

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

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 2014.

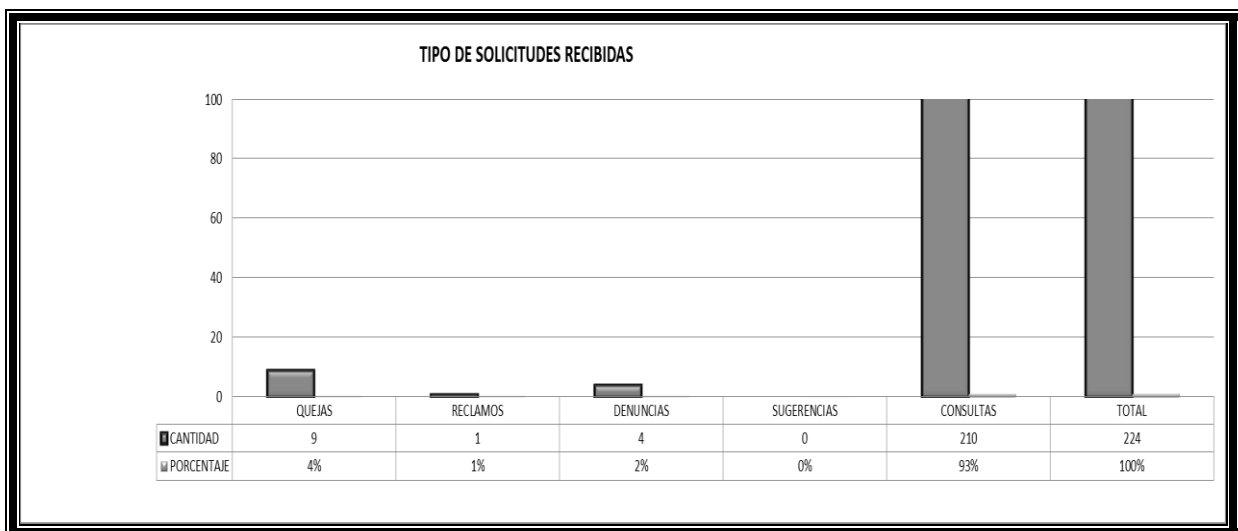
### RESULTADOS DE LAS PETICIONES DE LAS QRSC

Durante el período de 27 de Octubre al 18 de Diciembre de 2014 se atendieron en la Universidad 224 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 224 expedientes tramitados, como se explica a continuación.

### TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

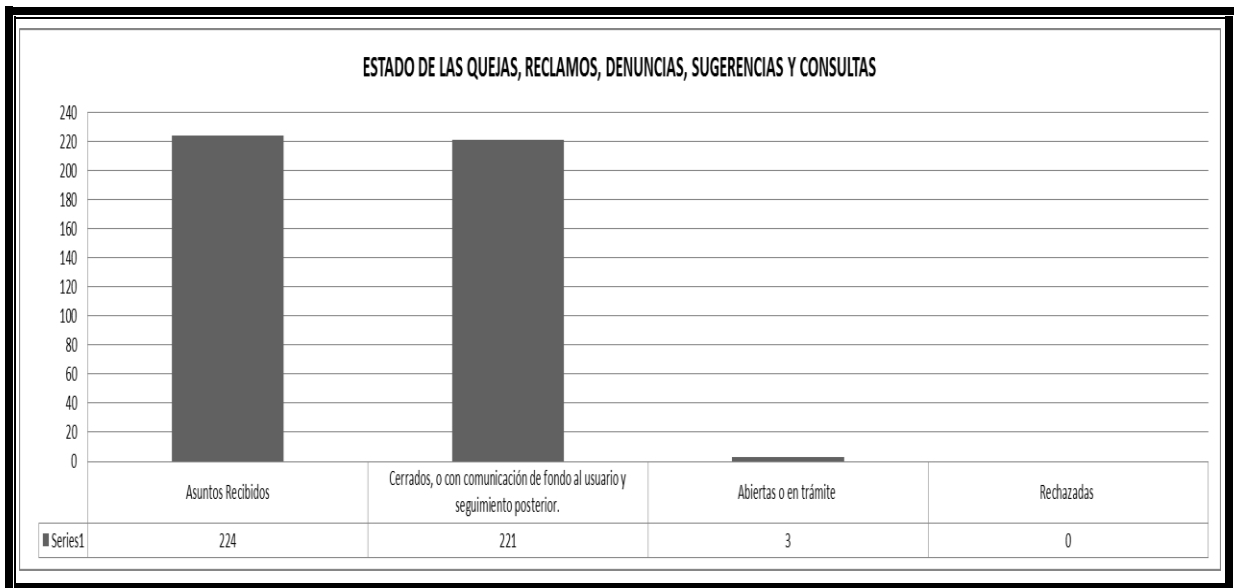
Del total de 224 QRDSC recibidas, la mayor cantidad se concentra en el criterio de Quejas y Consultas, lo cual corresponden al

