

**INFORME DE GESTIÓN PERIODO
AGOSTO A OCTUBRE 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 AGOSTO A OCTUBRE 2012

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

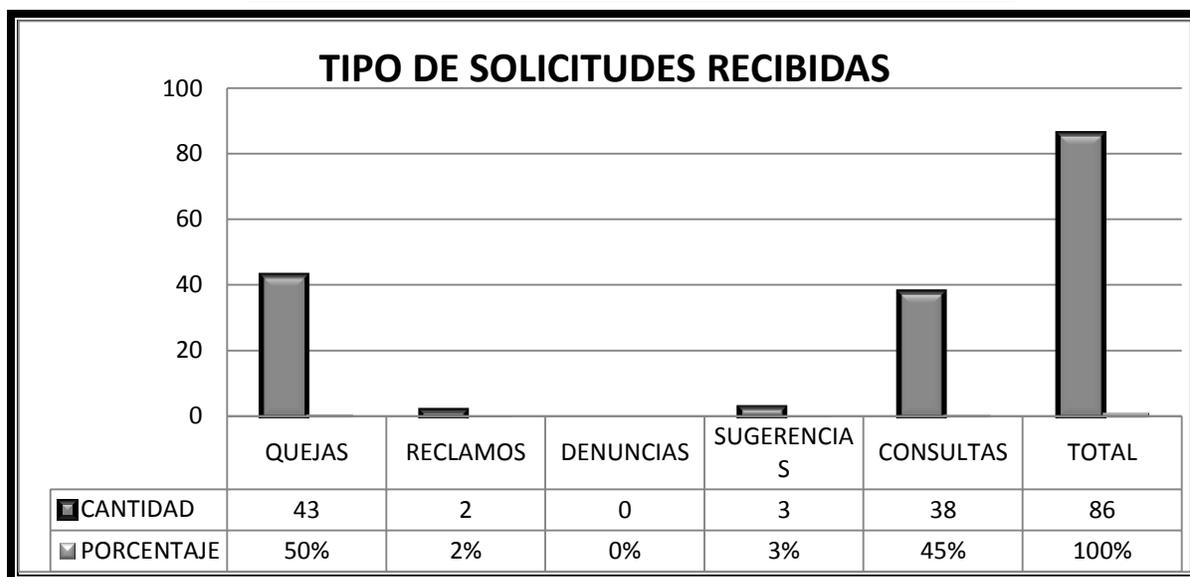
RESULTADOS DE LAS PETICIONES DE LAS QRSC

Durante el período agosto a octubre de 2012 se atendieron en la Universidad 86 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 el Grupo de Quejas y Reclamos, a la cual pueden acudir los usuarios para presentar sus solicitudes personalmente, para un total de 86 expedientes tramitados, como se explica a continuación.

TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Del total de 86 QRDSC recibidas, la mayor cantidad se concentra en el criterio de Quejas y Consultas, lo cual corresponden a los siguientes porcentajes:

TIPO DE QRSC	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	43	50%
RECLAMOS	2	2%
DENUNCIAS	0	0%
SUGERENCIAS	3	3%
CONSULTAS	38	45%
TOTAL	86	100%



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

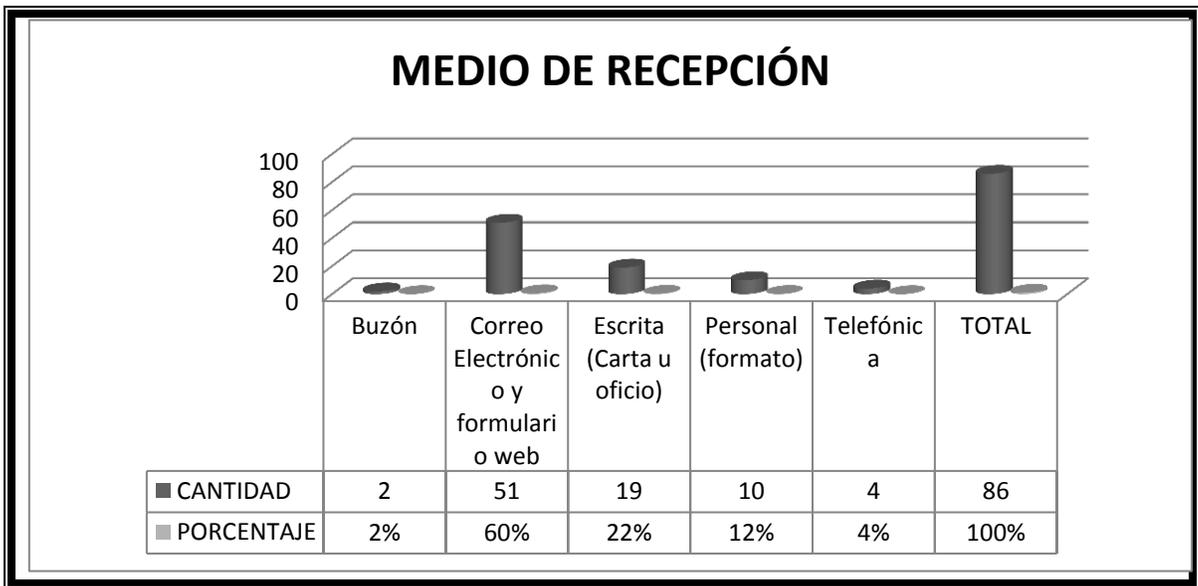
Asuntos Recibidos	86
Cerrados, o con comunicación de fondo al usuario y seguimiento posterior.	76
Abiertas o en trámite	10
Rechazadas	0



POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

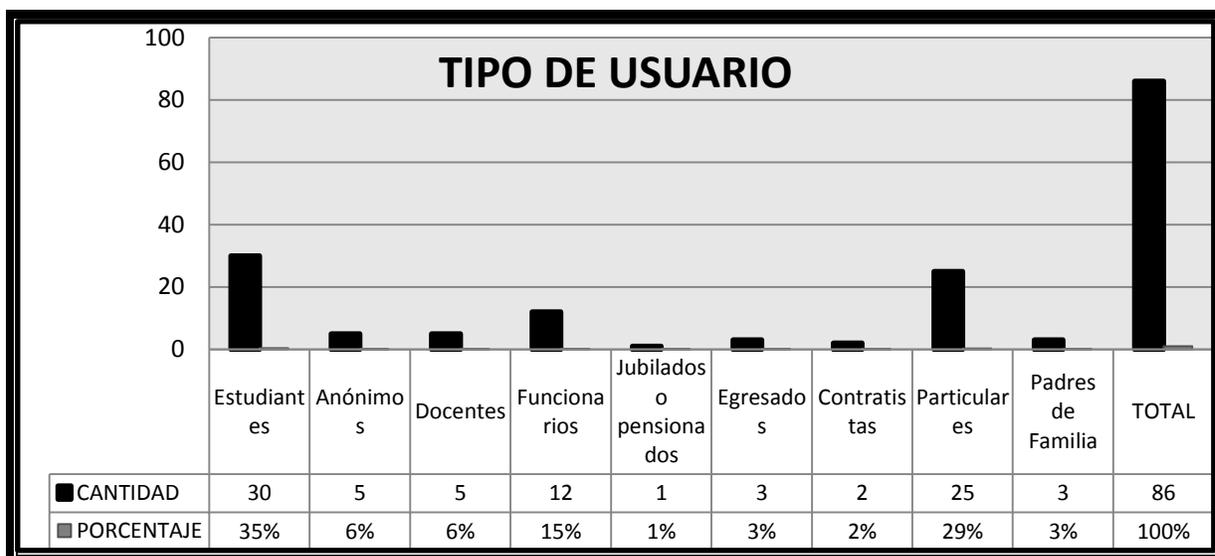
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buzón	2	2%
Correo Electrónico y formulario web	51	60%
Escrita (Carta u oficio)	19	22%
Personal (formato)	10	12%
Telefónica	4	4%
TOTAL	86	100%



- 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 en el Centro de Atención al Usuario, en caso que ella desconozca la respuesta, su consulta es enviada a la persona que tenga conocimiento del tema.

