

# PERIODO INFORMADO

# DICIEMBRE -2016



FECHA DE ELABORACIÓN: DICIEMBRE-2016

PERIODO INFORMADO: DICIEMBRE-2016

ELABORÓ: ADELAIDA ACUÑA Y LEIDI MONROY

TIPO DE REQUERIMIENTO: **PETICIONES**

<i>ASUNTO</i>	<i>RADICACIÓN</i>	<i>USUARIO</i>	<i>FECHA DE INICIO</i>	<i>PROCESO</i>	<i>DEPENDENCIA/ FUNCIONARIO</i>	<i>ACTUACIONES-</i>	<i>ESTADO ACTUAL- FECHA</i>	<i>OBSERVACIONES</i>
<i>NO</i>	<i>SE</i>	<i>PRESENTARON</i>						

FECHA DE ELABORACIÓN: DICIEMBRE-2016  
ELABORÓ: LEIDI YUNARI MONROY CASTRO

PERIODO INFORMADO: DICIEMBRE-2016

ELABORÓ: ADELAIDA ACUÑA Y LEIDI MONROY

TIPO DE REQUERIMIENTO: **QUEJAS**

<p>QUEJA</p>	<p>2016-041</p>	<p>MADRE DE FAMILIA MARLENE DEL CARMEN BRICEÑO DÁVILA</p>	<p>07-12-2016</p>	<p>MISIONALES (DOCENCIA: LINEAMIENTOS CURRICULARES)</p>	<p>ESCUELA DE INGENIERÍA AMBIENTAL</p>	<p>06-12-2016 Se recibió por medio de correo electrónico, requerimiento donde la Usuaría solicita que sus hijos tengan profesores con más ética y orientación en la enseñanza para ser buenos profesionales; si un alumno pregunta que se conteste bien no con groserías; que los profesores no solo se limiten a dejar taller sin explicar.                  07-12-2016 Mediante oficio GQRS No 2356 se le da inicio al trámite del requerimiento y se le informó a la Usuaría que se remitió a la Escuela de Ingeniería Ambiental, para su oportuna contestación.                  07-12-2016 Mediante oficio GQRS No 2357 se le solicitó a la Directora de la Escuela de Ingeniería Ambiental, colaboración dando contestación al requerimiento.                  12-12-2016 Por medio de correo electrónico, la Usuaría informa que la profesora se llama Nancy Casadiego de la Escuela de Ingeniería e insiste que es grosera con los alumnos.</p>	<p>07-12-2016 ABIERTA</p>	<p>06-12-2016 Se recibió por medio de correo electrónico, requerimiento donde la Usuaría solicita que sus hijos tengan profesores con más ética y orientación en la enseñanza para ser buenos profesionales; si un alumno pregunta que se conteste bien no con groserías; que los profesores no solo se limiten a dejar taller sin explicar.                  12-12-2016 Por medio de correo electrónico, la Usuaría informa que la profesora se llama Nancy Casadiego de la Escuela de Ingeniería e insiste que es grosera con los alumnos.</p>
<p>QUEJA</p>	<p>2016-042</p>	<p>ESTUDIANTE LILIANA CASTRO GONZÁLEZ</p>	<p>14-12-2016</p>	<p>MISIONALES (DOCENCIA: ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO)</p>	<p>REGISTRO Y ADMISIONES</p>	<p>13-12-2016 Se recibió por medio de documento escrito, requerimiento en donde la Usuaría manifiesta que solicitó información en la Oficina de Admisiones, sobre su matrícula para la Licenciatura de Educación Básica con énfasis en matemáticas, para lo cual la atendió la funcionaria Érika quien en forma descortés y ofensiva, con una actitud de agresividad en su forma de contestar, por lo que la Usuaría manifiesta que se sintió agredida verbalmente.                  14-12-2016 Mediante oficio GQRS No 2411 se le da inicio al trámite del requerimiento y se le informó a la Usuaría que se remitió a la Oficina de Registro y Admisiones para su oportuna contestación.                  14-12-2016 Mediante oficio GQRS No 2412 se le solicitó al Coordinador de Registro y Admisiones, colaboración dando contestación al requerimiento.                  14-12-2016 Se recibió por medio de correo electrónico la respuesta del Coordinador de Registro y Admisiones, donde informa que se indagó a la funcionaria Érika Alvarado, al respecto y evidenciándose que a pesar de que la funcionaria en mención, en repetidas ocasiones le explicó a la estudiante que su trámite debía adelantarlo ante la Escuela respectiva; la señorita Liliana Castro no entendió lo explicado por la funcionaria y por el contrario tomó las explicaciones dadas como un maltrato; cuando en realidad fue la estudiante quien se alteró y gritó a la funcionaria.                  14-12-2016 Mediante Oficio GQRS No 2418 se le remitió a la Usuaría la respuesta dada al requerimiento.</p>	<p>14-12-2016 CERRADO</p>	<p>13-12-2016 Se recibió por medio de documento escrito, requerimiento en donde la Usuaría manifiesta que solicitó información en la Oficina de Admisiones, sobre su matrícula para la Licenciatura de Educación Básica con énfasis en matemáticas, para lo cual la atendió la funcionaria Érika quien en forma descortés y ofensiva, con una actitud de agresividad en su forma de contestar, por lo que la Usuaría manifiesta que se sintió agredida verbalmente.                  14-12-2016 Se recibió por medio de correo electrónico la respuesta del Coordinador de Registro y Admisiones, donde informa que se indagó a la funcionaria Érika Alvarado, al respecto y evidenciándose que a pesar de que la funcionaria en mención, en repetidas ocasiones le explicó a la estudiante que su trámite debía adelantarlo ante la Escuela respectiva; la señorita Liliana Castro no entendió lo explicado por la funcionaria y por el contrario tomó las explicaciones dadas como un maltrato; cuando en realidad fue la estudiante quien se alteró y gritó a la funcionaria.                  14-12-2016 Mediante Oficio GQRS No 2418 se le remitió a la Usuaría la respuesta dada al requerimiento.</p>

