

**INFORME DE GESTIÓN PERIODO  
ENERO A ABRIL 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 ENERO A ABRIL**

El presente informe contiene las Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Consultas recibidas por la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia durante el PRIMER TRIMESTRE de 2013.

### **RESULTADOS DE LAS PETICIONES DE LAS QRSC**

Durante el período de enero 10 al 15 de abril de 2013 se atendieron en la Universidad 134 asuntos, entre Quejas, Reclamos, Denuncias, 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 134 expedientes tramitados, como se explica a continuación.

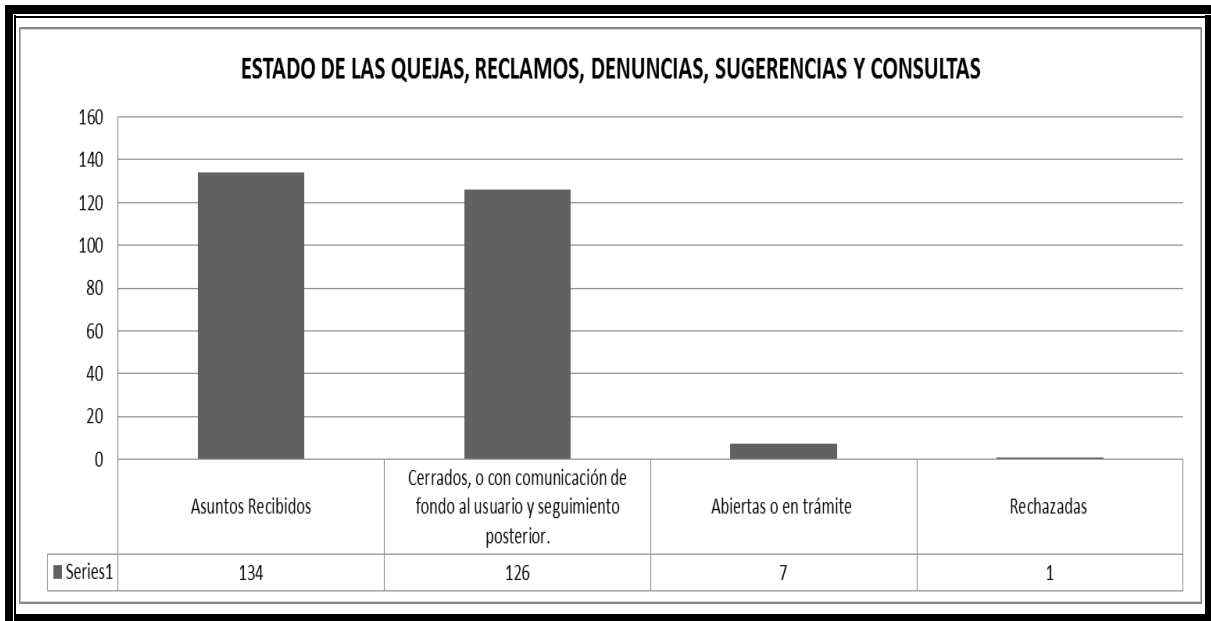
### **TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS**

Del total de 134 QRSC recibidas, la mayor cantidad se concentra en el criterio de Quejas y Consultas, lo cual corresponden al

<b>TIPO DE QRSC</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
QUEJAS	27	20%
RECLAMOS	3	2%
DENUNCIAS	1	1%
SUGERENCIAS	2	1%
CONSULTAS	101	76%
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

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

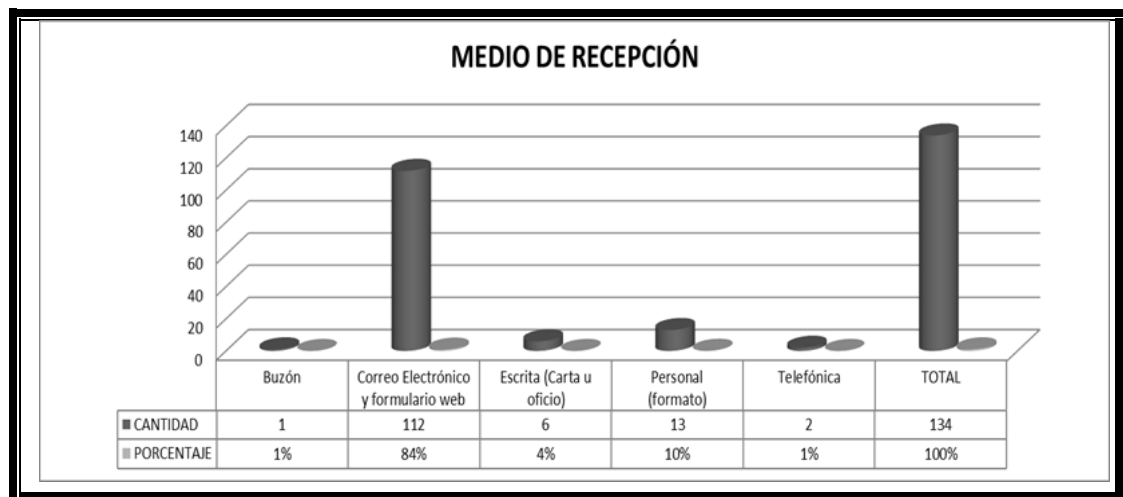
Asuntos Recibidos	134
Cerrados, o con comunicación de fondo al usuario y seguimiento posterior.	126
Abiertas o en trámite	7
Rechazadas	1



### POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

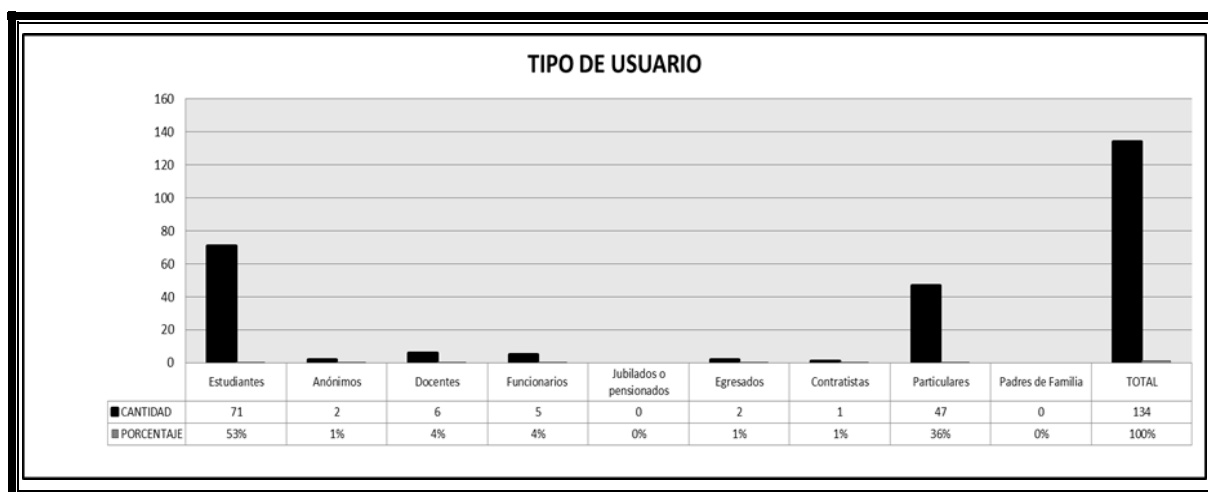
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buzón	1	1%
Correo Electrónico y formulario web	112	84%
Escrita (Carta u oficio)	6	4%
Personal (formato)	13	10%
Telefónica	2	1%
TOTAL	134	100%



- 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	71	53%
Anónimos	2	1%
Docentes	6	4%
Funcionarios	5	4%
Jubilados o pensionados	0	0%
Egresados	2	1%
Contratistas	1	1%
Particulares	47	36%
Padres de Familia	0	0%
TOTAL	134	100%



