



Uptc

Universidad Pedagógica y
Tecnológica de Colombia

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD
MULTICAMPUS
RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN

SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

PRIMER TRIMESTRE 2017

PRESENTA :

MARÍA CLAUDIA GÓMEZ URICOECHEA

Profesional Universitario



Uptc

Universidad Pedagógica y
Tecnológica de Colombia

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD
MULTICAMPUS

RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN

1. La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia por medio del Grupo de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Atención del Ciudadano, pone a su disposición el esquema de Atención al Ciudadano, teniendo como propósito la implementación de los mecanismos de participación ciudadana garantizando que los Usuarios y los clientes de la entidad reciban atención a sus requerimientos con amabilidad, oportunidad, eficiencia y calidad, suministrando información relacionada con la gestión de la entidad, funciones, servicios y actuaciones.

2 Este procedimiento se aplica a los requerimientos que se presenten y que sean relacionados con los servicios que presta la institución en todas sus dependencias, siendo el Grupo de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Atención al Ciudadano, la encargada de radicar, dar inicio al trámite, dar información al Usuario, remitir a la unidad académico administrativa competente, y hacer seguimiento según se considere..

3. Los medios de presentación de requerimientos son:

Verbal

Documento escrito

Formato físico

Formulario en línea

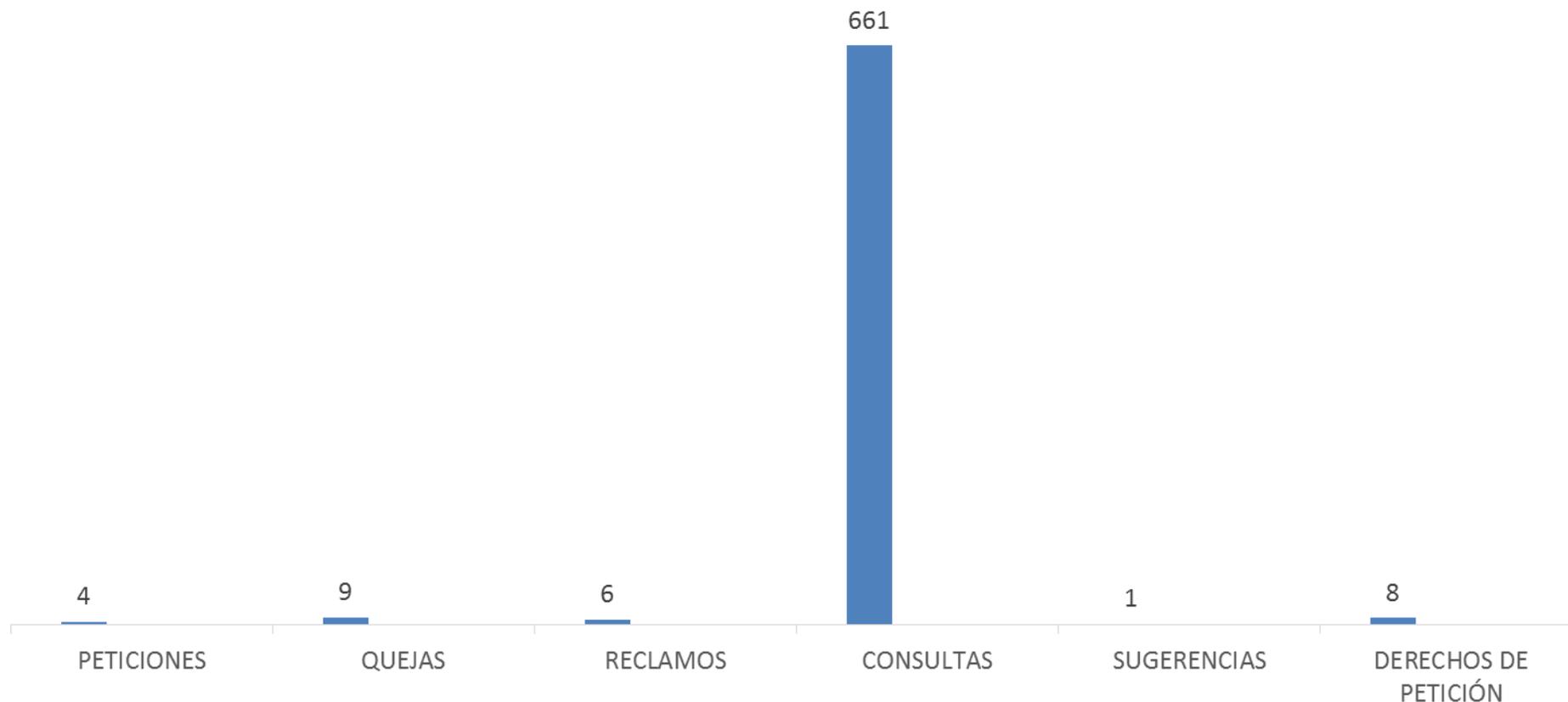
Chat

Buzón

Correo electrónico: quejas.reclamos@uptc.edu.co

Líneas telefónicas : 018000942024 (gratuita) telefax 7428263, conmutador 7405626 extensión 2580 y 7425220 (línea exclusiva de denuncias de hechos de corrupción)

Se presenta informe del trimestre comprendido entre el primero (1) de Enero al treinta y uno (31) de Marzo de 2017, indicando que se recibieron directamente ante la oficina del Grupo de Quejas, Reclamos, sugerencias y Atención del Ciudadano **689 requerimientos**; discriminado así:





Uptc

Universidad Pedagógica y
Tecnológica de Colombia

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD
MULTICAMPUS

RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN

MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE REQUERIMIENTOS

