

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

GRUPO DE QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS

UNIVERSIDAD PEDAGOGICA Y TECNOLOGICA DE COLOMBIA

TUNJA

2013

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, 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 ABRIL A JULIO 2013

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 2013.

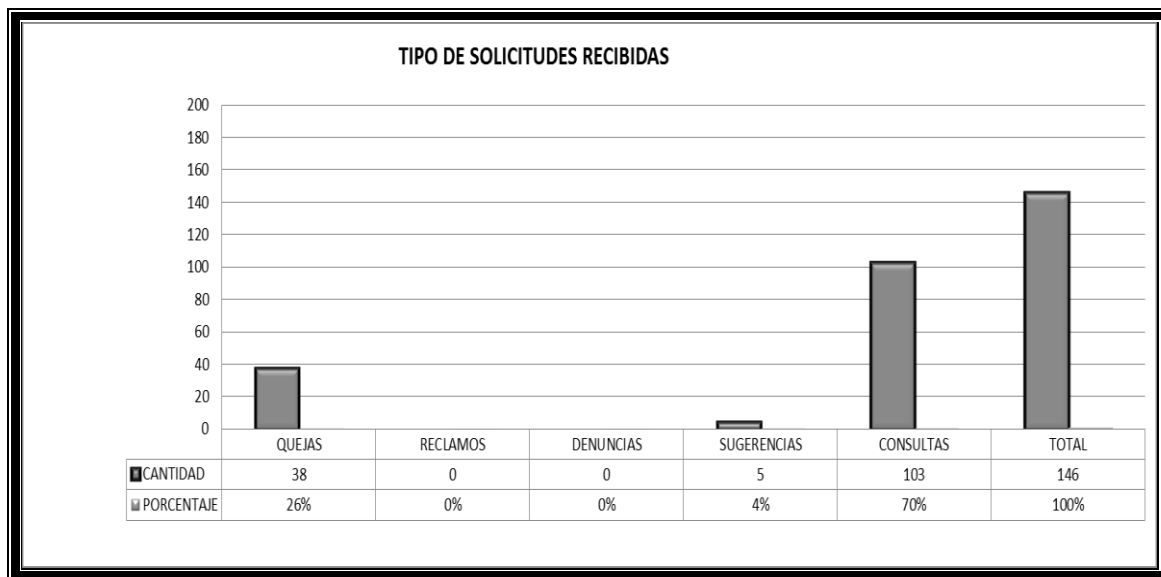
RESULTADOS DE LAS PETICIONES DE LAS QRSC

Durante el período de abril 16 al 19 de julio de 2013 se atendieron en la Universidad 146 asuntos, entre Quejas, Sugerencias 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 146 expedientes tramitados, como se explica a continuación.

TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

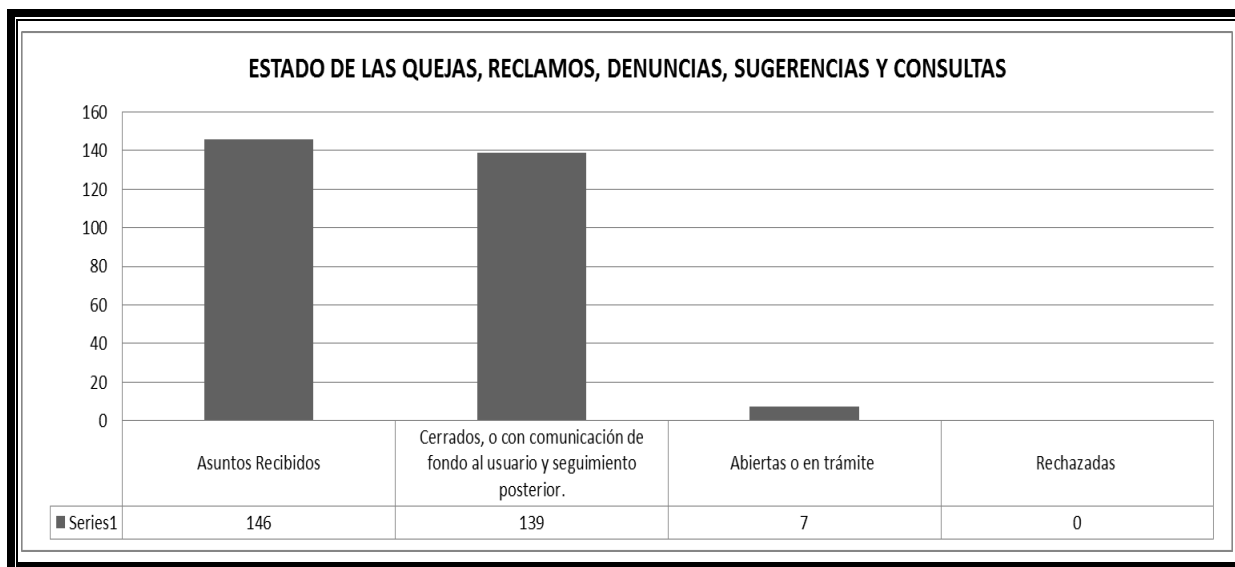
Del total de 146 QRDSC recibidas, la mayor cantidad se concentra en el criterio de Quejas y Consultas, lo cual corresponden al

