

TUNJA, ABRIL SEIS (6) DE 2015

**Doctor**  
**GUSTAVO ORLANDO ÁLVAREZ ÁLVAREZ**  
**RECTOR**  
**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA**  
**CIUDAD**

El grupo de Quejas, Reclamos y Sugerencias como forma de participación, información y atención al ciudadano, y como herramienta que permite el control y el mejoramiento continuo de la Universidad aplicando la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa garantizando otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión, resolviendo los requerimientos de forma oportuna, de modo claro, preciso y de manera congruente con lo solicitado; por medio del presente escrito me dirijo a Usted respetuosamente, con el objeto de rendir informe del trimestre comprendido entre el primero de Enero al treinta de Marzo de 2015, indicando que se recibieron directamente ante la oficina, por teléfono, correo electrónico, documentos, y los que se encontraron dentro de los buzones el total de treientos noventa y cinco (395) requerimientos los cuales se describen a continuación:

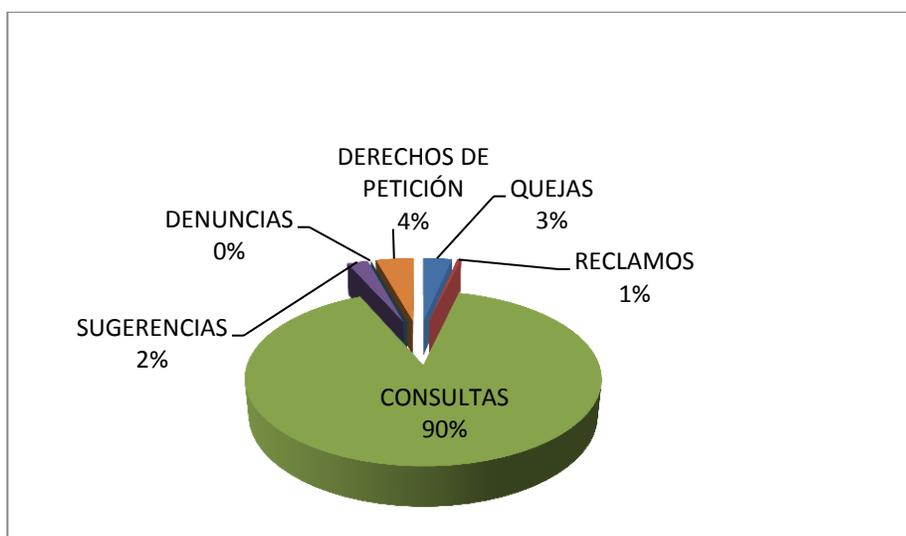
1. En el primer trimestre el grupo de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Universidad Pedagógica Y Tecnológica De Colombia recibió doscientos cuarenta y un (241) requerimientos clasificados y con su respectivo análisis estadístico así:

REQUERIMIENTOS	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	DERECHO PETICIÓN
ENERO- MARZO	23	2	196	8	1	12



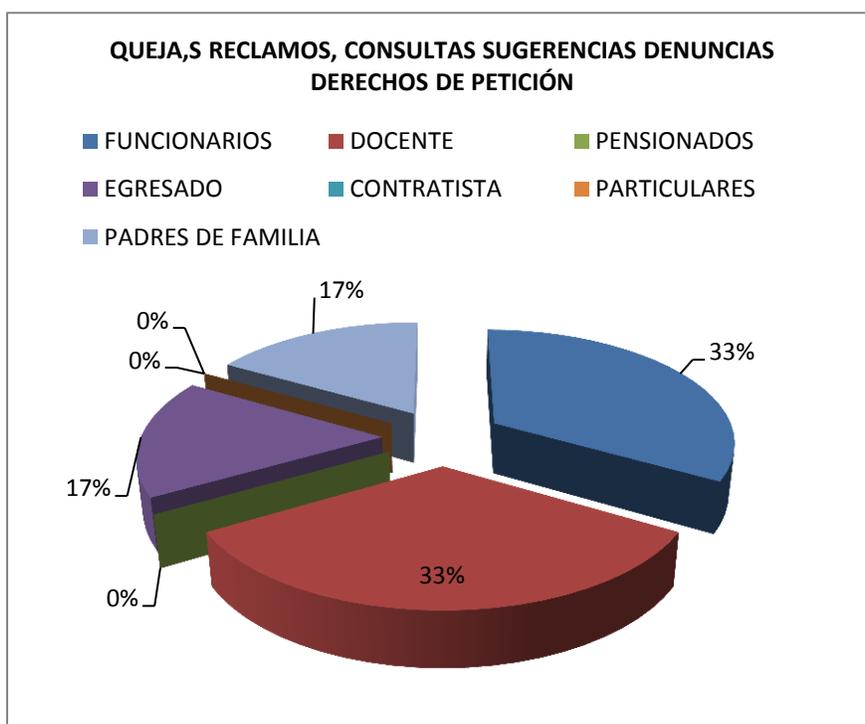
2. Los doscientos cuarenta y un (241) requerimientos presentados a la oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Universidad Pedagógica Y Tecnológica de Colombia, se recibieron por los tres medios mas frecuentes; clasificados y con su respectivo análisis estadístico así:

MEDIO DE RECEPCIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN
CORREO ELECTRÓNICO / WEBMASTER	7	1	196	5	0	11
FORMATO A-ED-P04-F01	12	1	0	2	0	0
DOCUMENTO ESCRITO	4	0	0	1	1	1



3. En cuanto al tipo de Usuarios que presentaron los doscientos cuarenta y un (241) requerimientos están clasificados y con su respectivo análisis estadístico así:

USUARIOS	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN
ESTUDIANTES	16	2	61	4	0	9
FUNCIONARIOS	3	0	4	2	0	0
DOCENTE	2	0	1	0	0	0
PENSIONADOS	0	0	0	0	0	0
EGRESADO	1	0	8	1	0	0
CONTRATISTA	0	0	0	0	0	0
PARTICULARES	1	0	120	0	1	2
PADRES DE FAMILIA	1	0	2	0	0	1
ANÓNIMO	0	0	0	1	0	0
TOTAL	23	2	196	8	1	12

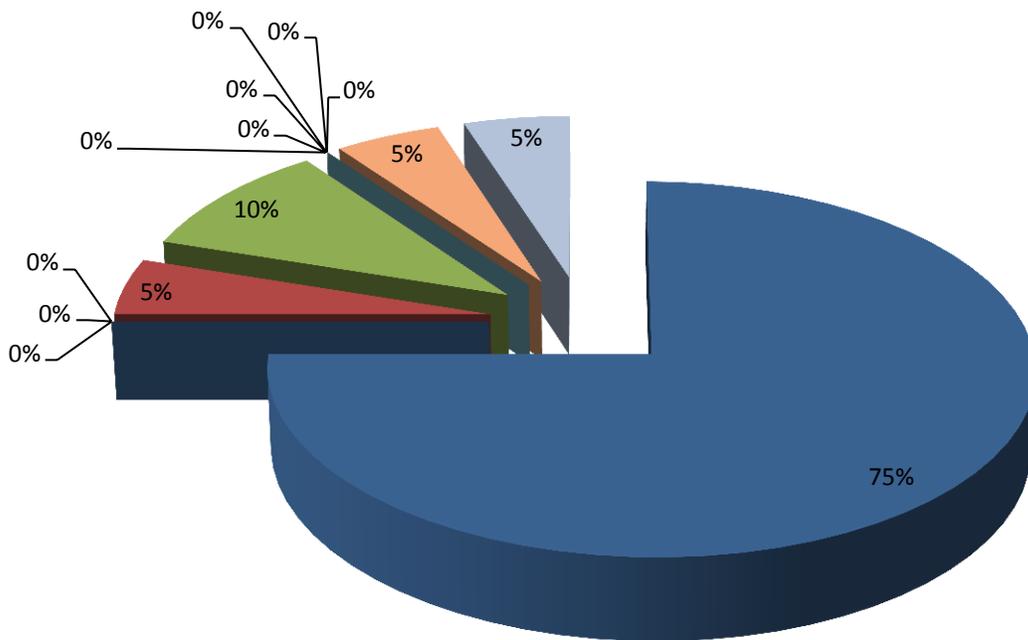


4. Los doscientos treintaisiete (237) requerimientos están Segregados y con su respectivo análisis estadístico en cada una de las Unidades Académico y Administrativas en que se solicitaron así:

ANÁLISIS SEGREGADO	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN
UNIDADES ADMINISTRATIVAS	17	1	161	6	1	7
ENTIDADES INTERNAS	0	0	0	0	0	0
CIENCIAS AGROPECUARIAS	1	0	7	0	0	0
CIENCIAS BÁSICAS	0	0	0	0	0	0
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	1	0	8	0	0	1
CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	2	0	1	2	0	0
CIENCIAS DE LA SALUD	0	0	4	0	0	0
DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES	0	0	2	0	0	1
INGENIERÍA	0	1	6	0	0	0
FESAD (Facultad de Estudios a Distancia)	0	0	1	0	0	1
SECCIONAL CHIQUINQUIRÁ	0	0	0	0	0	0
SECCIONAL DUITAMA	0	0	0	0	0	0
SECCIONAL SOGAMOSO	1	0	0	0	0	1
CREAD BOGOTÁ	1	0	0	0	0	1
TOTAL	23	2	196	8	1	12

