

Tunja, Agosto de 2015

Doctor

GUSTAVO ORLANDO ÁLVAREZ ÁLVAREZ

RECTOR

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA

CIUDAD

Dando cumplimiento al procedimiento respecto del sistema de quejas, reclamos y sugerencias, sistema que sirve como forma de atención efectiva al ciudadano el cual tiene como fin describir las actividades a desarrollar para dar trámite a los requerimientos (quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y derechos de petición) que se formulen a la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, observando lo previsto en las disposiciones para cada trámite, de conformidad con el acuerdo 014 del 2005, o lo normado por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y las demás normas aplicables, por medio del presente escrito me dirijo a Usted respetuosamente, con el objeto de rendir informe del trimestre comprendido entre el primero de Abril al treinta de Junio de 2015, indicando que se recibieron directamente ante la oficina, por teléfono, correo electrónico, documentos, y los que se encontraron dentro de los buzones el total de ochocientos veintinueve (829) requerimientos los cuales se describen a continuación:

REQUERIMIENTOS	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	DERECHO PETICIÓN	FELICITACIÓN	TOTAL
ABRIL-JUNIO	21	4	778	16	2	7	1	829

En el segundo trimestre el grupo de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Universidad Pedagógica Y Tecnológica De Colombia recibió ochocientos veintinueve (829) requerimientos; de los cuales se resalta:

Quejas: Las conductas irregulares o comportamientos contrarios a derecho, cometidos por los funcionarios presentadas, hacen referencia principalmente al actuar o al trato descortés de las personas que hacen parte de las unidades académico administrativas; encontrando que de las 18 Quejas, 4 son contra funcionarios de la unidad de política social, 4 contra funcionarios del grupo de biblioteca e información, 2 contra funcionarios del grupo servicios generales, 2 contra funcionarios de la oficina de planeación, 2 contra el grupo de organización y sistemas, 1 contra el CREAD – RIO NEGRO, 1 contra un funcionario de la Facultad De Ciencias De La Salud, Museo De Historia, 1 contra la Escuela De Ciencias Sociales, 1 contra el Aula Virtual.

Reclamos: La manifestación de la insatisfacción sobre la deficiencia en el servicio prestado por la entidad, se dirigió hacia las unidades académico administrativas como Grupo Organización Y Sistemas, Unidad De Política Social, Maestría En Derechos Humanos e ICETEX, a los cuales la reclamación se enfoco a la suspensión del servicio, la no asignación de citas, el horario e inicio de clases y el no determinar el tramite para beneficios.

Sugerencias: Los requerimientos presentados para mejorar la prestación de servicios y productos, se enfocaron principalmente: 8 hacia Vicerrectoría Académica (solicitando programas académicos, tratamiento a la situación referente a la maestría en derechos Humanos, aplicación a los programas todo sobre las competencias ciudadelanas, publicaciones de profesores en el exterior) 2 hacia la Unidad De Política Social (mejorar el menú del Restaurante estudiantil y asignación de citas).

Consultas: Respecto a la información de los servicios que presta la Universidad, se recibieron 778; los más solicitados fueron referentes al grupo de Admisiones Y Control De Registro Académico (176 consultas) las demás fueron referentes a los programas académicos.

Las consultas su medio de recepción fueron 537 por llamadas a las líneas telefónicas, 186 al correo electrónico de quejas.reclamos@uptc.edu.co , 47 por el formulario en línea web master, 5 por el Chat, 2 por documentos, 1 por el formato A-ED-P04-F01.

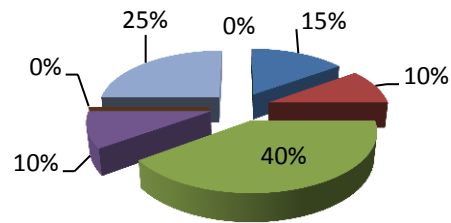
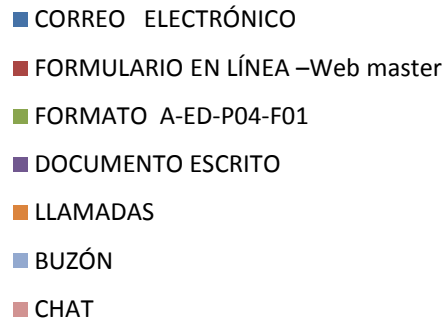
Felicitaciones: La manifestación de aceptación, conformidad o satisfacción con el servicio recibido se presento hacia la funcionaria de la biblioteca Central Andrea Marcela Segunda Castro.



