

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

GRUPO DE QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS

UNIVERSIDAD PEDAGOGICA Y TECNOLOGICA DE COLOMBIA

TUNJA

2014

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, 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 ENERO A ABRIL 2014

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

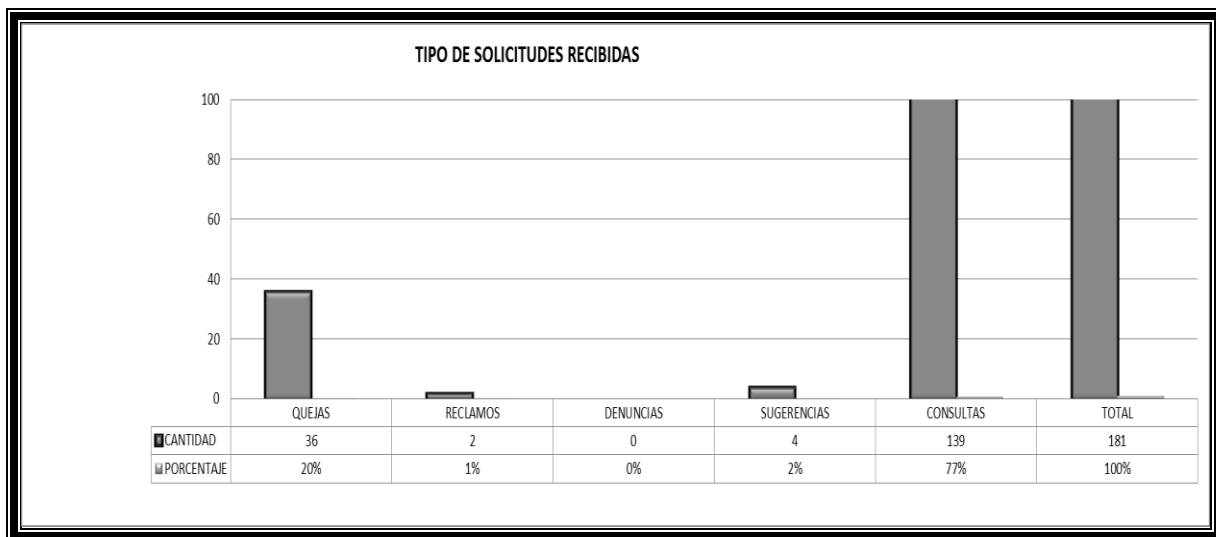
RESULTADOS DE LAS PETICIONES DE LAS QRSC

Durante el período de enero 09 al 23 de abril de 2014 se atendieron en la Universidad 181 asuntos, entre Quejas 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 181 expedientes tramitados, como se explica a continuación.

TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

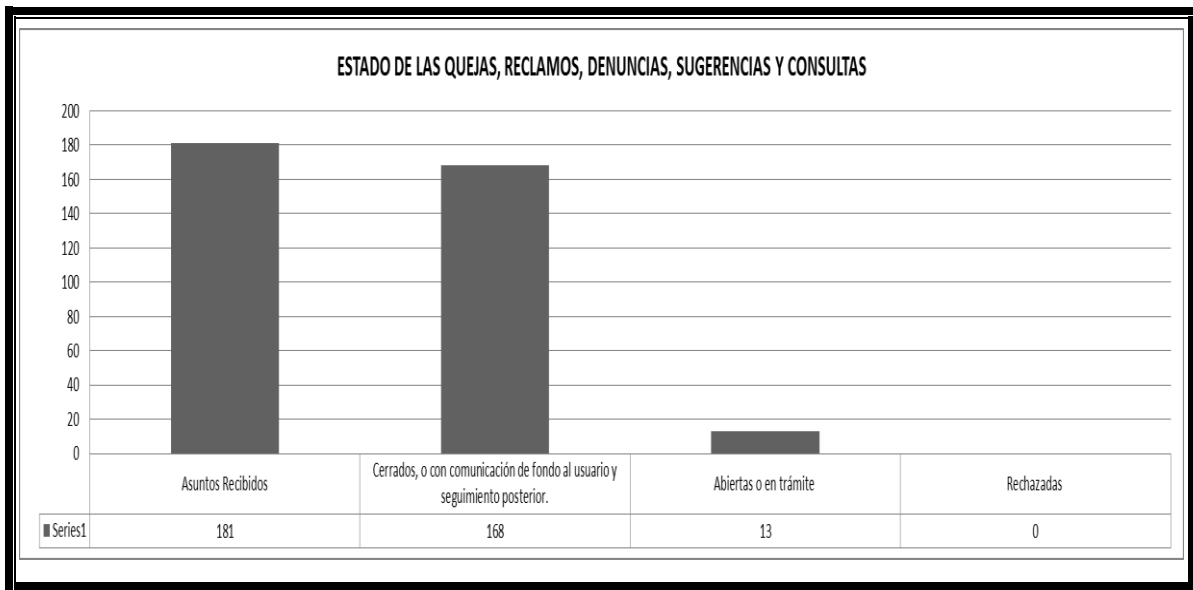
Del total de 181 QRDSC recibidas, la mayor cantidad se concentra en el criterio de Quejas y Consultas, lo cual corresponden al