**MACROPROCESO: ADMINISTRATIVOS**  
**PROCESO: : GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES**  
**PROCEDIMIENTO: QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS**  
**REGISTRO DE TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS**



Código: A-ED-P04-F09

Versión: 04

Página 4 de 25

<b>QUEJA</b>	<b>2016-043</b>	ANÓNIMOS	14-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: LINEAMIENTOS CURRICULARES)	ESCUELA DE ADMINISTRACI ÓN TURÍSTICA Y HOTELERA	<p>07-12-2016 Se recibió por medio de documento escrito, requerimiento donde los Usuarios Anónimos informan sobre ciertas irregularidades; la manipulación de la profesora Tania Álvarez Meneses (Profesora de Planta) favoreciendo en toda decisión y acción a su esposo Jorge Enrique Gamba (Profesor Ocasional Tiempo Completo). Le asignaron en este año la mayoría de prácticas de turismo al profesor Jorge Gamba; además está postulado como Director de Tesis, y otra serie de eventos en donde los organizadores son los esposos Tania Álvarez y Jorge Gamba. Anexan cuatro folios.</p> <p>14-12-2016 Mediante oficio GQRS No 2413 se le da inicio al trámite del requerimiento y se le informó que se remitirá a la Escuela de Administración Turística y Hotelera.</p> <p>14-12-2016 Mediante oficio GQRS No 2414 se le solicitó al Grupo de Organización y Sistemas, colaboración en el sentido de autorizar se publique en el portal corporativo el documento relacionado con el trámite del requerimiento.</p> <p>14-12-2016 Mediante Oficio GQRS No 2415 se le solicitó al Director de la Escuela de Administración Turística y Hotelera, colaboración dando contestación al Requerimiento.</p>	14-12-2016 ABIERTA	<p>07-12-2016 Se recibió por medio de documento escrito, requerimiento donde los Usuarios Anónimos informan sobre ciertas irregularidades; la manipulación de la profesora Tania Álvarez Meneses (Profesora de Planta) favoreciendo en toda decisión y acción a su esposo Jorge Enrique Gamba (Profesor Ocasional Tiempo Completo). Le asignaron en este año la mayoría de prácticas de turismo al profesor Jorge Gamba; además está postulado como Director de Tesis, y otra serie de eventos en donde los organizadores son los esposos Tania Álvarez y Jorge Gamba. Anexan cuatro folios.</p>
--------------	-----------------	----------	------------	---	--	--	-----------------------	--

