

## SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS, Y SUGERENCIAS

# INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

## SEGUNDO TRIMESTRE 2019

PRESENTA :

MARÍA CLAUDIA GÓMEZ URICOECHEA

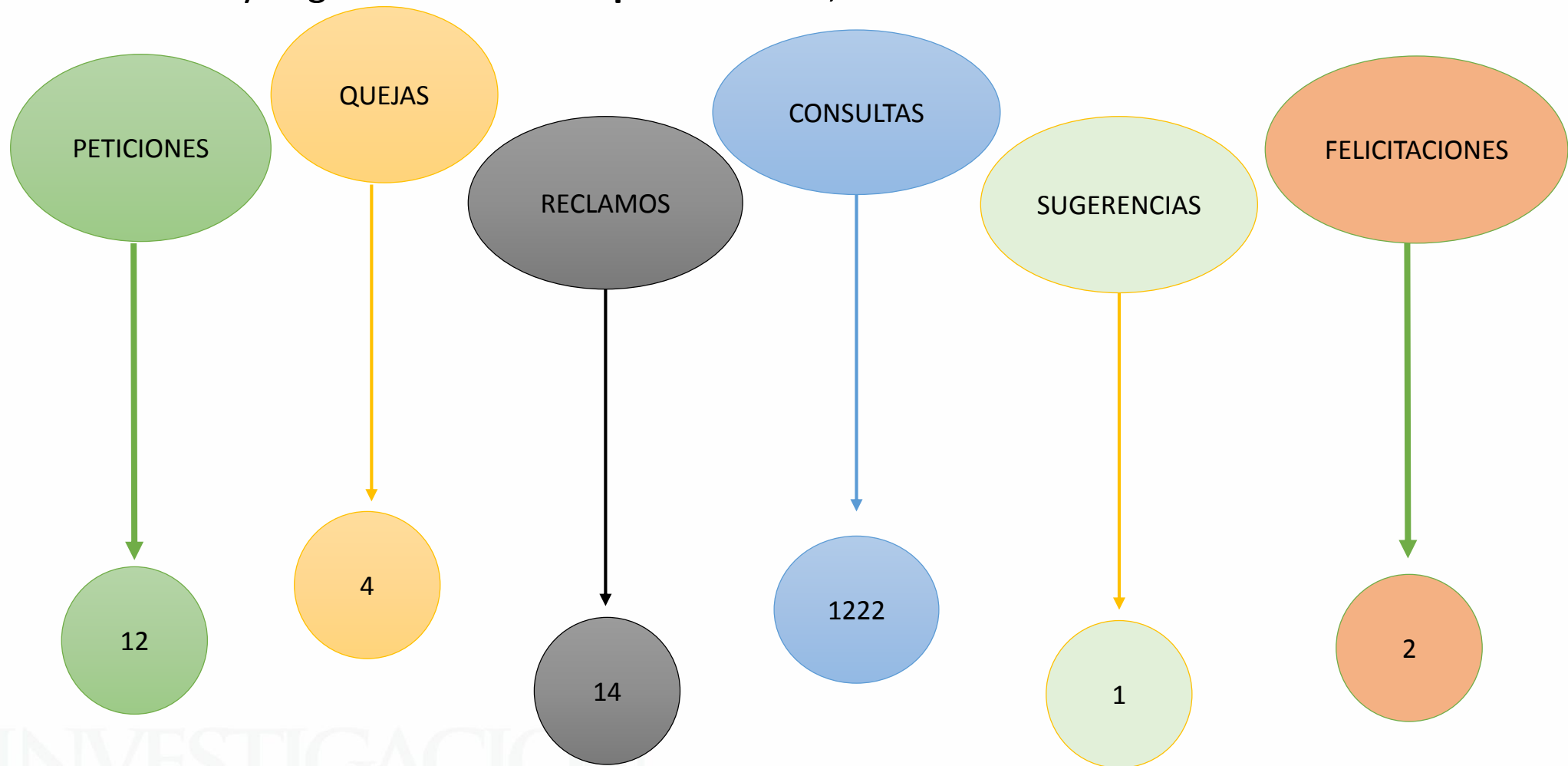
Profesional Universitario

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.