TIPO DE QRSC	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	36	20%
RECLAMOS	2	1%
DENUNCIAS	0	0%
SUGERENCIAS	4	2%
CONSULTAS	139	77%
TOTAL	181	100%



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

Asuntos Recibidos	181
Cerrados, o con comunicación de fondo al usuario y seguimiento posterior.	168
Abiertas o en trámite	13
Rechazadas	0

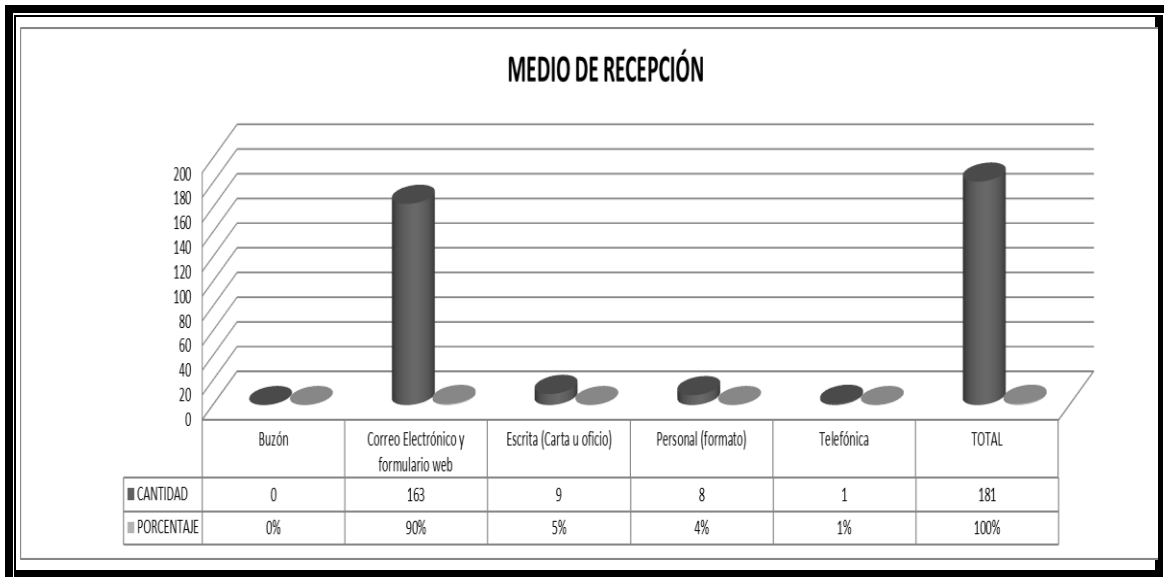


POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

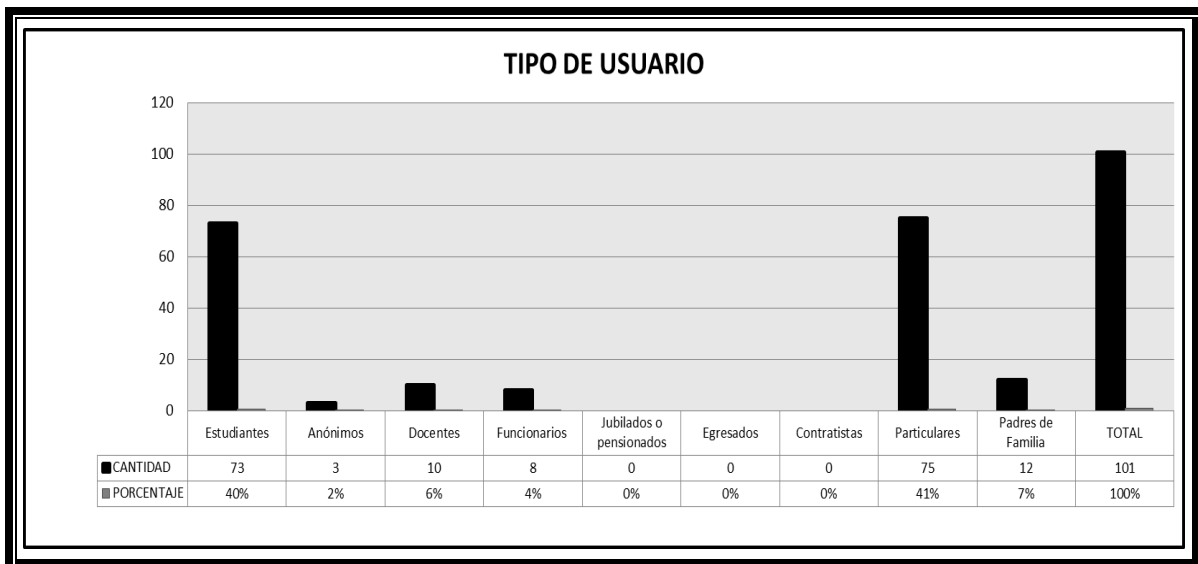
