

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

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

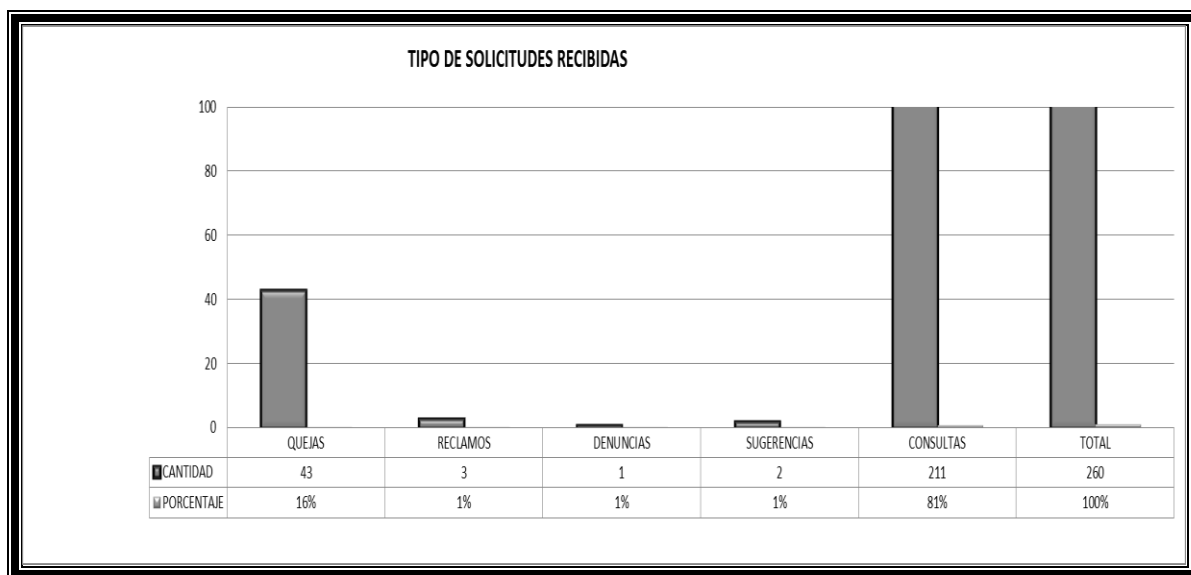
RESULTADOS DE LAS PETICIONES DE LAS QRSC

Durante el período de julio 22 al 24 de octubre de 2014 se atendieron en la Universidad 260 asuntos, entre Quejas, Reclamos, Denuncias, 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 260 expedientes tramitados, como se explica a continuación.

TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

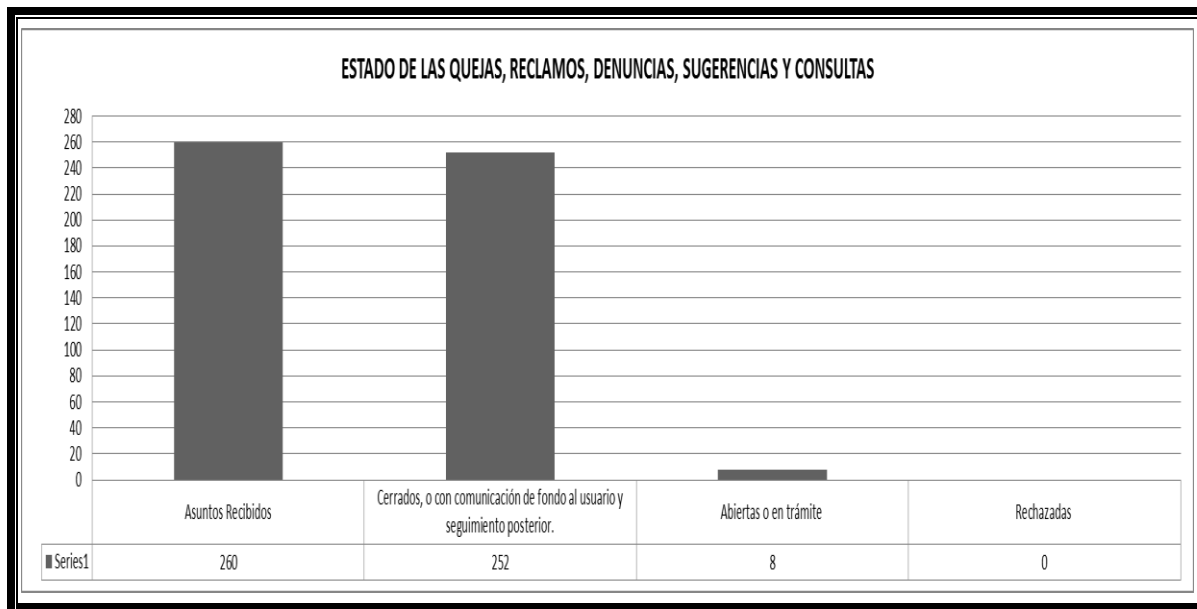
Del total de 260 QRDSC recibidas, la mayor cantidad se concentra en el criterio de Quejas y Consultas, lo cual corresponden al

