



SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS, Y SUGERENCIAS

INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

SEGUNDO TRIMESTRE 2017

PRESENTA :

MARÍA CLAUDIA GÓMEZ URICOECHEA

Profesional Universitario

1. La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia por medio del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, 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 Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias , el encargado 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

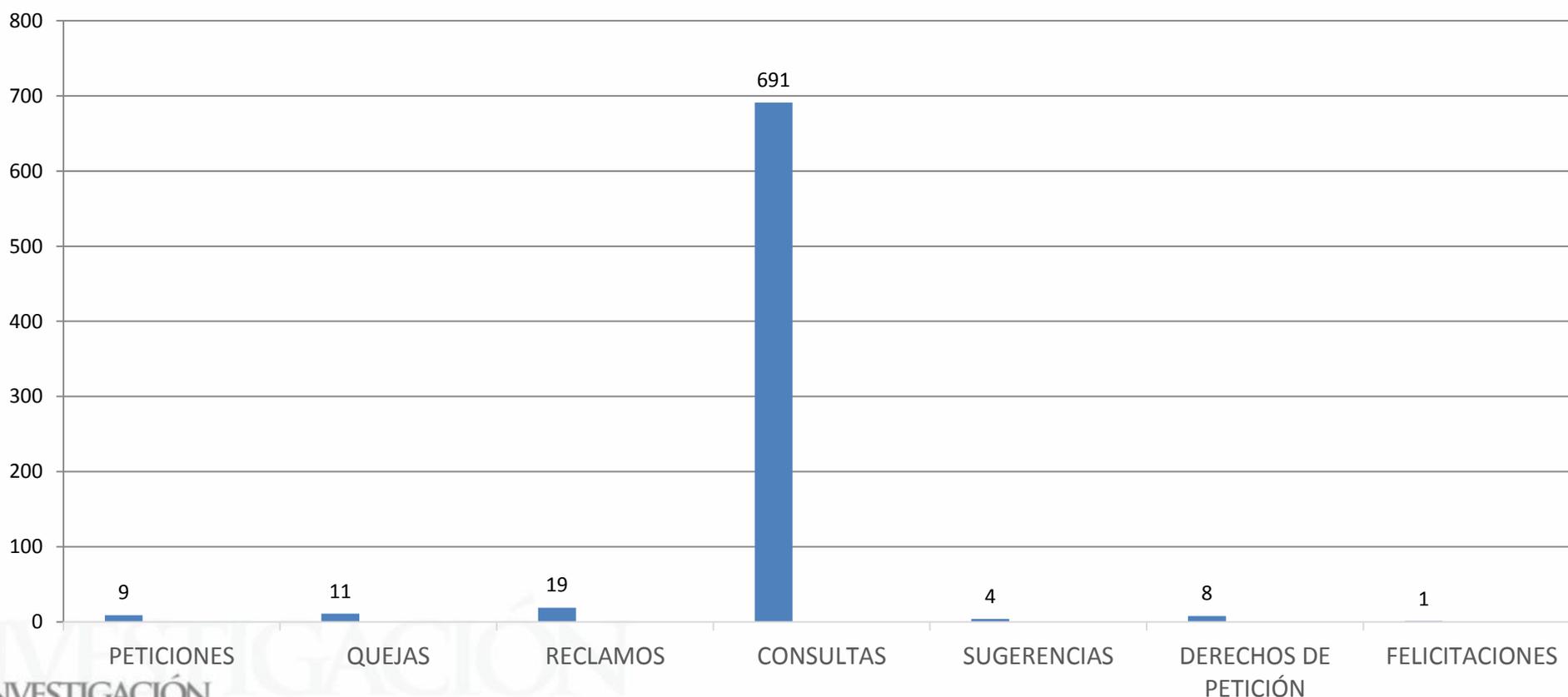
Buzón

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 Abril al treinta (30) de Junio de 2017, indicando que se recibieron directamente ante la oficina del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias **743 requerimientos**; discriminado así:





La recepción de los 502 requerimientos presentados por las líneas telefónicas se clasificó así:

Líneas telefónicas	018000942024	74228263	Commutador 7405626	7425220
TOTAL	268	223	11	0



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	-	-	-	-	9	-	-	-	9
QUEJAS	-	3	1	-	6	-	-	1	11
RECLAMOS	-	1	2	-	15	-	-	1	19
DERECHO DE PETICIÓN	-	-	-	-	8	-	-	-	8
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CONSULTAS	-	-	-	-	185	502	4	-	691
DENUNCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SUGERENCIAS	-	1	2	-	1	-	-	-	4
FELICITACION	-	-	-	-	-	-	-	1	1
NO COMPETENCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	5	5	-	224	502	4	3	743



