

**INFORME DE GESTIÓN PERIODO  
ABRIL A JULIO 2012**

**GRUPO DE QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS**

**UNIVERSIDAD PEDAGOGICA Y TECNOLOGICA DE COLOMBIA**

**TUNJA**

**2012**

## **PRESENTACION**

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, 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.

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.

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 unas respuestas satisfactorias.

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.

## INFORME DE GESTIÓN PERIODO ABRIL A JULIO 2012

El presente informe contiene las Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Consultas recibidas por la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia durante el segundo trimestre de 2012.

### RESULTADOS DE LAS PETICIONES DE LAS QRSC

Durante el período mayo a julio de 2012 se atendieron en la Universidad 100 asuntos, entre quejas, reclamos, consultas, sugerencias y denuncias, a través de los buzones de sugerencias, el correo electrónico, la página web, línea telefónica y de forma personal en la Oficina de Quejas y Reclamos, a la cual pueden acudir los usuarios para presentar sus solicitudes personalmente, para un total de 100 expedientes tramitados, como se explica a continuación.

### TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

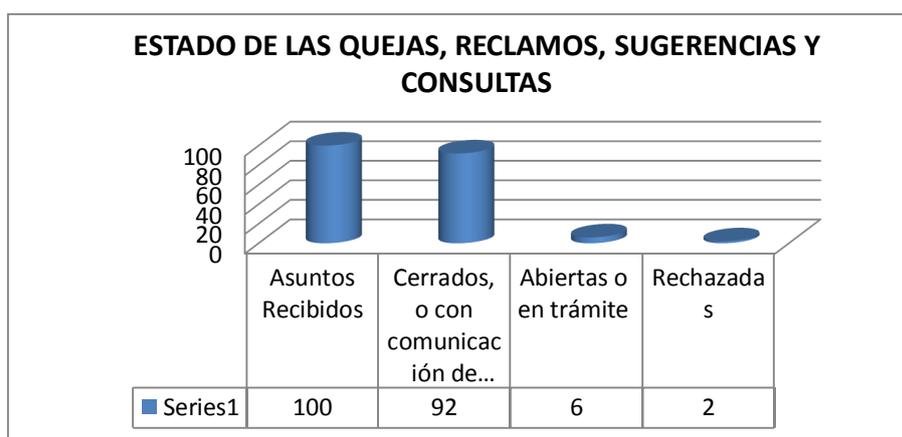
Del total de 100 QRDSC recibidas, la mayor cantidad se concentra en el criterio de Quejas y Consultas, lo cual corresponden al 46% y 48%.

TIPO DE QRSC	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	46	46
RECLAMOS	3	3
DENUNCIAS	0	0
SUGERENCIAS	3	3
CONSULTAS	48	48



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

Asuntos Recibidos	100
Cerrados, o con comunicación de fondo al usuario y seguimiento posterior.	92
Abiertas o en trámite	6
Rechazadas	2