FECHA DE ELABORACIÓN: DICIEMBRE-2016  
 ELABORÓ: LEIDI YUNARI MONROY CASTRO

PERIODO INFORMADO: DICIEMBRE-2016

TIPO DE REQUERIMIENTO: **RECLAMOS**

TIPO DE TRÁMITE: ORDINARIO

RECLAMO	2016-032	DOCENTE JAIME PEDROZA SOLER	13-12-2016	APOYO (GESTIÓN DE TALENTO HUMANO)	TALENTO HUMANO	05-12-2016 Se recibió Requerimiento a través de formato A-ED-P04-F01, donde el Usuario manifiesta que no le han entregado una constancia de vinculación que solicitó desde el mes de octubre. Además el trato que le han dado no ha sido el más adecuado ni oportuno. 13-12-2016 Mediante Oficio GQRS N° 2398 se dio trámite al Requerimiento y se le informó al Usuario que se remitió a la Oficina de Talento Humano, para su oportuna contestación. 13-12-2016 Mediante Oficio GQRS No 2399 se solicitó a la Coordinadora del Grupo de Talento Humano, colaboración dando contestación al requerimiento.	13-12-2016 ABIERTA	05-12-2016 Se recibió Requerimiento a través de formato A-ED-P04-F01, donde el Usuario manifiesta que no le han entregado una constancia de vinculación que solicitó desde el mes de octubre. Además el trato que le han dado no ha sido el más adecuado ni oportuno.
RECLAMO	2016-033	PARTICULAR WILMAR ÁLVAREZ	13-12-2016	APOYO (GESTIÓN FINANCIERA)	TESORERÍA	12-12-2016 Se recibió Requerimiento a través de correo electrónico, donde el Usuario manifiesta que ha estado llamando a la central de cuentas muchas veces y nunca contestan. Tiene una orden de servicios a su nombre que debía haberse consignado en su cuenta de Bancolombia y no se ha hecho. 13-12-2016 Mediante Oficio GQRS N° 2401 se dio trámite al Requerimiento y se le informó al Usuario que se remitió a la Oficina de Tesorería, para su oportuna contestación. 13-12-2016 Mediante Oficio GQRS No 2402 se solicitó a la Coordinadora del Grupo de Tesorería, colaboración dando contestación al requerimiento. 15-12-2016 Mediante Oficina GQRS No 2430 se le remitió la respuesta dada al requerimiento por parte de la Oficina de Tesorería donde manifiestan que el día 14 de diciembre de 2016, se realizó consignación de cheque a las 3:58 p.m., se informa igualmente que son tres días de canje.	15-12-2016 CERRADO	12-12-2016 Se recibió Requerimiento a través de correo electrónico, donde el Usuario manifiesta que ha estado llamando a la central de cuentas muchas veces y nunca contestan. Tiene una orden de servicios a su nombre que debía haberse consignado en su cuenta de Bancolombia y no se ha hecho. 15-12-2016 Mediante Oficina GQRS No 2430 se le remitió la respuesta dada al requerimiento por parte de la Oficina de Tesorería donde manifiestan que el día 14 de diciembre de 2016, se realizó consignación de cheque a las 3:58 p.m., se informa igualmente que son tres días de canje.
RECLAMO	2016-034	ESTUDIANTE NATALIA RODRÍGUEZ SOSA	14-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO)	REGISTRO Y ADMISIONES	13-12-2016 Se recibió Requerimiento a través de *correo electrónico, donde la Usuaría informa sobre la mala atención que se presta en todas las entidades que componen a la Universidad, incluyendo la facultad de Medicina, sobre todo en control y registro académico. 14-12-2016 Mediante Oficio GQRS N° 2406 se dio trámite al Requerimiento y se le informó a la Usuaría que se remitió a la Oficina de Admisiones y Control de Registro Académico, para su oportuna contestación. 14-12-2016 Mediante Oficio GQRS No 2407 se solicitó al Coordinador del Grupo de Admisiones y Control de Registro Académico, colaboración dando contestación al requerimiento.	14-12-2016 CERRADO	13-12-2016 Se recibió Requerimiento a través de *correo electrónico, donde la Usuaría informa sobre la mala atención que se presta en todas las entidades que componen a la Universidad, incluyendo la facultad de Medicina, sobre todo en control y registro académico. La Oficina de Admisiones y Control de Registro Académico el día 16 de diciembre de 2016 manifiesta que la Universidad hace esfuerzos para publicar toda la información de los diferentes trámites académicos, para el caso en particular usted debe consultar la página <a href="http://www.uptc.edu.co/admisiones/controlde_registro">www.uptc.edu.co/admisiones/controlde_registro</a>

**MACROPROCESO: ADMINISTRATIVOS**  
**PROCESO: : GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES**  
**PROCEDIMIENTO: QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS**  
**REGISTRO DE TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS**



Código: A-ED-P04-F09

Versión: 04

Página 6 de 25

						14-12-2016 Mediante Oficio GQRS No 2408 se solicitó al Director de la Escuela de Medicina, colaboración dando contestación al requerimiento.		
RECLAMO	2016-035	PARTICULAR JAIME ALBERTO ARIAS BARRERA	15-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: LINEAMIENTOS CURRICULARES)	MAESTRÍA EN DERECHOS HUMANOS	14-12-2016 Se recibió por medio de *correo electrónico, requerimiento en el cual el Usuario manifiesta que no es claro el proceso de selección en la Maestría de Derechos Humanos, ha llamado en varias oportunidades nadie responde el teléfono. 15-12-2016 Mediante oficio GQRS No 2431 se da trámite al requerimiento y se le informa al Usuario que se remitirá a la Maestría en Derechos Humanos, para su oportuna contestación. 15-12-2016 Mediante oficio GQRS No 2421 se solicitó a la Directora de Maestría en Derechos Humanos, colaboración dando contestación al Requerimiento.	15-12-2016 ABIERTA	14-12-2016 Se recibió por medio de *correo electrónico, requerimiento en el cual el Usuario manifiesta que no es claro el proceso de selección en la Maestría de Derechos Humanos, ha llamado en varias oportunidades nadie responde el teléfono.

