

Tunja, Enero de 2016

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, peticiones felicitaciones) que se formulan 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 octubre al treinta de diciembre de 2015, indicando que se recibieron directamente ante la oficina 499 requerimientos; por teléfono 403, los que se encontraron dentro de los buzones 14; los presentados pero no tramitados 4; para el total **novecientos veinte (920) requerimientos** los cuales se describen a continuación:

REQUERIMIENTOS	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	PETICIÓN	FELICITACIÓN	TOTAL
octubre a diciembre	29	16	406	4	5	30	9	499

Quejas:

Estos requerimientos trataron principalmente de conductas irregulares presentadas por funcionarios del grupo de servicios generales con los usuarios y los mismos compañeros(19); la atención prestada por los funcionarios del Grupo de Biblioteca (6); falta de atención e información en le Cread de Bogotá (1); conducta presentada entre funcionarios de la Maestría en derechos Humanos y estudiantes (1); atención irregular en el Grupo de política social seccional Chiquinquirá a los estudiantes (1); inconvenientes con la dotación y el trato entre funcionarios encargados del asunto (1).

Reclamos:

La manifestación de la insatisfacción sobre la deficiencia en el servicio prestado por:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG): (1) requerimiento en el que solicitan se supervise el servicio que está prestando la entidad SISO, al realizar los exámenes médicos, ya que los hacen de manera incorrecta.

OFICINA DE CONTRATACION (1) requerimiento, donde se manifiesta que no hubo atención en la oficina.

GRUPO DE BIBLIOTECA: (3) llamado de atención por la falta de eficacia y organización en la prestación del servicio de biblioteca. Y en la oficina del CEDEC se presta una pésima atención a los estudiantes.

OFICINA DE TALENTO HUMANO: servicio mal brindado por funcionarios de la oficina al gestionar un trámite.

ESCUELA DE ECONOMIA: (1) donde se manifiesta que varias veces las funcionarias Clara Suárez y Estella Tibacuy, no han dado la información necesaria y a tiempo acerca de los trámites para hacer las radicaciones del trabajo de grado.

SECCIONAL CHIQUINQUIRÁ, problemática que hay con los salones de clase en la seccional Chiquinquirá, ya que los posgrados y el Instituto de Idiomas los está ocupando

GRUPO DE ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS: (6) falla en el servicio y acceso al internet y no se puede acceder a SIAFI por medio de GALEON; inconformidad con la plataforma ya que a ratos sirve y después no se puede ingresar, por lo cual no se pueden presentar los trabajos, no se puede realizar la inscripción a la especialización; no se puede ingresar al uso del aula virtual.

POLÍTICA SOCIAL: (3) Inconformidad por el ingreso de perros al Restaurante Estudiantil; Usuario informa sobre una deuda que se generó a su nombre con respecto al servicio de restaurante en la sede Chiquinquirá, y nunca ha hecho uso del servicio en esa sede, ya que no pertenece ni recibe clases allá, siendo estudiante de la carrera de contaduría pública sede Sogamoso; requerimiento por la mala atención prestada por la funcionaria Marleny Suárez Rodríguez de Bienestar Universitario.

Sugerencias:

Los requerimientos presentados para mejorar la prestación de servicios y productos, se enfocaron principalmente: recolección de residuos de forma oportuna en el INCITEMA, implementar servicio de fotocopiado en las bibliotecas, crear un formato en línea para trámites ante la oficina de Talento humano, implementar programas académicos en las seccionales.

Peticiones:

Las solicitudes se enfocaron principalmente de información de los servicios que se prestan en la universidad.

Consultas:

