



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

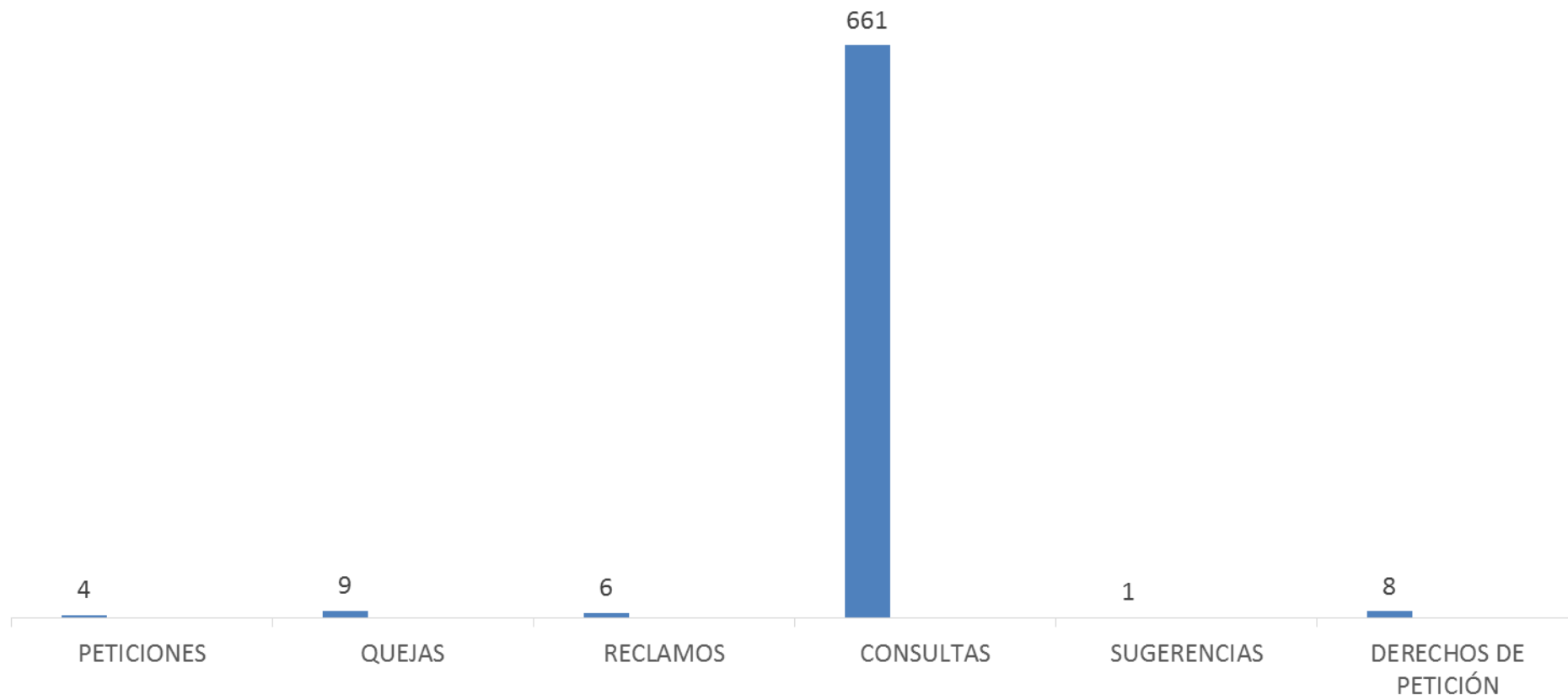
Chat

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 |



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 EMAIL FORMULARIO EN LINEA | CONSULTAS TELEFONICAS | CONSULTAS CHAT | SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA | DERECHO DE PETICIÓN | TOTAL |
|---|----------|----------|----------|------------|-----------|----------------|---|--------------------------|-------------------|--|------------------------|-----------|
| 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