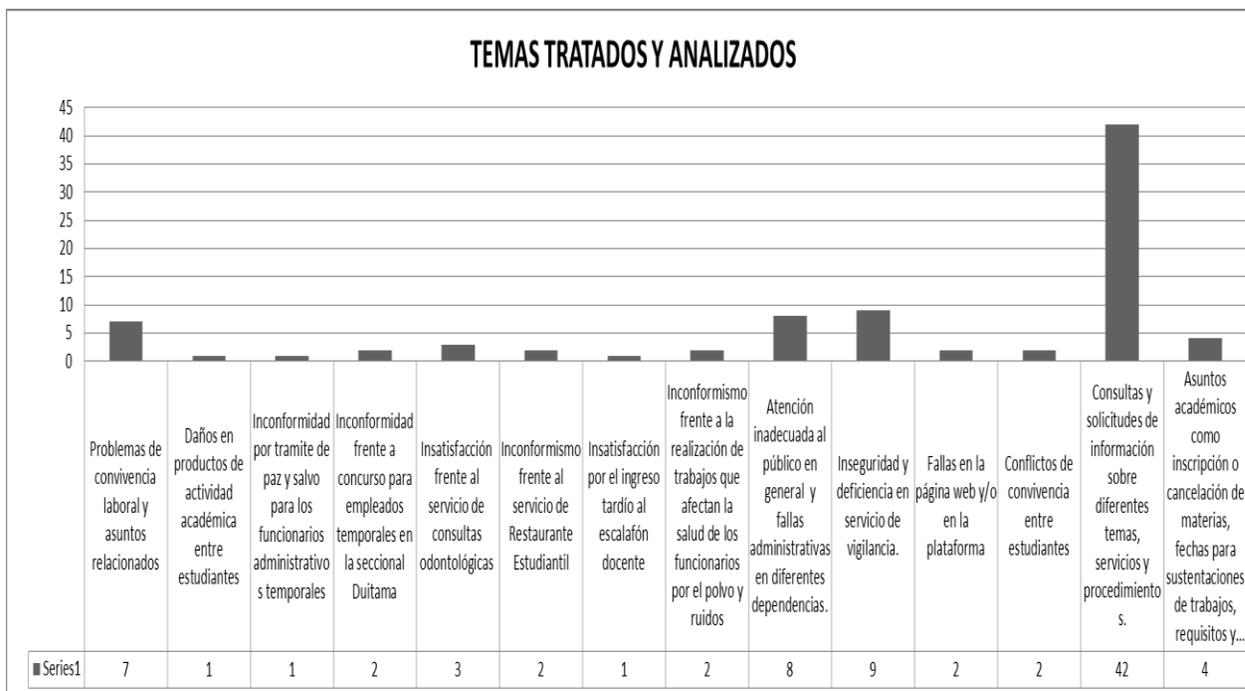
TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudiantes	30	35%
Anónimos	5	6%
Docentes	5	6%
Funcionarios	12	15%
Jubilados o pensionados	1	1%
Egresados	3	3%
Contratistas	2	2%
Particulares	25	29%
Padres de Familia	3	3%
TOTAL	86	100%



TEMAS TRATADOS Y ANALIZADOS

Problemas de convivencia laboral y asuntos relacionados	7
Daños en productos de actividad académica entre estudiantes	1
Inconformidad por tramite de paz y salvo para los funcionarios administrativos temporales	1
Inconformidad frente a concurso para empleados temporales en la seccional Duitama	2
Insatisfacción frente al servicio de consultas odontológicas	3
Inconformismo frente al servicio de Restaurante Estudiantil	2
Insatisfacción por el ingreso tardío al escalafón docente	1
Inconformismo frente a la realización de trabajos que afectan la salud de los funcionarios por el polvo y ruidos	2
Atención inadecuada al público en general y fallas administrativas en diferentes dependencias.	8
Inseguridad y deficiencia en servicio de vigilancia.	9
Fallas en la página web y/o en la plataforma	2
Conflictos de convivencia entre estudiantes	2
Consultas y solicitudes de información sobre diferentes temas, servicios y procedimientos.	42
Asuntos académicos como inscripción o cancelación de materias, fechas para sustentaciones de trabajos, requisitos y fechas de grado entre otros.	4



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 Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR PROCESOS

