

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

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

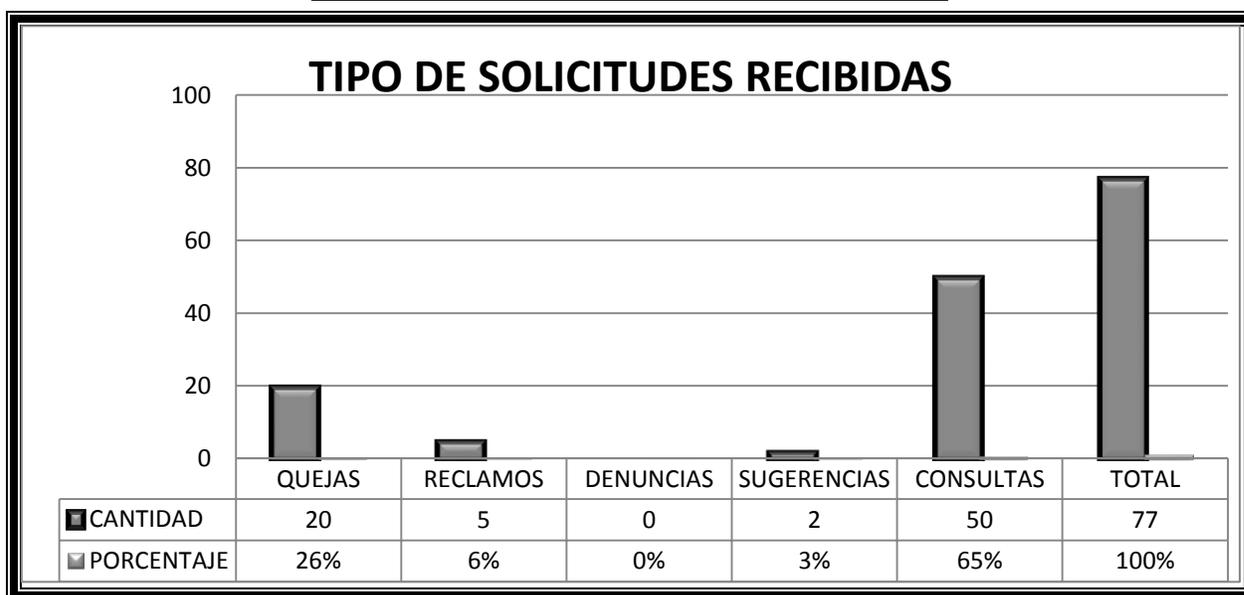
### RESULTADOS DE LAS PETICIONES DE LAS QRSC

Durante el período de octubre 22 al 13 de diciembre de 2012 se atendieron en la Universidad 77 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 77 expedientes tramitados, como se explica a continuación.

### TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

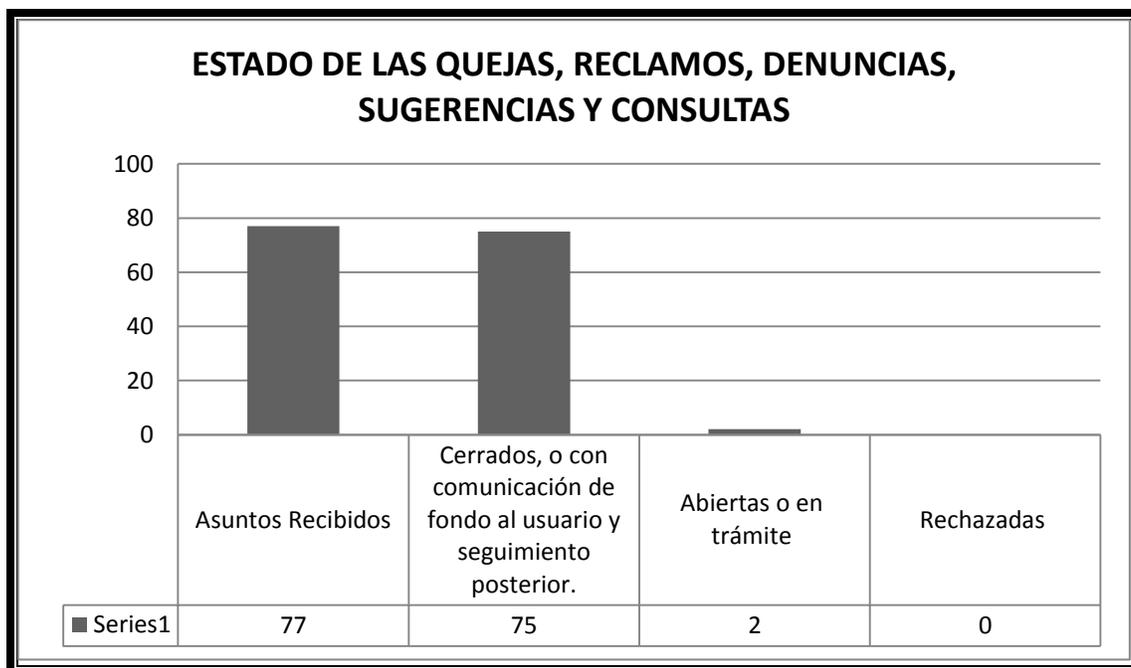
Del total de 77 QRDSC recibidas, la mayor cantidad se concentra en el criterio de Quejas y Consultas, lo cual corresponden al:

TIPO DE QRSC	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	20	26%
RECLAMOS	5	6%
DENUNCIAS	0	0%
SUGERENCIAS	2	3%
CONSULTAS	50	65%
TOTAL	77	100%



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

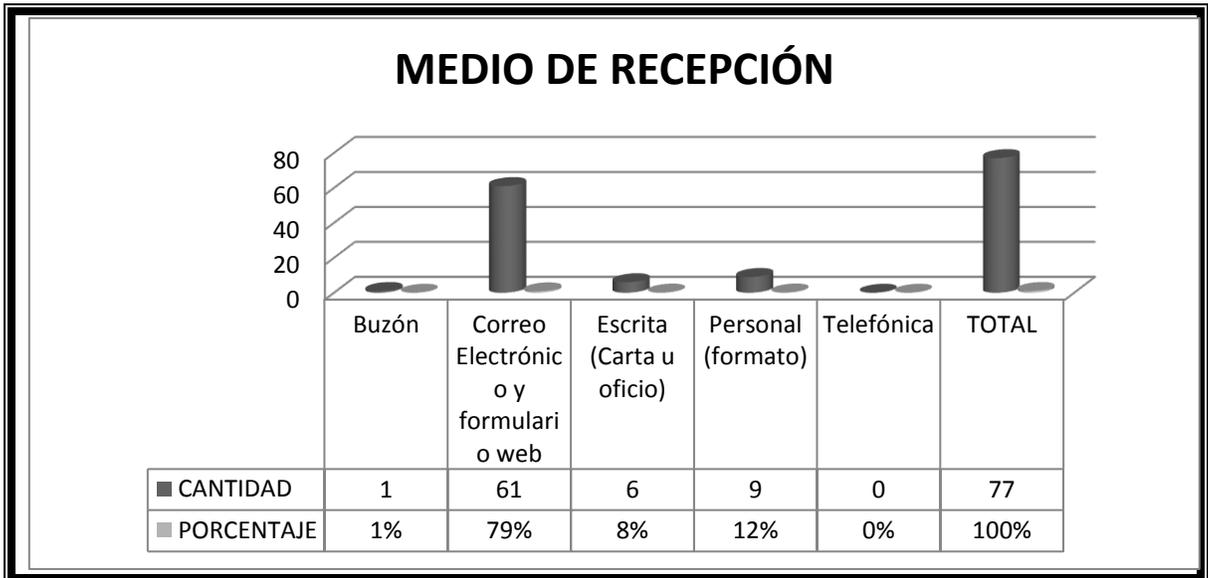
Asuntos Recibidos	77
Cerrados, o con comunicación de fondo al usuario y seguimiento posterior.	75
Abiertas o en trámite	2
Rechazadas	0



## POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

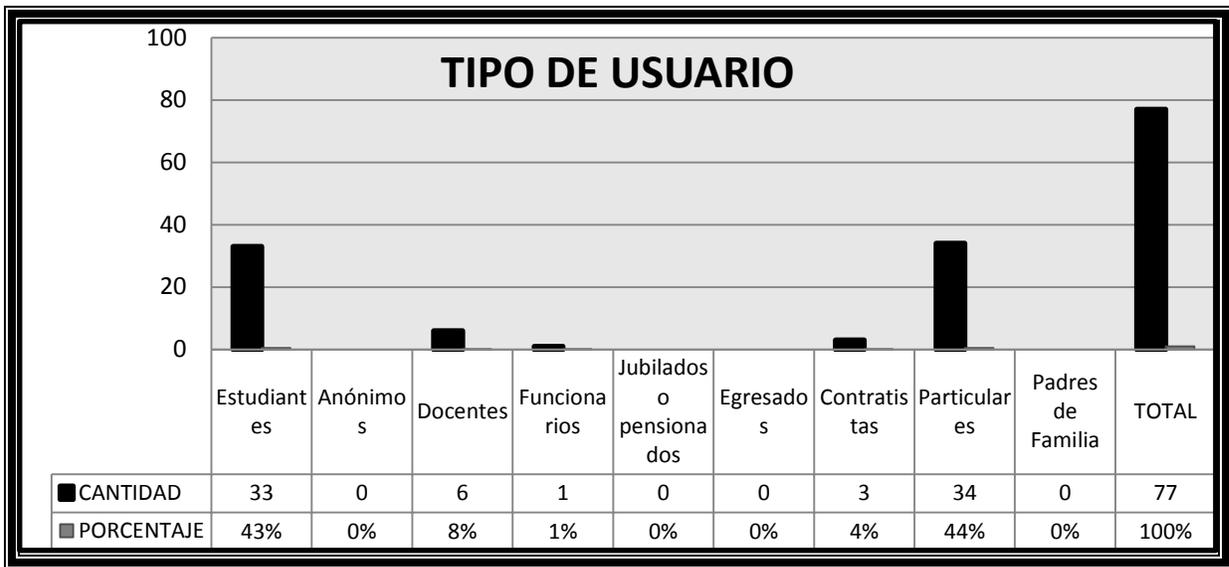
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buzón	1	1%
Correo Electrónico y formulario web	61	79%
Escrita (Carta u oficio)	6	8%
Personal (formato)	9	12%
Telefónica	0	0%
TOTAL	77	100%



- 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.

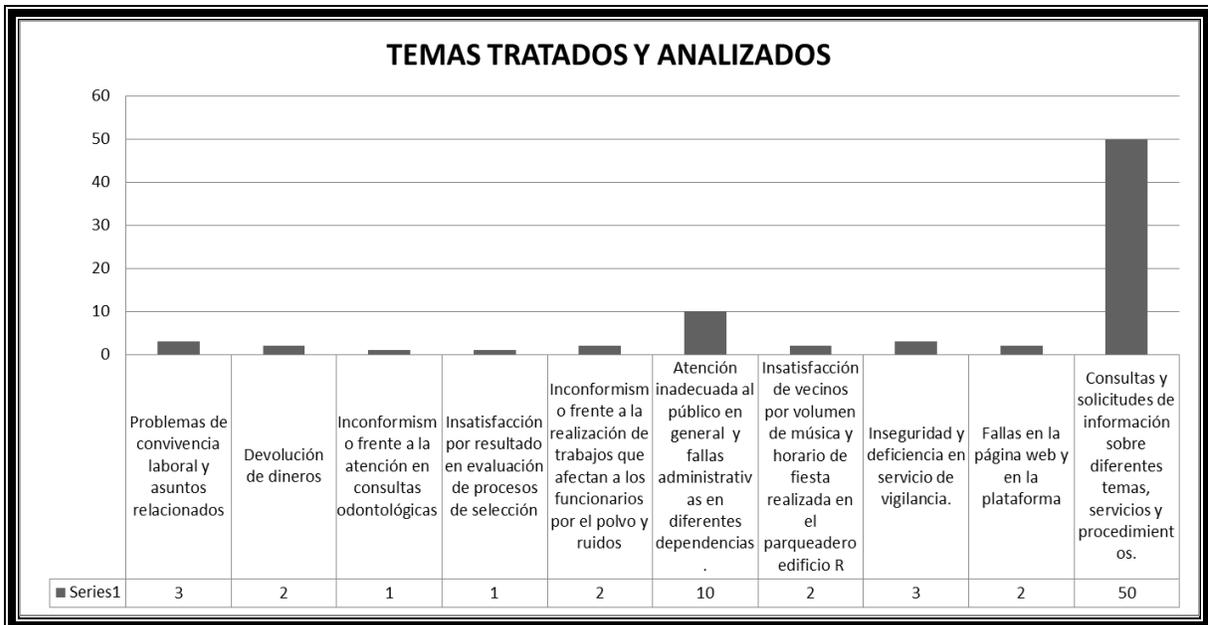
### TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudiantes	33	43%
Anónimos	0	0%
Docentes	6	8%
Funcionarios	1	1%
Jubilados o pensionados	0	0%
Egresados	0	0%
Contratistas	3	4%
Particulares	34	44%
Padres de Familia	0	0%
TOTAL	77	100%