Los ochocientos veintinueve (829) requerimientos presentados a la oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Universidad Pedagógica Y Tecnológica de Colombia, se recibieron por los medios establecidos.

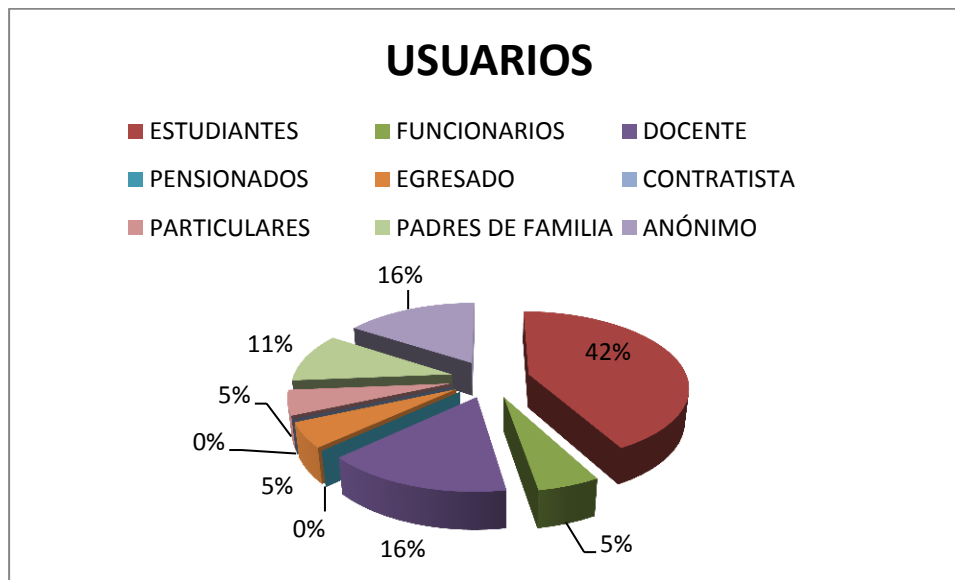
MEDIO DE RECEPCIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	TOTAL
CORREO ELECTRÓNICO	3	4	186	1	0	6	0	200
FORMULARIO EN LÍNEA – Web master	2	0	47	1	0	0	0	50
FORMATO A-ED-P04-F01	9	0	1	2	0	0	0	12
DOCUMENTO ESCRITO	2	0	2	9	2	1	0	16
LLAMADAS	0	0	537	0	0	0	0	537
BUZÓN	5	0	0	3	0	0	1	9
CHAT	0	0	5	0	0	0	0	5
TOTAL	21	4	778	16	2	7	7	829

MEDIOS DE RECEPCION



El tipo de Usuarios que presentaron los ochocientos veintinueve (829) requerimientos se refleja así:

USUARIOS	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	TOTAL
ESTUDIANTES	5	2	31	5	0	0	0	43
FUNCIONARIOS	3	0	0	1	1	0	0	5
DOCENTE	3	0	6	2	0	1		12
PENSIONADOS	0	0	0	0	0	0	0	0
EGRESADO	1	1	5	0	0	1	0	8
CONTRATISTA	0	0	0	0	0	0	0	0
PARTICULARES	1	0	186	6	0	5	1	199
PADRES DE FAMILIA	2	0	8	0	0	0	0	10
ANÓNIMO	3	1	0	2	1	0	0	7
LLAMADAS	2	0	537	0	0	0	0	539
CHAT	0	0	5	0	0	0	0	5
TOTAL	20	4	778	16	2	7	1	829