Los medios de presentación de requerimientos son:

- Verbal
- Documento escrito
- Formato físico
- Formulario en línea
- Chat
- Buzón
- Correo electrónico: [quejas.reclamos@uptc.edu.co](mailto: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 (01) de abril al (30) de junio de 2019, indicando que se recibieron ante la oficina del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias **1254 requerimientos**; discriminado así:

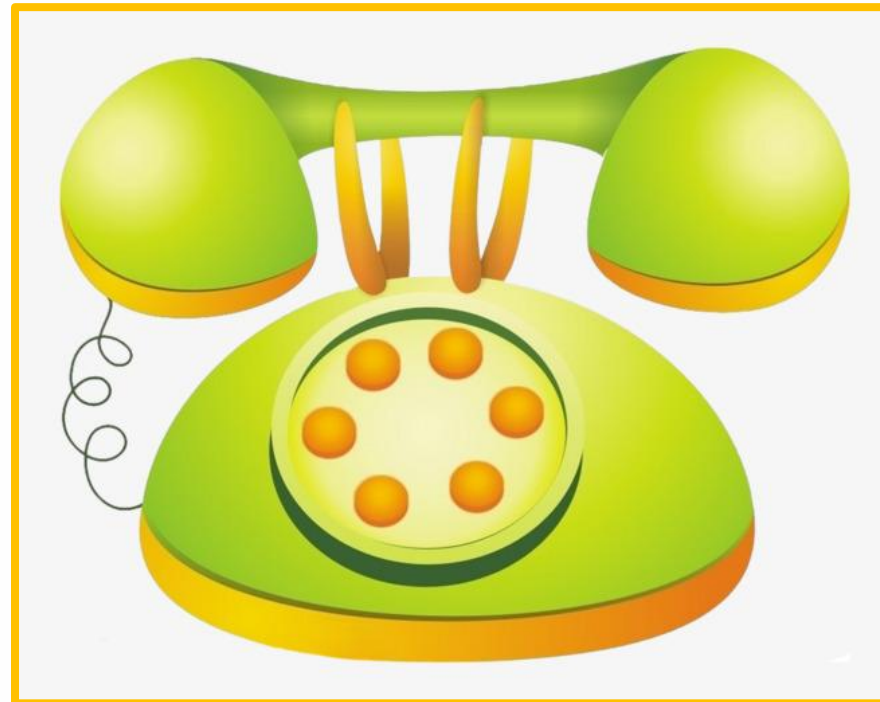


La recepción de los 930 requerimientos presentados por las líneas telefónicas se clasificó así:

**74228263**



**415**



**018000942024**



**515**

## MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE REQUERIMIENTOS

| Medios /<br>REQUERIMIENTOS          | Verbal | Documento | Formato<br>A-ED-P04-F01 | Formulario<br>en línea | Correo<br>electrónico | Líneas<br>telefónicas | Chat | Buzón | TOTAL       |
|-------------------------------------|--------|-----------|-------------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|------|-------|-------------|
| PETICIONES                          | -      | -         | -                       | -                      | 6                     | -                     | -    | -     | 6           |
| QUEJAS                              | -      | 2         | -                       | 1                      | 1                     | -                     | -    | -     | 4           |
| RECLAMOS                            | -      | -         | 1                       | 2                      | 11                    | -                     | -    | -     | 14          |
| DERECHO DE PETICIÓN                 | -      | -         | -                       | -                      | 6                     | -                     | -    | -     | 6           |
| SOLICITUD<br>INFORMACIÓN<br>PÚBLICA | -      | -         | -                       | -                      | -                     | -                     | -    | -     | 1221        |
| CONSULTAS                           | -      | -         | -                       | 96                     | 145                   | 930                   | 50   | -     | -           |
| DENUNCIAS                           | -      | -         | -                       | -                      | -                     | -                     | -    | -     | -           |
| SUGERENCIAS                         | -      | -         | 1                       | -                      | -                     | -                     | -    | -     | 1           |
| FELICITACION                        | -      | -         | -                       | -                      | -                     | -                     | -    | 2     | 2           |
| NO COMPETENCIA                      | -      | -         | -                       | -                      | -                     | -                     | -    | -     | -           |
| <b>TOTAL</b>                        | -      | 2         | 2                       | 99                     | 169                   | 930                   | 50   | 2     | <b>1254</b> |