Los requerimientos como: quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas, petición y demás, se pueden radicar por diferentes medios como son: de forma escrita o verbal, mediante formato A-ED-P04-F01, por la línea gratuita nacional, conmutador, telefax, correo electrónico, formulario en línea, chat. El acceso a estos mecanismos se encuentra en el icono servicio al cliente de la página de la universidad o en el link http://www.uptc.edu.co/quejas_reclamos_sugerencias/medios.html. También se cuenta con buzones físicos ubicados en distintas áreas de la Universidad, tal como se indica en la página web institucional.



Uptc

Universidad Pedagógica y
Tecnológica de Colombia

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD
MULTICAMPUS

RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN

MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE REQUERIMIENTOS

Medios / REQUERIMIENTOS	Verbal	Documento	Formato A-ED-P04-F01	Formulario en línea	Correo electrónico	Líneas telefónicas	Chat	Buzón	TOTAL
PETICIONES	-	-	-	-	4	-	-	-	4
QUEJAS	-	2	-	-	7	-	-	-	9
RECLAMOS	-	1	-	-	5	-	-	-	6
DERECHO DE PETICIÓN	-	-	-	-	8	-	-	-	8
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CONSULTAS	-	-	-	-	188	466	7	-	661
DENUNCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SUGERENCIAS	-	-	-	-	1	-	-	-	1
FELICITACION	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NO COMPETENCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	3	-	-	213	466	7	-	689



Uptc

Universidad Pedagógica y
Tecnológica de Colombia

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD
MULTICAMPUS

RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN

La recepción de los 418 requerimientos presentados por las líneas telefónicas se clasificó así:

Líneas telefónicas	018000942024	74228263	Commutador 7405626	7425220
TOTAL	279	175	11	0



Uptc

Universidad Pedagógica y
Tecnológica de Colombia

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD
MULTICAMPUS

RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN

TIPO DE USUARIOS QUE PRESENTARON REQUERIMIENTOS

USUARIOS	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIÓN	NO COMPETENCIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	DERECHO DE PETICIÓN	CHAT	LLAMADAS	TOTAL
ESTUDIANTES	1	5	2	93	-	-	-	-	-	2	2	71	176
FUNCIONARIOS	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
DOCENTE	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	1	4
PENSIONADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EGRESADO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
CONTRATISTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARTICULARES	3	3	2	100	1	-	-	-	-	-	5	392	506
PADRES DE FAMILIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
ANÓNIMO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	4	9	6	194	1	-	-	-	-	2	7	466	689