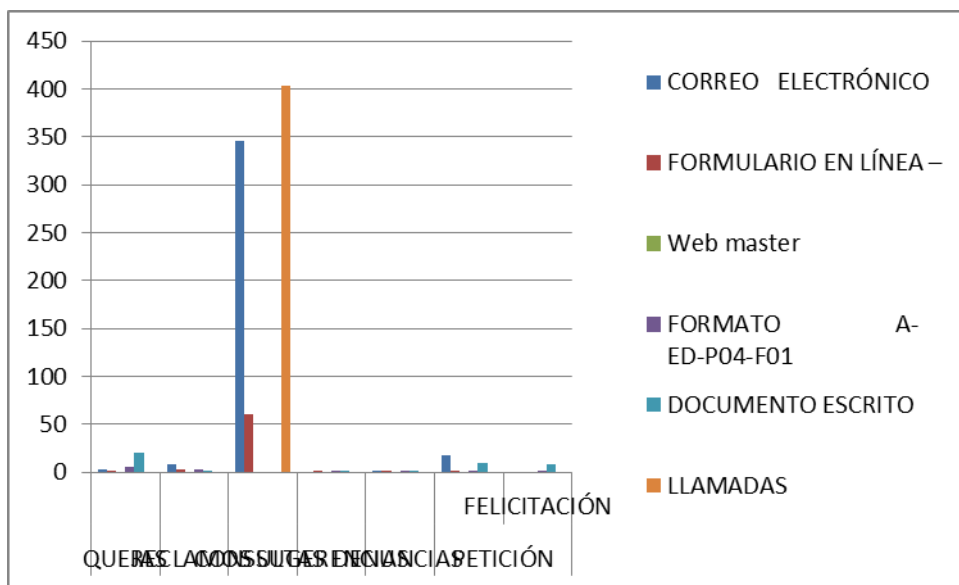
Respecto a la información de los servicios que presta la Universidad, los más solicitados fueron referentes al grupo de Admisiones Y Control De Registro Académico y convocatoria del Bie las demás fueron referentes a los programas académicos.

Felicitaciones:

Se exalta el buen servicio en atención del a clínica veterinaria (4) y se felicita la labor desempeñada por funcionarios del grupo de biblioteca (5)

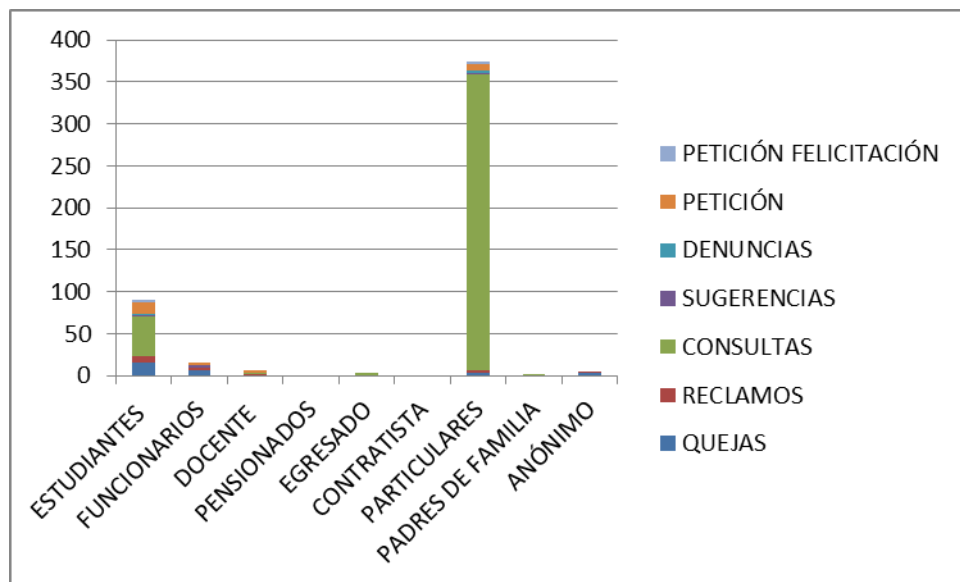
Los requerimientos presentados a la oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Universidad Pedagógica Y Tecnológica de Colombia, se recibieron por los medios establecidos.

MEDIO DE RECEPCIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	PETICIÓN	FELICITACIÓN	TOTAL
CORREO ELECTRÓNICO	3	8	346	0	2	18	0	377
FORMULARIO EN LÍNEA – Web master	1	3	60	1	1	1	0	67
FORMATO A-ED-P04-F01	5	3	0	2	1	2	1	14
DOCUMENTO ESCRITO	20	2	0	1	1	9	8	41
LLAMADAS	0	0	403	0	0	0	0	403
TOTAL	29	16	809	4	5	30	9	902



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

USUARIOS	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	PETICIÓN	FELICITACIÓN	TOTAL
ESTUDIANTES	15	8	48	1	2	13	4	91
FUNCIONARIOS	7	2	1	2	0	4	0	16
DOCENTE	0	2	1	0	0	4	0	7
PENSIONADOS	0	0	0	0	0	0	0	0
EGRESADO	0	0	3	0	0	0	0	3
CONTRATISTA	0	0	0	0	0	0	0	0
PARTICULARES	4	3	352	1	3	8	4	375
PADRES DE FAMILIA	0	0	1	0	0	0	0	1
ANÓNIMO	3	1	0	0	0	0	0	4
TOTAL	29	16	406	4	5	30	8	497