ANÁLISIS SEGREGADO POR UNIDADES ACADÉMICO Y ADMINISTRATIVAS

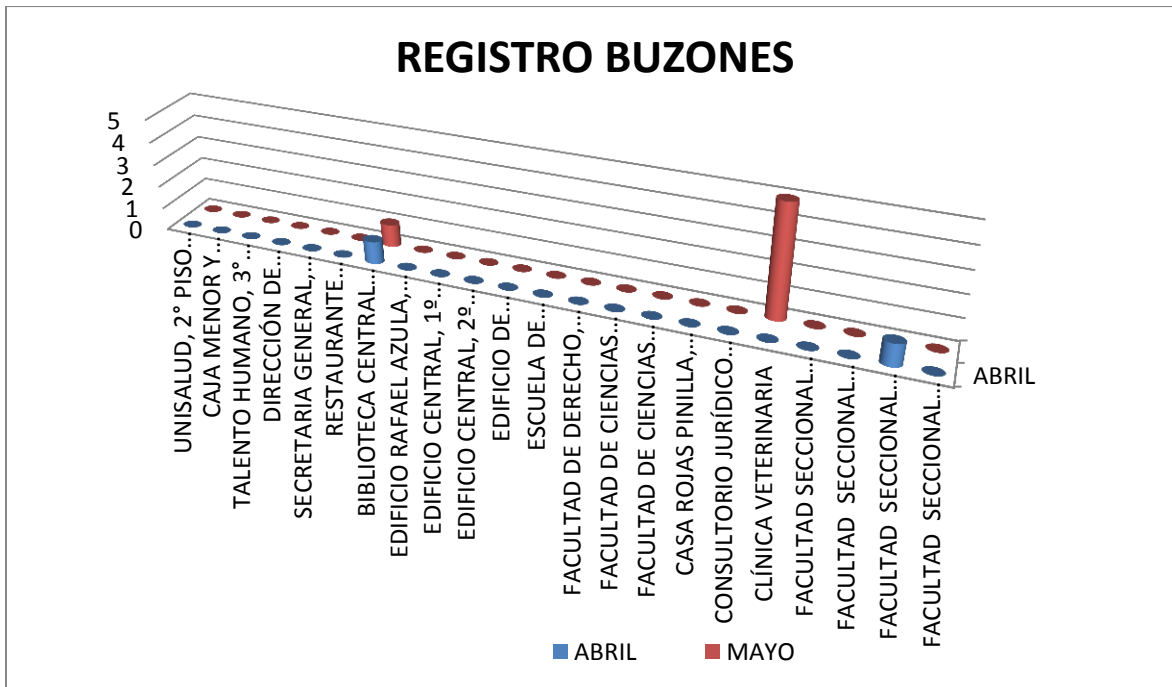
ANÁLISIS SEGREGADO	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN	TOTAL
RECTORÍA	0	0	2	2	0	0	4
SECRETARÍA GENERAL	0	0	2	1	0	0	3
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	1	0	0	0	1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	1	0	0	3	1	0	4
DIRECTOR INVESTIGACIONES (DIN)	0	0	1	0	0	1	2
AULA VIRTUAL	1	0	0	0	0	2	4
GRUPO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	0	0	176	0	0	1	125
GRUPO DE BIBLIOTECA E INFORMACIÓN	4	0	1	0	0	0	4
GRUPO DE AYUDAS AUDIOVISUALES	0	0	1	0	0	0	1
GRUPO DE ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS	2	1	8	0	0	0	11

GRUPO DE SERVICIOS GENERALES	2	0	1	0	0	0	3
GRUPO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG	0	0	0	3	0	0	1
GRUPO DE TALENTO HUMANO	0	0	4	0	0	1	4
LABORATORIOS	0	0	1	0	0	0	1
FUNDUPETEC	0	0	1	0	0	0	1
OFICINA DE INTERVENTORÍA	1	0	0	0	0	1	2
OFICINA JURÍDICA	0	0	1	0	0	1	2
OFICINA DE PLANEACIÓN	1	0	1	1	0	0	3
OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL	0	0	7	0	0	0	7
GRUPO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	0	0	1	0	0	0	1
SINTRAUNICOL	1	0	0	0	0	0	1
OFICINA ICETEX	0	0	0	0	0	0	1
UNIDAD DE POLÍTICA SOCIAL	4	1	7	2	0	0	14
COMITÉ DE ASIGNACIÓN DE PUNTAJE	0	0	3	1	0	1	6
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS	0	0	0	0	1	0	1
FACULTAD CIENCIAS BÁSICAS	0	0	0	1	0	0	1
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	0	0	1	1	0	0	2
POSGRADOS - DOCTORADO MAESTRÍA EN EDUCACIÓN	0	0	1	0	0	0	1
POSGRADOS - MAESTRÍA EN HISTORIA Y ESPECIALIZACIÓN EN ARCHIVÍSTICA	0	0	1	0	0	0	1
ESCUELA DE IDIOMAS	0	0	2	0	0	0	2
ESCUELA DE PSICOPEDAGOGÍA	0	0	1	0	0	0	1
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES	1	0	0	0	0	0	1