TIPO DE QRSC	CANTIDAD	PORCENTAJE
Quejas	9	4%
Reclamos	1	1%
Denuncias	4	2%
Sugerencias	0	0%
Consultas	210	93%
<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>100%</b>



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

Asuntos Recibidos	224
Cerrados, o con comunicación de fondo al usuario y seguimiento posterior.	221
Abiertas o en trámite	3
Rechazadas	0

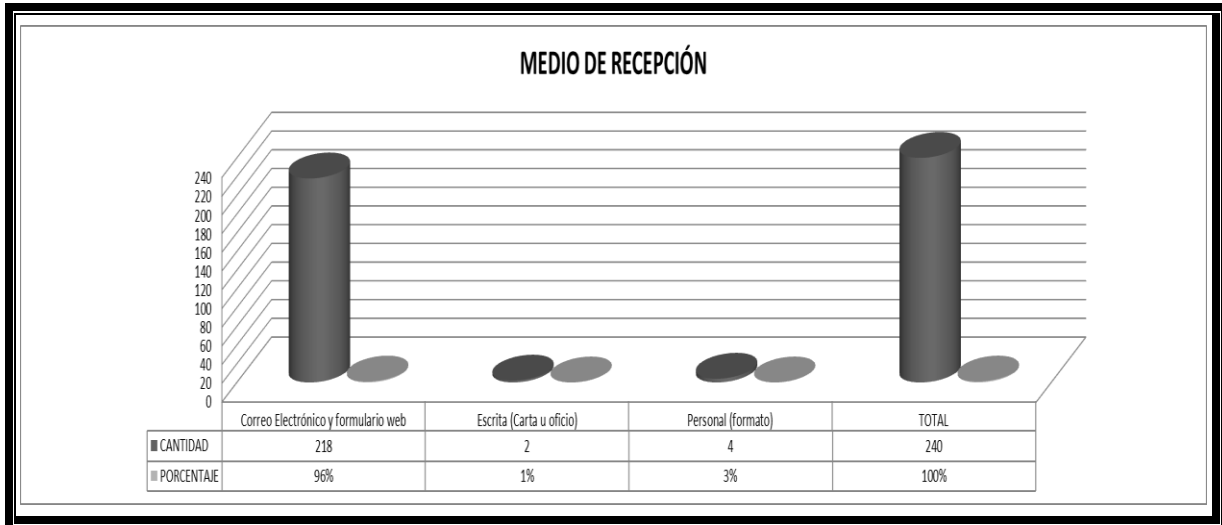


## POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

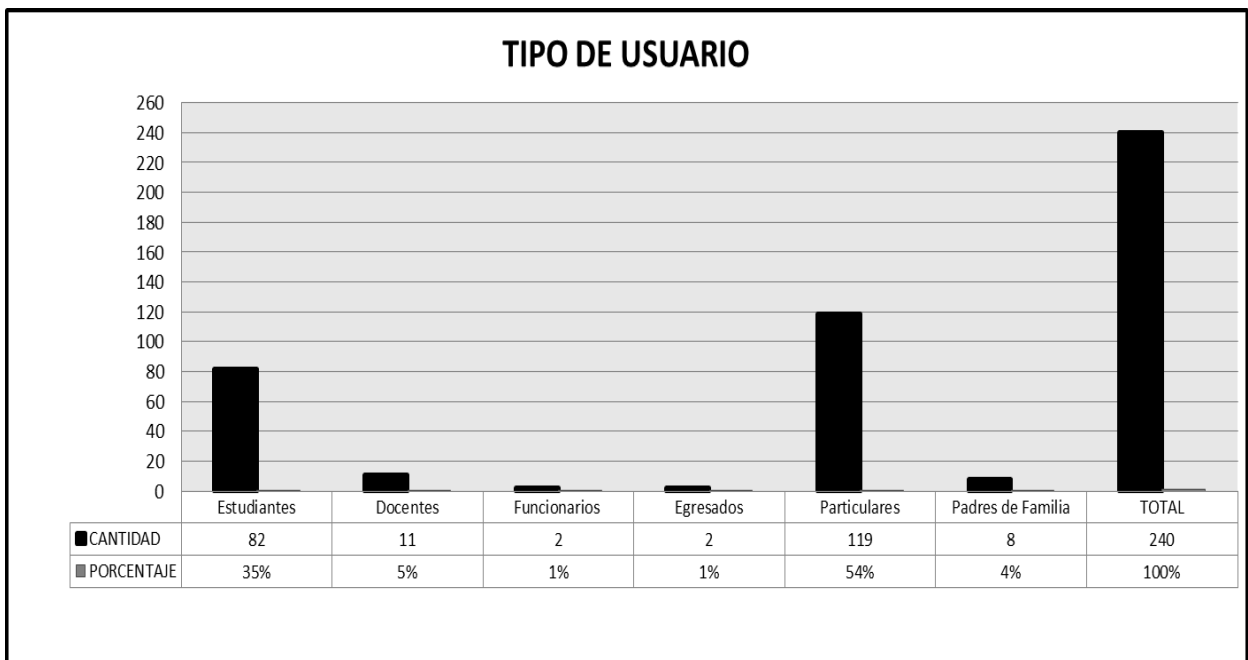