Uptc

Universidad Pedagógica y
Tecnológica de Colombia

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD
MULTICAMPUS

RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN

ANÁLISIS POR PROCESO

Se plantea para la atención de los distintos requerimientos presentados ante la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, que se dirijan a brindar un servicio de calidad mediante la actividad de atención al ciudadano, a través de los diferentes canales dispuestos, con la finalidad de mejorar la percepción de los Usuarios, a partir de la creación de una imagen institucional y la cultura de servicio amable, efectivo oportuno y seguro. A continuación se refleja por proceso la cantidad de requerimientos atendidos y relacionados con la parte estratégica, Misional y de apoyo de la Universidad.

ESTRATÉGICOS	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS EMAIL FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFONICAS	CONSULTAS CHAT	TOTAL
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	-	1	-	-	-	-	-	3	-	4
COMUNICACIÓN PUBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL Y DE PROGRAMAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	1	-	-	-	-	1	3	-	5



Uptc

Universidad Pedagógica y
Tecnológica de Colombia

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD
MULTICAMPUS

RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN

MISIONALES	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS EMAIL FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFONICAS	CONSULTAS CHAT	SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	DERECHO DE PETICIÓN	TOTAL
<u>DOCENCIA</u>												
LINEAMIENTOS CURRICULARES	4	5	3	1	-	-	64	154	3	-	5	239
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	-	1	1	-	-	-	79	251	2	-	1	335
EDUCACIÓN VIRTUAL	-	-	-	-	-	-	2	4	-	-	-	6
<u>INVESTIGACIÓN</u>												
GESTIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	2
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXT	-	-	-	-	-	-	4	17	-	-	-	21
<u>BIENESTAR UNIVERSITARIO</u>												
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	-	-	-	-	-	-	2	5	1	-	-	8
TOTAL	4	6	4	1	-	-	153	431	6	-	6	611



Uptc

Universidad Pedagógica y
Tecnológica de Colombia

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

APOYO	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS	CONSULTAS	CONSULTAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	DERECHO DE PETICIÓN	TOTAL
							EMAIL	TELEFONICAS	CHAT			
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	-	-	1	-	-	-	-	10	-	-	-	11
GESTIÓN FINANCIERA	-	-	-	-	-	-	9	4	-	-	-	13
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
GESTIÓN DE ADQUISICIÓN BIENES Y SERVICIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	-	-	1	-	-	-	25	15	1	-	-	42
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2
GESTIÓN DE LABORATORIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2
GESTIÓN NORMATIVA	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE IMPRENTA PUBLICACIONES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE INTERVENTORÍA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	-	2	2	-	-	-	35	33	1	-	-	-
TOTAL	-	2	2	-	-	-	35	33	1	-	-	73



Uptc

Universidad Pedagógica y
Tecnológica de Colombia

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD
MULTICAMPUS

RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN

ANÁLISIS DEL INFORME QUE DEBEN PRESENTAR CADA UNA DE LA UNIDADES ACADÉMICAS ADMINISTRATIVAS RESPECTO A LAS PETICIONES Y DILIGENCIAMIENTO

FORMATO A-ED-P04-F15

El Sistema de Quejas, Reclamos , Sugerencias y Atención al Ciudadano, realiza el seguimiento a la gestión adelantada por las diferentes Unidades Académica/Administrativas que conforman la Universidad, respecto de la oportuna atención de las peticiones presentadas por quienes requieren obtener información de parte de la administración. Lo anterior, en desarrollo de su función de control y seguimiento establecida en el Acuerdo 014 de 2005 y en lo expresado en las circulares 060 de 2015 y 022 de 2016.