FECHA DE ELABORACIÓN: DICIEMBRE-2016

PERIODO INFORMADO: DICIEMBRE-2016

ELABORÓ: ADELAIDA ACUÑA Y LEIDI MONROY



TIPO DE REQUERIMIENTO: **SUGERENCIAS**

TIPO DE TRÁMITE: ORDINARIO

<b>SUGERENCIA</b>	<b>2016-040</b>	PARTICULAR JAIME SÁNCHEZ PÉREZ	14-12-2016	ESTRATÉGICOS (PLANEACIÓN INSTITUCIONAL)	RECTORÍA	12-12-2016 Se recibió por medio de Oficio solicitud del reingreso del Doctor Ricardo García a la Clínica de la UPTC, ésta solicitud la hacen como gremio caballista del departamento de Boyacá. 14-12-2016 Mediante oficio GQRS No 2409 se da inicio al trámite del requerimiento y se le informó al Usuario que se remitió a la Oficina de Rectoría para su oportuna contestación. 14-12-2016 Mediante oficio GQRS No 2410 se le solicitó al señor Rector, colaboración dando contestación al requerimiento.	14-12-2016 ABIERTA	12-12-2016 Se recibió por medio de Oficio solicitud del reingreso del Doctor Ricardo García a la Clínica de la UPTC, ésta solicitud la hacen como gremio caballista del departamento de Boyacá.
-------------------	-----------------	--------------------------------------	------------	---	----------	---	-----------------------	---

FECHA DE ELABORACIÓN: DICIEMBRE-2016

PERIODO INFORMADO: DICIEMBRE-2016

ELABORÓ: ADELAIDA ACUÑA Y LEIDI MONROY



TIPO DE REQUERIMIENTO: **DENUNCIAS**

TIPO DE TRÁMITE: ORDINARIO

<i>ASUNTO</i>	<i>RADICACIÓN</i>	<i>USUARIO</i>	<i>FECHA DE INICIO</i>	<i>PROCESO</i>	<i>DEPENDENCIA/ FUNCIONARIO</i>	<i>ACTUACIONES-</i>	<i>ESTADO ACTUAL- FECHA</i>	<i>OBSERVACIONES</i>
<i>NO</i>	<i>SE</i>	<i>PRESENTARON</i>						

FECHA DE ELABORACIÓN: DICIEMBRE-2016

PERIODO INFORMADO: DICIEMBRE-2016

ELABORÓ: ADELAIDA ACUÑA Y LEIDI MONROY



TIPO DE REQUERIMIENTO: **FELICITACIONES**

TIPO DE TRÁMITE: GESTIÓN DIRECTA

<i>ASUNTO</i>	<i>RADICACIÓN</i>	<i>USUARIO</i>	<i>FECHA DE INICIO</i>	<i>PROCESO</i>	<i>DEPENDENCIA/ FUNCIONARIO</i>	<i>ACTUACIONES-</i>	<i>ESTADO ACTUAL- FECHA</i>	<i>OBSERVACIONES</i>
<i>NO</i>	<i>SE</i>	<i>PRESENTARON</i>						

FECHA DE ELABORACIÓN: DICIEMBRE-2016

PERIODO INFORMADO: DICIEMBRE-2016

ELABORÓ: LEIDI YUNARI MONROY CASTRO

TIPO DE REQUERIMIENTO: **POR NO COMPETENCIA**

TIPO DE TRÁMITE: GESTIÓN DIRECTA

<i>ASUNTO</i>	<i>RADICACIÓN</i>	<i>USUARIO</i>	<i>FECHA DE INICIO</i>	<i>PROCESO</i>	<i>DEPENDENCIA/ FUNCIONARIO</i>	<i>ACTUACIONES-</i>	<i>ESTADO ACTUAL- FECHA</i>	<i>OBSERVACIONES</i>
<i>NO</i>	<i>SE</i>	<i>PRESENTARON</i>						