PROCESOS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
Gestión de Talento Humano	2		
Gestión de Servicios Generales Institucionales	10		
Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional	2		
Educación Virtual	1		2
Gestión de los Servicios de Bienestar Universitario	4		1
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	RADICACIÓN	USUARIO	ESTADO	SEGUIMIENTO
QUEJA	2012-067	ANÓNIMO	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 24-07-2012 y se hará seguimiento posterior	Oficina de Control Disciplinario Interno
QUEJA	2012-068	ANÓNIMO	Caso Cerrado mediante Auto 31-07-2012	-
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
QUEJA	2012-070	ANONIMO	Caso Cerrado mediante Auto 30-07-2012	Grupo de Talento Humano - Líder de Gobierno en línea, anti tramites, y atención efectiva al ciudadano.
QUEJA	2012-071	ODWAR EDUARDO ACEVEDO OCHOA	Caso Cerrado mediante Auto 09-08-2012	-
QUEJA	2012-072	LUZ MIRYAM PARRA CUBIDES	Caso Cerrado mediante Auto 08-08-2012	-
QUEJA	2012-073	CLAUDIA MARCELA SUAREZ GÓMEZ	Caso Cerrado mediante Auto 13-08-2012	-
QUEJA	2012-074	JAVIER RUIZ	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha Auto 14-08-2012 y se hará seguimiento posterior	Al Usuario
QUEJA	2012-075	YASMIN SÁNCHEZ FUNCIONARIA EMPRESA ASEPECOL LTDA	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 16-08-2012 y se hará seguimiento posterior	Grupo de Servicios Generales
QUEJA	2012-076	YESID HERNADEZ FONSECA	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha Auto 24-08-2012 y se hará seguimiento posterior	Grupo de Servicios Generales
QUEJA	2012-077	ANÓNIMO	Caso Cerrado mediante Auto 21-08-2012	-
QUEJA	2012-078	CRISTINA AVELLA VALDERRAMA ESTUDIANTE ESCUELA DE QUIMICA	Caso Cerrado mediante Auto 24-08-2012	-
QUEJA	2012-079	ALVARO ALEXANDER ESTUPIÑAN ROJAS ESTUDIANTE ESCUELA DE INGENIERIA CIVIL	Caso Cerrado mediante Auto 27-08-2012	-
QUEJA	2012-080	ANICETO SABOYA VARGAS	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 23-08-2012 y se hará seguimiento posterior	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
QUEJA	2012-081	ALVARO TORRES GRUPO DE ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS	Caso Cerrado mediante Auto 03-09-2012	-

QUEJA	2012-082	WILLIAM ALVARO GALINDO BARÓN	Caso Cerrado mediante Auto 03-09-2012	-
QUEJA	2012-083	MÓNICA ANDREA CASTRO	Caso Cerrado mediante Auto 05-09-2012	Se Suspenden Términos
QUEJA	2012-084	JORGE LUIS SALCEDO GUTIERREZ	Caso Cerrado mediante Auto 10-09-2012	-
QUEJA	2012-085	LUIS CARLOS VILLADA ESTUDIANTE REGENCIA DE FARMACIA FESAD	Pronunciamento de fondo mediante Auto 10-09-2012 y se hará seguimiento posterior	Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas FESAD
QUEJA	2012-086	ELBER BUSTAMANTE	Pronunciamento de fondo mediante Auto 21-09-2012 y se hará seguimiento posterior	Grupo de Servicios Generales
QUEJA	2012-087	ANGEL JOSÉ CHACÓN VELASCO	Caso Cerrado mediante Auto 01-10-2012	-
QUEJA	2012-088	CONJUNTO ALAMEDA UNIVERSITARIA	Pronunciamento de fondo mediante Auto 19-09-2012 y se hará seguimiento posterior	A la Usuaría
QUEJA	2012-089	SONIA YANETH ORDUÑA, JULIETH TATIANA GONZALEZ, CAMILO HERNANDO PULIDO, DIANA SOFIA DURÁN	Pronunciamento de fondo mediante Auto 25-09-2012 y se hará seguimiento posterior	Oficina de Control Interno Disciplinario
QUEJA	2012-090	MARIA ELENA RUÍZ RUÍZ	Pronunciamento de fondo mediante Auto 18-09-2012 y se hará seguimiento posterior	Grupo de Servicios Generales-Salud Ocupacional
QUEJA	2012-091	SANDRA ESPERANZA GUTIERREZ CELADORA	Pronunciamento de fondo mediante Auto 17-09-2012 y se hará seguimiento posterior	Oficina de Control Interno Disciplinario-Comité de Convivencia Laboral y de prevención del Acoso Laboral
QUEJA	2012-092	ANÓNIMO	Caso Cerrado mediante Auto 25-09-2012	-
QUEJA	2012-093	JAVIER BAEZ	Caso Cerrado mediante Auto 02-10-2012	-
QUEJA	2012-094	DOCENTE RAFAEL ANTONIO MONTES BORDA DOCENTE ESCUELA DE EDUCACIÓN FÍSICA	Caso Cerrado mediante Auto 02-10-2012	-
QUEJA	2012-095	MARIA MATILDE BARAJAS DE PANQUEVA AYUDANTE DE LABORATORIO DE CONTROL BIOLOGICO	Pronunciamento de fondo mediante Auto 05-10-2012 y se hará seguimiento posterior	Oficina de Control Interno Disciplinario
QUEJA	2012-096	JUAN SEBASTIAN LARA R	Caso Cerrado mediante Auto 04-10-2012	-
QUEJA	2012-097	PEDRO ALONSO ISAQUITA PINZÓN-VICTOR MANUEL MELGAREJO PINTO	Pronunciamento de fondo mediante Auto 08-10-2012 y se hará seguimiento posterior	Oficina de Control Interno Disciplinario
QUEJA	2012-098	DOCENTE GLADYS MARTIN NOVOA ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES	Pronunciamento de fondo mediante Auto 08-10-2012 y se hará seguimiento posterior	Unidad de Interventoría-Salud Ocupacional
QUEJA	2012-099	BAUDILIO GALINDO AVILA	Caso Cerrado mediante Auto 10-10-2012	-
QUEJA	2012-100	CESAR RICARDO CASTRO	Pronunciamento de fondo mediante Auto 11-10-2012 y se hará seguimiento posterior	Decano Facultad Duitama
QUEJA	2012-101	CAROLINA RINCÓN YARA	Pronunciamento de fondo mediante Auto 16-10-2012 y se hará seguimiento posterior	A la Usuaría
QUEJA	2012-102	ELSA HERNANDEZ VALERO	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-
QUEJA	2012-103	NEYDA ISABEL GUERRERO MUÑOZ	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-
QUEJA	2012-104	HUGO FRANCO	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-
QUEJA	2012-105	LUIS GUILLERMO MONROY BECERRA-GLADYS OMAIRA SERNA RAMIREZ	Se requirió información a una Unidad Académico-Administrativa oficio GQRS No 841 de fecha 17 de octubre de 2012	-
QUEJA	2012-106	JAIRO HERNANDO CEPEDA GARCIA	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-
QUEJA	2012-107	CAROLINA ACOSTA MUÑOZ	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	Facultad de Ciencias de la Educación
QUEJA	2012-108	YASMIN SANCHEZ PARRA FUNCIONARIA EMPRESA ASEPECOL LTDA	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-
QUEJA	2012-109	AURA NELLY GOMEZ CELADORA	Se requirió información a una Unidad Académico-Administrativa oficio GQRS No 854 de fecha 22 de octubre de 2012	-
RECLAMO	2012-011	YOLANDA GARCIA PEREZ ALCALDIA SOGAMOSO OFICINA DE PLANEACIÓN	Pronunciamento de fondo mediante Auto 10-08-2012 y se hará seguimiento posterior	A la Usuaría
RECLAMO	2012-012	LENNIN MOSQUERA CAMARGO	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-

