

Envigado, abril 01 de 2013

Id: 2013-4802

Usuario

Anónimo

Tipo PQRS

Petición

Proceso: Docencia

Asunto: Calificación y Actitud

Mensaje: Que lastima que los profesores se creen con el poder inequitativo cuando se le sugiere socializar un examen y solo dice no esa es la nota y es la última palabra y como estudiantes no podemos solicitar un segundo calificador por que no recibe el examen porque a la hora de terminar la clase huye sin dedicar un segundo a escuchar inquietudes un examen ya en manos del estudiante no es permitido un segundo evaluador. ¿Cómo es posible que además por rayar una hoja del examen se dictamine restar una unidad? En definitiva es cierto que los profesores son nuestra guía pero no somos borregos ni esclavos sin poder de opinión ni de expresar nuestra inconformidad. Lastimosamente no debo de dar mi nombre porque sería pelear en contra de la corriente, pero deberían tenerles más fe a los estudiantes y no darles una verdad absoluta a los profesores por que pueden tener el conocimiento pero no la actitud de tener buenas relaciones y equidad en su profesión. Gracias

Respuesta: Me gustaría conocer el docente y la materia, lo mismo que el programa, para poder hacer un seguimiento y tomar las medidas conducentes.



www.iue.edu.co

Envigado, marzo 01 de 2016

Id: 2016-7256

Usuario

Anónimo

Tipo PQRS

Queja

Proceso: Servicios de Biblioteca

Asunto: Biblioteca

Mensaje: Buen día. Me parece que para ser una institución de educación superior, la parte de la biblioteca está muy descuidada y dejada. Fundamento esto en que en este sitio de lectura y consulta me parece que es una falta de respeto que realicen "comidas comunitarias", la voz se suba más de lo normal para este sitio y la gente se vaya a dormir ocupando las mesas de estudio. Espero que tomen medias al respecto.

Respuesta: Buenas tardes, le informamos que la Biblioteca está en la elaboración de políticas claras para brindar un mejor servicio, tomaremos en cuenta su queja.



Envigado, abril 04 de 2016

Id: 2016-7266

Usuario

Anónimo

Tipo PQRS

Queja

Proceso: Servicios Generales

Asunto: Falta de compromiso

Mensaje: Buenos días. Con la necesidad de ahorro de energía que se viene presentando en Colombia, me parece que la IUE no está comprometida con esta política a nivel nacional, lo digo porque hay sitios de la universidad la cual se derrocha este servicio, por ejemplo en la cafetería permanece todo el día las lámparas encendidas, así mismo como en los parqueaderos sótano 1 el cual recibe en el día buena iluminación permaneciendo las lámparas día y noche encendidas, así como el sótano 2, el cual creo que solo es necesario las luces en la noche. También en pasillos y salones de clase permanecen con lámparas encendidas aun sin estar en clase. Espero que mediante esta queja la IUE se comprometa con esta política de ahorro de energía.

Respuesta: Buenas tardes para dar respuesta a su queja, me permito informarle que, la Institución Universitaria de Envigado, sí está contribuyendo con la campaña orientada por el Gobierno Nacional "APAGAR PAGA". Prueba de ello, es que en muchas dependencias de la Institución se está trabajando con las luces apagadas hasta que sea necesario encenderlas, y a través de los diferentes medios de comunicación se está haciendo énfasis con esta medida. La Institución tendrá en cuenta su recomendación de hacer más énfasis en la campaña sobre el ahorro de energía al interior de la IUE y agradece su interés por que nuestro planeta sea cada día mejor.