FECHA DE ELABORACIÓN: DICIEMBRE - 2016

PERIODO INFORMADO: DICIEMBRE - 2016

ELABORÓ: LEIDI YUNARI MONROY CASTRO

TIPO DE REQUERIMIENTO: **REQUERIMIENTOS RELACIONADOS CON CONTRATACIÓN, BIENES Y SUMINISTROS E INTERVENTORÍA**

TIPO DE TRÁMITE: GESTIÓN DIRECTA

<i>ASUNTO</i>	<i>RADICACIÓN</i>	<i>USUARIO</i>	<i>FECHA DE INICIO</i>	<i>PROCESO</i>	<i>DEPENDENCIA/ FUNCIONARIO</i>	<i>ACTUACIONES-</i>	<i>ESTADO ACTUAL- FECHA</i>	<i>OBSERVACIONES</i>
<i>NO</i>	<i>SE</i>	<i>PRESENTARON</i>						

FECHA DE ELABORACIÓN: DICIEMBRE-2016

PERIODO INFORMADO: DICIEMBRE DE 2016

ELABORÓ: LEIDI YUNARI MONROY CASTRO

## TIPO DE REQUERIMIENTO: **CONSULTAS POR CHAT**

ASUNTO	RADICACIÓN	USUARIO	FECHA DE INICIO	PROCESO	DEPENDENCIA/ FUNCIONARIO	ACTUACIONES	ESTADO ACTUAL- FECHA	OBSERVACIONES
CHAT	050	PARTICULAR TATIANA ROMERO	05-12-2016	MISIONALES LINEAMIENTOS CURRICULARES	ESCUELA DE IDIOMAS	Solicita información sobre si en la Universidad se dictan cursos de ingles	CERRADO	Solicita información sobre si en la Universidad se dictan cursos de ingles, se le manifiesta que se comunique con la Escuela de Idiomas
CHAT	051	ESTUDIANTE Angie.21	05-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO)	REGISTRO Y ADMISIONES	Solicita información sobre el porqué no se encuentra en la lista de admitidos	CERRADO	Solicita información sobre el porqué no se encuentra en la lista de admitidos, se le manifestó que se tiene que comunicar con la Oficina de Admisiones y control de Registro Académico.

FECHA DE ELABORACIÓN: DICIEMBRE-2016

PERIODO INFORMADO: DICIEMBRE DE 2016

ELABORÓ: LEIDI YUNARI MONROY CASTRO

TIPO DE REQUERIMIENTO: **CONSULTAS**

TIPO DE TRÁMITE: GESTIÓN DIRECTA

CONSULTA	2016-1028	PARTICULAR HEIDDY GINETH RUÍZ MECÍAS	01-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO)	REGISTRO Y ADMISIONES	<p>28-11-2016 Se recibió Consulta a través de *correo electrónico, donde la Usuaría solicita información sobre la carrera de administración de empresas, con respecto a la matrícula si es por declaración de renta.</p> <p>01-12-2016 Mediante Oficio GQRS N° 2385 se dio trámite al Requerimiento y se le informó a la Usuaría que debe realizar una declaración escrita indicando su estado económico de manera clara y sencilla, si depende económicamente de si misma o de sus padres y la actividad laboral que desarrollan, esta declaración la debe presentar con los demás documentos exigidos en las fechas establecidas por la institución. Para mayor información puede comunicarse con la Oficina de Registro y Admisiones.</p>	<p>28-11-2016 Se recibió Consulta a través de *correo electrónico, donde la Usuaría solicita información sobre la carrera de administración de empresas, con respecto a la matrícula si es por declaración de renta.</p> <p>01-12-2016 Mediante Oficio GQRS N° 2385 se dio trámite al Requerimiento y se le informó a la Usuaría que debe realizar una declaración escrita indicando su estado económico de manera clara y sencilla, si depende económicamente de si misma o de sus padres y la actividad laboral que desarrollan, esta declaración la debe presentar con los demás documentos exigidos en las fechas establecidas por la institución. Para mayor información puede comunicarse con la Oficina de Registro y Admisiones.</p>
CONSULTA	2016-1029	PARTICULAR JUAN OROZCO	01-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO)	REGISTRO Y ADMISIONES	<p>29-11-2016 Se recibió Consulta a través de *correo electrónico, donde el Usuario solicita colaboración ya que estuvo mirando en la página y aún no está su recibo de pago para la matrícula, no sabe si está mal algún documento.</p> <p>01-12-2016 Mediante Oficio GQRS N° 2386 se dio trámite al Requerimiento y se le informó al Usuario que se remitió a la Oficina de Registro y Admisiones, para su oportuna contestación.</p> <p>01-12-2016 Mediante Oficio GQRS No 2387 se solicitó al Coordinador del Grupo de Admisiones y Control de Registro, colaboración dando contestación al requerimiento.</p> <p>01-12-2016 Se recibió por medio de correo electrónico respuesta de la Oficina de Admisiones donde le informan al Usuario que el recibo de pago está cargado correctamente; aún no está matriculado, entregó documentos base de liquidación para sentar matrícula, debe entregar recibo de pago ya cancelado en el banco, certificado de haber tramitado serología y ficha psicosocial, original y la copia del diploma de bachiller.</p>	<p>29-11-2016 Se recibió Consulta a través de *correo electrónico, donde el Usuario solicita colaboración ya que estuvo mirando en la página y aún no está su recibo de pago para la matrícula, no sabe si está mal algún documento.</p> <p>01-12-2016 Se recibió por medio de correo electrónico respuesta de la Oficina de Admisiones donde le informan al Usuario que el recibo de pago está cargado correctamente; aún no está matriculado, entregó documentos base de liquidación para sentar matrícula, debe entregar recibo de pago ya cancelado en el banco, certificado de haber tramitado serología y ficha psicosocial, original y la copia del diploma de bachiller.</p>

