

**INFORME DE GESTIÓN PERIODO
JULIO A OCTUBRE 2013**

GRUPO DE QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS

UNIVERSIDAD PEDAGOGICA Y TECNOLOGICA DE COLOMBIA

TUNJA

2013

PRESENTACIÓN

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, participación, 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, o ameriten atención especial, entre ellos se muestran el tipo de solicitud y el número de asuntos recibidos en cada categoría de petición, la clasificación o caracterización de usuarios, los medios por los cuales se reciben las solicitudes y los principales temas o asuntos tratados.

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.

El número de consultas reportadas en este informe, se refiere principalmente a las presentas por correo electrónico y por el formulario web dispuesto para recibir cualquier tipo de petición, que se relacionan en su gran mayoría con los servicios que presta la entidad, tales como programas ofertados, servicios de extensión, etc. sin que se reporten en este informe las consultas verbales que sean atendidas inmediatamente en la ventanilla de atención al usuario.

INFORME DE GESTIÓN PERIODO JULIO A OCTUBRE 2013

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 2013.

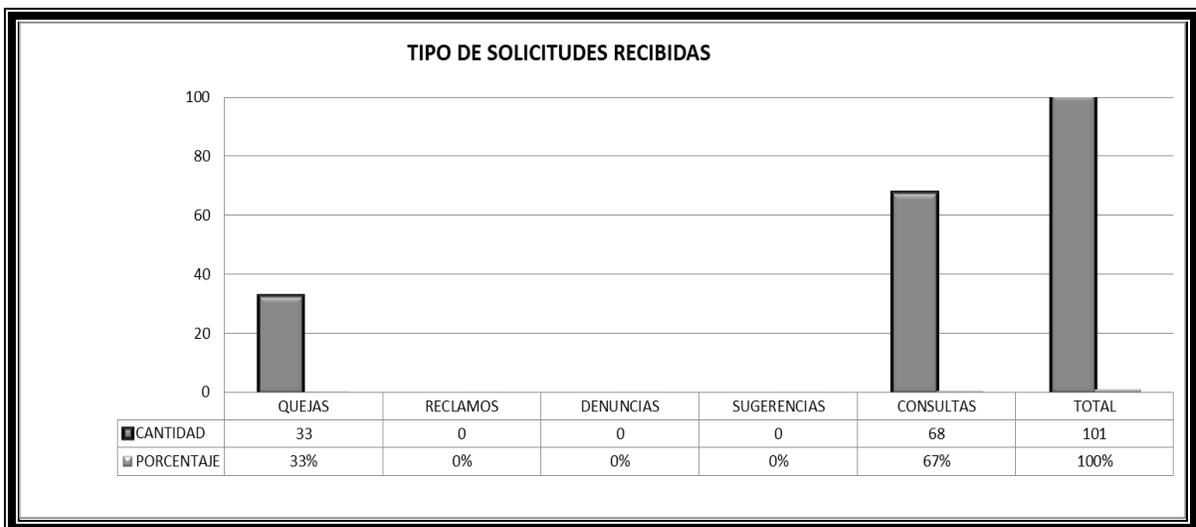
RESULTADOS DE LAS PETICIONES DE LAS QRSC

Durante el período de julio 22 al 18 de octubre de 2013 se atendieron en la Universidad 101 asuntos, entre Quejas y Consultas, 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 101 expedientes tramitados, como se explica a continuación.

TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

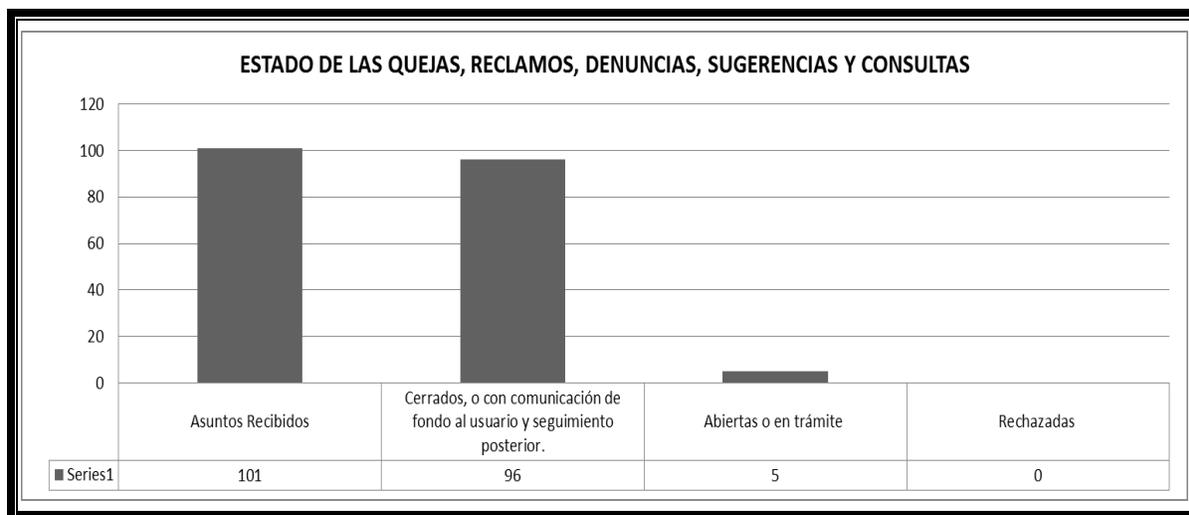
Del total de 101 QRDSC recibidas, la mayor cantidad se concentra en el criterio de Quejas y Consultas, lo cual corresponden al