## 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       | 3        | 2        | 9         | 61         | -           | -         | 1            | -              | -                                | 2                   | -         | 260        | 338         |
| FUNCIONARIOS      | -        | -        | 2         | -          | -           | -         | -            | -              | -                                | -                   | -         | 6          | 8           |
| DOCENTE           | -        | 1        | 1         | -          | -           | -         | 1            | -              | -                                | -                   | -         | -          | 3           |
| PENSIONADOS       | -        | -        | -         | -          | -           | -         | -            | -              | -                                | -                   | -         | -          | -           |
| EGRESADO          | -        | -        | -         | -          | -           | -         | -            | -              | -                                | -                   | -         | 30         | 30          |
| CONTRATISTA       | -        | -        | -         | -          | -           | -         | -            | -              | -                                | -                   | -         | -          | -           |
| PARTICULARES      | 3        | -        | 1         | 181        | -           | -         | -            | -              | -                                | 4                   | 50        | 634        | 873         |
| PADRES DE FAMILIA | -        | -        | -         | -          | -           | -         | -            | -              | -                                | -                   | -         | -          | -           |
| ANÓNIMO           | -        | 1        | 1         | -          | -           | -         | -            | -              | -                                | -                   | -         | -          | 2           |
| <b>TOTAL</b>      | <b>6</b> | <b>4</b> | <b>14</b> | <b>242</b> | <b>-</b>    | <b>-</b>  | <b>2</b>     | <b>-</b>       | <b>-</b>                         | <b>6</b>            | <b>50</b> | <b>930</b> | <b>1254</b> |

## 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<br>EMAIL<br>FORMULARIO EN<br>LINEA | CONSULTAS<br>TELEFONICAS | CONSULTAS<br>CHAT | TOTAL |
|-----------------------------|----------|--------|----------|-------------|-----------|----------------|--|--------------------------|-------------------|-------|
| PLANEACIÓN<br>INSTITUCIONAL | -        | -      | -        | -           | -         | -              | -  | -                        | -                 | -     |
| COMUNICACIÓN PUBLICA        | -        | -      | -        | -           | -         | -              | -  | -                        | -                 | -     |
| DIRECCIONAMIENTO DEL<br>SIG | -        | -      | 1        | -           | -         | -              | -  | -                        | -                 | 1     |
| TOTAL                       | -        | -      | 1        | -           | -         | -              | -  | -                        | -                 | 1     |

| <b>MISIONALES</b>  | PETICIÓN | QUEJAS   | RECLAMOS | SUGERENCIA | DENUNCIAS | FELICITACIONES | CONSULTAS<br>EMAIL<br>FORMULARIO<br>EN LINEA | CONSULTAS<br>TELEFONICAS | CONSULTAS<br>CHAT | SOLICITUD<br>INFORMACIÓN<br>PÚBLICA | DERECHO DE<br>PETICIÓN | TOTAL       |
|--|----------|----------|----------|------------|-----------|----------------|--|--------------------------|-------------------|-------------------------------------|------------------------|-------------|
| <b><u>DOCENCIA</u></b>   |          |          |          |            |           |                |  |                          |                   |                                     |                        |             |
| GESTIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS  | 4        | 1        | 6        | -          | -         | -              | -  | 70                       | -                 | -                                   | 2                      | 83          |
| PROGRAMACIÓN ACADÉMICA   | -        | -        | -        | -          | -         | -              | -  | -                        | -                 | -                                   | -                      | -           |
| ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO                             | -        | -        | -        | -          | -         | -              | 174  | 550                      | 50                | -                                   | 1                      | 775         |
| INNOVACIÓN ACADÉMICA   | -        | -        | -        | -          | -         | -              | 4  | -                        | -                 | -                                   | -                      | 4           |
| <b><u>INVESTIGACIÓN</u></b>  |          |          |          |            |           |                |  |                          |                   |                                     |                        |             |
| GESTIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL | -        | -        | -        | -          | -         | -              | -  | -                        | -                 | -                                   | -                      | -           |
| GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN                                      | 1        | -        | -        | -          | -         | 1              | -  | 50                       | -                 | -                                   | -                      | 52          |
| <b><u>BIENESTAR UNIVERSITARIO</u></b>                                  |          |          |          |            |           |                |  |                          |                   |                                     |                        |             |
| BIENESTAR UNIVERSITARIO  | -        | 1        | 1        | 1          | -         | 1              | 22   | 160                      | -                 | -                                   | 1                      | 187         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>5</b> | <b>2</b> | <b>7</b> | <b>1</b>   | <b>-</b>  | <b>2</b>       | <b>200</b>                                   | <b>830</b>               | <b>50</b>         | <b>-</b>                            | <b>4</b>               | <b>1101</b> |