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buzón	0	0%
Correo Electrónico y formulario web	163	90%
Escrita (Carta u oficio)	9	5%
Personal (formato)	8	4%
Telefónica	1	1%
TOTAL	181	100%

- 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.



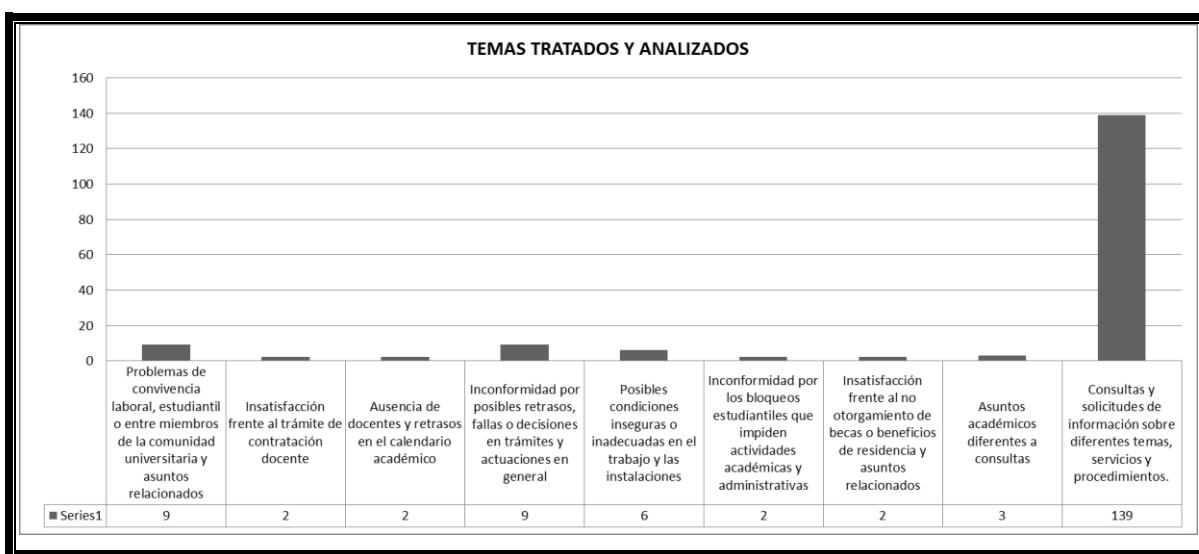
TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudiantes	73	40%
Anónimos	3	2%
Docentes	10	6%
Funcionarios	8	4%
Jubilados o pensionados	0	0%
Egresados	0	0%
Contratistas	0	0%
Particulares	75	41%
Padres de Familia	12	7%
TOTAL	181	100%