Es responsabilidad del Grupo, el control y seguimiento a la atención oportuna de las Peticiones y verificar el informe presentado en el formato la gestión realizada por cada una de las dependencias. La información obtenida para la elaboración del presente informe, fue consultada en el formato A-ED-P04-F15 que reportan mensualmente; encontrando que la atención en términos de oportunidad y rapidez frente a cada uno de los requerimientos se refleja en el tiempo en que se da inicio, el cual no es mayor a diez días, salvo en los casos reflejados por la oficina jurídica que cuenta con un termino no mayor a treinta días por ser consultas y emitir conceptos jurídicos.



Uptc

Universidad Pedagógica y
Tecnológica de Colombia

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD
MULTICAMPUS

RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN

UNIDAD ACADÉMICO- ADMINISTRATIVA	PETICIONES REPORTADAS	GENERALIDADES	RESPUESTA EN TÉRMINOS ESTABLECIDOS	
			SI	NO
Oficina Jurídica	41	La atención en términos de oportunidad y rapidez frente a cada uno de los requerimientos se refleja en el tiempo en que se da inicio, el cual no es mayor a quince días. (Algunas peticiones se encuentran en término y no han sido resueltas).	X	
Admisiones y Control de Registro Académico	12	Las peticiones son relacionadas sobre preguntas de trámite de la oficina y solicitud de información en general de los programas.	X	
Casa de Bogotá	3	Las peticiones hacen referencia a trámites internos de la oficina.	X	
Relaciones Internacionales y Convenios	1	En esta solicitud se pide información de los convenios que presta la Universidad.	X	
Facultad de Ciencias de la Salud	3	Los requerimientos fueron atendidos en los términos establecidos.	X	
Escuela de Administración de Empresas Agropecuarias	1	Las peticiones tienen que ver con trámites internos de la Escuela.	X	
Especialización en Gerencia Educacional	2	Las peticiones hacen referencia a trámites internos de la oficina.	X	
Secretaría General	3	Los requerimientos son presentados por personas que tienen derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Resueltas dentro de término.	X	
Unisalud	1	El requerimiento fue resuelto en el tiempo establecido	X	
Oficina de Control Interno Disciplinario	6	Los requerimientos fueron atendidos en los términos establecidos.	X	
Consejo Académico	12	Las solicitudes fueron resueltas en términos	X	
Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	8	Peticiones recibidas por los diferentes canales dispuestos de atención al ciudadano, gestionadas, atendidas, tramitadas y resueltas dentro de término.	X	
TOTAL	93			



Uptc

Universidad Pedagógica y
Tecnológica de Colombia

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD
MULTICAMPUS

RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN

UNIDADES ACADÉMICAS / ADMINISTRATIVAS RESPECTO A LAS PETICIONES Y DILIGENCIAMIENTO FORMATO A-ED-P04-F15 REPORTARON EN CERO.

Grupo De Control Y Evaluación De Gestión Universitaria
Grupo de servicios Generales
Oficina De Control Interno Disciplinario
Grupo De Comunicaciones –y Uptc Radio
Grupo de Archivo y correspondencia
Dirección De Investigaciones
Biblioteca Seccional Sogamoso
Grupo Contabilidad
Programa Maestría En Geografía Convenio UPTC-IGAC
Centro de Gestión de Investigación y Extensión CIFAD
Ayudas Audiovisuales
Emisora UPTC radio
Facultad de Ciencias Básicas

Escuela De Matemáticas, Estadística Tunja
Escuela De Matemáticas, Estadística Duitama
Posgrados De Ingeniería
INCITEMA
Escuela De Sistemas Y Computación
Centro De Gestión, Extensión E Investigación De La Facultad De Ingeniería
CEDEC
Escuela de Administración de Empresas de la Seccional Chiquinquirá.
Biblioteca de la Facultad Seccional Chiquinquirá
Instituto Internacional De Idiomas -Seccional Chiquinquirá
Facultad de Administración de Empresas Chiquinquirá
Facultad de Ingeniería Industrial
Escuela de Ingeniería de Transportes y vías