Envigado, agosto 08 de 2016

Id: 2016-7379

Usuario

Anónimo

Tipo PQRS

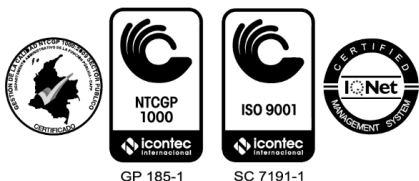
Sugerencia

Proceso: Servicios Generales

Asunto: Inconformidad por cierre del sótano 2

Mensaje: Para la Rectora: no se entiende cómo es que se cierra todo un parqueadero (S.2), para guardar allí 2 mesas de pin pon, desconociéndose una realidad: - universidad pequeña - a un lado de sistemas están haciendo obras se nota la falta de planeación. Así esta U sea pública, no olvidar que un profesor que no puede parquear es un grupo de mínimo 30 personas que se quedan sin clase, hay que planificar parqueadero para docentes, ello no es privilegio es sentido común. Ojala publiquen esta inquietud.

Respuesta: La Institución tiene claro que nos faltan parqueaderos y que hay mucho por mejorar. pero también es claro el compromiso de cada docente con sus respectivas clases y siempre es bueno proyectar críticas constructivas y no manejar la rabia y el desquite que no llevan a nada. Adicional el hecho de escribir bajo anónimos, no es que hable muy bien de la persona que está detrás de esta queja. Siempre la Rectoría esta de puertas abiertas, para aquellas personas que requieren un servicio o a su vez lamentarse por un hecho como este y recibir de la mejor manera sus opiniones. Esperamos tener muy en cuenta este tipo de situaciones, para no perjudicar a los estudiantes, pues son ellos nuestra razón de ser y por esta misma circunstancia es que se hace la contratación de sus servicios. Se le transfiere la queja como tal a nuestras oficinas de apoyo.



Envigado, agosto 22 de 2016

Id: 2016-7424

Usuario

Anónimo

Tipo PQRS

Reclamo

Proceso: Servicios Generales

Asunto: Parquaderos

Mensaje: Que alguien tome cartas en el asunto en los parquaderos, no es justificable que cierren un parquadero, (s-2), para convertirlo en bodega de unas canchas. Hay que ponderar y planificar, ahí se nota la falta de tal.

Señor (a) Anónimo.

En atención al reclamo presentado anónimamente, la Oficina de Servicios Generales se permite informarle, que actualmente la Institución está realizando algunas mejoras locativas para el bienestar de los estudiantes; es por ello, que se han tenido que habilitar algunos espacios (como es el caso del sótano 2) para desarrollar actividades académicas (lectiva).

Por lo anterior, el sótano no se ha convertido en bodega sino que temporalmente se está utilizando en una actividad deportiva.



Envigado, febrero 15 2017

Id: 42017100000000012

Usuario

Anónimo

Tipo PQRS

Queja

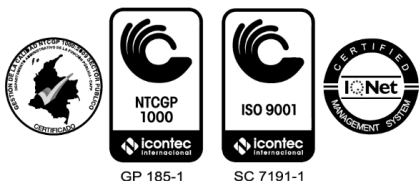
Proceso: Servicios Generales

Asunto: Devolución de dinero –Gimnasio Fitwell Gym

Muy buenos días

La Institución Universitaria de Envigado, tiene celebrado el contrato de concesión No. 119-2007 con la empresa FITWELL GYM IUE LTDA con el objeto **“DISEÑO CONSTRUCCION, DOTRACION, OPERACIÓN, EXPLOTACION ORGANIZACIÓN Y GESTION TOTAL DEL SERVICIO DE GIMNASIO; EN UN AREA DE SEICIENTOS METROS CUADRADOS (600MT2) UBICADA EN LA PLACA POLIDEPORTIVA DE SU SEDE PRINCIPAL EN LA Cra 27 B N°39 A sur 57 de Envigado”**, dado lo anterior, informamos que la Institución no tiene otro vinculo con la operación del gimnasio FITWELL GYM IUE LTDA diferente al citado contrato y por lo tanto, no realizamos recaudos ni devoluciones por concepto de servicios de gimnasio, es la empresa FITWELL GYM IUE LTDA la responsable de cualquier trámite, queja o reclamo relacionada con el asunto. La Institución Universitaria respetuosamente le sugiere al usuario externo del gimnasio ponerse en contacto con los teléfonos que aparecen registrados en la factura de compra.