**MACROPROCESO: ADMINISTRATIVOS**  
**PROCESO: : GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES**  
**PROCEDIMIENTO: QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS**  
**REGISTRO DE TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS**



Código: A-ED-P04-F09

Versión: 04

Página 14 de 25

<b>CONSULTA</b>	2016-1030	PARTICULAR AYRTON ANDRÉS DÍAZ ARIZA	05-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO)	REGISTRO Y ADMISIONES	30-11-2016 Se recibió Consulta a través de *correo electrónico, donde el Usuario solicita colaboración ya que no sabe cuál es la copia infográfica del Exámen de Estado. 05-12-2016 Mediante Oficio GQRS N° 2389 se dio trámite al Requerimiento y se le informó al Usuario que se puede comunicar con la Oficina de Registro y Admisiones.	05-12-2016 CERRADO	30-11-2016 Se recibió Consulta a través de *correo electrónico, donde el Usuario solicita colaboración ya que no sabe cuál es la copia infográfica del Exámen de Estado. 05-12-2016 Mediante Oficio GQRS N° 2389 se dio trámite al Requerimiento y se le informó al Usuario que se puede comunicar con la Oficina de Registro y Admisiones.
<b>CONSULTA</b>	2016-1031	PARTICULAR CARLOS AURELIO ARDILA RAMÍREZ	05-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO)	REGISTRO Y ADMISIONES	03-12-2016 Se recibió Consulta a través de *correo electrónico, donde el Usuario solicita información sobre el proceso de homologación para obtener el título de Licenciado en Matemáticas. 05-12-2016 Mediante Oficio GQRS N° 2390 se dio trámite al Requerimiento y se le informó al Usuario que para obtener el título de Licenciado en Matemáticas se debe seguir el trámite ordinario de la Universidad, es decir se debe inscribir; una vez admitido debe cursar como mínimo dos semestres y contar con un promedio acumulado de mínimo 3.6 para que de esta manera la Universidad realice el estudio respectivo de la homologación. Para mayor información se puede comunicar con la Oficina de Registro y Admisiones.	05-12-2016 CERRADO	03-12-2016 Se recibió Consulta a través de *correo electrónico, donde el Usuario solicita información sobre el proceso de homologación para obtener el título de Licenciado en Matemáticas. 05-12-2016 Mediante Oficio GQRS N° 2390 se dio trámite al Requerimiento y se le informó al Usuario que para obtener el título de Licenciado en Matemáticas se debe seguir el trámite ordinario de la Universidad, es decir se debe inscribir; una vez admitido debe cursar como mínimo dos semestres y contar con un promedio acumulado de mínimo 3.6 para que de esta manera la Universidad realice el estudio respectivo de la homologación. Para mayor información se puede comunicar con la Oficina de Registro y Admisiones.
<b>CONSULTA</b>	2016-1032	PARTICULAR ANGIE CASTILLO	05-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO)	REGISTRO Y ADMISIONES	05-12-2016 Se recibió Consulta a través de *correo electrónico, donde la Usuaría solicita información sobre porqué no la aceptaron en la Universidad, si miró los resultados de Licenciatura en Música y el mínimo para pasar está en 43 en adelante y su ponderado es de 52. 05-12-2016 Mediante Oficio GQRS N° 2391 se dio trámite al Requerimiento y se le informó a la Usuaría que se remitió a la Oficina de Registro y Admisiones, para su oportuna contestación. 05-12-2016 Mediante Oficio GQRS No 2392 se solicitó al Coordinador del Grupo de Admisiones y Control de Registro, colaboración dando contestación al requerimiento. 05-12-2016 Se recibió por medio de correo electrónico respuesta de la Oficina de Admisiones donde le informan a la Usuaría que no fue posible tenerla en cuenta ni hacer ponderado de su lcfes para Música puesto que no presentó las pruebas de selección que fueron del 01 al 04 de noviembre en la Escuela de Música.	05-12-2016 CERRADO	05-12-2016 Se recibió Consulta a través de *correo electrónico, donde la Usuaría solicita información sobre porqué no la aceptaron en la Universidad, si miró los resultados de Licenciatura en Música y el mínimo para pasar está en 43 en adelante y su ponderado es de 52. 05-12-2016 Se recibió por medio de correo electrónico respuesta de la Oficina de Admisiones donde le informan a la Usuaría que no fue posible tenerla en cuenta ni hacer ponderado de su lcfes para Música puesto que no presentó las pruebas de selección que fueron del 01 al 04 de noviembre en la Escuela de Música.
<b>CONSULTA</b>	2016-1033	ESTUDIANTE MIGUEL ROMERO	06-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: LINEAMIENTOS CURRICULARES)	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA	05-12-2016 Se recibió Consulta a través de *correo electrónico, donde el Usuario solicita colaboración ya que no alcanzó a realizar la Evaluación Docente, porque la Coordinadora del CREAD de Soata les informó que se podía realizar hasta el día 05 de diciembre, pero entró a la página y dice que había plazo hasta el día 03 de diciembre. 06-12-2016 Mediante Oficio GQRS N° 2350 se dio trámite al Requerimiento y se le informó al Usuario que se debe comunicar con la Facultad de Estudios a Distancia.	06-12-2016 CERRADO	05-12-2016 Se recibió Consulta a través de *correo electrónico, donde el Usuario solicita colaboración ya que no alcanzó a realizar la Evaluación Docente, porque la Coordinadora del CREAD de Soata les informó que se podía realizar hasta el día 05 de diciembre, pero entró a la página y dice que había plazo hasta el día 03 de diciembre.