Uptc

Universidad Pedagógica y
Tecnológica de Colombia

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD
MULTICAMPUS

RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN

A continuación se muestra una relación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Derechos de Petición presentados en los meses de enero, febrero y marzo de 2017:

PETICIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2017-001	PARTICULAR JAVIER FELIPE BULLA	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (FESAD)	Solicitud de contenidos programáticos	10-01-2016	N/A	11-01-2017	
PETICIÓN 2017-002	ESTUDIANTE LORENA VALCARCEL	ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Irregularidad por no aplicación de descuento por elecciones	17-01-2017	N/A	20-01-2017	
PETICIÓN 2017-003	ESTUDIANTE MARÍA ALEJANDRA MENDOZA	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (FESAD)	Solicitud sobre la fecha de grados	20-01-2017	N/A	31-01-2017	
PETICIÓN 2017-004	PARTICULAR VILMA YOLANDA NARVEZ	OFICINA JURÍDICA	Información sobre contratos interadministrativos	14-02-2017	03-03-2017 17-03-2017	28-03-2017	



Uptc

Universidad Pedagógica y
Tecnológica de Colombia

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD
MULTICAMPUS

RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN

QUEJAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
QUEJA 2017-001	DOCENTE MANUEL GALVIS RUEDA	FACULTAD DE EDUCACIÓN	Inconformidad por incumpliendo en las labores de persona encargada de laboratorio	15-12-2016	01-02-2017 22-02-2017	15-03-2017	Por competencia se remite a Control Interno Disciplinario
QUEJA 2017-002	PARTICULAR LUIA FERNANDA MANCIPE	FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS	Inconformidad por no revisión de perfil en convocatoria 5360 de 2016	11-01-2017	N/A	20-01-2017	Se sugiere a la Facultad revisar la inscripción de los aspirantes.
QUEJA 2017-003	ESTUDIANTE STEFANNY FERNANDEZ	ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Dificultad con las comunicaciones	16-01-2017	N/A	18-01-2017	Se emitió circular 015 de 2017 a fin que se conteste el teléfono oportunamente.
QUEJA 2017-004	PARTICULAR ASTRID YANIRA PEREZ	ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Dificultad proceso de matricula	18-01-2017	N/A	26-01-2017	
QUEJA 2017-005	PARTICULAR GIOVANNY ALEXANDER MARTINEZ	ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Dificultad proceso de matricula	22-01-2017	N/A	26-01-2017	
QUEJA 2017-006	PARTICULAR CARLOS RODRÍGUEZ MARTÍNEZ	RECTORÍA	Inconformidad invitación pública 007 de 2017	27-02-2017	N/A	14-03-2017	
QUEJA 2017-007	ESTUDIANTE IVETH ALEXANDRA CUERVO	BIBLIOTECA JORGE PALACIO PRECIADO	Mal ambiente laboral	13-03-2017	N/A	24-03-2017	
QUEJA 2017-008	PARTICULAR YUDY LILIANA VARGAS	SERVICIOS GENERALES	Supuesto mal trato laboral	24-03-2017	N/A	30-03-2017	
QUEJA 2017-009	ESTUDIANTE MILADY TATIANA SALAZAR	DECANATURA DUITAMA	Inconformidad por mal servicio y mala atención	28-03-2017	N/A	—	En trámite