Lo anterior para los fines pertinentes.



Envigado, febrero 22 2017

Id: 42017313000000013

Usuario

Anónimo

Tipo PQRS

Queja

Proceso: Servicios Generales

Asunto: mejorar la iluminación del baño

Cordial saludo.

Respecto a su sugerencia fue remitida al coordinador del personal de aseo y mantenimiento para que hagan las reparaciones a la iluminación, teniendo en cuenta su solicitud, estaremos más pendientes de que el servicio de aseo sea más exhaustivo.

Le agradecemos por haber compartido su sugerencia con nosotros.

Oficina de Servicios Generales.



Envigado, marzo 06 2017

Id: 42017413000000016

Usuario

Anónimo

Tipo PQRS

Queja

Proceso: Tesorería

Asunto: La devolución de dinero no es rápida

Cordial saludo

La Institución Universitaria de Envigado en cumplimiento con la normatividad actual vigente, cuenta con quince (15) días hábiles para resolver los derechos de petición por concepto de quejas y reclamos a partir de la fecha de radicación.

Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo.

Cordialmente,

Andrés Sánchez Taborda
Jefe Oficina de Tesorería



Envigado, marzo 06 de 2017

Id: 42017212000000020

Usuario

Anónimo

Tipo PQRS

Sugerencia

Proceso: Bienestar Universitario

Asunto: servicio de la comida del restaurante

Cordial saludo

Actualmente, nos encontramos realizando el seguimiento pertinente con el proveedor para corregir dicho servicio, y evitar que se sigan presentando.

Le agradecemos por haber compartido su sugerencia con nosotros, haremos todo lo necesario para que esto no se vuelva a presentar.

Atentamente,

LINA MERCEDES QUINTERO BETANCUR
Jefe Oficina de Bienestar Universitario



Envigado, marzo 17 de 2017

Id: 42017313000000039

Usuario

Anónimo

Tipo PQRS

Sugerencia

Proceso: Servicios Generales

Asunto: Mejorar infraestructura

1. **Mejoramiento de la infraestructura de la Institución:** para las directivas de la Institución es de gran importancia proporcionar a los estudiante espacios funcionales, confortables y seguros que cubra las necesidades de la comunidad universitaria en general; por lo tanto, durante los años 2015 y 2016 se realizaron adecuaciones y se atendieron problemas relacionados con la construcción, adaptación, remodelación y mantenimiento de aulas, pasillos, puentes que comunican las facultades con las dependencias administrativas con el fin de facilitar la movilidad y proporcionar mayor acercamiento entre las dependencias y el personal estudiantil.

Aunque se han realizado varias obras, actualmente se adelantan los trámites para iniciar un proceso de licitación con el fin de mejorar espacios como el auditorio principal, la plazoleta, las unidades sanitarias, la Biblioteca, el bloque 14, entre otros, para que los estudiantes puedan contar con espacios adecuados para el desarrollo del proceso educativo.

2. **Ingreso del personal externo a la Institución:** por tratarse de una entidad pública, toda persona que por necesidades de un servicio requiera ingresar a la Institución puede hacerlo de manera libre y espontánea. El personal externo que requiera ingresar a la Institución, deberá presentar un documento en la portería y será el personal de seguridad quien hará la verificación para permitir el ingreso. En todo caso, está prohibido el ingreso de vendedores o personas que deseen promocionar productos sin una solicitud previamente autorizada por la Institución.



Envigado, marzo 31 2017

Id: 42017212000000040

Usuario

Anónimo

Tipo PQRS

Queja

Proceso: Bienestar Universitario

Asunto: Mejorar la infraestructura

Cordial saludo

Actualmente, nos encontramos realizando el seguimiento pertinente con el proveedor para corregir dicho servicio, y evitar que se sigan presentando.

Le agradecemos por haber compartido su sugerencia con nosotros, haremos todo lo necesario para que esto no se vuelva a presentar.