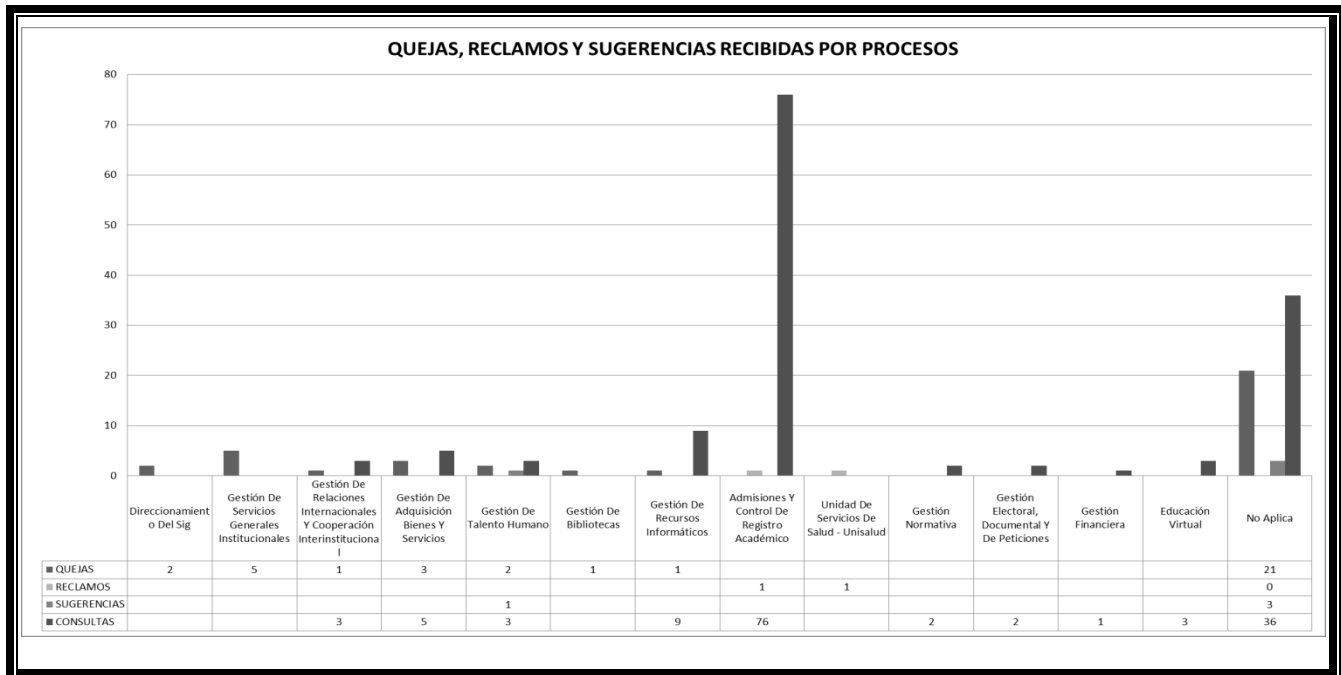
TEMAS TRATADOS Y ANALIZADOS

Problemas de convivencia laboral, estudiantil o entre miembros de la comunidad universitaria y asuntos relacionados	9
Insatisfacción frente al trámite de contratación docente	2
Ausencia de docentes y retrasos en el calendario académico	2
Inconformidad por posibles retrasos, fallas o decisiones en trámites y actuaciones en general	9
Posibles condiciones inseguras o inadecuadas en el trabajo y las instalaciones	6
Inconformidad por los bloqueos estudiantiles que impiden actividades académicas y administrativas	2
Insatisfacción frente al no otorgamiento de becas o beneficios de residencia y asuntos relacionados	2
Asuntos académicos diferentes a consultas	3
Consultas y solicitudes de información sobre diferentes temas, servicios y procedimientos.	139



QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR PROCESOS

PROCESOS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS
Direccionamiento Del Sig.	3			
Gestión De Servicios Generales Institucionales	5			
Gestión De Relaciones Internacionales Y Cooperación Interinstitucional	1			3
Gestión De Adquisición Bienes Y Servicios	3			5
Gestión De Talento Humano	2		1	3
Gestión De Bibliotecas	1			
Gestión De Recursos Informáticos	1			9
Admisiones Y Control De Registro Académico		1		76
Unidad De Servicios De Salud - Unisalud		1		
Gestión Normativa				2
Gestión Electoral, Documental Y De Peticiones				2
Gestión Financiera				1
Educación Virtual				3
No Aplica	20	0	3	36



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

ASUNTO	RADICACIÓN	USUARIO	ESTADO	SEGUIMIENTO
QUEJA	2014-001	JORGE FERNEY CUBIDES ANTOLINEZ	Caso Cerrado mediante Auto 29-01-2014	-
QUEJA	2014-002	VLADIMIR RODRIGUEZ	Caso Cerrado mediante Auto 31-01-2014	-
QUEJA	2014-003	DIANA HERNANDEZ	Caso Cerrado mediante Auto 05-02-2014	-
QUEJA	2014-004	VLADIMIR RODRIGUEZ	Caso Cerrado mediante Auto 31-01-2014	-
QUEJA	2014-005	MARIA PAULA VILLAMIL - CLAUDIA VIVIANA CIFUENTES	Caso Cerrado mediante Auto 06-02-2014	-
QUEJA	2014-006	KAREN JULIETH NOVA AREVALO	Caso Cerrado mediante Auto 14-02-2014	-
QUEJA	2014-007	ANONIMO	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 14-02-2014 y se hará seguimiento posterior	Escuela Ingeniería Industrial
QUEJA	2014-008	NIDIA ROCIO BERNAL NUMPAQUE	Caso Cerrado mediante Auto 06-02-2014	-
QUEJA	2014-009	JOHN HENRY NIÑO PERILLA	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 21-02-2014 y se hará seguimiento posterior	-
QUEJA	2014-010	SEGUNDO AGUSTIN MARTINEZ OVALLE	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 26-02-2014 y se hará seguimiento posterior	Grupo de Talento Humano
QUEJA	2014-011	WILLIAM ROLANDO PACHECO PAEZ	Caso Cerrado mediante Auto 06-03-2014	-
QUEJA	2014-012	MARIA ALEJANDRA GALVIS NIÑO	Caso Cerrado mediante Auto 07-03-2014	-
QUEJA	2014-013	ANONIMOS	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 21-02-2014 y se hará seguimiento posterior	-
QUEJA	2014-014	FRANCY MAYOLY CASALLAS CAICEDO	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 18-03-2014 y se hará seguimiento posterior	Grupo de Talento Humano
QUEJA	2014-015	JOSE DANIEL JIMENEZ VARGAS	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 20-03-2014 y se hará seguimiento posterior	Usuario
QUEJA	2014-016	MAGALY CORREDOR	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 20-03-2014 y se hará seguimiento posterior	Usuaría
QUEJA	2014-017	ANÓNIMO	Caso Cerrado mediante Auto 20-03-2014	-
QUEJA	2014-018	MANUEL GALVIS RUEDA	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 20-03-2014 y se hará seguimiento posterior	Facultad de Ciencias de la Educación y Grupo de Talento Humano
QUEJA	2014-019	MANUEL GALVIS RUEDA	Caso Cerrado mediante Auto 21-03-2014	-
QUEJA	2014-020	GERMAN PAIPA PACANCHIQUE	Caso Cerrado mediante Auto 26-03-2014	-
QUEJA	2014-021	JUAN VANEGAS	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 07-04-2014 y se hará seguimiento posterior	Clínica Veterinaria
QUEJA	2014-022	JUAN DAVID REYNA KARKOMÉS	Caso Cerrado mediante Auto 10-04-2014	-
QUEJA	2014-023	NATALIA CAROLINA CAMELO	Caso Cerrado mediante Auto 10-04-2014	-
QUEJA	2014-024	CARLOS ANDRÉS RAMOS MEJIA	Caso Cerrado mediante Auto 28-03-2014	-
QUEJA	2014-025	DANIELA HERNANDEZ MOLINA	Caso Cerrado mediante Auto 10-04-2014	-