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Correo Electrónico y formulario web	218	96%
Escrita (Carta u oficio)	2	1%
Personal (formato)	4	3%
TOTAL	240	100%

- 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.



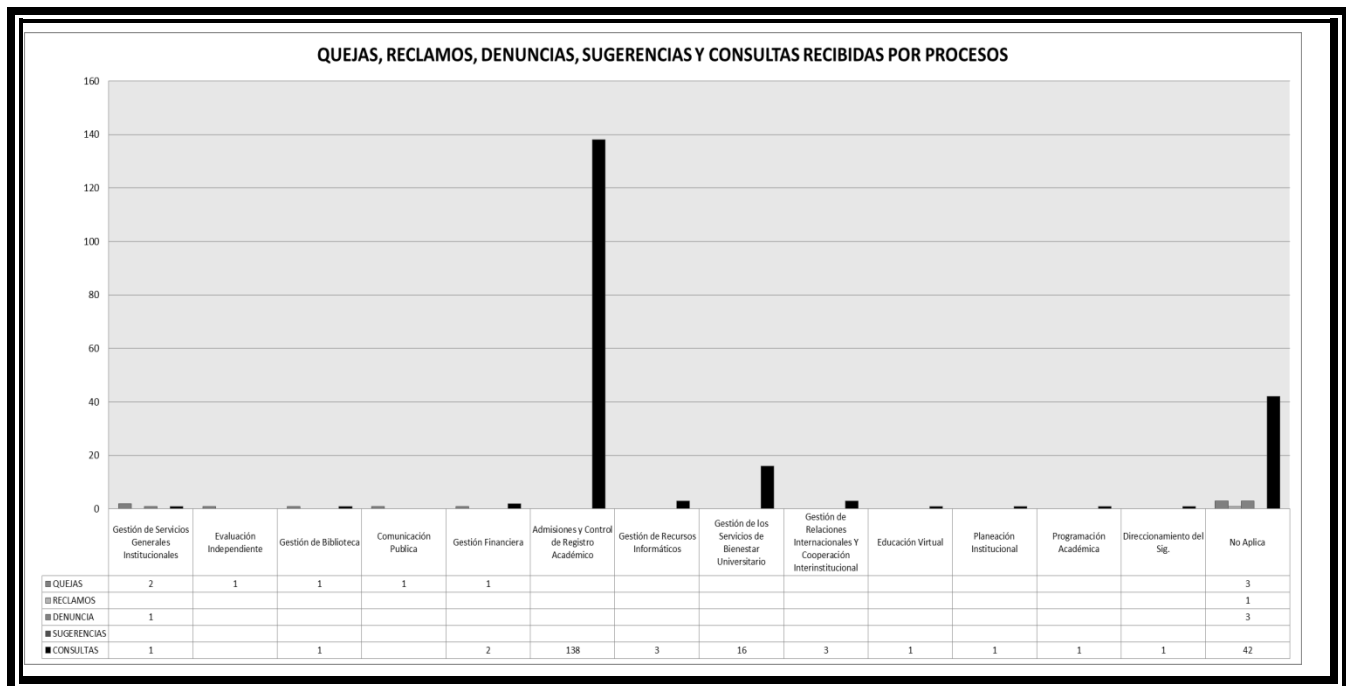
## TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudiantes	82	35%
Docentes	11	5%
Funcionarios	2	1%
Egresados	2	1%
Particulares	119	54%
Padres de Familia	8	4%
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>100%</b>