### TEMAS TRATADOS Y ANALIZADOS

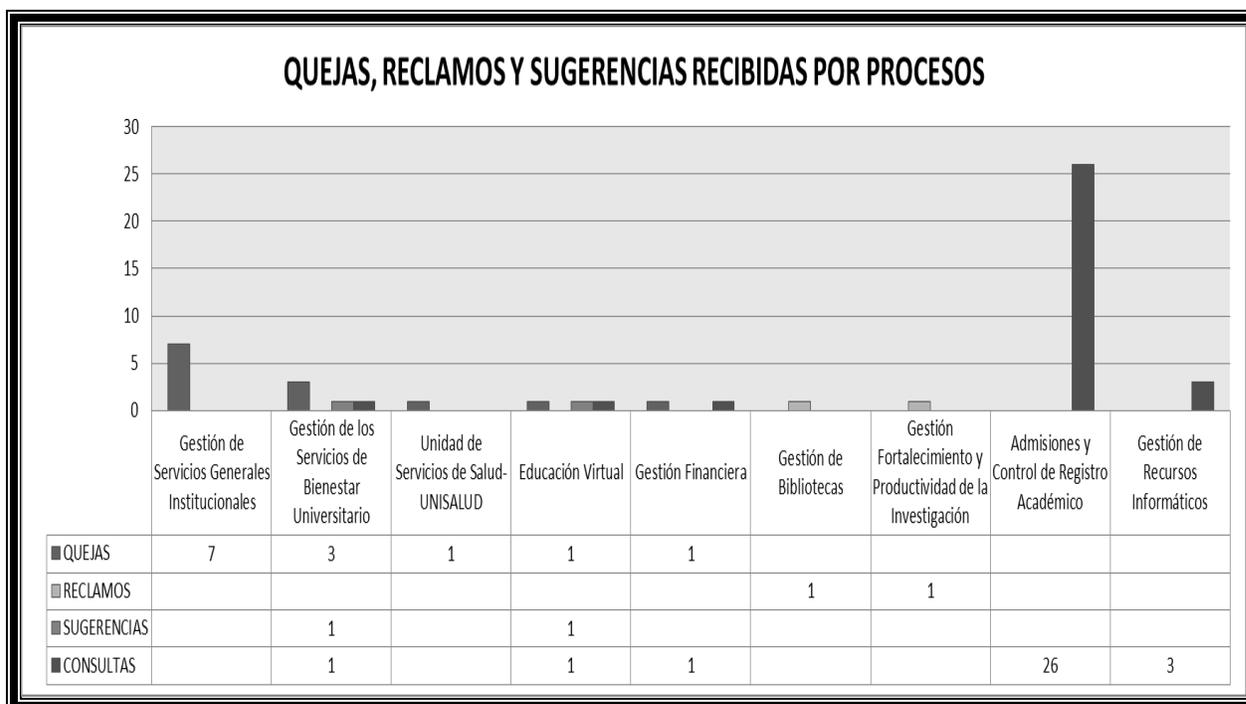
Problemas de convivencia laboral y asuntos relacionados	3
Devolución de dineros	2
Inconformismo frente a la atención en consultas odontológicas	1
Insatisfacción por resultado en evaluación de procesos de selección	1
Inconformismo frente a la realización de trabajos que afectan a los funcionarios por el polvo y ruidos	2
Atención inadecuada al público en general y fallas administrativas en diferentes dependencias.	10
Insatisfacción de vecinos por volumen de música y horario de fiesta realizada en el parqueadero edificio R	2
Inseguridad y deficiencia en servicio de vigilancia.	3
Fallas en la página web y en la plataforma	2
Consultas y solicitudes de información sobre diferentes temas, servicios y procedimientos.	50
Asuntos académicos como inscripción o cancelación de materias, fechas para sustentaciones de trabajos, requisitos y fechas de grado entre otros.	1