# ANÁLISIS SEGREGADO

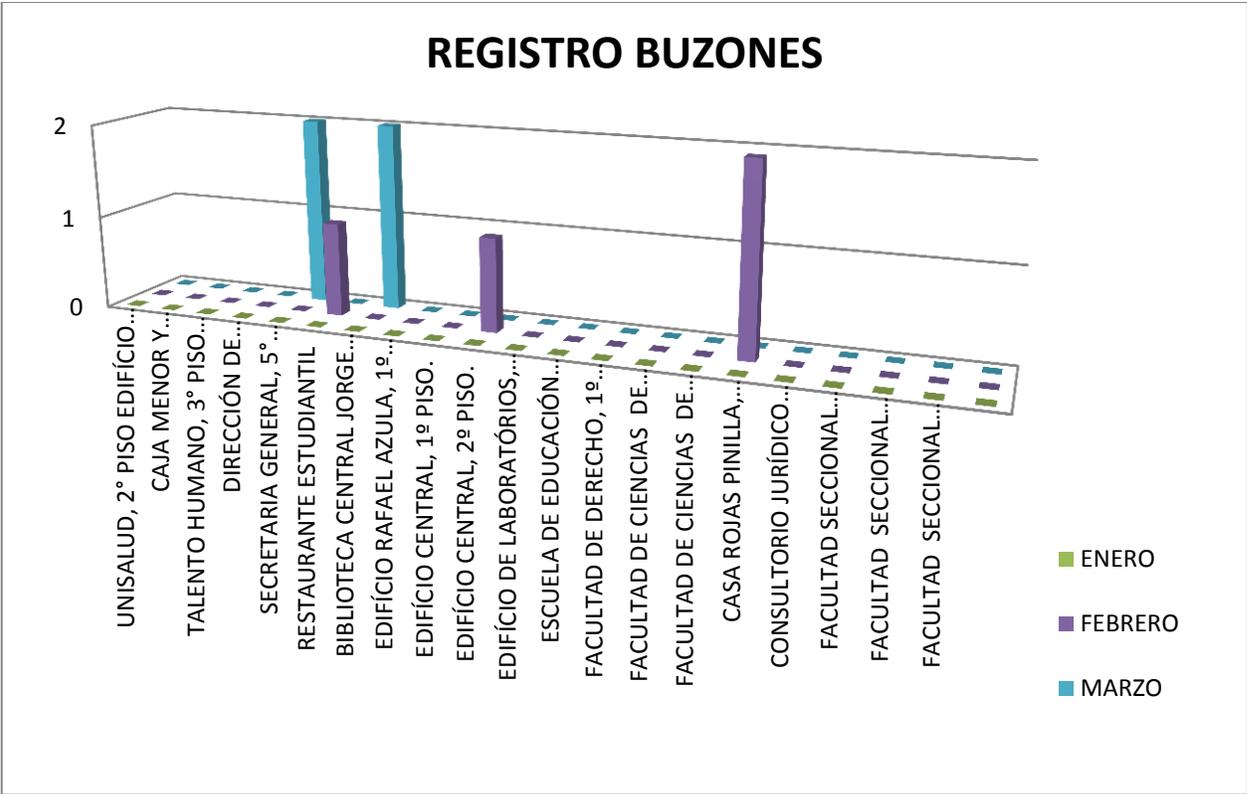
- UNIDADES ADMINISTRATIVAS
- ENTIDADES INTERNAS
- CIENCIAS AGROPECUARIAS
- CIENCIAS BÁSICAS
- CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
- CIENCIAS DE LA SALUD
- INGENIERÍA
- FESAD (Facultad de Estudios a Distancia)
- SECCIONAL DUITAMA
- SECCIONAL SOGAMOSO



5. En el trimestre se revisaron los diferentes buzones físicos con los que cuenta la Universidad; encontrando nueve (9) requerimientos descritos así:

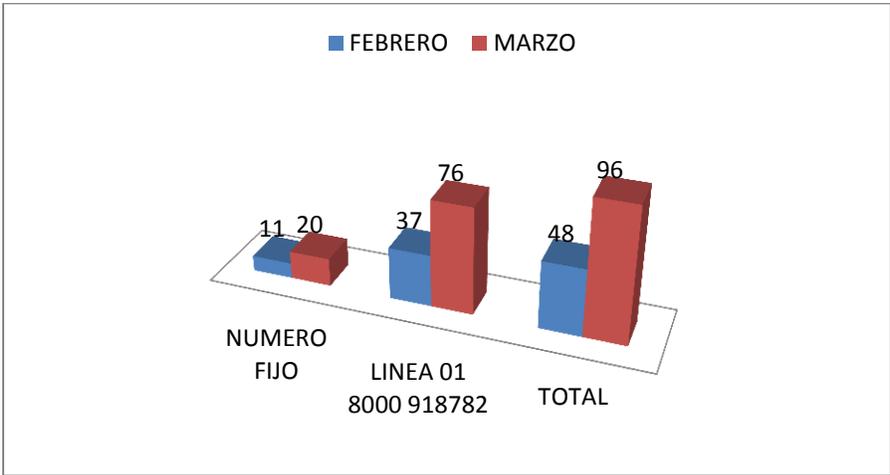
REQUERIMIENTOS	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	DERECHO PETICIÓN
BUZÓN	5	1	2	1	0	0

BUZÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO
UNISALUD, 2° PISO EDIFICIO ADMINISTRATIVO	0	0	0
CAJA MENOR Y ESTAMPILLAS, 2° PISO EDIFICIO ADMINISTRATIVO	0	0	0
TALENTO HUMANO, 3° PISO EDIFICIO ADMINISTRATIVO	0	0	0
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES, 4° PISO EDIFICIO ADMINISTRATIVO	0	0	0
SECRETARIA GENERAL, 5° EDIFICIO ADMINISTRATIVO	0	0	0
RESTAURANTE ESTUDANTIL	0	1	2
BIBLIOTECA CENTRAL JORGE PALÁCIOS PRECIADO, PORTERIA SEDE CENTRAL	0	0	2
EDIFICIO RAFAEL AZULA, 1º PISO. SEDE CENTRAL	0	0	0
EDIFICIO CENTRAL, 1º PISO	0	0	0
EDIFICIO CENTRAL, 2º PISO	0	1	0
EDIFICIO DE LABORATORIOS, 1º PISO	0	0	0
ESCUELA DE EDUCACIÓN FÍSICA, 1º PISO	0	0	1
FACULTAD DE DERECHO, 1º PISO	0	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	0	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD – BIBLIOTECA	0	0	0
CASA ROJAS PINILLA, CENTRO TUNJA	0	2	0
CONSULTORIO JURÍDICO BARRIO MALDONADO	0	0	0
FACULTAD SECCIONAL DUITAMA	0	0	0
FACULTAD SECCIONAL SOGAMOSO	0	0	0
FACULTAD SECCIONAL SOGAMOSO- UNIDAD POLÍTICA SOCIAL	0	0	0
FACULTAD SECCIONAL CHIQUINQUIRÁ	0	0	0
TOTAL	0	4	5



6. Otra forma de presenta requerimientos son las líneas telefónicas en la cuales se atendieron ciento cincuenta y ocho (158) llamadas, todas fueron de consultas:

NUMERO FIJO 7405626	NUMERO FIJO 7440585	LÍNEA 01 8000 918782	TOTAL
20	3	135	158



7. La atención en términos de oportunidad y rapidez frente a cada uno de los requerimientos se refleja en el análisis de indicadores de la siguiente forma:

REQUERIMIENTOS	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	DERECHO PETICIÓN
TIEMPO SUPERIOR A DOCE DÍAS	3	0	2	1	0	2

**MOTIVO:** al solicitar la información a las dependencias, estas presentan la respuesta fuera del termino que se les pide o la remite a otra dependencia y en este tramite hay demora.

A continuación se presenta la tabla del análisis de indicadores para este trimestre

QUEJAS				
RADICACIÓN	FECHA INGRESO	FECHA CIERRE	DÍAS HÁBILES	SUPERIOR A 12
Q.2015 - 001	07/01/2015	28/01/2015	14	2
Q.2015 - 002	09/01/2015	27/01/2015	11	0
Q.2015 - 003	09/01/2015	28/01/2015	11	0
Q.2015 - 004	14/01/2015	28/01/2015	15	3
Q.2015 - 005	19/01/2015	27/01/2015	5	0
Q.2015 - 006	29/01/2015	11/02/2015	9	0
Q.2015 - 007	29/01/2015	12/03/2015	30	18
Q.2015 - 008	11/02/2015	23/02/2015	7	0
Q.2015 - 009	18/02/2015	12/03/2015	15	3
Q.2015 - 010	13/02/2015	27/02/2015	10	0
Q.2015 - 011	27/02/2015	27/03/2015	19	7
Q.2015 - 012	26/02/2015	12/03/2015	10	0
Q.2015 - 013	03/03/2015	17/03/2015	10	0
Q.2015 - 014	04/03/2015	19/03/2015	11	0
Q.2015 - 015	09/03/2015	13/03/2015	4	0
Q.2015 - 016	09/03/2015	24/03/2015	10	0
Q.2015 - 017	09/03/2015	13/03/2015	4	0
Q.2015 - 018	12/03/2015	24/03/2015	7	0
Q.2015 - 019	13/03/2015	24/03/2015	6	0
Q.2015 - 020	19/03/2015	27/03-2015	6	0
Q.2015 - 021	24/03/2015	27/03/2015	4	0
Q.2015 - 022	24/03/2015	27/03/2015	4	0

