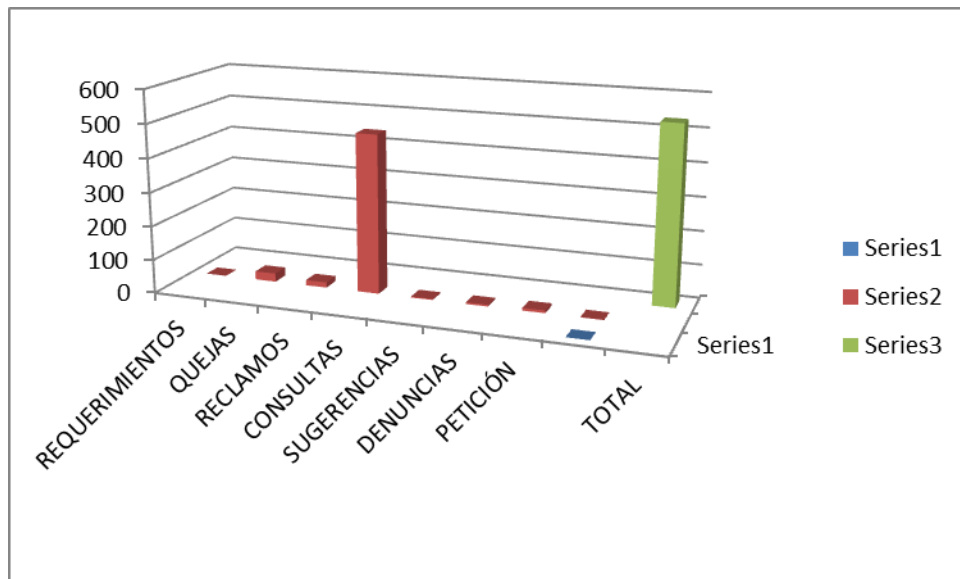


Tunja, Octubre de 2015

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, 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; por medio del presente escrito me dirijo a Usted respetuosamente, con el objeto de rendir informe del trimestre comprendido entre el primero de julio al treinta de septiembre de 2015, indicando que se recibieron directamente ante la oficina, por teléfono, correo electrónico, formato, documentos, y los que se encontraron dentro de los buzones el total de ochocientos veintinueve (530) requerimientos los cuales se describen a continuación:

| REQUERIMIENTOS | QUEJAS | RECLAMOS | CONSULTAS | SUGERENCIAS | DENUNCIAS | PETICIÓN | FELICITACIÓN | TOTAL |
|----------------|--------|----------|-----------|-------------|-----------|----------|--------------|-------|
| Julio –octubre | 25 | 16 | 472 | 3 | 5 | 8 | 1 | 530 |



Quejas: Las conductas irregulares o comportamientos contrarios a derecho, cometidos por los funcionarios presentadas en este trimestre hacen referencia principalmente al actuar o al trato descortés de las personas que hacen parte de las distintas Unidades Académico Administrativas .

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, Administrativa y financiera, Museo arqueológico a los cuales la reclamación se enfoco a la suspensión del servicio de internet, que a los mayores de 62 años se les cobro el ingreso, que no se hace de forma oportuna el desembolso de dineros

Sugerencias: Los requerimientos presentados para mejorar la prestación de servicios y productos, se enfocaron principalmente: a poder solicitar los certificados por otro medio y que no sea solo personalmente, asignar personal de celaduría en la seccional de Chiquinquirá, Cambiar los horarios en que prestan el servicio de biblioteca.

Peticiones: las solicitudes respetuosa se enfocaron principalmente sobre el tramite que debe realizar por que se refundió su foto como requisito de inscripción, dar a conocer el requerimiento donde se solicita investigar a las instancias UPTC Sogamoso los convenios llevados a cabo en la seccional en la escuela de ingeniería Geológica, copia de actos administrativos, asignación de fechas para elecciones.