| APOYO   | PETICIÓN | QUEJAS   | RECLAMOS | SUGERENCIA | DENUNCIAS | FELICITACIONES | CONSULTAS EMAIL     | CONSULTAS TELEFONICAS | CONSULTAS | SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA | DERECHO DE PETICIÓN | TOTAL      |
|---|----------|----------|----------|------------|-----------|----------------|---------------------|-----------------------|-----------|----------------------------------|---------------------|------------|
|   |          |          |          |            |           |                | FORMULARIO EN LINEA |                       | CHAT      |                                  |                     |            |
| GESTIÓN DE TALENTO HUMANO                     | -        | -        | -        | -          | -         | -              | 1                   | 9                     | -         | -                                | 1                   | 11         |
| GESTIÓN FINANCIERA                            | 2        | -        | 1        | -          | -         | -              | 8                   | 20                    | -         | -                                | -                   | 31         |
| GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES                | -        | 2        | 3        | -          | -         | -              | -                   | -                     | -         | -                                | -                   | 5          |
| GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS              | -        | -        | -        | -          | -         | -              | 32                  | 25                    | -         | -                                | -                   | 57         |
| GESTIÓN DE BIBLIOTECAS                        | -        | -        | 1        | -          | -         | -              | -                   | 16                    | -         | -                                | -                   | 17         |
| GESTIÓN DE LABORATORIOS                       | -        | -        | -        | -          | -         | -              | -                   | -                     | -         | -                                | -                   |            |
| GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES               | -        | -        | -        | -          | -         | -              | -                   | 30                    | -         | -                                | -                   | 30         |
| GESTIÓN NORMATIVA                             | -        | -        | -        | -          | -         | -              | -                   | -                     | -         | -                                | -                   | -          |
| GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES | -        | -        | -        | -          | -         | -              | -                   | -                     | -         | -                                | -                   | -          |
| UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD       | -        | -        | -        | -          | -         | -              | -                   | -                     | -         | -                                | -                   | -          |
| GESTIÓN DE INTERVENTORÍA                      | -        | -        | -        | -          | -         | -              | -                   | -                     | -         | -                                | -                   | -          |
| GESTIÓN DE CONTRATACIÓN                       | -        | -        | -        | -          | -         | -              | -                   | -                     | -         | -                                | 1                   | 1          |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>5</b> | <b>-</b>   | <b>-</b>  | <b>-</b>       | <b>41</b>           | <b>100</b>            | <b>-</b>  | <b>-</b>                         | <b>2</b>            | <b>152</b> |

# **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 041 de 2018.

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 ACADEMICO- ADMINISTRATIVA          | PETICIONES REPORTADAS | GENERALIDADES   | RESPUESTA EN TÉRMINOS ESTABLECIDOS |    |
|---|-----------------------|---|------------------------------------|----|
|   |                       |   | SI                                 | NO |
| Dirección Jurídica                        | 61                    | Las solicitudes fueron resultas en los términos establecidos  | X                                  |    |
| Vicerrectoría Académica                   | 27                    | Se dio respuesta a los requerimientos de manera oportuna  | X                                  |    |
| Dirección de Control Interno              | 9                     | Las solicitudes fueron resueltas en términos  | X                                  |    |
| Consejo Académico                         | 10                    | Las peticiones recibidas, fueron tramitadas y resultas dentro de los términos de ley.   | X                                  |    |
| Secretaria General                        | 10                    | Los requerimientos fueron tramitados y solucionados dentro de los términos de ley.  | X                                  |    |
| Bienestar Universitario                   | 7                     | Las solicitudes fueron resueltas en términos  | X                                  |    |
| Consejo de Facultad Seccional Sogamoso    | 5                     | Los requerimientos fueron resueltos en los términos establecidos por la ley.  | X                                  |    |
| Administración de Empresas Chiquinquirá   | 1                     | Las solicitudes fueron resueltas en términos  | X                                  |    |
| Escuela de Ciencias Humanísticas          | 5                     | Se ha dado trámite oportuno a las solicitudes   | X                                  |    |
| Facultad de Ciencias                      | 3                     | Los requerimientos fueron tramitados y solucionados dentro de los términos de ley.  | X                                  |    |
| Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias | 13                    | 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                                  |    |
| TOTAL                                     | 151                   |   |                                    |    |