**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	CONSULTAS
Gestión de Servicios Generales Institucionales	7	-	-	-
Gestión de los Servicios de Bienestar Universitario	3	-	1	1
Unidad de Servicios de Salud-UNISALUD	1	-	-	-
Educación Virtual	1	-	1	1
Gestión Financiera	1	-	-	1
Gestión de Bibliotecas	-	1	-	-
Gestión Fortalecimiento y Productividad de la Investigación	-	1	-	-
Admisiones y Control de Registro Académico	-	-	-	26
Gestión de Recursos Informáticos	-	-	-	3



**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	2012-102	ELSA HERNANDEZ VALERO	Caso Cerrado mediante Auto 22-10-2012	-
QUEJA	2012-103	NEYDA ISABEL GUERRERO MUÑOZ	Caso Cerrado mediante Auto 25-10-2012	-
QUEJA	2012-104	HUGO FRANCO	Caso Cerrado mediante Auto 25-10-2012	-
QUEJA	2012-105	LUIS GUILLERMO MONROY BECERRA-GLADYS OMAIRA SERNA RAMIREZ	Caso Cerrado mediante Auto 29-10-2012	-
QUEJA	2012-106	JAIRO HERNANDO CEPEDA GARCIA	Caso Cerrado mediante Auto 31-10-2012	-
QUEJA	2012-107	CAROLINA ACOSTA MUÑOZ	Pronunciamiento de fondo mediante Auto 17-10-2012 y se hará seguimiento posterior	Facultad de Ciencias de la Educación
QUEJA	2012-108	YASMIN SANCHEZ PARRA FUNCIONARIA EMPRESA ASEPECOL LTDA	Pronunciamiento de fondo mediante Auto-07-11-2012 y se hará seguimiento posterior	Oficina de Control Disciplinario Interno
QUEJA	2012-109	AURA NELLY GOMEZ CELADORA	Pronunciamiento de fondo mediante Auto-09-11-2012 y se hará seguimiento posterior	Oficina de Control Interno Disciplinario-Comité de Convivencia Laboral y de prevención del Acoso Laboral-Servicios Generales
QUEJA	2012-110	FUNCIONARIOS MAESTRIA EN LINGÜÍSTICA-MAESTRÍA EN LITERATURA	Caso Cerrado mediante Auto 15-10-2012	-
QUEJA	2012-111	MAURICIO GONZALEZ FRANCO	Caso Cerrado mediante Auto 19-10-2012	-
QUEJA	2012-112	IVAN MERARDO GARCIA DAZA ESCUELA MEDICINA Y VETERINARIA Y ZOOTECNIA	Caso Cerrado mediante Auto 22-10-2012	-
QUEJA	2012-113	JULIAN ANDRES BARRAGAN	Caso Cerrado mediante Auto 26-10-2012	-
QUEJA	2012-114	LINA TATINAN URIBE LEGUIZAMON	Caso Cerrado mediante Auto 03-11-2012	-
QUEJA	2012-115	EDGAR ORLANDO FLOREZ	Pronunciamiento de fondo mediante Auto-03-12-2012 y se hará seguimiento posterior	Educación Virtual
QUEJA	2012-116	BLONDY JOHANNA MARIÑO MORENO	Pronunciamiento de fondo mediante Auto-03-12-2012 y se hará seguimiento posterior	Usuaría
QUEJA	2012-117	DIANA MILENA MURCIA	Caso Cerrado mediante Auto 07-12-2012	-
QUEJA	2012-118	PROFESORA LUZ MARINA RODRIGUEZ	Caso Cerrado mediante Auto 10-12-2012	-
QUEJA	2012-119	JOHN FREDY GAMBA MOLINA	Caso Cerrado mediante Auto 10-12-2012	-
QUEJA	2012-120	HENRY PEÑA C	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-
QUEJA	2012-121	JAIRO BUITRAGO IBÁÑEZ FACULTAD SECCIONAL DUITAMA	Caso Cerrado mediante Auto 11-12-2012	-
RECLAMO	2012-012	LENNIN MOSQUERA CAMARGO	Caso Cerrado mediante Auto 22-10-2012	-
RECLAMO	2012-013	MARYZABEL MESA CHAPARRO	Pronunciamiento de fondo mediante Auto-26-11-2012 y se hará seguimiento posterior	-