TIPO DE QRSC	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	33	33%
RECLAMOS	0	0%
DENUNCIAS	0	0%
SUGERENCIAS	0	0%
CONSULTAS	68	67%
TOTAL	101	100%



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

Asuntos Recibidos	101
Cerrados, o con comunicación de fondo al usuario y seguimiento posterior.	96
Abiertas o en trámite	5
Rechazadas	0

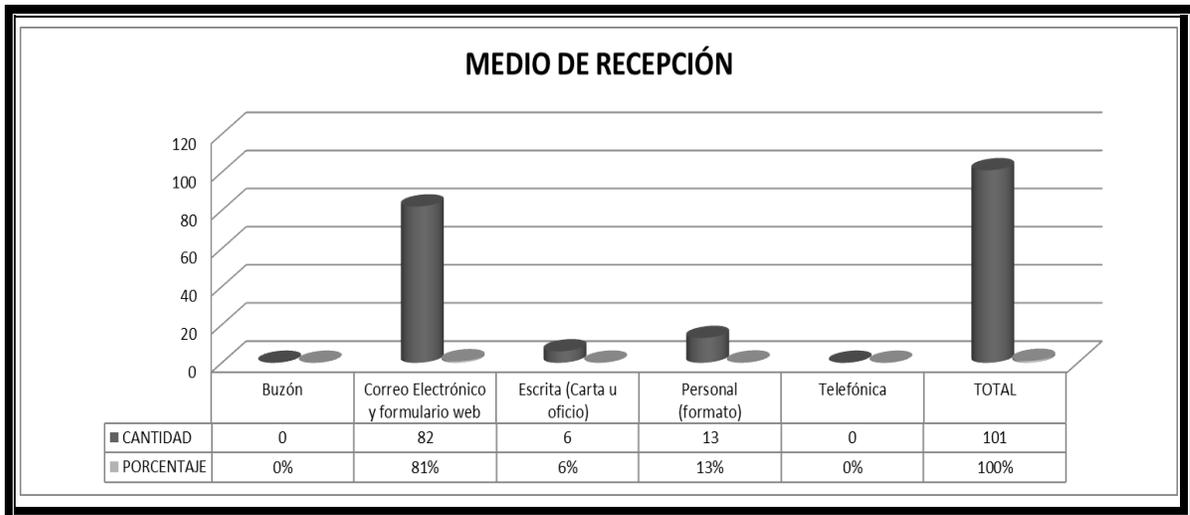


POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

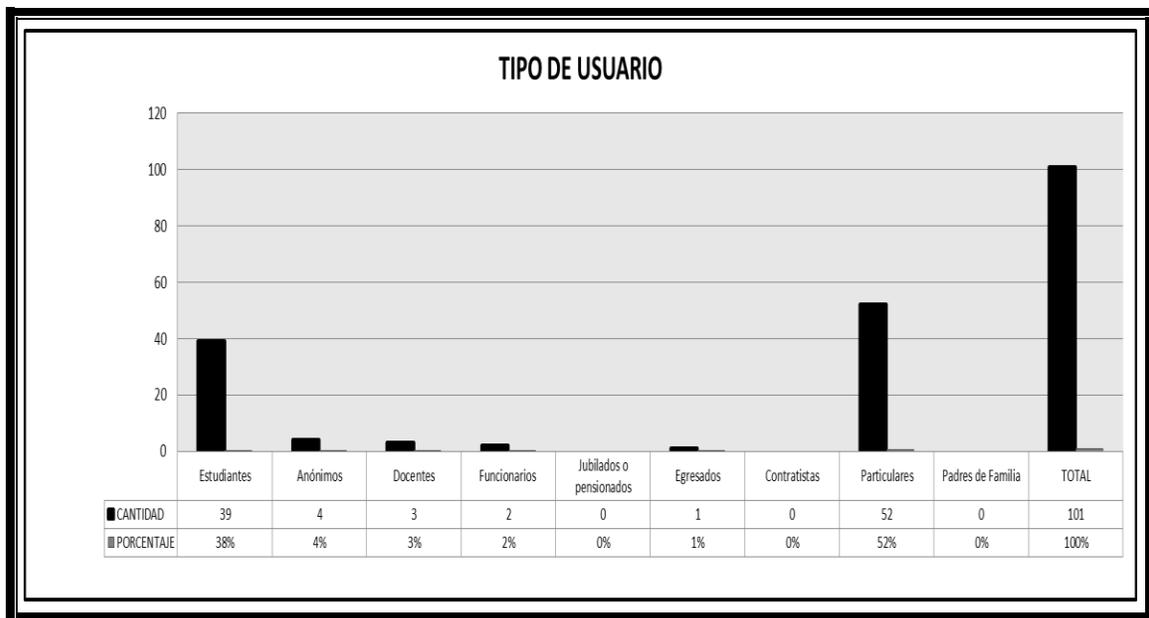