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	0	0	2	0	0	0	2
CENTRO DE GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD - CIES	0	0	1	0	0	0	1
POSGRADOS - SALUD	0	0	1	0	0	0	1
ESCUELA DE MEDICINA	0	0	1	0	0	0	1
MUSEO HISTORIA DE LA SALUD	1	0	0	0	0	0	1
POSGRADOS - MAESTRÍA DERECHOS HUMANOS	0	2	0	1	0	0	2
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (FESAD)	0	0	5	0	0	0	5
CREAD RIONEGRO	1	0	0	0	0	0	1
CREAD BOGOTÁ	0	0	1	0	0	0	1
FACULTAD DE INGENIERÍA	0	0	1	0	0	0	1
INCITEMA	0	0	1	0	0	0	1
ESCUELA INGE ELECTRÓNICA	0	0	1	0	0	0	1
ESCUELA INGENIERÍA AMBIENTAL	0	0	2	0	0	0	2
ESCUELA DE CONTADURÍA - CHIQUINQUIRÁ	1	0	0	0	0	0	1
TOTAL	20	4	241	16	2	7	289

En el trimestre se revisaron los diferentes buzones físicos con los que cuenta la Universidad; encontrando trece (13) requerimientos

BUZÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO
UNISALUD	0	0	0
CAJA MENOR Y ESTAMPILLAS	0	0	0
TALENTO HUMANO	0	0	0
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	0	0	0
RESTAURANTE ESTUDANTIL	0	0	0
BIBLIOTECA CENTRAL JORGE PALÁCIOS PRECIADO	1	1	3
EDIFICIO RAFAEL AZULA.	0	0	0
EDIFICIO CENTRAL, 1º PISO	0	0	0
EDIFICIO CENTRAL, 2º PISO	0	0	0
EDIFICIO DE LABORATORIOS	0	0	0
ESCUELA DE EDUCACIÓN FÍSICA	0	0	0
FACULTAD DE DERECHO	0	0	1
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	0	0	2
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD – BIBLIOTECA	0	0	0
CASA ROJAS PINILLA, CENTRO TUNJA	0	0	0
CONSULTORIO JURÍDICO BARRIO MALDONADO	0	0	0
CLÍNICA VETERINARIA	0	0	3
FACULTAD SECCIONAL DUITAMA	0	0	1
FACULTAD SECCIONAL SOGAMOSO	0	0	0
FACULTAD SECCIONAL SOGAMOSO- UNIDAD POLÍTICA SOCIAL	1	0	0
FACULTAD SECCIONAL CHIQUINQUIRÁ	0	0	0
TOTAL	2	1	10



ANÁLISIS DEL INFORME QUE DEBEN PRESENTAR CADA UNA DE LA UNIDADES ACADÉMICAS ADMINISTRATIVAS RESPECTO A LAS PETICIONES Y DILIGENCIAMIENTO FORMATO A-ED-P04-F15

Dando cumplimiento al procedimiento referente al trámite de los derechos de petición que son atendidos por las Unidades Académico Administrativas, se registrará en el formato A-ED-P04-F15, y el grupo de Quejas y Reclamos de la universidad, lo publicará mensualmente en la página web; siendo esta una forma de participación, información y atención al ciudadano, como herramienta que permite el control y el mejoramiento continuo de la universidad aplicando la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa garantizando otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión encontramos que en este trimestre el informe en mención fue radicado por un porcentaje alto; en donde la mayoría de las peticiones hicieron referencia a los servicios que presta la universidad y se dio tramite oportuno de acuerdo a lo establecido en la ley.

Respecto a las Unidades Académicas en este trimestre reportaron el formato A-ED-P04-F15 en cero derechos de petición.