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

Dirección de Relaciones Internacionales  
Dirección de Extensión  
Decanatura Chiquinquirá  
Departamento de Archivo y Correspondencia  
Incitema  
Departamento de Servicios Asistenciales  
Emisora UPTC  
Biblioteca Sogamoso  
Consultorio Jurídico

## FELICITACIONES

| RADICADO                 | USUARIO                | DEPENDENCIA                            | ASUNTO                                 | FECHA DE INGRESO | SEGUIMIENTO | FECHA DE RESPUESTA | OBSERVACIONES |
|--------------------------|------------------------|--|--|------------------|-------------|--------------------|---------------|
| FELICITACIÓN<br>2019-004 | JULIO RINCÓN<br>ACOSTA | CLINICA<br>VETERINARIA                 | FELICITACIÓN POR<br>EXCELENTE SERVICIO | 25-04-2019       |             | 25-04-2019         |               |
| FELICITACIÓN<br>2019-005 | JUAN PABLO<br>MARTINEZ | BIENESTAR<br>UNIVERSITARIO<br>SOGAMOSO | FELICITACIÓN POR<br>EXCELENTE SERVICIO | 25-04-2019       |             | 25-04-2019         |               |



## QUEJAS

| RADICADO       | USUARIO                 | DEPENDENCIA                          | ASUNTO   | FECHA DE INGRESO | SEGUIMIENTO | FECHA DE RESPUESTA | OBSERVACIONES |
|----------------|-------------------------|--------------------------------------|--|------------------|-------------|--------------------|---------------|
| QUEJA 2019-003 | EDWAR ANTONIO MARTINEZ  | ESCUELA DE PSICOPEDAGOGIA            | SUPUESTA PERSECUCIÓN ACADÉMICA                                     | 09-04-2019       |             | 10-04-2019         |               |
| QUEJA 2019-004 | MIGUEL ROMERO           | DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES  | NO SE REvisa EL BAÚL A TODOS LOS VEHÍCULOS QUE INGRESAN A LA UPTC  | 02-05-2019       |             | 24-05-2019         |               |
| QUEJA 2019-005 | KAROL NATALIA VELASQUEZ | DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES  | RECUPERACIÓN DE CARNET ESTUDIANTL                                  | 24-05-2019       |             | 24-05-2019         |               |
| QUEJA 2019-006 | ANONIMO                 | DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO | PREFERENCIA A DETERMINADO GRUPO DE ESTUDIANTES EN PROCESO DE BECAS | 17-06-2019       |             | EN TÉRMINOS        |               |



## RECLAMOS

| RADICADO         | USUARIO                 | DEPENDENCIA                          | ASUNTO  | FECHA DE INGRESO | SEGUIMIENTO | FECHA DE RESPUESTA | OBSERVACIONES |
|------------------|-------------------------|--------------------------------------|---|------------------|-------------|--------------------|---------------|
| RECLAMO 2019-011 | JASBLEIDY QUEVEDO       | FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA     | INCONFORMIDAD CON EL CURSOD E INGLES QUE DICTA EL INSTITUTO DE IDIOMAS              | 01-04-2019       |             | 30-04-2019         |               |
| RECLAMO 2019-012 | ALEJANDRO MORALES       | ESCUELA DE MEDICINA VETERINARIA      | DEMORA EN INICIACIÓN DE CLASE SEGUNDO SEMESTRE ACADÉMICO                            | 08-04-2019       |             | 08-05-2019         |               |
| RECLAMO 2019-013 | LISETH CAROLINA TORRES  | ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL     | CRUCE DE MATERIAS   | 03-04-2019       |             | 03-04-2019         |               |
| RECLAMO 2019-014 | MONICA ALEJANDRA MEDINA | BIENESTAR UNIVERSITARIO              | FALTA DE ATENCIÓN DE BIENESTAR A ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA | 03-04-2019       |             | 25-04-2019         |               |
| RECLAMO 2019-015 | JULITH ALEXANDRA RICO   | ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL | ALTO COSTO POR CONTENIDOS PROGRAMATICOS   | 09-04-2019       |             | 26-04-2019         |               |

