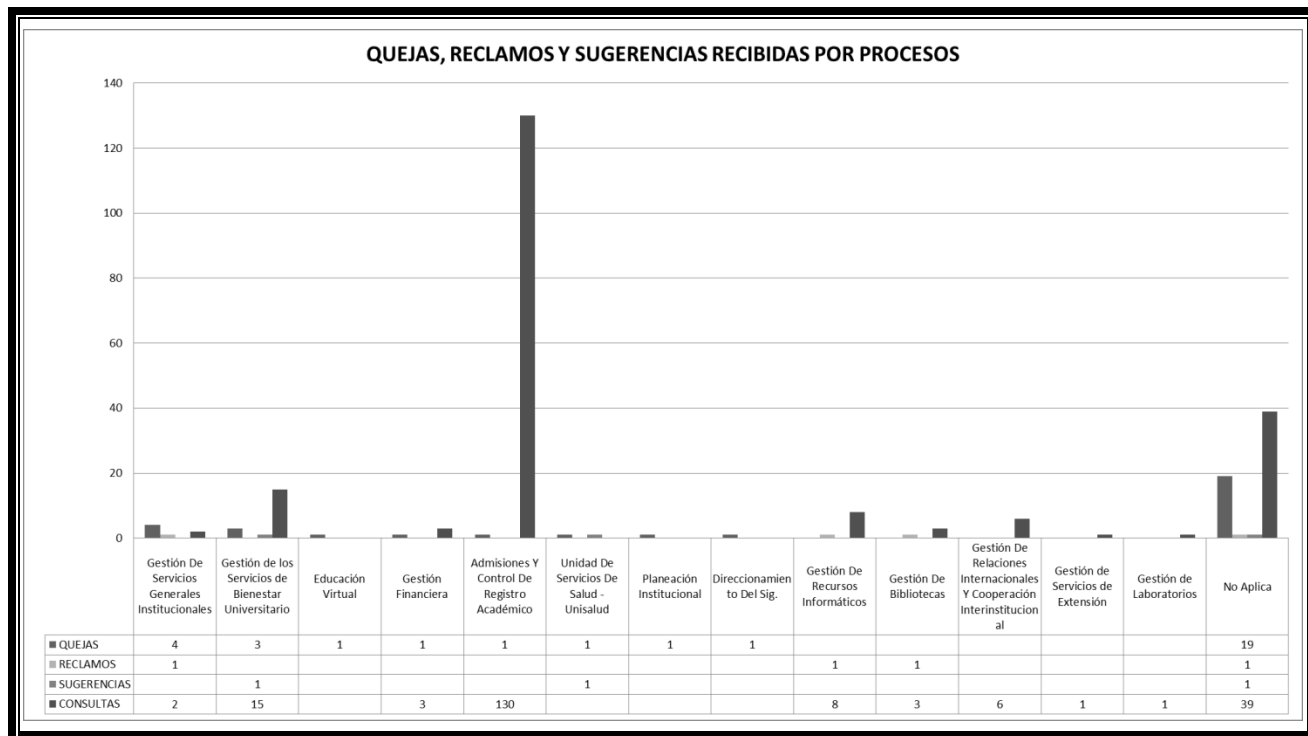
TEMAS TRATADOS Y ANALIZADOS

Problemas de convivencia laboral, estudiantil o entre miembros de la comunidad universitaria y asuntos relacionados	6
Molestias generadas por consumo de drogas dentro de la Universidad	1
Insatisfacción frente al servicio de vigilancia	1
Inconformidad frente al trato en la atención al ciudadano	3
Posibles fallas en plataformas tecnológicas	2
Inconformidad por posibles retrasos, fallas o decisiones en trámites y actuaciones en general	5
Posibles condiciones inseguras o inadecuadas en el trabajo y las instalaciones	5
Falta de atención en líneas telefónicas	2
Insatisfacción frente al no otorgamiento de becas o beneficios de residencia y asuntos relacionados	1
Asuntos académicos diferentes a consultas	3
Consultas y solicitudes de información sobre diferentes temas, servicios y procedimientos.	219



QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR PROCESOS

PROCESOS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS
Gestión De Servicios Generales Institucionales	4	1		2
Gestión de los Servicios de Bienestar Universitario	3		1	15
Educación Virtual	1			
Gestión Financiera	1			3
Admisiones Y Control De Registro Académico	1			130
Unidad De Servicios De Salud - Unisalud	1		1	
Planeación Institucional	1			
Direccionamiento Del Sig.	1			
Gestión De Recursos Informáticos		1		8
Gestión De Bibliotecas		1		3
Gestión De Relaciones Internacionales Y Cooperación Interinstitucional				6
Gestión de Servicios de Extensión				1
Gestión de Laboratorios				1
No Aplica	19	1	1	39