RECLAMO	2012-014	BIBIANA ANDREA VIASUS	Caso Cerrado mediante Auto 07-12-2012	-
RECLAMO	2012-015	DIEGO ARMANDO RODRIGUEZ ALVAREZ	Caso Cerrado mediante Auto 12-12-2012	-
RECLAMO	2012-016	ANGELA 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
Secretaria General		0
Oficina de Planeación		0
Grupo de Ayudas Audiovisuales		0
Grupo de Archivo y Correspondencia		0
Grupo de Organización y Sistemas		0
Facultad Seccional Sogamoso Escuela Ingeniería de minas		0
Grupo de Imprenta y Publicaciones		0
Escuela de Medicina		0
Escuela Ingeniería Civil		0
Facultad de Ciencias de la Salud		0
Facultad de Ciencias de la Salud Centro de Investigaciones y Extensión		0
Escuela de Ingeniería de Transportes y Vías		0
Facultad de Ciencias de la Salud Escuela de Posgrados		0
Facultad Seccional Sogamoso Escuela de Ingeniería Industrial		0
Museo Casa Cultural Gustavo Rojas Pinilla		0
Consultorio Jurídico		0
Facultad Seccional Chiquinquirá Programa de Lic. Educación Física, Recreación y Deportes		0
Facultad Seccional Chiquinquirá Escuela Administración de Empresas		0
Grupo de Servicios Generales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insatisfacción por trabajos u obras realizados en el primer piso Edificio Administrativo, afectando la salud</li> <li>• Solicitud de pago puntual por los servicios prestados</li> <li>• Supuesto Acoso Laboral</li> <li>• Insatisfacción por trabajos u obras realizados cerca a las Oficinas de Normales, afectando la salud</li> <li>• Agresión contra una persona</li> <li>• Hurto de bicicletas</li> <li>• Acecho de extraños en baños del Edificio Central</li> <li>• Inseguridad en el Edificio Central</li> <li>• Agresión verbal por la revisión de baúles a vehículos</li> <li>• Acoso Laboral entre funcionarios</li> <li>• Ruptura de vidrios, ventanas y cortinas por disturbios presentados dentro de la Universidad</li> <li>• Solicitud de retiro de imágenes en la fachada de la entrada de la Universidad</li> <li>• Deterioro sobre las casas de huéspedes del Barrio la Colina</li> </ul>	13
Facultad Seccional Chiquinquirá	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Queja por posibles faltas disciplinarias de estudiantes</li> </ul>	1
Facultad Seccional Duitama	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de Restitución de Cargo</li> </ul>	1
UNISALUD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maltrato a funcionarios</li> <li>• Falta de atención al usuario</li> <li>• Por la no entrega de exámenes de laboratorio</li> <li>• Demora en la atención medica</li> <li>• Maltrato al personal que atiende en la farmacia</li> </ul>	5
Oficina de disciplinario Interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibles faltas disciplinarias por algunos funcionarios.</li> </ul>	-

## PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

11,875 Días Hábiles
---------------------