**MACROPROCESO: ADMINISTRATIVOS**  
**PROCESO: : GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES**  
**PROCEDIMIENTO: QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS**  
**REGISTRO DE TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS**



Código: A-ED-P04-F09

Versión: 04

Página 15 de 25

								06-12-2016 Mediante Oficio GQRS N° 2350 se dio trámite al Requerimiento y se le informó al Usuario que se debe comunicar con la Facultad de Estudios a Distancia.
<b>CONSULTA</b>	2016-1034	PARTICULAR MÓNICA BARÓN MONTAÑO	06-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: LINEAMIENTOS CURRICULARES)	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	05-12-2016 Se recibió Consulta a través de *correo electrónico, donde la Usuaría solicita colaboración ya que presentaron una ponencia en el Seminario Internacional Pensar de Otro Modo, y les entregaron un certificado provisional de su participación, pero quedó pendiente el certificado formal y además el código ISSN o ISBN que se asignará al evento para consultar las memorias. 06-12-2016 Mediante Oficio GQRS N° 2351 se dio trámite al Requerimiento y se le informó a la Usuaría que se debe comunicar con la Facultad la cual organizó el Seminario Internacional Pensar de Otro Modo.	06-12-2016 CERRADO	05-12-2016 Se recibió Consulta a través de *correo electrónico, donde la Usuaría solicita colaboración ya que presentaron una ponencia en el Seminario Internacional Pensar de Otro Modo, y les entregaron un certificado provisional de su participación, pero quedó pendiente el certificado formal y además el código ISSN o ISBN que se asignará al evento para consultar las memorias.  06-12-2016 Mediante Oficio GQRS N° 2351 se dio trámite al Requerimiento y se le informó a la Usuaría que se debe comunicar con la Facultad la cual organizó el Seminario Internacional Pensar de Otro Modo.
<b>CONSULTA</b>	2016-1035	PARTICULAR HAROLD GALINDO SOGAMOSO	07-12-2016	MISIONALES (BIENESTAR UNIVERSITARIO: GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO)	UNIDAD DE POLÍTICA SOCIAL	07-12-2016 Se recibió Consulta a través de *correo electrónico, donde el Usuario solicita colaboración ya que fue admitido y no ha podido realizar la ficha psicosocial y por más que intenta siempre le sale que sus datos son incorrectos. 07-12-2016 Mediante Oficio GQRS N° 2353 se dio trámite al Requerimiento y se le informó al Usuario que se debe comunicar con la Unidad de Política Social.	07-12-2016 CERRADO	07-12-2016 Se recibió Consulta a través de *correo electrónico, donde el Usuario solicita colaboración ya que fue admitido y no ha podido realizar la ficha psicosocial y por más que intenta siempre le sale que sus datos son incorrectos.  07-12-2016 Mediante Oficio GQRS N° 2353 se dio trámite al Requerimiento y se le informó al Usuario que se debe comunicar con la Unidad de Política Social.
<b>CONSULTA</b>	2016-1036	PARTICULAR KAREN LISETH CÓRDOBA MORENO	07-12-2016	MISIONALES (INVESTIGACIÓN: GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN)	COEGRESADOS	06-12-2016 Se recibió Requerimiento a través de *correo electrónico, donde la Usuaría solicita profesional en Ingeniería Metalúrgica para la Planta de Fundación ubicada en Funza. 07-12-2016 Mediante Oficio GQRS N° 2355 se dio trámite al Requerimiento y se le informó a la Usuaría que se debe comunicar con la Oficina de Coegresados.	07-12-2016 CERRADO	06-12-2016 Se recibió Requerimiento a través de *correo electrónico, donde la Usuaría solicita profesional en Ingeniería Metalúrgica para la Planta de Fundación ubicada en Funza.  07-12-2016 Mediante Oficio GQRS N° 2355 se dio trámite al Requerimiento y se le informó a la Usuaría que se debe comunicar con la Oficina de Coegresados.