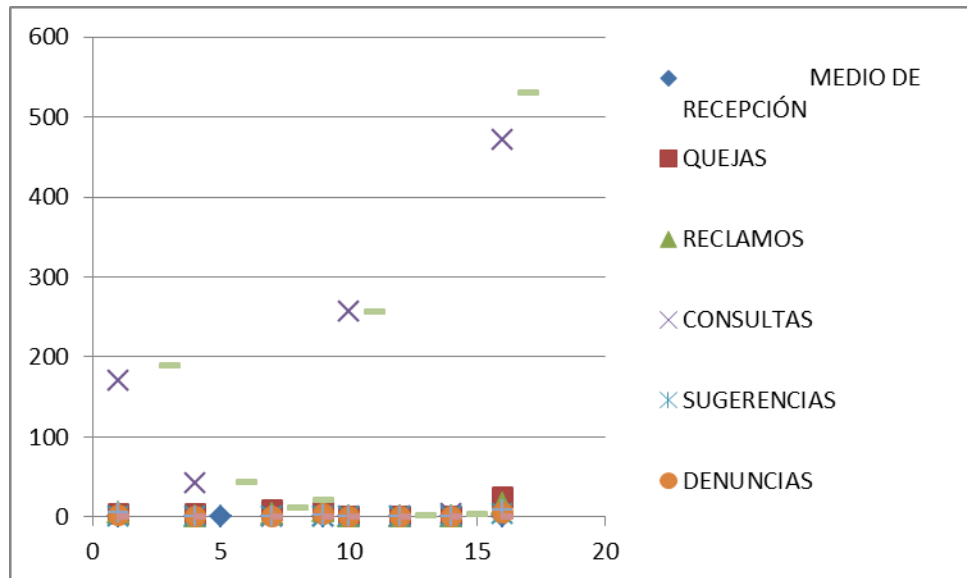
Consultas: Respecto a la información de los servicios que presta la Universidad, los más solicitados fueron referentes al grupo de Admisiones Y Control De Registro Académico, las demás fueron referentes a los programas académicos.

Las consultas su medio de recepción fueron 256 por llamadas a las líneas telefónicas, 171 al correo electrónico de quejas.reclamos@uptc.edu.co , 42 por el formulario en línea web master, 3 por el Chat.

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.

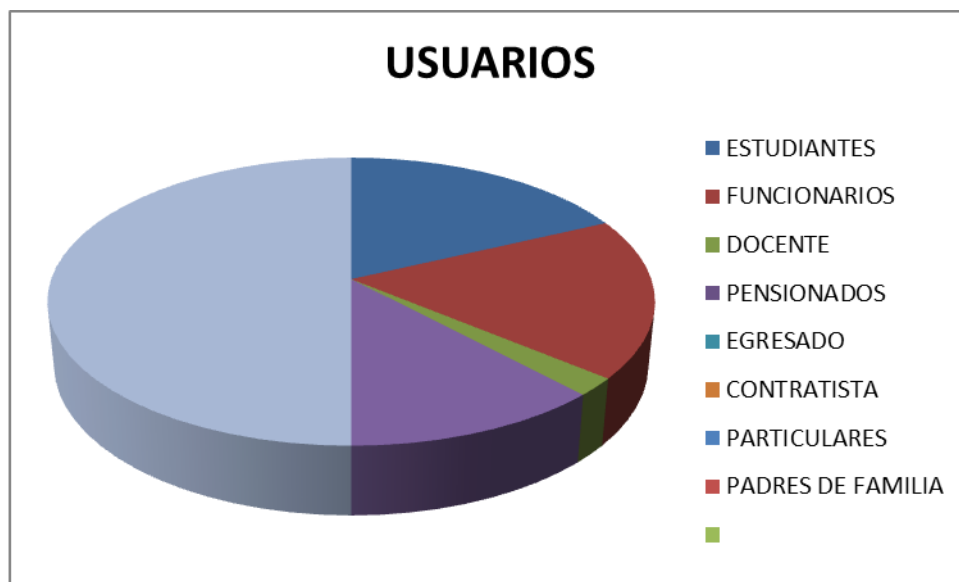
Los 530 requerimientos presentados a la oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Universidad Pedagógica Y Tecnológica de Colombia, se recibieron por los medios establecidos.