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	-	7	5	3	1	-	-	-	-	1	-	-	17
FUNCIONARIOS	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
DOCENTE	2	1	7	1	-	-	-	-	-	-	-	-	11
PENSIONADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EGRESADO	1	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	4
CONTRATISTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARTICULARES	5	1	4	180	2	-	1	-	-	8	4	502	707
PADRES DE FAMILIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ANÓNIMO	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
TOTAL	9	11	19	185	3	-	1	-	-	9	4	502	743



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	-	-	-	-	-	2	-	-	3
COMUNICACIÓN PUBLICA	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL Y DE PROGRAMAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	1	1	1	-	-	-	2	-	-	5



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	2	4	2	1	-	-	24	181	-	-	5	219
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA												
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	-	1	1	-	-	-	122	308	4	-	1	437
EDUCACIÓN VIRTUAL	1	-	-	-	-	-	7	2	-	-	-	10
<u>INVESTIGACIÓN</u>												
GESTIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL	-	-	-	-	-	-	4	1	-	-	-	5
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXT	-	-	-	-	-	1	5	8	-	-	-	14
<u>BIENESTAR UNIVERSITARIO</u>												
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	2	3	4	-	-	-	7	-	-	-	1	17
TOTAL	5	8	7	1	-	1	169	500	4	-	7	702

APOYO	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS EMAIL FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFONICAS	CONSULTAS CHAT	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	DERECHO DE PETICIÓN	TOTAL
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	-	1	-	-	-	-	2	-	-	-	-	3
GESTIÓN FINANCIERA	2	-	2	-	-	-	5	-	-	-	2	11
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	1	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	4
GESTIÓN DE ADQUISICIÓN BIENES Y SERVICIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	-	-	4	-	-	-	4	1	-	-	-	9
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
GESTIÓN DE LABORATORIOS	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
GESTIÓN NORMATIVA	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	-	-	2	-	-	-	1	-	-	-	-	3
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
GESTIÓN DE IMPRENTA PUBLICACIONES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE INTERVENTORÍA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	3	2	11	2	-	-	14	2	-	-	2	36

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 y Sugerencias, 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 028 de 2017 y en lo expresado en las circulares 060 de 2015 y 022 de 2016.

Es responsabilidad del Sistema, 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.

UNIDAD ACADÉMICO-ADMINISTRATIVA	PETICIONES REPORTADAS	GENERALIDADES	RESPUESTA EN TÉRMINOS ESTABLECIDOS	
			SI	NO
Oficina Jurídica	44	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	
Relaciones Internacionales y Convenios	1	En esta solicitud se pide información de los convenios que presta la Universidad.	X	
Dirección de Bienestar Universitario	5	Los requerimientos fueron atendidos en los términos establecidos.	X	
Sede Chiquinquirá	1	Las peticiones tienen que ver con trámites internos de la sede	X	
Escuela de Idiomas	1	Las peticiones hacen referencia a trámites internos de la escuela	X	
Unisalud	3	El requerimiento fue resuelto en el tiempo establecido	X	
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	7	Los requerimientos fueron atendidos en los términos establecidos.	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	70			

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

Departamento de servicios Generales
Grupo De Comunicaciones –y Uptc Radio
Grupo de Archivo y correspondencia
Dirección De Investigaciones
Biblioteca Seccional Sogamoso
Departamento de Contratación
Programa Maestría En Geografía Convenio UPTC-IGAC
Centro de Gestión de Investigación y Extensión CIFAD
Departamento de Ayudas Asistenciales
Emisora UPTC radio

INCITEMA
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 Minas
Maestría en Derechos Humanos



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 2017-007	PARTICULAR JOHAN ALEXANDER SÁNCHEZ	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Solicitud reembolso de dinero	30-05-2017	N/A	22-06-2017	
PETICIÓN 2017-008	DOCENTE JOSE RICARDO CORREDOR	COMITÉ DE ASIGNACIÓN DE PUNTAJE	Solicitud de respuestas por parte de esta dependencia	01-06-2017	N/A	27-06-2017 05-07-2017	ABIERTA
PETICIÓN 2017-009	PARTICULAR MARYORY DÍAZ RAMÍREZ	MAESTRÍA EN DESARROLLO RURAL	Solicitud de reintegro	06-06-2017	N/A	12-06-2017	
PETICIÓN 2017-0010	PARTICULAR ANDREA PERALTA ESPINOSA	CREAD YOPAL	Reembolso de dinero	12-06-2017	N/A	13-06-2017	
PETICIÓN 2017-0011	EGRESADA XIMENA PATIÑO CONDIA	DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN ACADÉMICA	Retiro publicación de la página de la Universidad	13-06-2017	N/A	14-06-2017	
PETICIÓN 2017-0012	FUNCIONARIO SECRETARIA ESCUELA DE MUSICA	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	Situación con mascotas de un estudiante	14-06-2017	N/A		ABIERTA