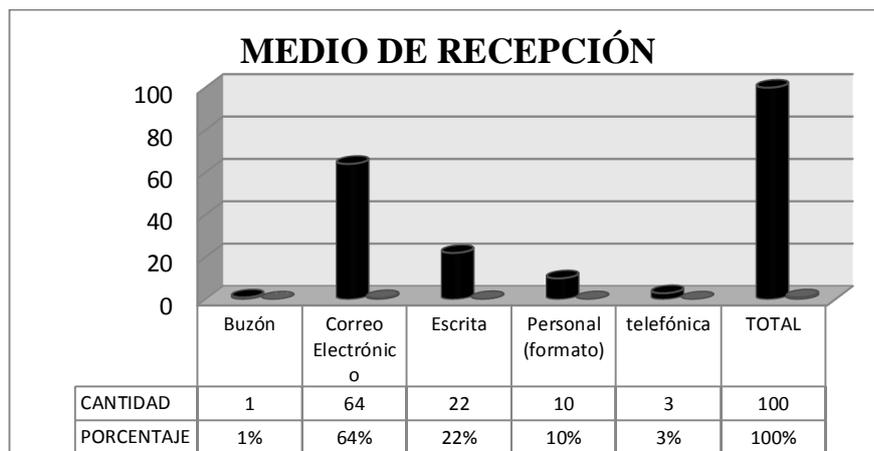


## POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

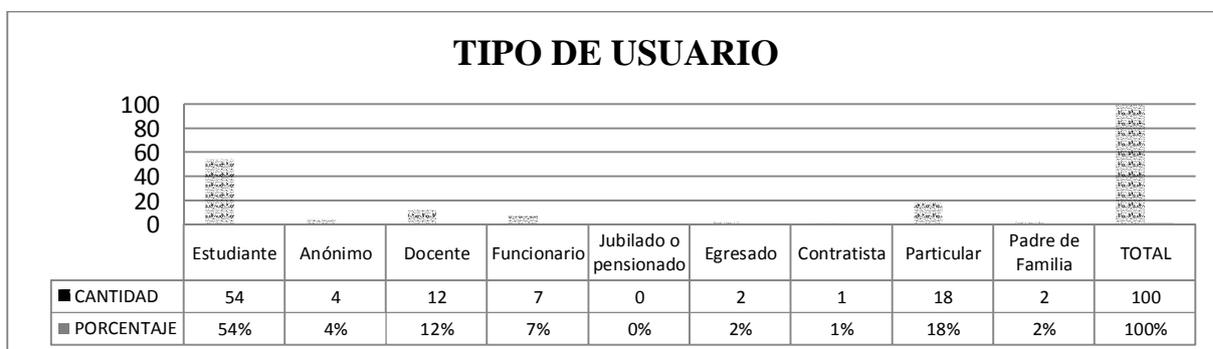
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buzón	1	1%
Correo Electrónico y formulario web	64	64%
Escrita (Carta u oficio)	22	22%
Personal (formato)	10	10%
Telefónica	3	3%
TOTAL	100	-

- 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

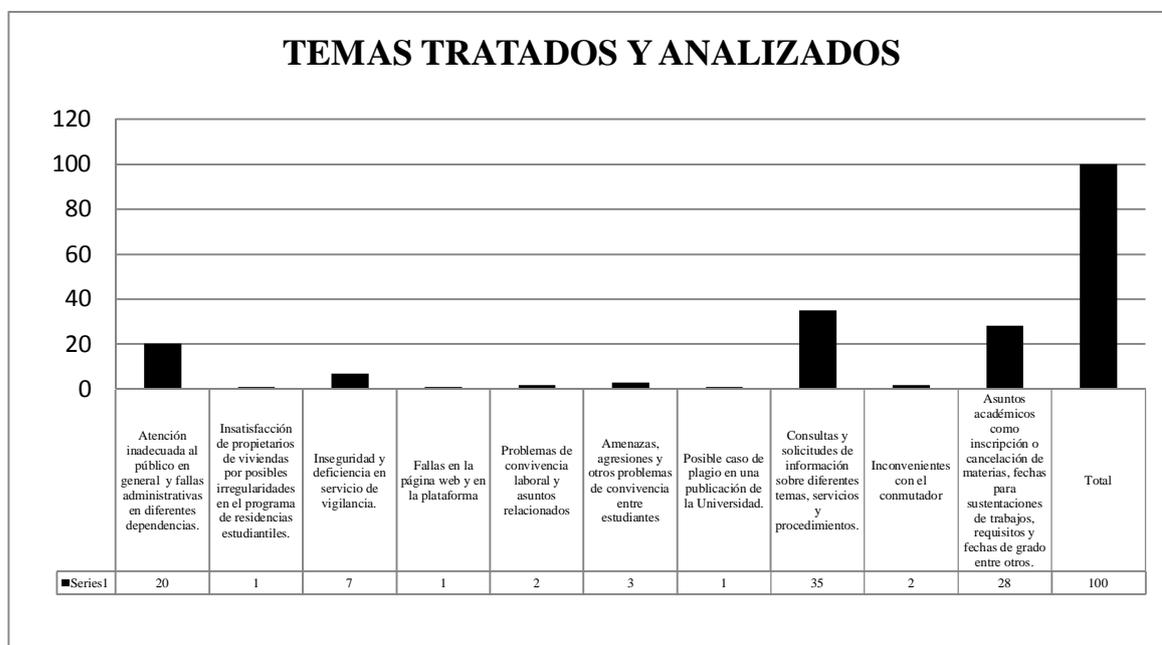
TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudiantes	54	54%
Anónimos	4	4%
Docentes	12	12%
Funcionarios	7	7%
Jubilados o pensionados	0	0%
Egresados	2	2%
Contratistas	1	1%
Particulares	18	18%
Padres de Familia	2	2%
TOTAL	100	100%