| MEDIO DE RECEPCIÓN | QUEJAS | RECLAMOS | CONSULTAS | SUGERENCIAS | DENUNCIAS | DERECHOS DE PETICIÓN | FELICITACIÓN | TOTAL |
|----------------------------------|-----------|-----------|------------|-------------|-----------|----------------------|--------------|------------|
| CORREO ELECTRÓNICO | 3 | 6 | 171 | 1 | 2 | 6 | 0 | 189 |
| FORMULARIO EN LÍNEA – Web master | 4 | 0 | 42 | 0 | 0 | 0 | 0 | 44 |
| FORMATO A-ED-P04-F01 | 9 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| DOCUMENTO ESCRITO | 9 | 7 | 0 | 1 | 3 | 2 | 0 | 22 |
| LLAMADAS | 0 | 0 | 256 | 0 | 0 | 0 | 0 | 256 |
| BUZÓN | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| CHAT | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| TOTAL | 25 | 16 | 472 | 3 | 5 | 8 | 1 | 530 |



El tipo de Usuarios que presentaron los 530 requerimientos se refleja así:

| USUARIOS | QUEJAS | RECLAMOS | CONSULTAS | SUGERENCIAS | DENUNCIAS | DERECHOS DE PETICIÓN | FELICITACIÓN | TOTAL |
|-------------------|-----------|-----------|------------|-------------|-----------|----------------------|--------------|------------|
| | | | | | | | | |
| ESTUDIANTES | 9 | 5 | 40 | 1 | 1 | 1 | - | 57 |
| FUNCIONARIOS | 9 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | - | 21 |
| DOCENTE | 1 | - | 3 | - | - | 2 | - | 6 |
| PENSIONADOS | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| EGRESADO | - | - | 4 | - | - | - | - | 4 |
| CONTRATISTA | - | - | 1 | - | - | - | - | 1 |
| PARTICULARES | - | 3 | 160 | - | 1 | 2 | 1 | 167 |
| PADRES DE FAMILIA | - | - | 4 | - | - | - | - | 4 |
| ANÓNIMO | 6 | 4 | - | 1 | - | - | - | 11 |
| LLAMADAS | - | - | 256 | - | - | - | - | 256 |
| CHAT | - | - | 3 | - | - | - | - | 3 |
| TOTAL | 25 | 16 | 472 | 3 | 5 | 8 | 1 | 530 |



ANÁLISIS SEGREGADO POR PROCESO

| ESTRATÉGICOS | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIA | PETICIÓN | CONSULTAS | TOTAL |
|--|--------|----------|------------|----------|-----------|-------|
| PLANEACIÓN INSTITUCIONAL | - | - | - | - | - | 0 |
| COMUNICACIÓN PÚBLICA | | | | 1 | | 1 |
| DIRECCIONAMIENTO DEL SIG | - | -* | - | - | - | 0 |
| ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL Y DE PROGRAMAS | | | | | | 0 |
| TOTAL | | | | 1 | | 1 |
| | | | | | | |
| MISIONALES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIA | PETICIÓN | CONSULTAS | TOTAL |
| <u>DOCENCIA</u> | | | | | | |
| LINEAMIENTOS CURRICULARES | 6 | 8 | 2 | 2 | 302 | 320 |
| PROGRAMACIÓN ACADÉMICA | - | - | - | - | - | 0 |
| ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO | - | - | - | 2 | 131 | 133 |
| EDUCACIÓN VIRTUAL | 1 | - | - | - | 3 | 4 |
| <u>INVESTIGACIÓN</u> | | | | | | |
| GESTIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL | - | -* | - | - | 1 | 1 |