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buzón	0	0%
Correo Electrónico y formulario web	82	81%
Escrita (Carta u oficio)	6	6%
Personal (formato)	13	13%
Telefónica	0	0%
TOTAL	101	100%

- 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.



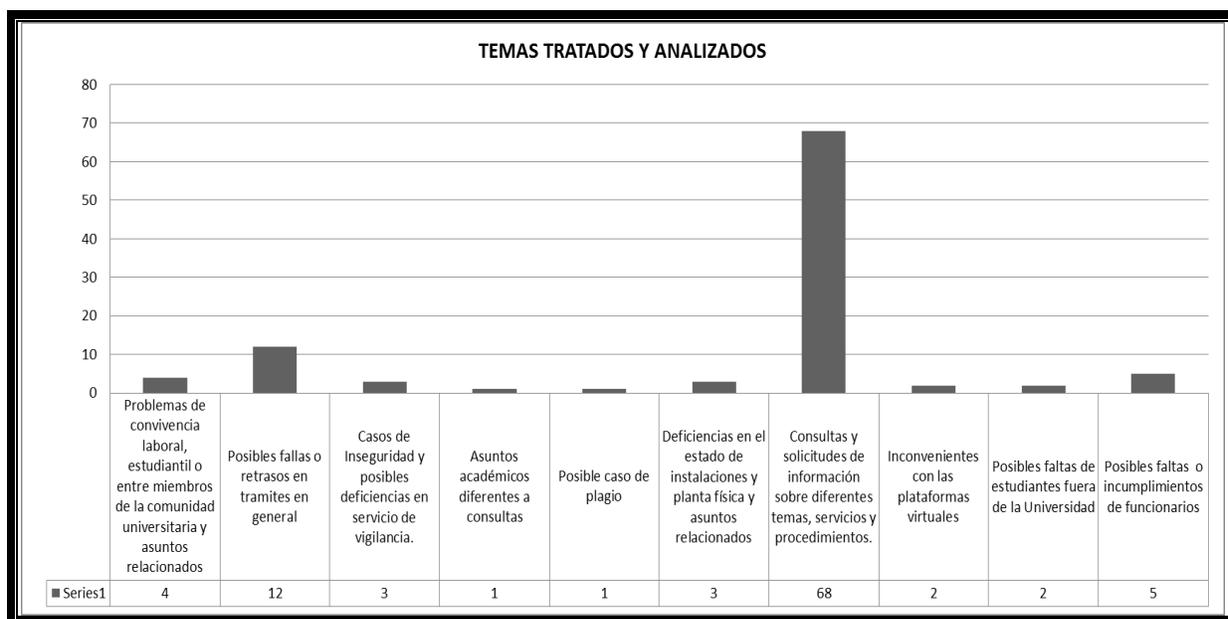
TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudiantes	39	38%
Anónimos	4	4%
Docentes	3	3%
Funcionarios	2	2%
Jubilados o pensionados	0	0%
Egresados	1	1%
Contratistas	0	0%
Particulares	52	52%
Padres de Familia	0	0%
TOTAL	101	100%