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

PROCESOS	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIA	SUGERENCIAS	CONSULTAS
Gestión de Servicios Generales Institucionales	2		1		1
Evaluación Independiente	1				
Gestión de Biblioteca	1				1
Comunicación Publica	1				
Gestión Financiera	1				2
Admisiones y Control de Registro Académico					138
Gestión de Recursos Informáticos					3
Gestión de los Servicios de Bienestar Universitario					16
Gestión de Relaciones Internacionales Y Cooperación Interinstitucional					3
Educación Virtual					1
Planeación Institucional					1
Programación Académica					1
Direccionamiento del Sig.					1
No Aplica	3	1	3		42



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

ASUNTO	RADICACIÓN	USUARIO	ESTADO	SEGUIMIENTO
QUEJA	2014-110	OSCAR JAVIER DAVILA	Caso Cerrado mediante Auto 13-11-2014	-
QUEJA	2014-111	JUAN CARLOS MORA GARCIA	Caso Cerrado mediante Auto 10-12-2014	-
QUEJA	2014-112	NIDIA SANTAFE	Caso Cerrado mediante Auto 01-12-2014	-
QUEJA	2014-113	ESTUDIANTES YECENIA FLOREZ	Caso Cerrado mediante Auto 10-12-2014	-
QUEJA	2014-114	INGRID LIZETH VILLANUEVA SILVA	Caso Cerrado mediante Auto 09-12-2014	-
QUEJA	2014-115	ARIEL ADOLFO RODRIGUEZ HERNANDEZ	Caso Cerrado mediante Auto 10-12-2014	-
QUEJA	2014-116	SAWDITH ANDREA TUNEZ	Se requirió información a una Unidad Académico Administrativa oficio GQRS No 1579 de fecha 11 de diciembre de 2014	-
QUEJA	2014-117	ESTUDIANTES FACULTAD SECCIONAL SOGAMOSO	Se requirió información a una Unidad Académico Administrativa oficio GQRS No 1600 de fecha 16 de diciembre de 2014	-
QUEJA	2014-118	NANCY JEANNETHE MENDOZA LONDOÑO	Se requirió información a una Unidad Académico Administrativa oficio GQRS No 1591 de fecha 15 de diciembre de 2014	-
DENUNCIA	2014-001	JOSÉ ESCOBAR	Caso Cerrado mediante Auto 10-12-2014	-
DENUNCIA	2014-002	SANDRA SIERRA TORRES	Caso Cerrado mediante Auto 11-12-2014	-
DENUNCIA	2014-003	ESTUDIANTE CARLOS FABIAN CAPARRO BARRERA	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-
DENUNCIA	2014-004	MARIA STELLA SOLANO CREAD CHIQUINQUIRÁ	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-
RECLAMO	2014-010	LISSETH ROJAS BARRETO	Caso Cerrado mediante Auto 13-11-2014	-

## PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

9,15384615 Días Hábiles
-------------------------