QUEJA	2014-026	BLANCA MYRIAM ESPINOSA HERNADEZ	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-
QUEJA	2014-027	MARIA BEATRIZ LARGO MARTINEZ	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-
QUEJA	2014-028	JHOAN SALAZAR	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-
QUEJA	2014-029	MARCO ANTONIO AGUILAR QUINTERO	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-
QUEJA	2014-030	LENNY TATIANA USGAME FAGUA	Se requirió información a una Unidad Académico Administrativa oficio GQRS No 257 de fecha 21 de abril de 2014 Se requirió información a una Unidad Académico Administrativa oficio GQRS No 270 de fecha 22 de abril de 2014	-
QUEJA	2014-031	WILSON BRICEÑO	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-
QUEJA	2014-032	ESTUDIANTES Y FUNCIONARIOS EDIFICIO CENTRAL UPTC	Se requirió información a una Unidad Académico Administrativa oficio GQRS No 244 de fecha 10 de abril de 2014	-
QUEJA	2014-033	ELVA GONZALEZ MORA	Se requirió información a una Unidad Académico Administrativa oficio GQRS No 241 de fecha 10 de abril de 2014	-
QUEJA	2014-034	JONATHAN FABIAN ALVAREZ CARDENAS	Se requirió información a una Unidad Académico Administrativa oficio GQRS No 254 de fecha 21 de abril de 2014	-
QUEJA	2014-035	JESUS ARIEL CIFUENTES MOGOLLON	Se requirió información a una Unidad Académico Administrativa oficio GQRS No 269 de fecha 22 de abril de 2014	-
QUEJA	2014-036	MARY LUZ PEÑA FONSECA	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-
RECLAMO	2014-001	KATHERINE RAMIREZ GARZON	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-
RECLAMO	2014-002	LUZ MARINA RODRIGUEZ ROMERO	Se requirió información a una Unidad Académico Administrativa oficio GQRS No 266 de fecha 21 de abril de 2014	-

TEMAS TRATADOS Y ANALIZADOS DE LAS UNIDADES ACADEMICO-ADMINISTRATIVO REPORTADOS EN EL PRIMER TRIMESTRE 2013

UNIDAD ACADEMICO-ADMINISTRATIVA	ASUNTOS REPORTADOS	CANTIDAD
Oficina Jurídica		0
Oficina de Control Disciplinario Interno	• Posibles faltas disciplinarias por algunos funcionarios.	0
Grupo de Ayudas Audiovisuales		0
Grupo de Imprenta y Publicaciones		0
Grupo de Archivo y Correspondencia		0
Grupo de Tesorería		0
Grupo de Admisiones y Control de Registro Académico	• Reclamo por cupo de residencias habiendo dejado de estudiar un semestre y solicitando reintegro para el primer semestre de 2014 • Solicita se le reliquide la matricula a estudiante • Inconformismo por error administrativo en la seccional Sogamoso • Solicitud de respuesta al Derecho de Petición radicado en diciembre • Solicitud de la normatividad de la universidad sobre la reliquidación de la matricula	5
Licenciatura en Informática y Tecnología		0
Facultad Seccional Chiquinquirá		0
Escuela de Contaduría Pública Facultad Seccional Chiquinquirá		0
Escuela Administración de Empresas Facultad Seccional Chiquinquirá		0
Escuela de Posgrados Facultad Ciencias Económicas y Administrativas		0

UNISALUD	<ul style="list-style-type: none">• Farmacia por estar cerrada en horario asignado• Por la entrega y disposición oportuna de un medicamento• Inconformidad en la entrega de medicamentos• Por el cambio de categoría para la prestación del servicio• Demora asignación de citas	6
----------	--	---

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

10,03 Días Hábiles