<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>				
<b>RADICACIÓN</b>	<b>FECHA INGRESO</b>	<b>FECHA CIERRE</b>	<b>DÍAS HÁBILES</b>	<b>SUPERIOR A 12</b>
<b>D.P. 2015 - 001</b>	07/01/2015	26/01/2015	12	0
<b>D.P. 2015 - 002</b>	09/01/2015	30/01/2015	14	2
<b>D.P. 2015 - 003</b>	23/01/2015	06/02/2015	10	0
<b>D.P. 2015 - 004</b>	28/01/2015	02/02/2015	3	0
<b>D.P. 2015 - 005</b>	30/01/2015	06/02/2015	5	0
<b>D.P. 2015 - 006</b>	11/02/2015	05/03/2015	13	1
<b>D.P.2015 - 007</b>	11/02/2015	26/02/2015	11	0

<b>DENUNCIAS</b>				
<b>RADICACIÓN</b>	<b>FECHA INGRESO</b>	<b>FECHA CIERRE</b>	<b>DÍAS HÁBILES</b>	<b>SUPERIOR A 12</b>
<b>D. 2015-001</b>	10/03/2015	11/03/2015	1	0
<b>RECLAMOS</b>				
<b>R. 2015 - 001</b>	29/01/2015	02/02/2015	2	0
<b>SUGERENCIAS</b>				
<b>S. 2015- 001</b>	02/02/2015	02/02/2015	1	0
<b>S. 2015- 002</b>	05/02/2015	05/02/2015	1	0
<b>S. 2015- 003</b>	05/02/2015	05/02/2015	1	0
<b>S. 2015- 004</b>	18/02/2015	23/02/2015	3	0

**8.** En cuanto al objeto de los requerimientos presentados principalmente encontramos lo siguiente:

Consultas:

- Preguntas sobre los diferentes programas académicos o características
- Preguntas sobre la fecha de inscripción y compra del pin
- Pregunta de cursos virtuales
- Verificación académica de egresados

**QUEJAS**

- Servicio al Usuario (actitud displicente)
- Mal olor en determinadas instalaciones
- Designación de salones que no existen
- Salones sin pupitres
- Deficiente funcionamiento del internet para programas o paginas
- Alimentación del restaurante estudiantil

## SUGERENCIAS

- Moderación de palabras en programa radial
- Cambio de funcionario por mala atención al público
- Aprobar el programa académico de ingeniería de sistemas en Duitama
- Aprobar el programa académico de Derecho Nocturno
- Cumplimiento de protocolos de evacuación en emergencias
- Servicios a tiempo y en los horarios que las fijan
- Actualización de información en la página web

## RECLAMOS

- Solicita tener en cuenta para el examen de admisión incapacidad médica
- Solicita que todo el material este en la plataforma al inicio de clases.

## DENUNCIA

- Sobre una persona que se hace pasar por docente de la universidad y cobra dinero para ayudar al ingreso asegurando efectividad.

8. Dentro de los deberes de la oficina de quejas y reclamos esta el de reportar a 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 merito para abrir una investigación disciplinaria :

RADICADO	FUNCIONARIO	FECHA DE INGRESO	TOTAL REQUERIMIENTOS
QUEJA 2015-006	MARIA CLAUDIA PEDROZA FLOREZ	29/01/2015	1
QUEJA 2015-010	GLADYS SOLEDAD QUINTERO	013/02/2015	3
QUEJA 2015-014		04/03/2015	
SUGERENCIA 2015-003		13/03/2015	
QUEJA 2015-019	MARITZA CAMARGO	13/03/2015	1
QUEJA 2015-013	GABRIEL MAURICIO PRIETO SANCHEZ	03/03/2015	1
QUEJA 2015-020	JEFFERSON DIAZ REYES	19/03/2015	1
QUEJA 2015-021	ANA MILENA VARGAS TORRES	24/03/2015	1
QUEJA 2015-022	MARIO MONROY	24/03/2015	1