## TEMAS TRATADOS Y ANALIZADOS

Atención inadecuada al público en general y fallas administrativas en diferentes dependencias.	20
Insatisfacción de propietarios de viviendas por posibles irregularidades en el programa de residencias estudiantiles.	1 (4)
Inseguridad y deficiencia en servicio de vigilancia.	7
Fallas en la página web y en la plataforma	1
Problemas de convivencia laboral y asuntos relacionados	2
Amenazas, agresiones y otros problemas de convivencia entre estudiantes	3
Posible caso de plagio en una publicación de la Universidad.	1
Consultas y solicitudes de información sobre diferentes temas, servicios y procedimientos.	35
Inconvenientes con el conmutador	2
Asuntos académicos como inscripción o cancelación de materias, fechas para sustentaciones de trabajos, requisitos y fechas de grado entre otros.	28
<b>Total</b>	<b>100</b>

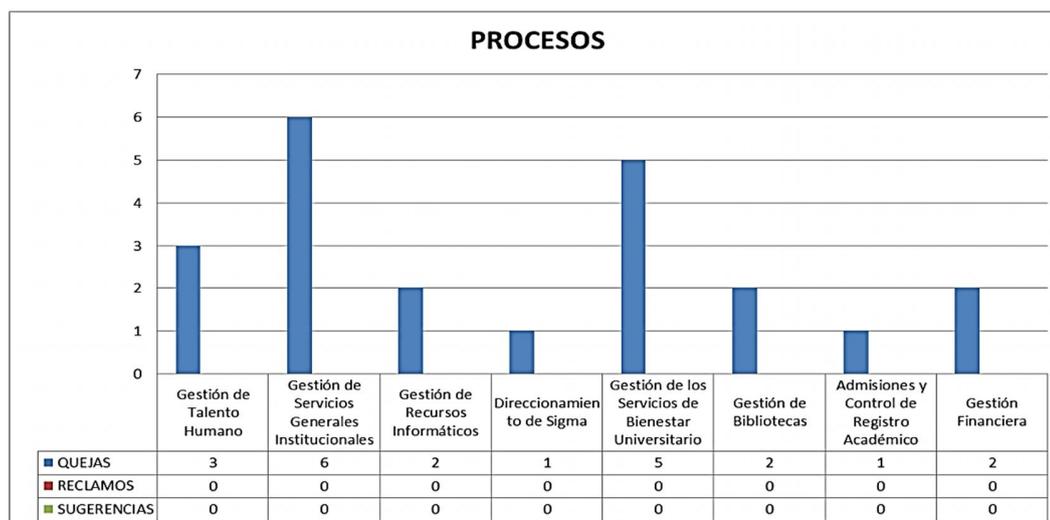
**Nota:** El número casos por tema, se refiere al número de expedientes, pues se debe aclarar, que en algunos casos son varias las quejas o varios los usuarios que se atienden y tramitan dentro de un mismo expediente como los que se encuentran entre paréntesis.



## QUEJAS, RECLAMOS RECIBIDAS POR PROCESOS

PROCESOS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
Gestión de Talento Humano	3	-	-
Gestión de Servicios Generales Institucionales	6	-	-
Gestión de Recursos Informáticos	2	-	-
Direccionamiento de Sigma	1	-	-
Gestión de los Servicios de Bienestar Universitario	5	-	-
Gestión de Bibliotecas	2	-	-
Admisiones y Control de Registro Académico	1	-	-
Gestión Financiera	2	-	-

**Nota:** Gran parte de las quejas y reclamos no son dirigidas o relacionadas directamente con ningún proceso en particular.