TIPO DE QRSC	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	38	26%
RECLAMOS	0	0%
DENUNCIAS	0	0%
SUGERENCIAS	5	4%
CONSULTAS	103	70%
TOTAL	146	100%



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

Asuntos Recibidos	146
Cerrados, o con comunicación de fondo al usuario y seguimiento posterior.	139
Abiertas o en trámite	7
Rechazadas	0

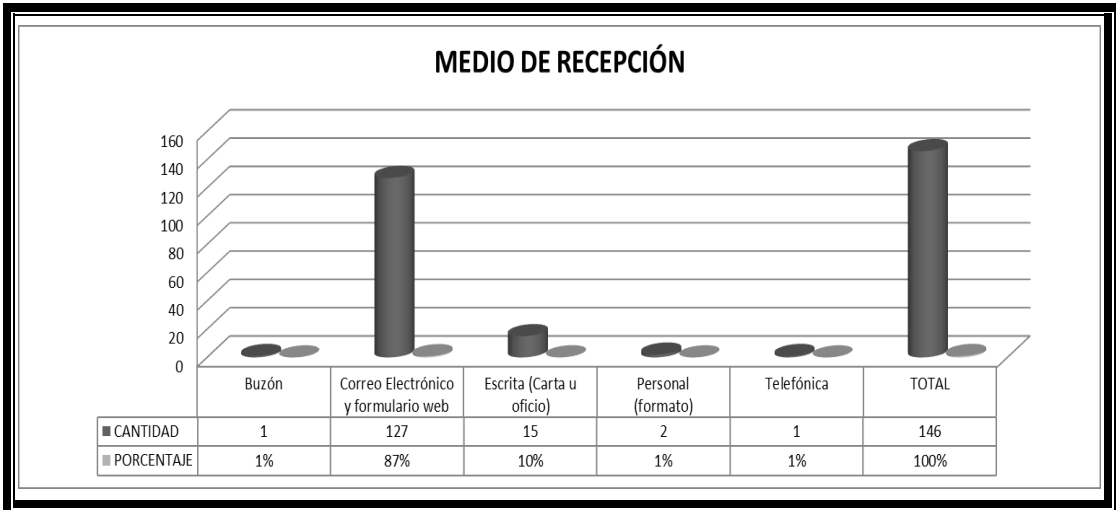


POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

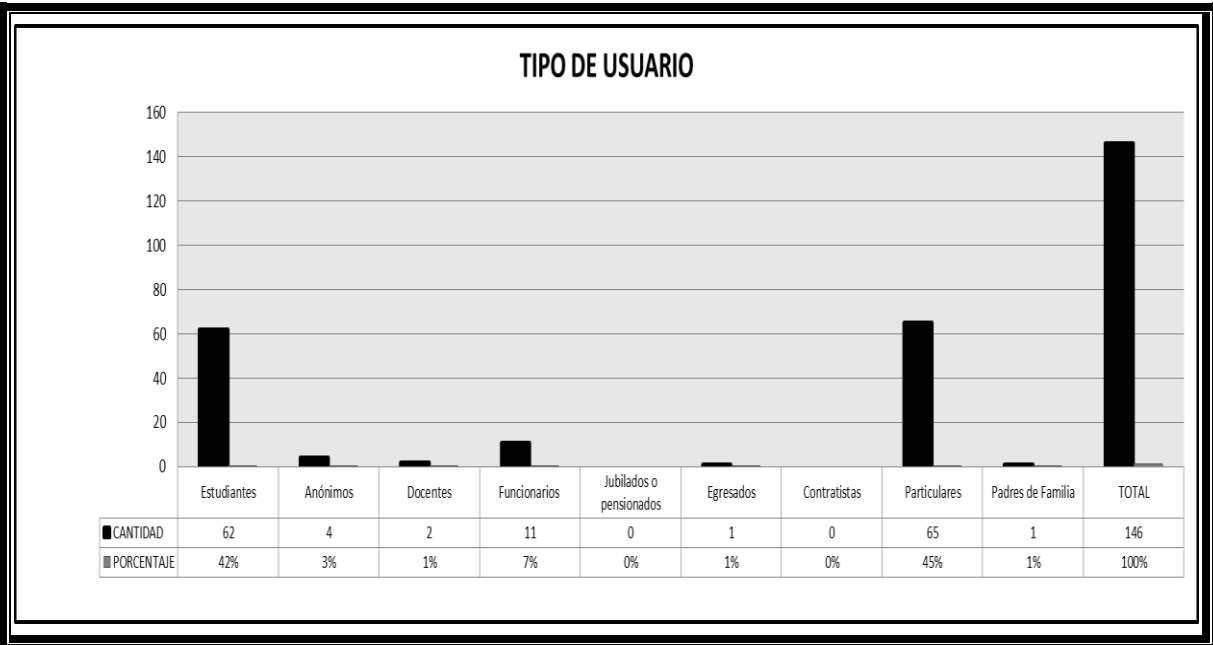