| RADICADO         | USUARIO                       | DEPENDENCIA                         | ASUNTO  | FECHA DE INGRESO | SEGUIMIENTO | FECHA DE RESPUESTA       | OBSERVACIONES |
|------------------|-------------------------------|-------------------------------------|---|------------------|-------------|--------------------------|---------------|
| RECLAMO 2019-016 | IVAN GONZALEZ SUAREZ SAAVEDRA | SISTEMA INTEGRADO DE (SIG)          | SE REVISEN CONDICIÓN INSEGURAS POR SILLAS EN OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 23-04-2019       |             | 15-05-2019               |               |
| RECLAMO 2019-017 | MARISOL BUENO SANABRIA        | FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA    | FALTA DE INFORMACIÓN EN EL PROGRAMA DE TECNICO PROFESIONAL PROCESOS ADMINISTRATIVOS   | 07-05-2019       |             | 08-05-2019               |               |
| RECLAMO 2019-018 | YENNY PATRICA VEGA            | FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA    | DIFICULTAD EN INSCRIPCIÓN PRUEBAS SABER COMO REQUISITO DE GRADO                       | 10-05-2019       |             | 17-05-2019               |               |
| RECLAMO 2019-019 | ANONIMO                       | DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECAS         | FALTA EN LA APLICACIÓN DE NORMAS EN EL DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECAS                    | 16-05-2019       |             | 22-05-2019               |               |
| RECLAMO 2019-020 | JORGE NEVARDO PRIETO          | DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES | MANTENIMIENTO DE BAÑOS PRIMER PISO EDIFICIO CENTRAL                                   | 21-05-2019       |             | 13-06-2019<br>26-06-2019 |               |



| RADICADO            | USUARIO                     | DEPENDENCIA  | ASUNTO  | FECHA DE INGRESO | SEGUIMIENTO | FECHA DE RESPUESTA | OBSERVACIONES |
|---------------------|-----------------------------|--|---|------------------|-------------|--------------------|---------------|
| RECLAMO<br>2019-021 | PAOLA SAAVEDRA              | DEPARTAMENTO DE<br>SERVICIOS<br>GENERALES                              | NEGACIÓN DE INGRESO<br>EN VEHÍCULO A LA UPTC<br>A PESAR DE LIMITACIÓN<br>FÍSICA | 04-06-2019       |             | 07-06-2019         |               |
| RECLAMO<br>2019-022 | ESCUELA DE<br>MATEMÁTICAS   | DEPARTAMENTO DE<br>SERVICIOS<br>GENERALES                              | FALTA DE AGUA EN<br>BAÑOS ESCUELA DE<br>MATEMÁTICAS                             | 04-06-2019       |             | 26-06-2019         |               |
| RECLAMO<br>2019-023 | MARIA FERNANDA<br>GUTIERREZ | VICERRECTORIA<br>ADMINISTRATIVA Y<br>FINANCIERA                        | DESEMBOLSO DE<br>MATRICULA AL<br>CANCELAR DOBLE VEZ                             | 17-06-2019       |             | 17-06-2019         |               |
| RECLAMO<br>2019-024 | ANDREINA CONDE              | DEPARTAMENTO DE<br>ADMISIONES Y<br>CONTROL DE<br>REGISTRO<br>ACADÉMICO | DIFICULTADES EN<br>ADMISIÓN PROGRAMA<br>DE POSGRADO                             | 27-06-2019       |             | EN TÉRMINOS        |               |