TEMAS TRATADOS Y ANALIZADOS

Problemas de convivencia laboral, estudiantil o entre miembros de la comunidad universitaria y asuntos relacionados	4
Posibles fallas o retrasos en tramites en general	12
Casos de Inseguridad y posibles deficiencias en servicio de vigilancia.	3
Asuntos académicos diferentes a consultas	1
Posible caso de plagio	1
Deficiencias en el estado de instalaciones y planta física y asuntos relacionados	3
Consultas y solicitudes de información sobre diferentes temas, servicios y procedimientos.	68
Inconvenientes con las plataformas virtuales	2
Posibles faltas de estudiantes fuera de la Universidad	2
Posibles faltas o incumplimientos de funcionarios	5



QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR PROCESOS

PROCESOS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS
Gestión de Servicios Generales Institucionales	6			
Educación Virtual	1			1
Admisiones y Control de Registro Académico	2			27
Gestión de Recursos Informáticos	1			3
Gestión de Laboratorios	1			
Gestión de los Servicios de Bienestar Universitario	2			2
Gestión de Ayudas Audiovisuales	3			
Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional	1			
Unidad de Servicios de Salud-UNISALUD	1			
Gestión Financiera				2
Gestión de Servicios de Extensión				2
No aplica	15			31



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

ASUNTO	RADICACIÓN	USUARIO	ESTADO	SEGUIMIENTO
QUEJA	2013-066	ALEXANDER MENDOZA MORA	Caso Cerrado mediante Auto 08-08-2013	-
QUEJA	2013-067	DR. EUGENIO RAMIREZ	Caso Cerrado mediante Auto 14-08-2013	-
QUEJA	2013-068	ANONIMO	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 21-08-2013 y se hará seguimiento posterior	Grupo de Servicios Generales
QUEJA	2013-069	ANONIMO	Caso Cerrado mediante Auto 15-08-2013	-
QUEJA	2013-070	LAURA RIVERA BARRETO	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 02-09-2013 y se hará seguimiento posterior	Grupo de Servicios Generales
QUEJA	2013-071	VITALIA PACHÓN	Caso Cerrado mediante Auto 02-09-2013	-
QUEJA	2013-072	ANONIMO	Caso Cerrado mediante Auto 02-09-2013	-
QUEJA	2013-073	DOCENTE JULIO R. ACOSTA RINCON	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 04-09-2013 y se hará seguimiento posterior	Comité de Convivencia Laboral
QUEJA	2013-074	JEISON ROZO	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 09-09-2013 y se hará seguimiento posterior	Usuario
QUEJA	2013-075	KAROL ANDREA MEJIA FLOREZ	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 02-09-2013 y se hará seguimiento posterior	Facultad de Ciencias de la Educación
QUEJA	2013-076	YECENIA XIMENA NIÑO MENDIVELSO	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 09-09-2013 y se hará seguimiento posterior	Usuaría
QUEJA	2013-077	ZANDRA YOHANNY PULIDO JIMENEZ	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 10-09-2013 y se hará seguimiento posterior	Usuaría
QUEJA	2013-078	DR. ARMANDO SARMIENTO SANTOS	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 10-09-2013 y se hará seguimiento posterior	Vicerrectoría Académica
QUEJA	2013-079	GLADYS ANGELICA MONROY BARRERA	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 13-09-2013 y se hará seguimiento posterior	Usuaría
QUEJA	2013-080	HENRY QUINTERO CASTELLANOS	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 13-09-2013 y se hará seguimiento posterior	Facultad de Ciencias de la Educación
QUEJA	2013-081	ANONIMO	Caso Cerrado mediante Auto 20-09-2013	-
QUEJA	2013-082	KATHERINE RAMIREZ GARZÓN	Caso Cerrado mediante Auto 19-09-2013	-