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buzón	1	1%
Correo Electrónico y formulario web	127	87%
Escrita (Carta u oficio)	15	10%
Personal (formato)	2	1%
Telefónica	1	1%
TOTAL	146	100%

- 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.



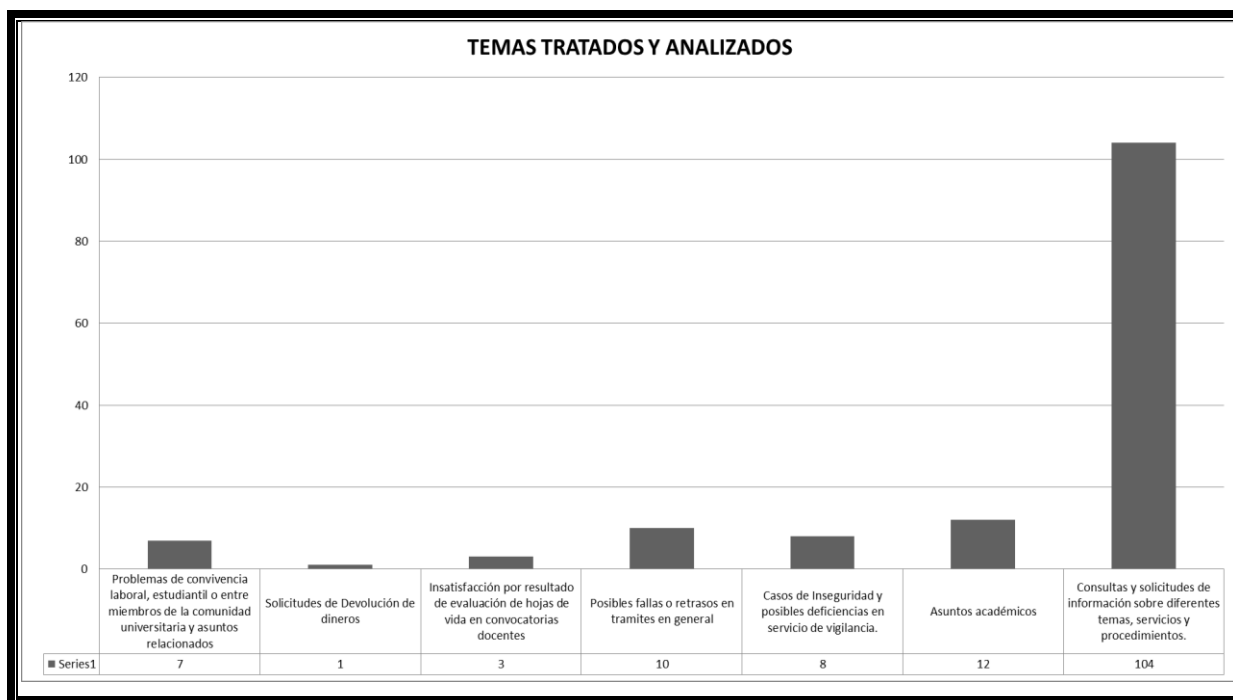
TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudiantes	62	42%
Anónimos	4	3%
Docentes	2	1%
Funcionarios	11	7%
Jubilados o pensionados	0	0%
Egresados	1	1%
Contratistas	0	0%
Particulares	65	45%
Padres de Familia	1	1%
TOTAL	146	100%