Atentamente,

LINA MERCEDES QUINTERO BETANCUR
Jefe Oficina de Bienestar Universitario



Envigado, marzo 31 2017

Id: 42017212000000041

Usuario

Anónimo

Tipo PQRS

Queja

Proceso: Bienestar Universitario

Asunto: Mejorar la infraestructura

Cordial saludo.

Actualmente, nos encontramos realizando el seguimiento pertinente con el proveedor para corregir dicho servicio, y evitar que se sigan presentando.

Le agradecemos por haber compartido su sugerencia con nosotros, haremos todo lo necesario para que esto no se vuelva a presentar.

Atentamente,

LINA MERCEDES QUINTERO BETANCUR
Jefe Oficina de Bienestar Universitario



Envigado, marzo 31 2017

Id: 420172120000000029

Usuario

Anónimo

Tipo PQRS

Queja

Proceso: Bienestar Universitario

Asunto: Los Profesores y directivos hagan la fila para recibir el almuerzo.

Cordial saludo.

Mi nombre es Lina, en esta oportunidad tuve el agrado de gestionar y brindar respuesta a su sugerencia de que los Docentes y personal Administrativo realicen la fila, para su conocimiento le informamos que se habló con la cafetería para que por favor se tuvieran dos filas una para los estudiantes y otra para el personal Administrativo y docentes sin desmejorar la atención de los estudiantes.

Le agradecemos por haber compartido su sugerencia con nosotros.

Atentamente,

LINA MERCEDES QUINTERO BETANCUR
Jefe Oficina de Bienestar Universitario



www.iue.edu.co

Envigado, abril 19 2017

Id: 42017412000000044

Usuario

Anónimo

Tipo PQRS

Queja

Proceso: facultad de Derecho

Asunto: respuesta a queja sobre inasistencia e incumplimiento del tiempo en algunas clases por algunos docentes- anónimo

Cordial saludo

Muy amablemente le informo que la facultad viene realizando seguimiento y control a la asistencia de sus docentes en algunos horarios, toda vez que abarcar a todos los grupos es difícil por la cantidad de estudiantes que tiene nuestra facultad. Pero haremos seguimiento muy especial a las asignaturas que cita el anónimo.

Así mismo, solicitamos a los estudiantes, apoyar y dar aviso a la facultad de la inasistencia de los docentes o de las horas incumplidas.

Oficina Facultad de Derecho



Envigado, abril 20 2017

Id: 420172120000000048

Usuario

Anónimo

Tipo PQRS

Sugerencia

Proceso: Bienestar Universitario

Cordial saludo.

Mi nombre es Lina, en esta oportunidad tuve el agrado de gestionar y brindar respuesta a su sugerencia sobre de la atención recibida por el personal de la cafetería, en lo posible nos gustaría saber el nombre de la empleada que lo atendió mal, ya que también hay empleadas que tienen un buen servicio, con el fin de retroalimentar a la persona sobre el tema del servicio.

Le agradecemos por haber compartido su sugerencia con nosotros.

Atentamente,

LINA MERCEDES QUINTERO BETANCUR
Jefe Oficina de Bienestar Universitario



www.iue.edu.co

Envigado, mayo 5 2017

Id: 42017411000000053

Usuario

Anónimo

Tipo PQRS

Queja

Proceso: Biblioteca

Cordial saludo,

Desde la Biblioteca Jorge Franco Vélez agradecemos, que manifiesten este tipo de inconvenientes, sin embargo, es necesario conocer un poco más acerca de esta situación presentada, en la cual manifiestan que el personal ha sido grosero para poder tomar medidas y generar planes de mejoramiento, para que este tipo de situaciones no se vuelvan a presentar.

Es por ello que le solicitamos, muy comedidamente a la persona que se sintió agredida, se acerque al Jefe de Biblioteca y le amplíe la situación, la información se manejará con total discreción.

Estaremos atentos a todo lo que nos ayude a ir mejorando día a día en la prestación del servicio.