| | | | | | | | |
|---|---------------|-----------------|-------------------|-----------------|------------------|---|--------------|
| GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXT | - | 1 | - | - | -- | - | 1 |
| <u>BIENESTAR UNIVERSITARIO</u> | | | | | | | |
| GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO | 3 | 2 | - | - | 4 | | 9 |
| TOTAL | 10 | 11 | 2 | 4 | 441 | | 468 |
| APOYO | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIA | PETICIÓN | CONSULTAS | | TOTAL |
| GESTIÓN DE TALENTO HUMANO | 1 | 0 | | 2 | 1 | | 4 |
| GESTIÓN FINANCIERA | | | | | | | |
| GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES | 10 | 2 | - | - | - | | 12 |
| GESTIÓN DE ADQUISICIÓN BIENES Y SERVICIOS | | | | | | | 0 |
| GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS | 1 | 3 | | | 25 | | 29 |
| GESTIÓN DE BIBLIOTECAS | 2 | - | 1 | | 1 | | 4 |
| GESTIÓN DE LABORATORIOS | | | | | | | 0 |
| GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES | | | | | | | 0 |
| GESTIÓN NORMATIVA | 1 | | | | - | | 1 |
| GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES | - | - | - | | 3 | | 3 |
| UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD | - | - | - | - | - | | 0 |
| GESTIÓN DE IMPRENTA PUBLICACIONES | | | | | | | 0 |
| GESTIÓN DE INTERVENTORÍA | | | | 1 | - | | 1 |
| GESTIÓN DE CONTRATACIÓN | - | - | - | - | - | | 0 |
| TOTAL | 15 | 5 | 1 | 3 | 30 | | 54 |

En el trimestre se revisaron los diferentes buzones físicos con los que cuenta la Universidad; encontrando dos (2) requerimientos

| BUZÓN | julio | agosto | septiembre |
|---|----------|----------|------------|
| 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 | 3 | 2 | 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 | 1 | 0 |
| ESCUELA DE EDUCACIÓN FÍSICA | 0 | 0 | 0 |
| FACULTAD DE DERECHO | 1 | 0 | 0 |
| FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD | 0 | 0 | 0 |
| FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD – BIBLIOTECA | 2 | 1 | 1 |
| CASA ROJAS PINILLA, CENTRO TUNJA | 0 | 0 | 0 |
| CONSULTORIO JURÍDICO BARRIO MALDONADO | 0 | 0 | 0 |
| CLÍNICA VETERINARIA | 0 | 0 | 0 |
| FACULTAD SECCIONAL DUITAMA | 1 | 0 | 0 |
| FACULTAD SECCIONAL SOGAMOSO | 0 | 0 | 0 |
| FACULTAD SECCIONAL SOGAMOSO- UNIDAD POLÍTICA SOCIAL | 0 | 0 | 0 |
| FACULTAD SECCIONAL CHIQUINQUIRÁ | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 7 | 4 | 4 |

Los 15 requerimientos encontrados dentro del buzón tratan de sugerencia respecto de adquirir de más libros para la biblioteca de ingeniería., hacer recolección de residuos a tiempo en Incitema ,habilitar el servicio de fotocopidora en la biblioteca, quejas por conductas irregulares o comportamientos contrarios cometidos por los funcionarios.

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

Respecto a las unidades académicas en este trimestre reportaron el formato A-ED-P04-F15 el 40% las unidades administrativas el 70%

| ANÁLISIS | Requerimiento |
|--------------------------|--|
| UNIDADES ADMINISTRATIVAS | Los requerimientos presentados a las dependencias se enfocaron en hechos que se relacionan con la misión de la entidad y se atendieron dentro del termino establecido por la ley; se resaltan todos aquellos en los cuales piden información sobre los programas académicos y las fechas en que están abiertas las convocatorias para la inscripción y compra del pin. |
| ENTIDADES INTERNAS | 0 |
| Unidades académicas | Un porcentaje alto consulta sobre los programas de la facultad de salud en especial si se abrirá el programa de enfermería. |