TEMAS TRATADOS Y ANALIZADOS

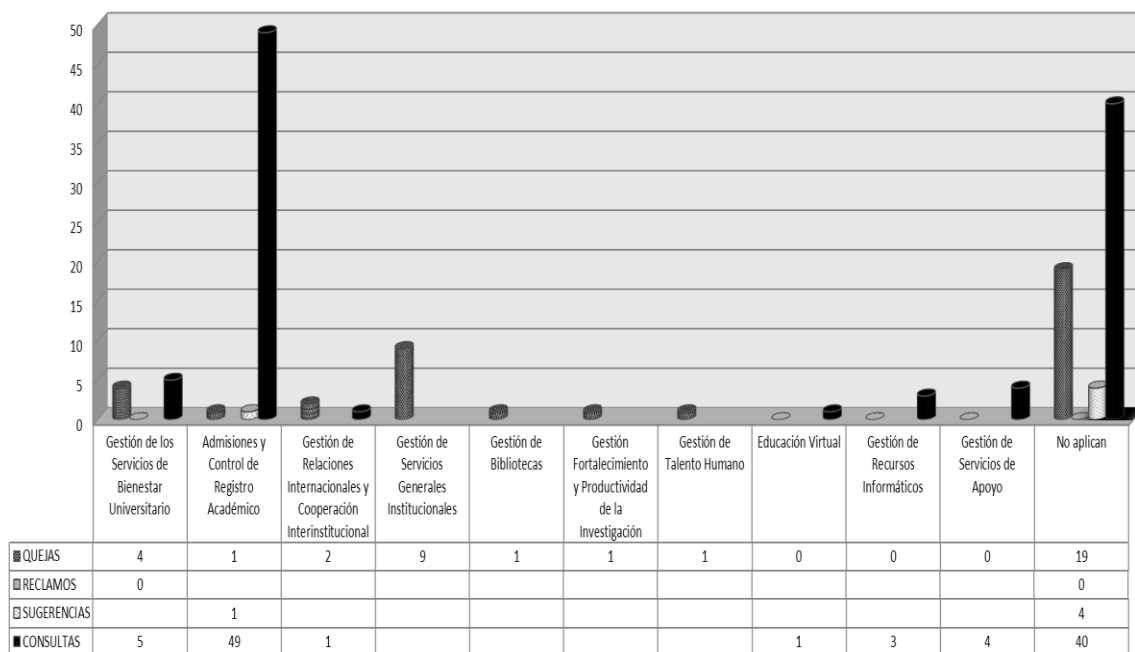
Problemas de convivencia laboral, estudiantil o entre miembros de la comunidad universitaria y asuntos relacionados	7
Solicitudes de Devolución de dineros	1
Insatisfacción por resultado de evaluación de hojas de vida en convocatorias docentes	3
Posibles fallas o retrasos en tramites en general	10
Casos de Inseguridad y posibles deficiencias en servicio de vigilancia.	8
Asuntos académicos	12
Consultas y solicitudes de información sobre diferentes temas, servicios y procedimientos.	104



QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR PROCESOS

PROCESOS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS
Gestión de los Servicios de Bienestar Universitario	4			5
Admisiones y Control de Registro Académico	1		1	49
Gestión de Relaciones Internacionales y Cooperación Interinstitucional	2			1
Gestión de Servicios Generales Institucionales	9			
Gestión de Bibliotecas	1			
Gestión Fortalecimiento y Productividad de la Investigación	1			
Gestión de Talento Humano	1			
Educación Virtual				1
Gestión de Recursos Informáticos				3
Gestión de Servicios de Apoyo				4
No aplican	19	0	4	40
TOTAL	38	0	5	103