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2017-013	DOCENTE JOSE LUIS CRUZ	SERVICIOS GENERALES	Solicitud de remoción de escombros barrio la colina en la UPTC	14-06-2017	N/A		ABIERTA
PETICIÓN 2017-014	ESTUDIANTE MARÍA ESPERANZA LAVACUDE SILVA	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (FESAD)	Solicitud curso inter semestral	30-06-2017	N/A		ABIERTA
PETICIÓN 2017-015	ESTUDIANTE DIANA QUINTERO	DOCTORADO EN GEOFRAFIA	Información sobre fecha de grado	19-06-2017	N/A	05-07-2017	



QUEJAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
QUEJA 2017-010	ESTUDIANTE LAURA MARTZA ESCALANTE DÍAZ	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Incumpliendo en el horario de citas médicas	03-04-2017	N/A	05-04-2017	
QUEJA 2017-011	ESTUDIANTE GLORIA EMILCE RODRÍGUEZ	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)	Accidente por mordedura de perros dentro de la Universidad	24-05-2017	N/A	30-05-2017	
QUEJA 2017-012	DOCENTE MARÍA ANGELICA GARZÓN	ESCUELA DE ECONOMIA	Inconformidad por mala atención	16-05-2017	N/A	22-05-2017	
QUEJA 2017-013	ANONIMO	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	Inconformidad sobre contratación de personal en la Maestría en Educación	17-05-2017	N/A	08-06-2017	
QUEJA 2017-014	ESTUDIANTE YENNY VIVIANA CALLEJAS	TALENTO HUMANO	Supuesto maltrato de funcionaria hacia estudiantes	30-05-2017	N/A	12-06-2017	
QUEJA 2017-015	DOCENTE JOSUE NICOLAS PINZÓN	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (FESAD)	Presunto acoso laboral	01-06-2017	N/A		ABIERTA
QUEJA 2017-016	PARTICULAR RICARDO GRANADOS GRANADOS	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Inconformidad por mala atención	01-06-2017	N/A	01-06-2017	
QUEJA 2017-017	ESTUDIANTE YINNETH ANDREA WILCHES	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (FESAD)	Inconformidad por persecución de docente	05-06-2017	N/A		ABIERTA



RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
QUEJA 2017-018	FUNCIONARIO ADRIANA MARÍA CARDENAS	COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	Presunta injuria y calumnia	08-06-2017	N/A	15-06-2017	
QUEJA 2017-019	14 ESTUDIANTES	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Falta de objetividad en la asignación de becas	15-06-2017	N/A		ABIERTA
QUEJA 2017-020	ESTUDIANTE FELIPE CORTES ROMERO	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Mala atención en el gimnasio de la Universidad	21-06-2017	N/A	30-06-2017	



RECLAMOS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2017-007	PARTICULAR ALEXANDER ROJAS	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Error en el sistema al ingresar el PIN para inscripción	03-05-2017	N/A	03-05-2017	
RECLAMO 2017-008	DOCENTE GLADYS MARTÍN NOVOA	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Inconformidad por servicio del restaurante de docentes	24-04-2017	N/A	16-05-2017	
RECLAMO 2017-009	ESTUDIANTE DERIAN STIVEN CRUZ GRANADOS	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Inconformidad por los procedimientos mínimos que se prestan en Bienestar Universitario	27-04-2017	N/A	08-05-2017	
RECLAMO 2017-010	PARTICULAR CARLOS MARIO DURANGO	TESORERÍA	Inconformidad por demora en pago de cheque	05-05-2017		11-03-2017	
RECLAMO 2017-011	PARTICULAR SAIN CALDERON	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Solicita corrección de una certificación de un contrato	09-05-2017	N/A	10-05-2017	
RECLAMO 2017-012	DOCENTE ISRAEL CABEZA-MORALES	DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES	Inconformidad por procedimiento erróneo por parte de la oficina de Comunicaciones	08-05-2017	N/A	15-05-2017	Se realizó reunión de conciliación con las partes implicadas



RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2017-013	DOCENTE DAVID FRANCISCO MACIAS PUINILLA	DIRECCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Inconformidad por bloqueo de la página Youtube	10-05-2017	N/A	18-05-2017	
RECLAMO 2017-014	EGRESADA BETTY ROA	FACULTAD DE ESTUIOS A DISTANCIA (FESAD)	Inconformidad por no obtener respuesta por parte de la Fesad para continuar con su ciclo profesional	13-05-2017	N/A	25-05-2017	
RECLAMO 2017-015	DOCENTE MARTÍN EMILIO MENDOZA	BIBLIOTECA JORGE PALACIO PRECIADO	Inconformidad por atención en Biblioteca	15-05-2017	N/A	17-05-2017	
RECLAMO 2017-016	DOCENTE MARÍA DEL CARMEN FUENTES	DIRECCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Inconformidad por cuanto no puede realizar autoevaluación docente	22-05-2017	N/A	12-06-2017	
RECLAMO 2017-017	EGRESADA ROSA ESPITIA	SECRETARIA GENERAL	Inconformidad por cuanto no puede realizar autoevaluación docente	30-05-2017	N/A	06-06-2017	
RECLAMO 2017-018	ESTUDIANTE NELSON MAURICIO ESPINEL	DIRECCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Inconformidad por cuanto no puede realizar autoevaluación docente	05-06-2017	N/A	22-06-2017	
RECLAMO 2017-019	DOCENTE MARÍA DEL CARMEN FUENTES	SECRETARIA GENERAL	Inconformidad con el proceso de elecciones como jurado de votación de la UPTC	31-05-2017	N/A	12-06-2017	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2017-020	ESTUDIANTE MARÍA ALEJANDRA PEREZ	DIRECCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Inconformidad por bloqueo de la página Youtube	07-06-2017	N/A	08-06-2017	
RECLAMO 2017-021	PARTICULAR ALEJANDRA GÓMEZ	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (FESAD)	Solicitud de Reintegro	15-06-2017	N/A		ABIERTA
RECLAMO 2017-022	ANONIMO	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	Inconformidad por aseo de los baños del edificio central	15-06-2017	N/A		ABIERTA
RECLAMO 2017-023	ESTUDIANTE JULIANA ACOSTA	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Inconformidad por incumpliendo de horario en la toma de serología	15-06-2017	N/A	15-06-2017	
RECLAMO 2017-024	ESTUDIANTE DIEGO MAURICIO MOLANO	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Inconformidad por incumpliendo de horario en la toma de serología	16-06-2017	N/A	20-06-2017	
RECLAMO 2017-025	ESTUDIANTE IVONNE DAYANA CAMACHO	DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA	Reporte de accidente al interior de la institución	20-06-2017	N/A		ABIERTA

DERECHOS DE PETICIÓN

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2017-009	PARTICULAR ALVARO ANDRÉS LEAÑO RAMÍREZ	MAESTRÍA DE LA CULTURA FÍSICA	Vulneración de reintegro	27-04-2017	N/A	17-05-2017	
DERECHO DE PETICIÓN 2017-010	ESTUDIANTE YESICA MILENA NEVA	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (FESAD)	Reconocimiento de beca de honor	15-05-2017	N/A	30-05-2017	
DERECHO DE PETICIÓN 2017-011	PARTICULAR VIVIANA ALEJANDRA MORALES	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Reembolso de dinero	16-05-2017	N/A		ABIERT La usuario interpuso recurso de reposición ante concepto emitido por Vicerrectoría Administrativa y Financiera
DERECHO DE PETICIÓN 2017-012	PARTICULAR FERNANDO SILVA	SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Solicitud de Información de estudiante por parte de un particular	02-06-2017	N/A	05-06-2017	
DERECHO DE PETICIÓN 2017-013	PARTICULAR WILMER RODRÍGUEZ	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Reembolso de dinero	21-06-2017	N/A	22-06-2017	
DERECHO DE PETICIÓN 2017-014	PARTICULAR KEVIN GARCIA CAMARGO	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Información sobre admitidos en el programa de medicina en condición de victimas del conflicto	30-06-2017	N/A		ABIERTO
DERECHO DE PETICIÓN 2017-015	PARTICULAR LUZ RINCÓN	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (FESAD)	Corregir error en certificación de notas	30-06-2017	N/A		ABIERTO
DERECHO DE PETICIÓN 2017-016	PARTICULAR LEIDY GUALTEROS	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (FESAD)	Devolución de dinero	30-06-2017	N/A		ABIERTO

SUGERENCIAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
SUGERENCIA 2017-002	PARTICULAR CARLOS FERNANDO QUINTANA	DECANATURA DUITAMA	Uso de buses de la Universidad y no automóviles externos	09-05-2017		30-05-2017	
SUGERENCIA 2017-003	PARTICULAR LUIS GONZALO USCATEGUI	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	Mala atención personal de portería	09-05-2017		30-05-2017	
SUGERENCIA 2017-004	PARTICULAR ROMAN CALDERON VILLAMIZAR	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	Capacitación de conductores buses de la Universidad	24-05-2017		13-06-2017	
SUGERENCIA 2017-005	ESTUDIANTES JHOANA BARRERA YESICA PAOLA SUAREZ	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Mejora en servicio de enfermería	15-06-2017			ABIERTA

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



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