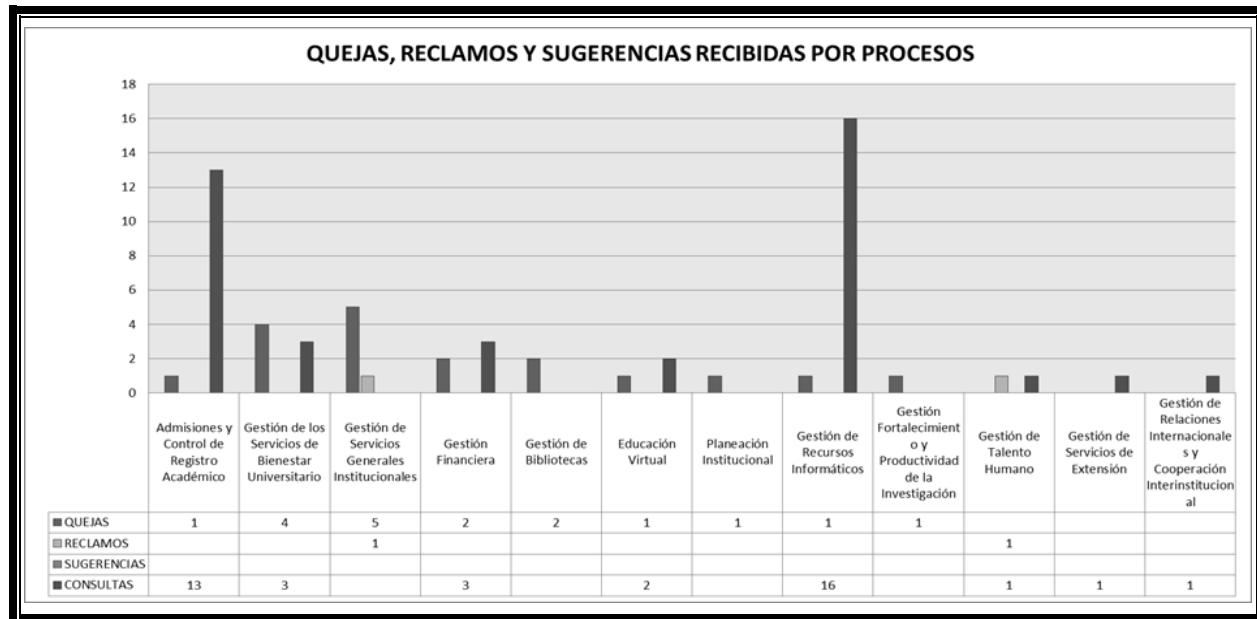
## TEMAS TRATADOS Y ANALIZADOS

Problemas de convivencia laboral, estudiantil o entre miembros de la comunidad academica y asuntos relacionados	4
Inconvenientes en el tramite de Devolución de dineros	1
Inconformismo frente a liquidación de recibo de pago de matricula	1
Insatisfacción por resultado en evaluación de hoja de vida para el B.I.E.	1
Inconformidad frente al servicio de Bibliotecas	2
Atención inadecuada al público en general y posibles fallas administrativas en diferentes dependencias.	5
Insatisfacción de estudiantes frente a falta de salones y cambio de horarios	1
Casos de Inseguridad y posibles deficiencia en servicio de vigilancia.	7
Fallas en la plataforma, página web o acceso a internet	2
Insatisfacción frente al servicio de Restaurante Estudiantil	1
Inconformidad frente al servicio de prestamo o alquiler de implementos deportivos	2
Insatisfacción frente al tramite de renovación de contratos	1
Consultas y solicitudes de información sobre diferentes temas, servicios y procedimientos.	101

**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
Admisiones y Control de Registro Académico	1			13
Gestión de los Servicios de Bienestar Universitario	4			3
Gestión de Servicios Generales Institucionales	5	1		
Gestión Financiera	2			3
Gestión de Bibliotecas	2			
Educación Virtual	1			2
Planeación Institucional	1			
Gestión de Recursos Informáticos	1			16
Gestión Fortalecimiento y Productividad de la Investigación	1			
Gestión de Talento Humano		1		1
Gestión de Servicios de Extensión				1
Gestión de Relaciones Internacionales y Cooperación Interinstitucional				1