ANÁLISIS	Requerimiento
UNIDADES ADMINISTRATIVAS	<p>Los requerimientos presentados a las dependencias se enfocaron en hechos que se relacionan con la misión de la entidad y se atendieron dentro del término establecido por la ley; se resaltan los siguientes:</p> <p>Derecho De Petición Sobre La Maestría De Dhh, Derecho de petición radicado en Consejo Superior y enviado a la secretaria general para trámite del Usuario quien perdió cupo en el programa de Economía nocturno, y aludiendo falta de información de las causales de pérdida de cupo y solicita reintegro al programa; en este caso se le dio respuesta recordándole la publicación del Reglamento Estudiantil en la página WEB de la UPTC por el link de estudiantes, y la información que se les suministra al respecto, en el programa de Inducción semestral.</p> <p>Petición presentada por el profesor, donde hace alusión a que en la Facultad Seccional Chiquinquirá, se le desconoció, como integrante del BIE, y solicita se le repare.</p> <p>Petición de Amnistía presentada al Consejo Superior por los Usuarios firmas, quienes nuevamente, haciendo alusión a temas de orden social y jurídico, una "Petición Urgente, reconocimiento y restablecimiento de derechos fundamentales a la educación e igualdad y demás derechos que generen conexidad con los mismos, solicitud de adopción de medidas inmediatas y expedición de acto administrativo; amnistía para segundo semestre de 2015."</p>
ENTIDADES INTERNAS	0
CIENCIAS AGROPECUARIAS	0
CIENCIAS BÁSICAS	0
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	0
CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	0
CIENCIAS DE LA SALUD	<p>El requerimiento presentado fue una queja contra una funcionaria En el que solicita se investiguen los hechos que llevaron a la funcionaria a recolectar firmas en contra de la Usuaría. 29-04-2015 se Remitió respuesta de la decana de la facultad de salud, en el cual manifiesta que según la investigación realizada internamente el oficio presentado por algunos firmantes se realizó con el fin de dar a conocer situaciones de irrespeto.</p>
DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES	0
INGENIERÍA	0
FESAD (Facultad de Estudios a Distancia)	0
SECCIONAL CHIQUINQUIRÁ	0
SECCIONAL DUITAMA	0
SECCIONAL SOGAMOSO	0
CREAD	0

La atención en términos de oportunidad y rapidez frente a cada uno de los requerimientos se refleja en el análisis de indicadores de la siguiente forma:

REQUERIMIENTOS	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	DERECHO PETICIÓN
TIEMPO SUPERIOR A DOCE DÍAS	EL MAYOR TIEMPO FUE DE 9 DIAS	EL MAYOR TIEMPO FUE DE 6 DIAS 0	0	EL MAYOR TIEMPO FUE DE 58 DIAS	0	0

MOTIVO: al solicitar la información, las dependencias dan respuesta fuera del término

A continuación se presenta la tabla del análisis de indicadores para este trimestre

RADICACION	FECHA INGRESO	FECHA CIERRE	DÍAS HÁBILES	SUPERIOR A 12
	QUEJAS			
Q. 2015 - 024	13/04/2015	28/04/2015	11	0
Q. 2015 - 025	14/04/2015	08/05/2015	17	5
Q. 2015 -026	14/04/2015	16/04/2015	2	0
Q. 2015 -027	16/04/2015	06/05/2015	13	1
Q. 2015 -028	15/04/2015	17/04/2015	2	0
Q. 2015 - 029	20/04/2015	23/04/2015	3	0
Q. 2015 - 030	06/05/2015	15/05/2015	6	0
Q. 2015 - 031	08/05/2015	29/05/2015	14	2
Q. 2015- 31B	10/05/2015	12/05/2015	2	0
Q.2015 - 032	19/05/2015	29/05/2015	8	0
Q. 2015 - 033	19/05/2015	11/06/2015	20	8
Q. 2015 - 034	19/05/2015	29/05/2015	8	0