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR PROCESOS



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

ASUNTO	RADICACIÓN	USUARIO	ESTADO	SEGUIMIENTO
QUEJA	2013-028	SANTOS MIGUEL CANTOR DIAZ-OLGA MARIA SENEJOA NUÑEZ	Caso Cerrado mediante Auto 03-05-2013	-
QUEJA	2013-029	ASTRID OLMOS RUIZ	Caso Cerrado mediante Auto 10-05-2013	-
QUEJA	2013-030	ADRIANA MARIA MELO-LEANDRO ALFONSO MENDOZA CORREDOR	Caso Cerrado mediante Auto 20-05-2013	-
QUEJA	2013-031	HECTOR ORLANDO REYES COY	Caso Cerrado mediante Auto 16-05-2013	-
QUEJA	2013-032	ANA EMIR CARRENO POLANIA	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 20-05-2013 y se hará seguimiento posterior	Grupo de Servicios Generales
QUEJA	2013-033	PEDRO CHAPARRO AVELLA	Caso Cerrado mediante Auto 21-05-2013	-
QUEJA	2013-034	EDGAR HOLGUÍN	Caso Cerrado mediante Auto 21-05-2013	-
QUEJA	2013-035	DR. JESUS ARIEL CIFUENTES MOGOLLÓN	Caso Cerrado mediante Auto 21-05-2013	-
QUEJA	2013-036	DR. JESUS ARIEL CIFUENTES MOGOLLÓN	Caso Cerrado mediante Auto 21-05-2013	-
QUEJA	2013-037	CARLOS ANDRES RODRIGUEZ	Caso Cerrado mediante Auto 24-05-2013	-
QUEJA	2013-038	DR. ADÁN BAUTISTA MORANTES	Caso Cerrado mediante Auto 30-05-2013	-
QUEJA	2013-039	JUAN CARLOS MARTINEZ ROJAS	Caso Cerrado mediante Auto 04-06-2013	-
QUEJA	2013-040	ESTUDIANTES PROYECTO PEDAGOGICO Y ELECTIVAS FACULTAD DE EDUCACIÓN	Caso Cerrado mediante Auto 11-06-2013	-
QUEJA	2013-041	EDGAR SEBASTIAN HERNANDEZ	Caso Cerrado mediante Auto 11-06-2013	-
QUEJA	2013-042	VEEDURIA CIUDADANA	Caso Cerrado mediante Auto 14-06-2013	-
QUEJA	2013-043	CARLOS MARIO MARIN	Caso Cerrado mediante Auto 14-06-2013	-
QUEJA	2013-044	NAUDIN ALEJANDRO HURTADO LUGO	Caso Cerrado mediante Auto 14-06-2013	-
QUEJA	2013-045	DR. GERMAN GUEVARA OCHO	Pronunciamento de fondo mediante Auto de fecha 14-06-2013 y se hará seguimiento posterior	Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
QUEJA	2013-046	CLAUDIA CECILIA CASTRO CORTES	Caso Cerrado mediante Auto 24-06-2013	-