Uptc

Universidad Pedagógica y
Tecnológica de Colombia

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD
MULTICAMPUS

RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN

RECLAMOS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2017-001	ESTUDIANTE JEISON JULIAN QUIROGA	DIRECCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Inconformidad por deudas	10-01-2017	30-01-2017 09-02-2017	13-02-2017	Por competencia se remitió a la Unidad de Política Social para complementar respuesta.
RECLAMO 2017-002	PARTICULAR LINA CONSTANZA CRUZ RODRÍGUEZ	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	Inconformidad por la forma publicación de resultados de admitidos en la convocatoria 5360 de 2016	10-01-2017	N/A	16-01-2017	Se informa a la usuaria que la convocatoria establece que el listado de admitidos se publicará a través de las carteleras de las seccionales.
RECLAMO 2017-003	ESTUDIANTE YULY ALEJANDRA CELY VERDUGO	ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Reliquidación de recibo de pago y mala comunicación	26-01-2017	N/A	06-02-2017	Se emitió circular 015 de 2017 a fin que se conteste el teléfono oportunamente.
RECLAMO 2017-004	ESTUDIANTE YENNY PIRAJÓN	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (FESAD) DUITAMA	Dificultad en la inscripción de materias	21-02-2017	14-03-2017	15-03-2017	
RECLAMO 2017-005	PARTICULAR NIDYA ALEXANDRA SEGURA	TALENTO HUMANO	Inconformidad por el no pago oportuno de salario	02-03-2017	N/A	06-03-2017	
RECLAMO 2017-006	FUNCIONARIO JORGE CASTILLO ARCOS	DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN ACADÉMICA	Problemas con el diseño y funcionamiento de la página web del programa de graduados	04-03-2017	N/A	22-03-2017	

DERECHOS DE PETICIÓN

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2017-001	PARTICULAR DAVID ALEJANDRO AVILA	RECTORÍA	Información sobre contratación con la empresas Constru - servicios	24-12-2016	N/A	11-01-2017	
DERECHO DE PETICIÓN 2017-002	PADRE DE FAMILIA JANETH LILIANA QUIÑONEZ	FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	Irregularidades en una asignatura de medicina veterinaria	12-01-2017	N/A	23-01-2017	
DERECHO DE PETICIÓN 2017-003	ESTUDIANTE CRISTIAN MORENO Y KIMBERLY PLATA	ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Reliquidación de pago de matrícula por elecciones	12-01-2017	N/A	14-01-2017	
DERECHO DE PETICIÓN 2017-004	PARTICULAR FELIPE BULLA	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (FESAD)	Solicitud de contenidos programáticos	19-01-2017	N/A	23-01-2017	
DERECHO DE PETICIÓN 2017-005	ESTUDIANTE DIEGO ALEJANDRO MESA ALRCÓN	ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA	Inconformidad por proceso de selección en la admisión	03-02-2017	N/A	14-02-2017	
DERECHO DE PETICIÓN 2017-006	ESTUDIANTES	RECTORÍA	Inconformidad con el desarrollo del segundo semestre de la especialización de Gestión de Auditoría Tributaria	13-03-2017	N/A	15-03-2017	
DERECHO DE PETICIÓN 2017-007	PARTICULAR VICTOR MANUEL MARTÍNEZ REINA	ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES	Solicita información acerca si se va a implementar sede propia en Aguazul	13-03-2017	N/A	17-03-2017	
DERECHO DE PETICIÓN 2017-008	ESTUDIANTE CRISTIAN JULIAN MORENO	VICERRECTORIA ACADÉMICA	Información sobre la implementación del estudio socio económico para liquidar matrícula	22-03-2017	N/A	EN TRÁMITE	



Uptc

Universidad Pedagógica y
Tecnológica de Colombia

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD
MULTICAMPUS

RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN

SUGERENCIAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
SUGERENCIA 2017-001	PARTICULAR RUBEN DARIO CASTELLANOS	FACULTAD DE INGENIERÍA	Asesoría a transportadores Boyacenses	23-01-2017	09-02-2017 16-03-2017	04-04-2017	

La atención en términos de oportunidad y rapidez frente a cada uno de los requerimientos se refleja en el Sistema de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Atención al Ciudadano en el tiempo en que se da inicio, el cual no es mayor a tres días.



Uptc
Universidad Pedagógica y
Tecnológica de Colombia

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD
MULTICAMPUS
RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN





Uptc

Universidad Pedagógica y
Tecnológica de Colombia

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD
MULTICAMPUS

RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Edificio Administrativo 1 piso

Correo: quejas.reclamos@uptc.edu.co

Conmutador 7405626 Ext.: 2580

CANAL DE DENUNCIAS: 7425220

TELEFAX: 7428263

Línea Gratuita

018000942024