## DERECHOS DE PETICIÓN

| RADICADO                     | USUARIO                   | DEPENDENCIA                          | ASUNTO  | FECHA DE INGRESO | SEGUIMIENTO              | FECHA DE RESPUESTA | OBSERVACIONES |
|------------------------------|---------------------------|--------------------------------------|---|------------------|--------------------------|--------------------|---------------|
| DERECHO DE PETICIÓN 2019-010 | LUIS HERNANDO VELANDIA    | FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA     | NO SE SUBIERON CALIFICACIONES AL SIRA DEL ÁREA DE FISICA MECANICA                 | 02-04-2019       |                          | 27-04-2019         |               |
| DERECHO DE PETICIÓN 2019-011 | JUAN SEBASTIAN RUIZ       | DEPARTAMENTO DE CONTRATACIÓN         | CERTIFICACIÓN DE POLIZAS  | 15-05-2019       | 31-05-2019<br>10-06-2019 | -----              |               |
| DERECHO DE PETICIÓN 2019-012 | ADRIANA PATRICIA CORREDOR | DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO       | INFORTMACIÓN DEL ESTATUTO QUE REGULA RELACIÓN LABORAL TRABAJADORES OFICIALES UPTC | 28-05-2019       |                          | 28-05-2019         |               |
| DERECHO DE PETICIÓN 2019-013 | LUIS ALEJANDRO RINCÓN     | FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN | SOLICITA CERTIFICACIÓN DEL CONGRESO INTERNACIONAL DE LA EDUCACIÓN                 | 10-06-2018       |                          | 13-06-2018         |               |
| DERECHO DE PETICIÓN 2019-014 | LEIDY NATHALY MORENO      | DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO | CLARIDAD EN LA DIFUCSIÓN DE FECHAS DE APERTURA Y CIERRE DE CONVOCATORIAS DE BECAS | 17-06-2019       |                          | EN TÉRMINOS        |               |

| RADICADO                        | USUARIO                | DEPENDENCIA  | ASUNTO   | FECHA DE INGRESO | SEGUIMIENTO | FECHA DE RESPUESTA | OBSERVACIONES |
|---------------------------------|------------------------|--|--|------------------|-------------|--------------------|---------------|
| DERECHO DE PETICIÓN<br>2019-015 | YANETH ÁLVAREZ         | VICERRECTORIA ACADÉMICA                                    | PROYECTAR CUADRO COMPARATIVO DE CONTENIDOS PROGRAMATICOS DEL PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS AGROPECUARIAS | 20-06-2019       |             | EN TÉRMINOS        |               |
| DERECHO DE PETICIÓN<br>2019-016 | CAMILA ALEJANDRA PEREZ | DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO | SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE ANULACIÓN DE INSCRIPCIÓN   | 25-06-2019       |             | 25-06-2019         |               |



## PETICIONES

| RADICADO          | USUARIO                 | DEPENDENCIA                               | ASUNTO  | FECHA DE INGRESO | SEGUIMIENTO | FECHA DE RESPUESTA | OBSERVACIONES |
|-------------------|-------------------------|---|---|------------------|-------------|--------------------|---------------|
| PETICIÓN 2019-004 | GLENIZ BRIGITTE SERRANO | FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA          | SOLICITUD CAMBIO DE SEDE                        | 01-04-2019       |             | 30-04-2019         |               |
| PETICIÓN 2019-005 | CARLOS AUGUSTO RUIZ     | VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | ERROR EN CERTIFICADO                            | 12-04-2019       |             | 09-05-2019         |               |
| PETICIÓN 2019-006 | JUAN LEONARDO GONZALEZ  | DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO            | DESVINCULACIÓND EL SIGEP                        | 24-04-2019       |             | 15-05-2019         |               |
| PETICIÓN 2019-007 | CARLOS URIEL CORTES     | FACULTAD DE DERECHO                       | TRASLADO DE SEDE                                | 25-04-2019       |             | 08-05-2019         |               |
| PETICIÓN 2019-008 | ABDÓN SÁNCHEZ CASTILLO  | FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA          | SUBIR NOTAS AL SISTEMA                          | 22-05-2019       |             | 24-05-2019         |               |
| PETICIÓN 2019-009 | MARÍA PAULA DÍAZ        | VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | REEMBOLSO DE DINERO POR PAGO DOBLE DE MATRICULA | 17-06-2019       |             | 20-06-2019         |               |



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

Edificio Administrativo 1 piso

Correo: [quejas.reclamos@uptc.edu.co](mailto:quejas.reclamos@uptc.edu.co)

Conmutador 7405626 Ext.: 2580

CANAL DE DENUNCIAS: 7425220

TELEFAX: 7428263

Línea Gratuita

018000942024