TIPO DE QRSC	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	43	16%
RECLAMOS	3	1%
DENUNCIAS	1	1%
SUGERENCIAS	2	1%
CONSULTAS	211	81%
TOTAL	260	100%



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

Asuntos Recibidos	260
Cerrados, o con comunicación de fondo al usuario y seguimiento posterior.	252
Abiertas o en trámite	08
Rechazadas	0

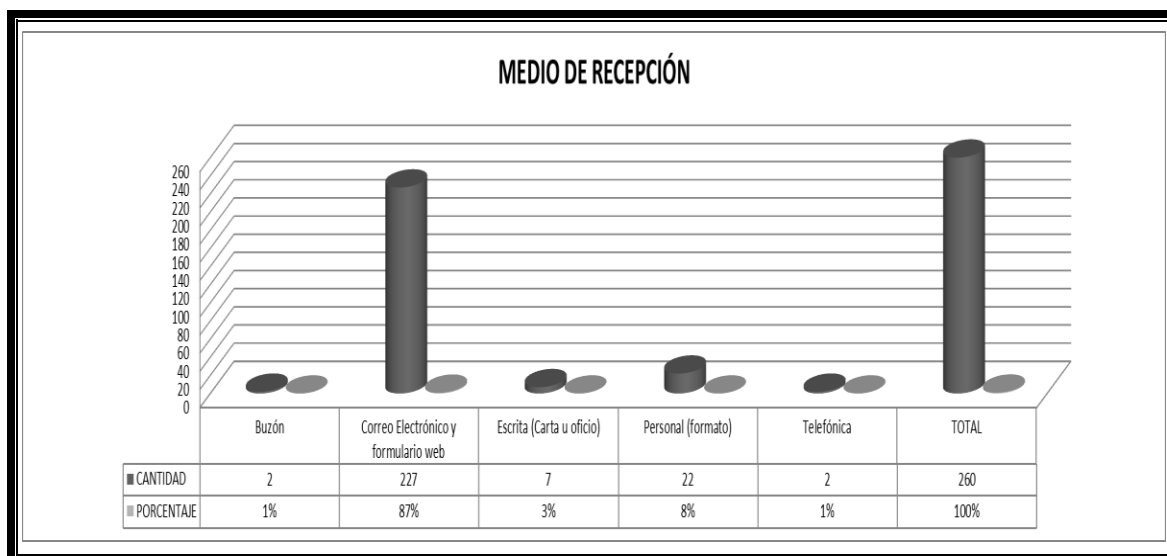


POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

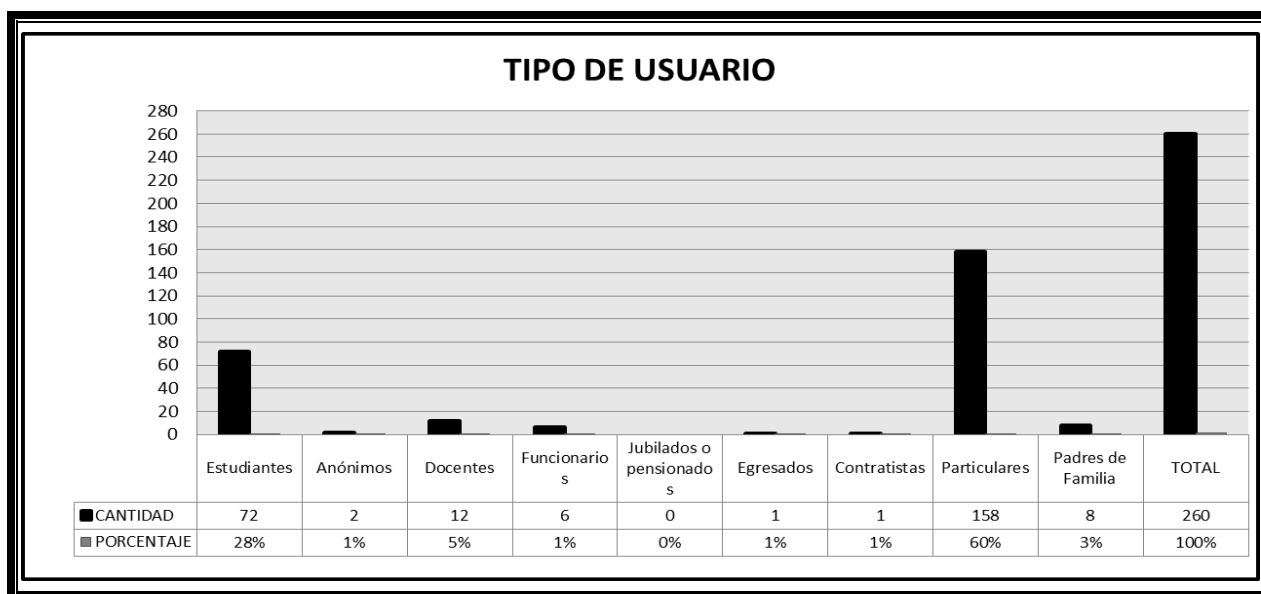
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buzón	2	1%
Correo Electrónico y formulario web	227	87%
Escrita (Carta u oficio)	7	3%
Personal (formato)	22	8%
Telefónica	2	1%
TOTAL	260	100%