QUEJA	2013-047	ING. ALVARO ENRIQUE TORRES RODRIGUEZ	Caso Cerrado mediante Auto 20-06-2013	-
QUEJA	2013-048	HIDANYELA ROJAS	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 24-06-2013 y se hará seguimiento posterior	Usuaría
QUEJA	2013-049	KAREN BARRERA	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 24-06-2013 y se hará seguimiento posterior	Grupo de Talento Humano
QUEJA	2013-050	ANONIMO	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 02-07-2013 y se hará seguimiento posterior	Facultad de Educación
QUEJA	2013-051	JAVIER NARANJO MILLAN	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 02-07-2013 y se hará seguimiento posterior	Usuario
QUEJA	2013-052	INGRID VIVIANA ROZO MORENO	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 05-07-2013 y se hará seguimiento posterior	Facultad de Estudios a Distancia
QUEJA	2013-053	WILSON ALEJANDRO AMADO MOLINA	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 04-07-2013 y se hará seguimiento posterior	Grupo de Biblioteca e Información
QUEJA	2013-054	MILER JONNATHAN ALVARADO	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 08-07-2013 y se hará seguimiento posterior	Comité de Convivencia Laboral
QUEJA	2013-055	DIEGO ALEJANDRO MEDINA MERCHAN	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 15-07-2013 y se hará seguimiento posterior	Vicerrectoría Académica
QUEJA	2013-056	ANONIMO	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 15-07-2013 y se hará seguimiento posterior	Facultad Seccional Sogamoso
QUEJA	2013-057	YURI VALENTINA ALVARADO NUÑEZ	Caso Cerrado mediante Auto 15-07-2013	-
QUEJA	2013-058	JONATHAN MAMCERA CASTRO	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 15-07-2013 y se hará seguimiento posterior	Facultad de Estudios a Distancia
QUEJA	2013-059	CARLOS ARTURO ROCHA	Se requirió información a una Unidad Académico-Administrativa oficio GQRS No 357 de fecha 08 de Julio de 2013	-
QUEJA	2013-060	JUAN DE VARGAS	Se requirió información a una Unidad Académico-Administrativa oficio GQRS No 378 de fecha 17 de Julio de 2013	-
QUEJA	2013-061	ANONIMO	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-
QUEJA	2013-062	TATIANA MARCELA TELLEZ MOLANO	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-
QUEJA	2013-063	HASBLEIDY GIRALDO CAMARGO	Se requirió información a una Unidad Académico-Administrativa oficio GQRS No 382 de fecha 18 de Julio de 2013 Se requirió información a una Unidad Académico-Administrativa oficio GQRS No 383 de fecha 18 de Julio de 2013	-
QUEJA	2013-064	PEDRO ALFONSO MARTA TORRES	Se requirió información a una Unidad Académico-Administrativa oficio GQRS No 382 de fecha 18 de Julio de 2013 Se requirió información a una Unidad Académico-Administrativa oficio GQRS No 383 de fecha 18 de Julio de 2013	-
QUEJA	2013-065	DIANA MIREYA CASTAÑEDA NIÑO	Se requirió información a una Unidad Académico-Administrativa oficio GQRS No 382 de fecha 18 de Julio de 2013 Se requirió información a una Unidad Académico-Administrativa oficio GQRS No 383 de fecha 18 de Julio de 2013	-
DENUNCIA	2013-001	ANDREA MUNEVAR	Caso Cerrado mediante Auto 25-01-2013	-
RECLAMO	2013-001	MARIA FERNANDA TAVERA PULIDO	Caso Cerrado mediante Auto 25-01-2013	-
RECLAMO	2013-002	NIDIA ROCIO BERNAL N	Caso Cerrado mediante Auto 01-02-2013	-
RECLAMO	2013-003	JULIO CESAR PINEDA ROJAS	Caso Cerrado mediante Auto 12-04-2013	-

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

UNIDAD ACADEMICO-ADMINISTRATIVA	ASUNTOS REPORTADOS	CANTIDAD
Grupo de Ayudas Audiovisuales	-	0
UNISALUD	<ul style="list-style-type: none"> • Inconvenientes en el servicio para solicitar citas • Entrega demorada e incompleta de los medicamentos • Entrega incompleta de medicamentos y cobro de cuota moderadora 	4
Secretaría General	-	0
Escuela de Posgrados de la Facultad de Derecho	-	0
Decanatura Facultad de Ingeniería	-	0
Oficina de Planeación	-	0
Ciencias de la Educación en Gerencia Educacional	-	0
Grupo de Archivo y Correspondencia	-	0
Oficina de Control Disciplinario Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Posibles faltas disciplinarias por algunos funcionarios. 	-
Decanatura Facultad de Agronomía	<ul style="list-style-type: none"> • Presuntas agresiones verbales • Daño autoclave e instrumental • Presunto incumplimiento de funciones y atropellos por parte de un docente 	3
Grupo de Tesorería	-	0
Director Escuela Administración de Empresas Facultad Seccional Chiquinquirá	-	0
Grupo Imprenta y Publicaciones	-	0
Decano Facultad Seccional Chiquinquirá	-	0
Escuela de Contaduría Facultad Seccional Chiquinquirá	-	0
Grupo de Admisiones y Control de Registro Académico	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de reliquidación de recibo de matrícula 	3
Escuela de Posgrados Facultad de Ciencias de la Salud	-	0
Escuela de Medicina	-	0
Decanatura Facultad de Educación	<ul style="list-style-type: none"> • Presunto incumplimiento de la supervisión convenio 0714 de 2008 creciendo a pasitos • Grafitis • Presunto plagio • El no cumplimiento con el horario de clases • Irregularidades elección representante de profesores comité de currículo • Conflictos de convivencia entre miembros de la comunidad universitaria 	8
Escuela de Posgrados Facultad Ciencias Económicas y Administrativas	-	0

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

10,67 Días Hábiles