TEMAS TRATADOS Y ANALIZADOS DE LAS UNIDADES ACADEMICO-ADMINISTRATIVO REPORTADOS EN EL TRIMESTRE

UNIDAD ACADEMICO-ADMINISTRATIVA	ASUNTOS REPORTADOS	CANTIDAD
Escuela de Matemáticas y Estadística Seccional Duitama		0
Escuela de Enfermería		0
Escuela de Medicina		0
Licenciatura en Educación Preescolar		0
Grupo de Archivo y Correspondencia		0
Grupo de Organización y Sistemas		0
Clínica Veterinaria		0
Grupo Imprenta y Publicaciones		0
Posgrados de la Facultad de Ciencias de la Educación		0
Grupo de Ayudas Audiovisuales		0
Decanatura Facultad Ciencias Agropecuarias	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas de inseguridad • Conflictos de Convivencia • Inconformidad frente a información sobre la forma de calificación • Controversias frente a procesos electorales. 	4
Grupo de Admisiones y Control de Registro Académico	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de modificaciones en las certificaciones de graduados 	3
UNISALUD	<ul style="list-style-type: none"> • Demoras e inconvenientes en la consulta • Inconformidad frente a la claridad en horario de atención en citas y entrega de exámenes de laboratorio • Insatisfacción por demora en el suministro de medicamentos 	3
Educación Virtual	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de corrección en el sistema de catálogo en línea de las bibliotecas de la Universidad • Solicita corrección del sistema de catálogo en línea de las bibliotecas de la Universidad y corregir enlace del correo de quejas y reclamos • Solicitud de acceso al aula realizada el 14 de agosto y no ha sido atendida. 	3
Oficina de Control disciplinario Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Posibles faltas disciplinarias por algunos funcionarios. 	

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

SUMA DE DIAS UTILIZADOS PARA DAR RESPUESTA A TODOS LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	436
NUMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, CERRADAS O CON COMUNICACIÓN DE AFONDO AL USUARIO	36

12,11 Días Hábiles