- 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.



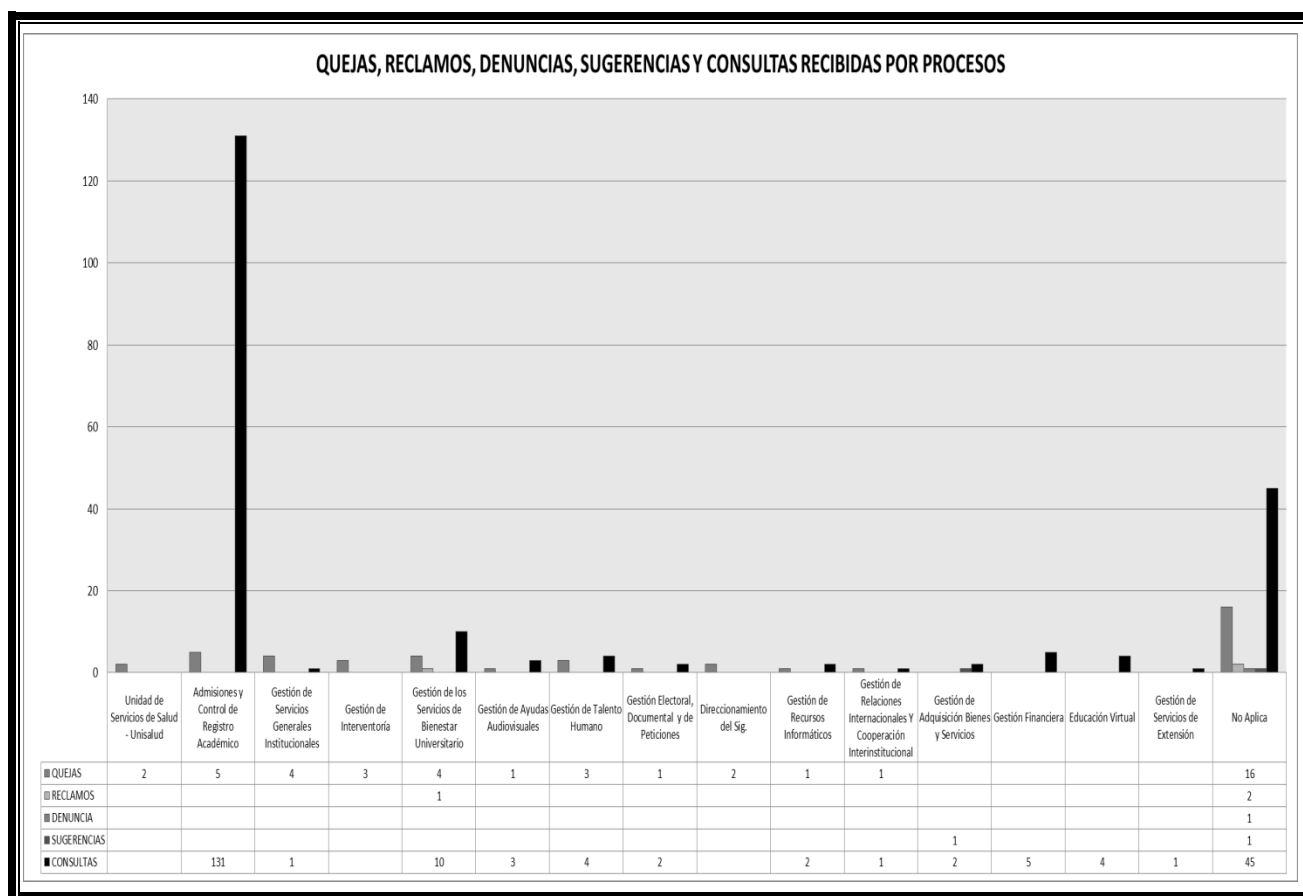
TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudiantes	72	28%
Anónimos	2	1%
Docentes	12	5%
Funcionarios	6	1%
Jubilados o pensionados	0	0%
Egresados	1	1%
Contratistas	1	1%
Particulares	158	60%
Padres de Familia	8	3%
TOTAL	260	100%



QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIA, SUGERENCIAS Y CONSULTAS RECIBIDAS POR PROCESOS

PROCESOS	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIA	SUGERENCIAS	CONSULTAS
Unidad de Servicios de Salud - Unisalud	2				
Admisiones y Control de Registro Académico	5				131
Gestión de Servicios Generales Institucionales	4				1
Gestión de Interventoría	3				
Gestión de los Servicios de Bienestar Universitario	4	1			10
Gestión de Ayudas Audiovisuales	1				3
Gestión de Talento Humano	3				4
Gestión Electoral, Documental y de Peticiones	1				2
Direccionamiento del Sig.	2				
Gestión de Recursos Informáticos	1				2
Gestión de Relaciones Internacionales Y Cooperación Interinstitucional	1				1
Gestión de Adquisición Bienes y Servicios				1	2
Gestión Financiera					5
Educación Virtual					4
Gestión de Servicios de Extensión					1
No Aplica	16	2	1	1	45



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

ASUNTO	RADICACIÓN	USUARIO	ESTADO	SEGUIMIENTO
QUEJA	2014-067	CLARA TOCARRUNCHO	Caso Cerrado mediante Auto 05-08-2014	-
QUEJA	2014-068	ROSA NELLY HUERTAS AVILA	Caso Cerrado mediante Auto 06-08-2014	-
QUEJA	2014-069	YESICA ALEJANDRA RUIZ	Caso Cerrado mediante Auto 06-08-2014	-
QUEJA	2014-070	IVAN MERARDO GARCIA DAZA	Caso Cerrado mediante Auto 06-08-2014	-
QUEJA	2014-071	ANGIE MARCELA ECHAVARRIA CADENA	Caso Cerrado mediante Auto 12-08-2014	-
QUEJA	2014-072	LUZ HELENA PINZÓN CACERES	Caso Cerrado mediante Auto 12-08-2014	-
QUEJA	2014-073	ESTUDIANTES ESCUELA DE AGRONOMÍA	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 14-08-2014 y se hará seguimiento posterior	Grupo de Servicios Generales
QUEJA	2014-074	ANONIMO	Caso Cerrado mediante Auto 19-08-2014	-
QUEJA	2014-075	GLORIA ESPERANZA MESA BUITRAGO	Caso Cerrado mediante Auto 19-08-2014	-
QUEJA	2014-076	HUGO ALEJANDRO RODRIGUEZ	Caso Cerrado mediante Auto 19-08-2014	-
QUEJA	2014-077	EDILMA MORENO RUIZ	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 21-08-2014 y se hará seguimiento posterior	Interventoría
QUEJA	2014-078	DIANA CAROLINA RODRIGUEZ RODRIGUEZ	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 21-08-2014 y se hará seguimiento posterior	Usuaría
QUEJA	2014-079	RODRIGO ALBEIRO GARCIA NEIRA	Caso Cerrado mediante Auto 21-08-2014	-
QUEJA	2014-080	ANGELICA MARIA MAHECHA RICO	Caso Cerrado mediante Auto 21-08-2014	-
QUEJA	2014-081	VANESSA VEGA AVILA	Caso Cerrado mediante Auto 22-08-2014	-
QUEJA	2014-082	GUILLERMO NIÑO RODRIGUEZ	Caso Cerrado mediante Auto 25-08-2014	-
QUEJA	2014-083	JOSE HUMBERTO RODRIGUEZ	Caso Cerrado mediante Auto 22-08-2014	-
QUEJA	2014-084	MISAEEL GONZALEZ	Caso Cerrado mediante Auto 25-08-2014	-
QUEJA	2014-085	JUAN PABLO SOGAMOSO VALDERRAMA	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 26-08-2014 y se hará seguimiento posterior	Usuario
QUEJA	2014-086	IBETH MARINAGONZALEZ CANCELADO	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 26-08-2014 y se hará seguimiento posterior	Grupo de Talento Humano
QUEJA	2014-087	PAULA FERNANDA PALOMINO	Caso Cerrado mediante Auto 27-08-2014	-
QUEJA	2014-088	DEIBYS LEONEL PEREZ SALAMANCA	Caso Cerrado mediante Auto 28-08-2014	-