Agradezco la colaboración

CARLOS MARIO GIRALDO GARCÍA
Jefe de Biblioteca



Envigado, mayo 16 2017

Id: 42017212000000056

Usuario

Anónimo

Tipo PQRS

Queja

Proceso: Bienestar Universitario

Cordial saludo.

Mi nombre es Lina, en esta oportunidad tuve el agrado de gestionar y brindar respuesta a su queja por el Gimnasio, La Institución Universitaria de Envigado, tiene celebrado el contrato de concesión No. 119-2007 con la empresa FITWELL GYM IUE LTDA con el objeto **“DISEÑO CONSTRUCCION, DOTRACION, OPERACIÓN, EXPLOTACION ORGANIZACIÓN Y GESTION TOTAL DEL SERVICIO DE GIMNASIO; EN UN AREA DE SEICIENTOS METROS CUADRADOS (600MT2) UBICADA EN LA PLACA POLIDEPORTIVA DE SU SEDE PRINCIPAL EN LA Cra 27 B N°39 A sur 57 de Envigado”**, dado lo anterior, informamos que la Institución no tiene otro vinculo con la operación del gimnasio FITWELL GYM IUE LTDA diferente al citado contrato y por lo tanto, no realizamos recaudos ni devoluciones por concepto de servicios de gimnasio, es la empresa FITWELL GYM IUE LTDA la responsable de cualquier trámite, queja o reclamo relacionada con el asunto. La Institución Universitaria respetuosamente le sugiere al usuario externo del gimnasio ponerse en contacto con los teléfonos que aparecen registrados en la factura de compra.

Le agradecemos por haber compartido su queja con nosotros.

Atentamente,

LINA MERCEDES QUINTERO BETANCUR
Jefe Oficina de Bienestar Universitario



Envigado, mayo 26 2017

Id: 42017313000000054

Usuario

Anónimo

Tipo PQRS

Queja

Proceso: Informática

Cordial saludo.

Sr(a)

CIUDADANO ANONIMO

Asunto: 'MUY MALA LA SEÑAL DEL WIFI EN TODA LA UNIVERSIDAD, SI LOS ESTUDIANTES PAGAMOS DERECHOS COMPLEMENTARI...'

En atención a su radicado, de antemano le ofrecemos disculpas por las molestias ocasionadas por las fallas en el servicio. Estamos trabajando en varios puntos de la Universidad que ante el crecimiento de la misma han quedado descubiertos de la señal. Se encuentra en plan de mantenimiento diariamente la revisión de la señal y el servicio desde la Oficina de Informática, pero también agradecemos nos hagan saber cuándo tengan incidentes o mal funcionamiento en zonas y horas puntuales, estamos ubicados en el Bloque 8 – Piso 5, también pueden llamarnos a la línea 3391010 Ext. 1234 o escribirnos a teasisto@iue.edu.co

Cordialmente,

LINA MARCELA CORREA ESCOBAR

Jefe Oficina de Informática



Envigado, mayo 26 2017

Id: 42017313000000055

Usuario

Anónimo

Tipo PQRS

Queja

Proceso: Informática

Cordial saludo.

Asunto: 'MUY MALA LA SEÑAL DEL WIFI EN TODA LA UNIVERSIDAD, SI LOS ESTUDIANTES PAGAMOS DERECHOS COMPLEMENTARI...'

En atención a su radicado, de antemano le ofrecemos disculpas por las molestias ocasionadas por las fallas en el servicio. Estamos trabajando en varios puntos de la Universidad que ante el crecimiento de la misma han quedado descubiertos de la señal. Se encuentra en plan de mantenimiento diariamente la revisión de la señal y el servicio desde la Oficina de Informática, pero también agradecemos nos hagan saber cuándo tengan incidentes o mal funcionamiento en zonas y horas puntuales, estamos ubicados en el Bloque 8 – Piso 5, también pueden llamarnos a la línea 3391010 Ext. 1234 o escribirnos a teasisto@iue.edu.co

Cordialmente,

LINA MARCELA CORREA ESCOBAR
Jefe Oficina de Informática



www.iue.edu.co

Envigado, Junio de 2017

Id: 42017313000000060

Usuario
Anónimo
Tipo PQRS
Queja
Proceso: V. Académica

Cordial saludo.