ANÁLISIS SEGREGADO POR PROCESO

ESTRATÉGICOS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIAS	PETICIÓN	CONSULTAS	FELICITACION	TOTAL
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL					2	2		4
COMUNICACIÓN PÚBLICA								
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG		1						1
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL Y DE PROGRAMAS								
TOTAL	0	1			2	2		5
MISIONALES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIAS	PETICIÓN	CONSULTAS	FELICITACION	TOTAL
<u>DOCENCIA</u>								
LINEAMIENTOS CURRICULARES	2	2		1	14	31		50
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA						9		9
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO					1	317		318
EDUCACIÓN VIRTUAL						1		1

GESTIÓN NORMATIVA								
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES						2		2
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD								
GESTIÓN DE IMPRENTA PUBLICACIONES				1				1
GESTIÓN DE INTERVENTORÍA					1			1
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN		1						1
TOTAL	26	10	3	4	11	34	5	93

En el trimestre se revisaron los diferentes buzones físicos con los que cuenta la Universidad; encontrando Catorce (14) requerimientos

BUZÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
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	0	1
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	1	0
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD – BIBLIOTECA	1	3	0
CASA ROJAS PINILLA, CENTRO TUNJA	0	0	0
CONSULTORIO JURÍDICO BARRIO MALDONADO	0	0	0
CLÍNICA VETERINARIA	3	0	1
FACULTAD SECCIONAL DUITAMA	0	2	0
FACULTAD SECCIONAL SOGAMOSO	0	0	0
FACULTAD SECCIONAL SOGAMOSO- UNIDAD POLÍTICA SOCIAL	0	0	0
FACULTAD SECCIONAL CHIQUINQUIRÁ	0	0	0
TOTAL	5	7	2

Los 14 requerimientos encontrados dentro del buzón tratan de sugerencia respecto hacer señalización en la entrada de la facultad de derecho, y mantener la guardería en funcionamiento en época de vacaciones; felicitaciones por el servicio prestado en la clínica veterinaria, y felicitaciones para a una funcionaria de biblioteca por su buen desempeño, quejas contra 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

Las Unidades Académicas/Administrativas en este trimestre reportaron el formato A-ED-P04-F15 el 75% y en un porcentaje de 38% unidades administrativas reportaron en cero las peticiones.

ANÁLISIS	Requerimiento
UNIDADES ADMINISTRATIVAS	Los requerimientos presentados a la oficina jurídica el 90% son solicitudes de conceptos jurídicos. Los requerimientos presentados ante el Consejo Superior son consultas y solicitud de pronunciamiento de rectoría.
ENTIDADES INTERNAS	0
Unidades académicas	Solicitud de información de programas académicos. Información de ponderados, información publicación lista de admitidos.

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
Octubre-diciembre	29	16	406	4	5	30	9	499
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

Indicadores referentes a la atención en términos de respuesta

REQUERIMIENTOS	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	PETICIÓN	FELICITACIÓN	TOTAL
Octubre-diciembre	4	3	0	0	1	0	0	8
Superior a 12 días Hábiles	11 días	12 días	0	0	11 días	0	0	12 días

Encuesta de satisfacción:

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

Respuesta	Media	Total
SOLUCIONADA	42%	45
NO SOLUCIONADA	37%	40
NECESITAN MÁS TIEMPO PARA SER SOLUCIONADOS	21%	22
Total	100%	107/107

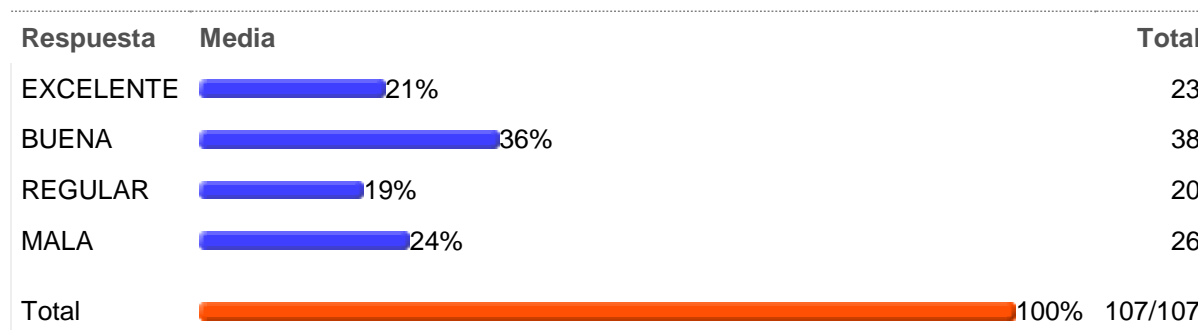
La atención en términos de oportunidad y rapidez en el tiempo de respuesta fue:

Respuesta	Media	Total
EXCELENTE	31%	33
BUENA	49%	52
REGULAR	13%	14
MALA	7%	8
Total	100%	107/107

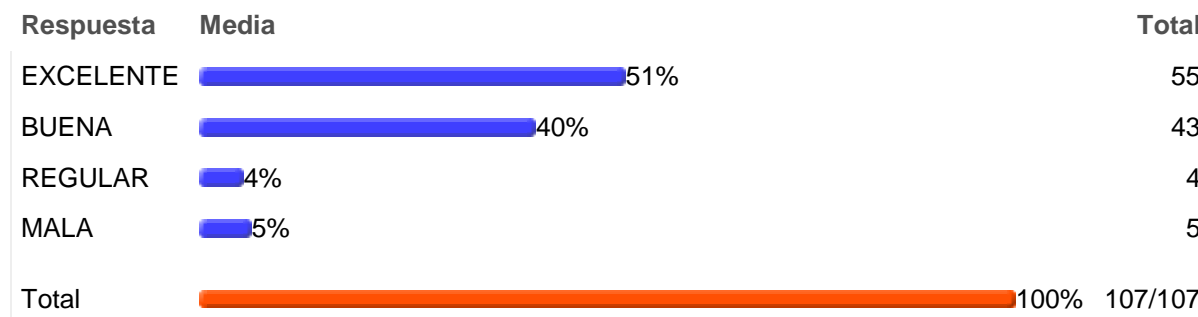
La respuesta, dada a su requerimiento por el GRUPO DE QUEJAS Y RECLAMOS cumplió sus expectativas?

Respuesta	Media	Total
Sí	56%	60
No	44%	47
Total	100%	107/107

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 2015-40	Marco Fidel Suarez – Funcionario Unidad Política Social
QUEJA 2015-43	Funcionario Grupo De Biblioteca E Información.
QUEJA 2015-45	Jorge Monroy Y Moisés Vargas – Funcionarios Servicios Generales
QUEJA 2015-47	HERMES GUILLERMO PUERTO MEDINA Funcionarios Servicios Generales
QUEJA 2015-52	Fernando Alvarado Alvarado – Centro De Gestion De Investigacion Y Extencion
QUEJA 2015-54	Funcionario Servicios Generales
QUEJA 2015-59	MARTHA JUNCO PRIETO Funcionario Servicios Generales
QUEJA 2015-71	Eliana Barrera - Biblioteca
QUEJA 2015-72	Dely Johana Maldonado - Unidad Política Social
QUEJA 2015-73	Leticia Totaitibe – Grupo De Comunicaciones
QUEJA 2015-79	Carlos Alberto Molina Rodríguez _ Instituto Internacional De Idiomas Seccional Chiquinquirá
QUEJA 2015-80	Miriam Castelblanco Granados
QUEJA 2015- 82	Carlos Alberto Molina Rodríguez
QUEJA 2015- 86	Ana Maria Patiño, Carlos Botia Funcionarios Servicios Generales
QUEJA 2015- 89	Funcionario Grupo De Biblioteca E Información.
QUEJA 2015- 90	Funcionario Grupo De Biblioteca E Información
QUEJA 2015- 91	Mariana Castro Grupo De Biblioteca E Información.
QUEJA 2015- 97	Funcionario Grupo De Biblioteca E Información

TOTAL REQUERIMIENTOS AÑO 2016

	ENERO- MARZO	ABRIL- JUNIO	JULIO- SEPTIEMBRE	OCTUBRE – DICEIMBRE	TOTAL AÑO 2016
QUEJAS	23	21	25	29	98
RECLAMOS	2	4	16	16	38
SUGERENCIAS	8	16	3	4	31
DENUNCIAS	1	2	5	5	13
PETICIONES	12	7	8	30	57
FELICITACIONES	0	1	1	9	11
CONSULTAS	196	241	216	406	1059
CONSULTAS TELEFONICAS	-	537	256	403	1196
BUZON	9	13	15	14	51
CHAT	5	5	3	3	16
NO COMPETENCIA	0	0	0	8	8
TOTAL	256	847	548	927	2578

Atentamente,

CAROLINA AGUILAR AMEZQUITA

Profesional Universitario

Coordinadora Grupo de Quejas, Reclamos y Sugerencias