Q. 2015 - 035	21/05/2015	29/06/2015	6	0
Q- 2015 - 036	26/05/2015	25/06/2015	21	9
Q. 2015 - 037	28/05/2015	24/06/2015	17	5
Q. 2015 - 038	02/06/2015	05/06/2015	3	0
Q. 2015 - 039	02/06/2015	19/06/2015	11	0
Q. 2015 - 040	02/06/2015	11/06/2015	6	0
Q. 2015 - 041	02/06/2015	10/06/2015	5	0
Q. 2015 - 042	03/06/2015	05/06/2015	2	0
DENUNCIAS				
D. 2015-002	10/06/2015	19/06/2015	6	0
D. 2015-003	03/06/2015	12/06/2015	3	
RECLAMOS				
R. 2015 - 003	20/04/2015	16/05/2015	18	6
R. 2015 - 004	04/05/2015	07/05/2015	3	0
R. 2015 - 005	25/05/2015	27/05/2015	2	0
SUGERENCIAS				
S. 2015- 009	15/04/2015	12/06/2015	40	28
S. 2015- 010	15/04/2015	30/07/2015	70	58
S. 2015- 011	16/04/2015	05/05/2015	12	0
S. 2015- 014	20/04/2015	17/06/2015	39	27
S. 2015- 015	22/04/2015	29/07/2015	64	52
S. 2015- 016	30/04/2015	23/06/2015	34	22
S. 2015- 018	04/05/2015	08/05/2015	4	0
S. 2015- 019	05/05/2015	06/05/2015	1	0
S. 2015- 020	12/05/2015	22/05/2015	7	0
S. 2015- 024	26/06/2015	27/07/2015	19	7
S. 2015- 025	23/06/2015	04/08/2015	28	16

Dentro de los deberes de la oficina de quejas y reclamos está el de reportar los funcionarios contra los que se ha presentado un requerimiento, al igual que remitir esta información a la Oficina de Control interno disciplinario de la Universidad, para que se analice la información y se determine si existe mérito para abrir una investigación disciplinaria :

RADICADO	FUNCIONARIO
QUEJA 2015-024	PATRICIA PACHECO; Funcionario Museo de Historia Facultad de Salud
QUEJA 2015-026	Eliana Márquez; Funcionario Grupo de Biblioteca e Información.
QUEJA 2015-027	María Hulima Forero; Funcionario de interventoría contrato 80- 2014
QUEJA 2015-031	Mariela Molano; Funcionario del Grupo de Servicios Generales
QUEJA 2015-032	Marisol Hernández – Carlos Cipamocha; Funcionarios del Grupo de Servicios Generales
QUEJA 2015-038	Jorge Monroy – Moisés Vargas; Funcionarios del Grupo de Servicios Generales.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS QUE PRESENTEN QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS SUGERENCIAS DERECHOS DE PETICIÓN Y CONSULTAS

El porcentaje de Usuarios que presentaron requerimientos ante la oficina y diligenciaron la encuesta solo fueron de 44 personas así:

REQUERIMIENTO	Porcentaje	Total
1.QUEJA	27%	12
2.RECLAMO	14%	6
4.SUGERENCIA	2%	1
4.DERECHO / PETICION	9%	4
6.CONSULTA	48%	21
Total	100%	44/44

En la pregunta: Considera que el trámite dado a su requerimiento, en términos de solución al mismo, logró que su petición haya sido... este fue el porcentaje obtenido.

Respuesta	Media	Total
SOLUCIONADA	43%	19
NO SOLUCIONADA	32%	14
NECESITAN MÁS TIEMPO PARA SER SOLUCIONADOS	25%	11
Total	100%	44/44

En la pregunta: La atención en términos de oportunidad y rapidez en el tiempo de respuesta fue:

Respuesta	Media	Total
EXCELENTE	36%	16
BUENA	52%	23
REGULAR	11%	5
Total	100%	44/44

En la pregunta: La respuesta, dada a su requerimiento por el GRUPO DE QUEJAS Y RECLAMOS Cumplió sus expectativas?

Respuesta	Media	Total
Sí	64%	28
No	36%	16
Total	100%	44/44

En la pregunta: La respuesta dada por la DEPENDENCIA o FUNCIONARIO contra quien dirigió su requerimiento, cumplió sus expectativas, en términos de solución, o explicación de las razones de la respuesta, y fue:

Respuesta	Media	Total
EXCELENTE	23%	10
BUENA	43%	19
REGULAR	18%	8
MALA	16%	7
Total	100%	44/44

En la pregunta: La atención recibida por parte del GRUPO DE QUEJAS Y RECLAMOS, en términos de AMABILIDAD fue

Respuesta	Media	Total
EXCELENTE	55%	24
BUENA	43%	19
REGULAR	2%	1
Total	100%	44/44

Atentamente,

CAROLINA AGUILAR AMEZQUITA

Profesional Universitario

Coordinadora Grupo de Quejas, Reclamos y Sugerencias