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

ASUNTO	RADICACION	USUARIO	ESTADO	SEGUIMIENTO
QUEJA	2012-035	ESTUDIANTES PROGRAMA TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA FESAD	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 16-05-2012 y se hará seguimiento posterior	Director Escuela de Administración Comercial y Financiera de la Facultad de Estudios a Distancia
QUEJA	2012-036	ANDRÉS GÓMEZ BARRERA	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 24-05-2012 y se hará seguimiento posterior	Decano Facultad de Estudios a Distancia
QUEJA	2012-037	ESTUDIANTES VICTOR SASA, EDGAR RODRIGUEZ, GERMAN	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 24-05-2012	Grupo de Bienestar Social

		ALBEIRO SÁNCHEZ, WILLIAM DAVID MERCHAN, CAMILO MORENO	y se hará seguimiento posterior	
QUEJA	2012-038	LUIS ALBERTO NIÑO MORENO	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 22-05-2012 y se hará seguimiento posterior	Oficina de Control Interno Disciplinario
QUEJA	2012-045	JOSÉ DELFIN BAUTISTA QUIROGA ESTUDIANTE CIENCIAS SOCIALES	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 04-06-2012 y se hará seguimiento posterior	Grupo de Biblioteca e Información
QUEJA	2012-046	CARLOS EDUARDO MARTINEZ SUÁREZ	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 14-06-2012 y se hará seguimiento posterior	Al Usuario
QUEJA	2012-047	ERISON ALBA MARTÍNEZ-SAMUEL ÁVILA ROJAS	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 14-06-2012 y se hará seguimiento posterior	Decano Facultad se Sogamoso
QUEJA	2012-050	JIMMY VINCENT DIAZ LEÓN ESTUDIANTE DE LICENCIATURA EN CIENCIAS SOCIALES	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 28-06-2012 y se hará seguimiento posterior	Decano Facultad de Educación
QUEJA	2012-051	GINNA MARCELA SANCHEZ ESTUDIANTE PSICOPEDAGOGÍA	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 19-06-2012 y se hará seguimiento posterior	Escuela de Psicopedagogía
QUEJA	2012-054	MARIA ISABEL IGLESIAS CASAL	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 24-06-2012 y se hará seguimiento posterior	Decano Facultad de Educación
QUEJA	2012-055	DANIEL ALEXANDER ANGEL CUELLAR	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 25-06-2012 y se hará seguimiento posterior	Decano Facultad de Educación
QUEJA	2012-056	JOSÉ ALEXANDER SIERRA CARDOZO	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 17-07-2012 y se hará seguimiento posterior	Grupo de Servicios Generales
QUEJA	2012-057	JUAN SEBASTIAN LARA RODRÍGUEZ	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 25-06-2012 y se hará seguimiento posterior	Comité de Gobierno en Línea y Anti trámites
QUEJA	2012-061	YESENIA PAOLA SILVA BLANCO	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 29-06-2012 y se hará seguimiento posterior	Decano Facultad Seccional Duitama
QUEJA	2012-063	MARTHA MURCIA CADENA	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 12-07-2012 y se hará seguimiento posterior	Decano Facultad de Ingeniería
QUEJA	2012-065	SERBULO CRUZ-MARTHA QUINTERO-EFIGENIA VARGAS- JULIO GRISMALDO	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 18-07-2012 y se hará seguimiento posterior	Oficina de Control Disciplinario Interno Unidad Política Social
QUEJA	2012-066	ELSA RUBIELA OCHOA B	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 16-07-2012 y se hará seguimiento posterior	Oficina de Control Disciplinario Interno Comité de Convivencia Laboral
QUEJA	2012-069	ANGIE KATHERINE GONZALEZ CORREDOR	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 19-07-2012 y se hará seguimiento posterior	Decano Facultad de Ciencias Agropecuarias
RECLAMO	2012-005	MARISELLA BERMUDEZ ESTUDIANTE FESAD	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 15-03-2012 y se hará seguimiento posterior	A la Usuaría
RECLAMO	2012-008	CIRO GARCIA	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 27-04-2012 y se hará seguimiento posterior	Escuela de Administración de Empresas

### PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

SUMA DE DIAS UTILIZADOS PARA DAR RESPUESTA A TODOS LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	545
NUMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, CERRADAS O CON COMUNICACIÓN DE AFONDO AL USUARIO	47

11,595 Días Hábiles