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

ASUNTO	RADICACIÓN	USUARIO	ESTADO	SEGUIMIENTO
QUEJA	2014-035	JESUS ARIEL CIFUENTES MOGOLLON	Caso Cerrado mediante Auto 12-05-2014	-
QUEJA	2014-036	MARY LUZ PEÑA FONSECA	Caso Cerrado mediante Auto 14-05-2014	-
QUEJA	2014-037	CINDY PAOLA ZULUAGA GARZON	Caso Cerrado mediante Auto 15-05-2014	-
QUEJA	2014-038	ANONIMO	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 15-05-2014 y se hará seguimiento posterior	Unidad Política Social
QUEJA	2014-039	PAULA PALOMINO	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 19-05-2014 y se hará seguimiento posterior	Usuaría
QUEJA	2014-040	MARTHA JANETH BERNAL SUAREZ	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 20-05-2014 y se hará seguimiento posterior	Grupo de Talento Humano
QUEJA	2014-041	JUAN CARLOS TOVAR	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 21-05-2014 y se hará seguimiento posterior	Grupo de Talento Humano
QUEJA	2014-042	MARIA YOLANDA ARCOS LÓPEZ	Caso Cerrado mediante Auto 20-05-2014	-
QUEJA	2014-043	ANONIMO	Caso Cerrado mediante Auto 20-05-2014	-
QUEJA	2014-044	TOMAS ARIZA CASTELLANOS	Caso Cerrado mediante Auto 29-05-2014	-
QUEJA	2014-045	JUAN SEBASTIAN SORA-MAGALY CORREDOR DE PORRAS	Caso Cerrado mediante Auto 29-05-2014	-
QUEJA	2014-046	ANÓNIMO	Caso Cerrado mediante Auto 03-06-2014	-
QUEJA	2014-047	MARTHA LUCENY PLAZAS GUTIERREZ	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 05-06-2014 y se hará seguimiento posterior	Usuario
QUEJA	2014-048	YANETH MARTINEZ	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 05-06-2014 y se hará seguimiento posterior	Vicerrectoría Académica
QUEJA	2014-049	LAURA CASTRO	Caso Cerrado mediante Auto 06-06-2014	-
QUEJA	2014-050	MONICA FERNANDA LÓPEZ WILCHES	Caso Cerrado mediante Auto 09-06-2014	-
QUEJA	2014-051	LYDA MORENO QUIJANO	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 09-06-2014 y se hará seguimiento posterior	Facultad Ciencias de la Educación
QUEJA	2014-052	KARLA TOLEDO	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 11-06-2014 y se hará seguimiento posterior	Usuaría
QUEJA	2014-053	ANONIMO	Caso Cerrado mediante Auto 12-06-2014	-
QUEJA	2014-054	DR. JOSE LUIS BUSTOS SANCHEZ	Caso Cerrado mediante Auto 17-06-2014	-
QUEJA	2014-055	BLANCA RUBIT CARO CORTES	Caso Cerrado mediante Auto 18-06-2014	-
QUEJA	2014-056	EDWIN DE JESUS	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha	Facultad

			08-07-2014 y se hará seguimiento posterior	Seccional Duitama
QUEJA	2014-057	DANIELA FELIX POVEDA	Caso Cerrado mediante Auto 11-07-2014	-
QUEJA	2014-058	ANGELA JOHANNA VEGA ARIZA	Caso Cerrado mediante Auto 14-07-2014	-
QUEJA	2014-059	FLOR YANIRA MALVA CHAVARRO	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 14-07-2014 y se hará seguimiento posterior	Grupo de Talento Humano
QUEJA	2014-060	GERMAN GUEVARA OCHOA	Caso Cerrado mediante Auto 17-07-2014	-
QUEJA	2014-061	DANIEL ORTIZ BARÓN	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-
QUEJA	2014-062	ANDRES PAEZ	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-
QUEJA	2014-063	FRANCY EDITH QUEVEDO ACUÑA	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-
QUEJA	2014-064	NELSON MONROY AMARO	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-
QUEJA	2014-065	KATHERINE ALVARADO PARDO	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-
QUEJA	2014-066	YANETH RAMOS PIÑEROS	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-
RECLAMO	2014-003	JAIME IGNACIO BERMUDEZ GUERRERO	Caso Cerrado mediante Auto 19-05-2014	-
RECLAMO	2014-004	CLARA ESPERANZA AREVALO GONZALEZ	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 22-05-2014 y se hará seguimiento posterior	Grupo de Servicios Generales
RECLAMO	2014-005	EIDER LÓPEZ ANGARITA	Caso Cerrado mediante Auto 30-05-2014	-
RECLAMO	2014-006	JUAN ANDRES PERDOMO MENDOZA	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

11,83 Días Hábiles