QUEJA	2013-083	JENIFFER VANESSA DIAZ LEAL	Caso Cerrado mediante Auto 19-09-2013	-
QUEJA	2013-084	JARDIN INFANTIL "MI CASITA"	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 19-09-2013 y se hará seguimiento posterior	Facultad de Ciencias de Educación
QUEJA	2013-085	OLGA LUCIA CETINA	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 02-10-2013 y se hará seguimiento posterior	Facultad Seccional Sogamoso
QUEJA	2013-086	JULIETH PAOLA CASTELLANOS	Caso Cerrado mediante Auto 03-10-2013	-
QUEJA	2013-087	YAQUELINE ANDREA BERDUGO	Caso Cerrado mediante Auto 20-09-2013	-
QUEJA	2013-088	ALIX MAYERLY RODRIGUEZ ACEVEDO	Caso Cerrado mediante Auto 20-09-2013	-
QUEJA	2013-089	VIVIANA JULIETH AGUDELO CASTRO-ALEX GIRALDO MONTOYA-JOSE DAVID GIRALDO GONZALEZ-ELIZABETH SANTA	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 07-10-2013 y se hará seguimiento posterior	Consejo Académico
QUEJA	2013-090	DIANA MILENA VILLAMIL FAJARDO	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 24-09-2013 y se hará seguimiento posterior	Grupo de Organización y Sistemas
QUEJA	2013-091	JOSE MARIO PRIETO ALVARADO	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 24-09-2013 y se hará seguimiento posterior	Grupo de Organización y Sistemas
QUEJA	2013-092	SANTIAGO JOSE SANCHEZ URIBE	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 24-09-2013 y se hará seguimiento posterior	Grupo de Organización y Sistemas
QUEJA	2013-093	HENRY EDUARDO QUINTERO CASTELLANOS	Caso Cerrado mediante Auto 10-10-2013	-
QUEJA	2013-094	NATHALIA REYES	Caso Cerrado mediante Auto 18-10-2013	-
QUEJA	2013-095	BRIGIDE MONROY	Caso Cerrado mediante Auto 18-10-2013	-
QUEJA	2013-096	LINA FERNANDA ABRIL MARTINEZ-LEIDY YINETH ABRIL MARTINEZ	Caso Cerrado mediante Auto 10-10-2013	-
QUEJA	2013-097	JAVIER ORLANDO PEREZ GIL	Caso Cerrado mediante Auto 10-10-2013	-
QUEJA	2013-098	MARTHA YOLANDA PARRA MARIÑO	Caso Cerrado mediante Auto 18-10-2013	-

TEMAS TRATADOS Y ANALIZADOS DE LAS UNIDADES ACADÉMICO-ADMINISTRATIVO REPORTADOS EN EL PRIMER TRIMESTRE 2013

UNIDAD ACADÉMICO-ADMINISTRATIVA	ASUNTOS REPORTADOS	CANTIDAD
Decanatura Facultad Ciencias de la Educación	<ul style="list-style-type: none"> • Presunto incumplimiento de supervisión convenio 0714 de 2008 creciendo a pasitos • Grafitis • Presunto Plagio • No cumplir con el horario de clases • Presuntas irregularidades elección representante de profesores comité curricular • Presuntas injurias y calumnias • Presuntas agresiones verbales y físicas • Presunta riña dentro de la Universidad • Presuntas irregularidades en el cumplimiento de funciones • Presunto hurto • Presuntas irregularidades en el cumplimiento de funciones 	15
Decanatura Ciencias Agropecuarias	<ul style="list-style-type: none"> • Presunto atentado contra el buen nombre 	1
Decanatura Facultad de Ciencias de la Salud		0
Decanatura Facultad Seccional Chiquinquirá		0
Decanatura Facultad Seccional Sogamoso	<ul style="list-style-type: none"> • Expediente No FSS-005/13 Estudiante Escuela de Ingeniería de Minas • Expediente No FSS-016/13 Escuela Ingeniería Electrónica 	2
Oficina de Control Disciplinario Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Posibles faltas disciplinarias por algunos funcionarios. 	0

Oficina Jurídica		0
Grupo de Biblioteca e Información	<ul style="list-style-type: none"> • Presuntas agresiones verbales y físicas • Informa perdida de celular que dejo en la maleta puesta en los casilleros 	3
Grupo de Ayudas Audiovisuales		0
Grupo de Archivo y Correspondencia		0
Grupo de Imprenta y Publicaciones		0
UNISALUD	<ul style="list-style-type: none"> • Mala atención por el servicio odontológico • Inconsistencias para la prestación del servicio • Mala atención en el servicio de consulta prioritaria 	3
Educación Virtual	<ul style="list-style-type: none"> • Queja No 2013-052 • Falta de Acceso al aula Cread Barbosa • Solicita habilitar plataforma • Inconformismo en el servicio de la plataforma en el Diplomado en Sistemas Gerenciales HSEQ. 	6
Escuela de Posgrados de la Facultad de Educación		0
Escuela de Posgrados de la Facultad de Derecho		0
Escuela de Posgrados Facultad de Ciencias de la Salud		0
Escuela de Posgrados Facultad Ciencias Económicas y Administrativas		0
Escuela de Contaduría Pública Facultad Seccional Chiquinquirá		0
Centro de Investigación y Extensión Facultad Seccional Chiquinquirá		0
Centro de Estudios para el Desarrollo Social (CENDES) Facultad Seccional Chiquinquirá		0
Escuela de Ciencias Químicas		0
Escuela de Enfermería		0
Escuela de Medicina		0
Licenciatura en Informática y Tecnología		0

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

8,18 Días Hábiles