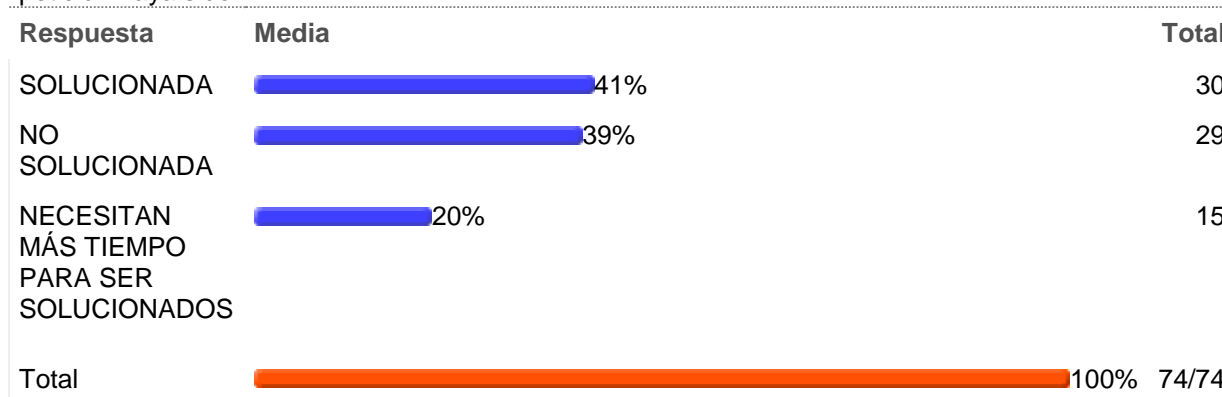
La atención en términos de oportunidad y rapidez frente a cada uno de los requerimientos se refleja en el tiempo en que se da inicio, el cual no es mayor a tres días

| REQUERIMIENTOS | QUEJAS | RECLAMOS | CONSULTAS | SUGERENCIAS | DENUNCIAS | PETICIÓN | FELICITACIÓN | TOTAL |
|---------------------------------|--------|----------|-----------|-------------|-----------|----------|--------------|----------------------|
| Julio –octubre | 25 | 16 | 472 | 3 | 5 | 8 | 1 | 530 |
| Tiempo en dar inicio al tramite | 3 días | 3 días | 1 día | 3 días | 3 días | 3 días | 1 día | No superior a 5 días |

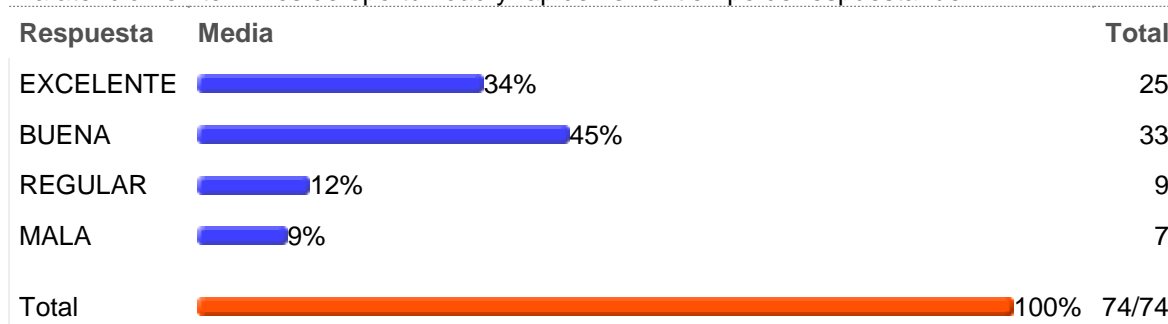
La atención en términos de respuesta a requerimientos como quejas, reclamos, sugerencias, es superior a 12 días en un 30 % en este trimestre; situación que se presenta ya que se solicita la información en un término no mayor a tres días y las dependencias dan respuesta fuera del tiempo.