Estudiante anónimo.

Referencia: Respuesta

Frente a su petición de lo que usted llama materias de relleno, las cuales no fueron enunciadas por él estudiante, de manera respetuosa le tenemos que manifestar que las mallas curriculares de la Institución Universitaria de Envigado, fueron dentro de la formación integral, componente que se ve desde lo epistemológico, lo estético y lo ético, en donde en el primer componente está lo disciplinar de la carrera, en lo segundo líneas como asignaturas de humanidades, y todo lo que contribuya a la formación y desarrollo humano, para formarlo como persona, con principios y valores, que tanto necesita una sociedad que carece de ellos, por ello es difícil hablar de que haya materias secundarias o no necesarias.

Cordialmente,

HENRY RONCANCIO GONZALEZ
Vicerrector Académico



Envigado, junio 8 de 2017

Id: 42017313000000038

Usuario
Anónimo
Tipo PQRS
Queja
Proceso: V. Académica

Cordial saludo.

Respetado estudiante

Con respecto a la evaluación de los docentes, tanto de tiempo completo, como cátedra, tanto la Vicerrectoría Académica, oficina de acreditación, y Decanaturas hacemos un seguimiento a la evaluación que hacen los estudiantes, y emitimos voces de alerta cuando encontramos calificaciones bajas, o comentarios que nos cuestionan lo comportamental de los docentes, y ello se refleja en la coevaluación para saber si el docente continúa o no.

Gracias por su aporte y sus sugerencias.

HENRY RONCANCIO GONZALEZ



Id: 42017313000000050

Usuario
Anónimo
Tipo PQRS
Queja
Proceso: Facultad de Derecho

Cordial saludo

Asunto: respuesta a queja sobre inasistencia e incumplimiento del tiempo en algunas clases por algunos docentes- anónimo

Muy amablemente le informo que la facultad viene realizando seguimiento y control a la asistencia de sus docentes en algunos horarios, toda vez que abarcar a todos los grupos es difícil por la cantidad de estudiantes que tiene nuestra facultad. Pero aremos seguimiento muy especial a las asignaturas que cita el anónimo.

Así mismo, solicitamos a los estudiantes, apoyar y dar aviso a la facultad de la inasistencia de los docentes o de las horas incumplidas.

Natalia Andrea Mesa Cadavid
Institución Universitaria de Envigado
Secretaria Facultad de Derecho
Carrera 27 B No. 39 A Sur 57. Envigado - Colombia
Tel: (+57) 4 339 10 10 – Ext. 1219



Código 2120

Envigado, 20 de junio de 2017

Asunto: RESPUESTA A QUEJA 42017313000000066

Cordial saludo.

Mi nombre es Silvia en esta oportunidad tuve el agrado de gestionar y brindar respuesta a su consulta y queja por el Gimnasio con respecto a su apertura.

Actualmente, la Institución está adelantando las medidas administrativas necesarias para que el servicio de gimnasio se pueda reestablecer lo antes posible, y así, ampliar el abanico de servicios que se ofrecen a la comunidad universitaria.

Ofrecemos excusas por las molestias que se hayan podido ocasionar con el cierre temporal del gimnasio e invitamos a toda la comunidad universitaria para que se acerquen a la oficina de Bienestar Universitario y se enteren de los programas de bienestar que actualmente ofrece la Institución.

Dicha información ha sido publicada en diferentes medios informativos de la IUE como Facebook y otros con el fin de saber de esta situación.

Le agradecemos por haber compartido su queja con nosotros.

Atentamente,

SILVIA MORALES BUILES
Jefe Oficina de Bienestar Universitario (E)





GP 185-1



SC 7191-1