QUEJA	2014-089	LUIS CARLOS ARGUELLO CALA	Caso Cerrado mediante Auto 29-08-2014	-
QUEJA	2014-090	ERIKA LOSADA LÓPEZ	Caso Cerrado mediante Auto 08-09-2014	-
QUEJA	2014-091	DIEGO RODRIGUEZ	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 04-09-2014 y se hará seguimiento posterior	Grupo de Talento Humano
QUEJA	2014-092	YASMIN SANCHEZ GOMEZ	Caso Cerrado mediante Auto 04-09-2014	-
QUEJA	2014-093	HUGO FONSECA	Caso Cerrado mediante Auto 05-09-2014	-
QUEJA	2014-094	JOSSITT W. VARGAS CRUZ	Caso Cerrado mediante Auto 09-09-2014	-
QUEJA	2014-095	LEIDY JOHANA SUAREZ	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 11-09-2014 y se hará seguimiento posterior	Usuaría
QUEJA	2014-096	ALVARO TORRESRODRIGUEZ	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 10-09-2014 y se hará seguimiento posterior	Usuario
QUEJA	2014-097	JAIME TORRES ORTIZ	Caso Cerrado mediante Auto 10-09-2014	-
QUEJA	2014-098	OSCAR FERNANDO MORA PIÑA	Caso Cerrado mediante Auto 11-09-2014	-
QUEJA	2014-099	FANOR DAVID SARMIENTO MARTINEZ	Caso Cerrado mediante Auto 12-09-2014	-
QUEJA	2014-100	SERGIO ALEJANDRO VELOZA ALFONSO	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 08-10-2014 y se hará seguimiento posterior	Facultad de Agronomía
QUEJA	2014-101	YANET LILIANA QUIÑONEZ ZUÑIGA	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 08-10-2014 y se hará seguimiento posterior	Consejo Académico
QUEJA	2014-102	RICARDO GARCIA PATARROYO	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 14-10-2014 y se hará seguimiento posterior	Grupo de Talento Humano
QUEJA	2014-103	JAVIER EDUARDO VANEGAS	Caso Cerrado mediante Auto 20-10-2014	Grupo de Talento Humano
QUEJA	2014-104	ISABELLA GONZALEZ GAMBOA	Caso Cerrado mediante Auto 20-10-2014	Grupo de Talento Humano
QUEJA	2014-105	JULIO ROBERTO ACOSTA RINCÓN	Caso Cerrado mediante Auto 20-10-2014	-
QUEJA	2014-106	DANIEL FERNANDO GONZALEZ MENDOZA	Se requirió información a una Unidad Académico Administrativa oficio GQRS No 1257 de fecha 21 de octubre de 2014	-

QUEJA	2014-107	SANDRA JULIETA FONSECA	Se requirió información a una Unidad Académico Administrativa oficio GQRS No 1257 de fecha 21 de octubre de 2014	-
QUEJA	2014-108	HELENA PRADILLA RUEDA	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-
QUEJA	2014-109	CRISTIAN EFREN MONTEALEGRE ESPAÑA	Se requirió información a una Unidad Académico Administrativa oficio GQRS No 1259 de fecha 21 de octubre de 2014	-
DENUNCIA	2014-001	JOSÉ ESCOBAR	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 10-09-2014 y se hará seguimiento posterior	Facultad de Ciencias de la Educación
RECLAMO	2014-007	SANDRA CONTRERAS	Caso Cerrado mediante Auto 07-09-2014	Aviso
RECLAMO	2014-008	CLAUDIA PATRICIA MORENO ACOSTA	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 29-09-2014 y se hará seguimiento posterior	Usuario
RECLAMO	2014-009	ESTUDIANTES DE MEDICINA 1 SEMESTRE	Se requirió información a una Unidad Académico Administrativa oficio GQRS No 1264 de fecha 22 de octubre de 2014	-

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

10,1020408 Días Hábiles