Gráficamente lo muestra la encuesta de satisfacción:

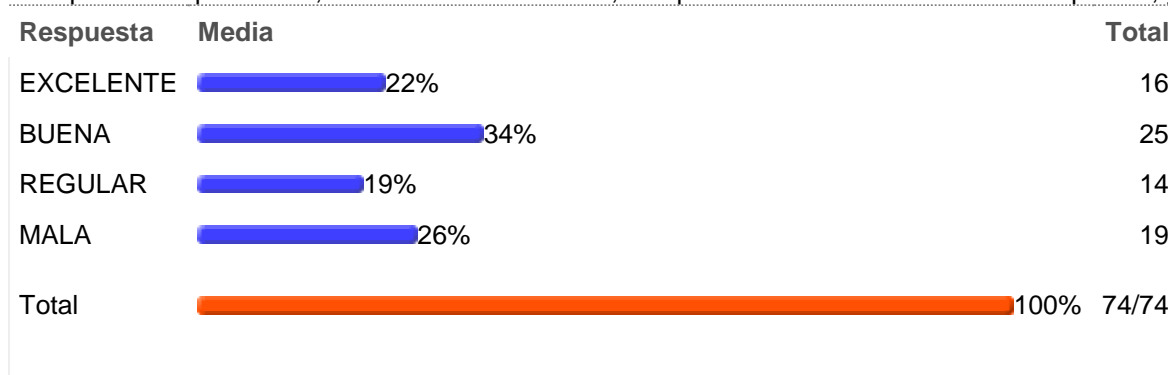
Considera que el trámite dado a su requerimiento, en términos de solución al mismo, logró que su petición haya sido



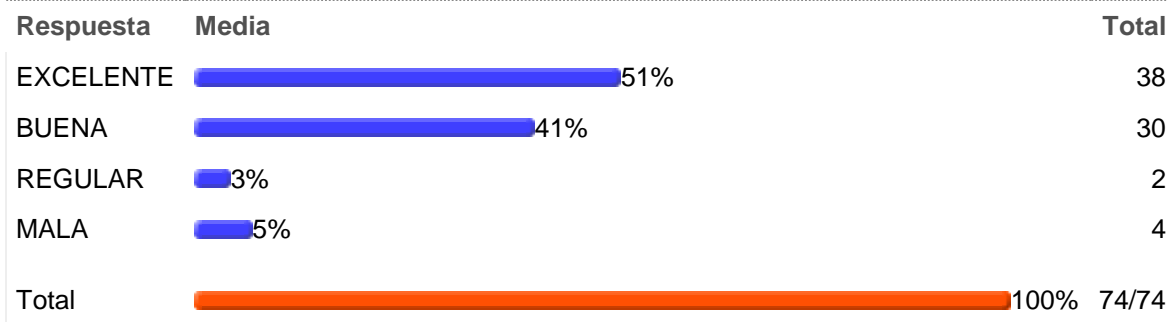
La atención en términos de oportunidad y rapidez en el tiempo de respuesta fue:



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:



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



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:2015-045 | JORGE MONROY Y MOISES VARGAS |
| QUEJA:2015-057 | JOSE ARISTIDES BUITRAGO MONROY |
| QUEJA:2015-059 | MARTHA JUNCO PRIETO |
| QUEJA:2015-057 | JAIME LORENZO SAENZ GUTIERREZ |
| QUEJA:2015-065 | ERNESTO MENDOZA, ELIECER CASAS MARTINEZ, MILTON ANTONIO RUIZ |
| QUEJA:2015-070 | GRUPO DE PRESUPUESTO |
| QUEJA:2015-078 | CARLOS IBAÑEZ |
| QUEJA:2015-80 | MIRYAM CASTELBLANCO GRANADOS |
| QUEJA:2015-85 | JAIME LORENZO SAENZ GUTIERREZ |
| QUEJA:2015-89 | FUNCIONARIO GRUPO DE BIBLIOTECA |

Atentamente,

CAROLINA AGUILAR AMEZQUITA

Profesional Universitario

Coordinadora Grupo de Quejas, Reclamos y Sugerencias