**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	2013-001	MONICA ROCIO VARGAS MORENO	Caso Cerrado mediante Auto 01-02-2013	-
QUEJA	2013-002	GLORIA MOLANO GARCIA	Caso Cerrado mediante Auto 01-02-2013	-
QUEJA	2013-003	JUAN SEBASTIAN PATIÑO VILLAREAL	Caso Cerrado mediante Auto 11-02-2013	
QUEJA	2013-004	CESAR AUGUSTO BERMUDEZ RUIZ	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 21-02-2013 y se hará seguimiento posterior	Unidad Política Social
QUEJA	2013-005	JOSE ANDRES CASTELBLANCO BUSTAMANTE	Caso Cerrado mediante Auto 28-02-2013	-
QUEJA	2013-006	CARLOS ALBERTO SUAREZ SOTOMONTE	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 15-02-2013 y se hará seguimiento posterior	Oficina de Control Interno Disciplinario
QUEJA	2013-007	ERNESTO MENDOZA DUEÑAS	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 15-02-2013 y se hará seguimiento posterior	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
QUEJA	2013-008	DORA MAYERLY PINEDA ARIAS-ERNESTO MENDOZA DUEÑAS	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 22-02-2013 y se hará seguimiento posterior	Usuaría
QUEJA	2013-009	DIEGO PEREZ BURGOS	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 05-03-2013 y se hará seguimiento posterior	Grupo de Biblioteca e Información
QUEJA	2013-010	MILTON PORRAS	Caso Cerrado mediante Auto 04-03-2013	-
QUEJA	2013-011	ROSALBA GAVILAN LÓPEZ	Caso Cerrado mediante Auto 14-03-2013	-
QUEJA	2013-012	EDISON HUMBERTO LOPEZ PULIDO	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 14-03-2013 y se hará seguimiento posterior	Oficina de Control Interno Disciplinario-Grupo de Servicios Generales
QUEJA	2013-013	JEISON ROZO	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 22-03-2013 y se hará seguimiento posterior	Seguimiento al Usuario
QUEJA	2013-014	LIZETTE YOHANA NIAMPIRA NIÑO	Caso Cerrado mediante Auto 14-03-2013	-
QUEJA	2013-015	NELLY ROCIO DE CEPEDA	Caso Cerrado mediante Auto 22-03-2013	Rechazada
QUEJA	2013-016	VICTOR MAURICIO GONZÁLEZ VARGAS	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 18-03-2013 y se hará seguimiento posterior	Oficina de Control Interno Disciplinario
QUEJA	2013-017	ESTUDIANTES 5° SEMESTRE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS FACULTAD DE EMPRESAS SECCIONAL CHIQUINQUIRÁ	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 01-04-2013 y se hará seguimiento posterior	Usuario
QUEJA	2013-018	ANÓNIMO	Caso Cerrado mediante Auto 12-04-2013	-
QUEJA	2013-019	MERCEDES CARDENAS OJEDA	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 19-03-2013 y se hará seguimiento posterior	Oficina de Control Interno Disciplinario
QUEJA	2013-020	LUZ ESTELA PINEDA FORERO	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 12-04-2013 y se hará seguimiento posterior	Usuaría
QUEJA	2013-021	JUAN FELIPE CHAPARRO	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-
QUEJA	2013-022	JOSÉ FELIPE SOLER PINZÓN	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-
QUEJA	2013-023	ALEXANDER DIAZ	Se requirió información a una Unidad Académico-Administrativa oficio GQRS No 155 de fecha 17 de abril de 2013	-
QUEJA	2013-024	DUBAN ALNEIRO ACERO SILVA	Caso Cerrado mediante Auto 15-04-2013	-
QUEJA	2013-025	ANONIMO	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-
QUEJA	2013-026	CARLOS GONZALEZ	Se encuentra en el Despacho para pronunciamiento de fondo	-
QUEJA	2013-027	GREGORY VAUGHAN	Se requirió información a una Unidad Académico-Administrativa oficio GQRS No 145 de fecha 16 de abril de 2013	-
DENUNCIA	2013-001	ANDREA MUNEVAR	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 25-01-2013 y se hará seguimiento posterior	Oficina de Control Interno Disciplinario
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	Pronunciamiento de fondo mediante Auto de fecha 12-4-2013 y se hará seguimiento posterior	Oficina de Control Interno Disciplinario

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

UNIDAD ACADÉMICO-ADMINISTRATIVA	ASUNTOS REPORTADOS	CANTIDAD
Escuela de Medicina		0
Grupo de Tesorería		0
Unisalud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incumplimiento y mala atención en la prestación del servicio</li> <li>• Problemas en el horario de asignación de citas</li> <li>• Entrega incompleta y demora de los medicamentos</li> </ul>	3
Escuela de Posgrados de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		0
Grupo de Archivo y Correspondencia		0
Grupo de Contabilidad		0
Escuela de Ciencias Químicas de la Facultad de Ciencias		0
Oficina de disciplinario Interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibles faltas disciplinarias por algunos funcionarios.</li> </ul>	-
Facultad Seccional Chiquinquirá		0
Escuela de Posgrados de la Facultad de Derecho		0
Grupo de Ayudas Audiovisuales		0
Escuela de Posgrados Facultad de Ciencias de la Educación		0
Grupo de Imprenta y Publicaciones		0
Escuela de Contaduría Pública Facultad Seccional Chiquinquirá		0
Escuela de Administración de Empresas Facultad Seccional Chiquinquirá	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio de horario de clases del medio día</li> <li>• Proyección de Horarios para el segundo semestre</li> <li>• Horario impuesto por un docente</li> </ul>	3
Grupo de Biblioteca e Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posible incumplimiento en el horario de los funcionarios en una de las Biblioteca de la sede central</li> </ul>	1
Facultad de Ciencias de la Salud		0
Grupo de Organización y Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas en Internet inalámbrica</li> </ul>	1

Educación Virtual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derecho de Petición para habilitar la plataforma</li> <li>• Manifiestan no haber tenido acceso al aula, en programa de posgrado</li> <li>• Inconformismo frente al Portal de Revistas Digitales</li> </ul>	3
Facultad Seccional Duitama	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Robo de elementos</li> </ul>	1
Museo Casa Gustavo Rojas Pinilla		0

## PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

7,72 Días Hábiles
-------------------