**MACROPROCESO: ADMINISTRATIVOS**  
**PROCESO: : GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES**  
**PROCEDIMIENTO: QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS**  
**REGISTRO DE TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS**



Código: A-ED-P04-F09

Versión: 04

Página 16 de 25

<b>CONSULTA</b>	2016-1037	ESTUDIANTE ANDREA GIOVANNA SOTO MONROY	12-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: LINEAMIENTOS CURRICULARES)	POSGRADOS FACULTAD SECCIONAL SOGAMOSO	09-12-2016 Se recibió Consulta a través de *correo electrónico, donde la Usuaría solicita colaboración ya que un familiar le compró el PIN pero no solicitó el número, es para inscribirse a la especialización en Gerencia de Talento Humano en la sede Sogamoso. 12-12-2016 Mediante Oficio GQRS N° 2394 se dio trámite al Requerimiento y se le informó a la Usuaría que el proceso de inscripción de la especialización lo debió realizar antes del 9 de diciembre del año en curso por cuanto la página no se encuentra habilitada para realizar dicha inscripción.	12-12-2016	09-12-2016 Se recibió Consulta a través de *correo electrónico, donde la Usuaría solicita colaboración ya que un familiar le compró el PIN pero no solicitó el número, es para inscribirse a la especialización en Gerencia de Talento Humano en la sede Sogamoso. 12-12-2016 Mediante Oficio GQRS N° 2394 se dio trámite al Requerimiento y se le informó a la Usuaría que el proceso de inscripción de la especialización lo debió realizar antes del 9 de diciembre del año en curso por cuanto la página no se encuentra habilitada para realizar dicha inscripción.
<b>CONSULTA</b>	2016-1038	PARTICULAR LEIDY MORA	12-12-2016	APOYO (GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS)	ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS	09-12-2016 Se recibió Requerimiento a través de *correo electrónico donde la Usuaría solicita colaboración ya que realizó la inscripción a un programa de posgrado y al finalizar no le fue posible imprimir la inscripción. 12-12-2016 Mediante Oficio GQRS N° 2395, se le indico a la Usuaría que se dio trámite al Requerimiento y se le informó que se debe comunicar con el Grupo de Organización y Sistemas.	12-12-2016	09-12-2016 Se recibió Requerimiento a través de *correo electrónico donde la Usuaría solicita colaboración ya que realizó la inscripción a un programa de posgrado y al finalizar no le fue posible imprimir la inscripción. 12-12-2016 Mediante Oficio GQRS N° 2395, se le indico a la Usuaría que se dio trámite al Requerimiento y se le informó que se debe comunicar con el Grupo de Organización y Sistemas.
<b>CONSULTA</b>	2016-1039	PARTICULAR ANDREA TUTA	12-12-2016	APOYO (GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS)	ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS	11-12-2016 Se recibió Requerimiento a través de *correo electrónico donde la Usuaría solicita colaboración ya que no puede descargar el comprobante de pago de matrícula. 12-12-2016 Mediante Oficio GQRS N° 2396, se le indico a la Usuaría que se dio trámite al Requerimiento y se le informó que se debe comunicar con el Grupo de Organización y Sistemas.	12-12-2016	11-12-2016 Se recibió Requerimiento a través de *correo electrónico donde la Usuaría solicita colaboración ya que no puede descargar el comprobante de pago de matrícula. 12-12-2016 Mediante Oficio GQRS N° 2396, se le indico a la Usuaría que se dio trámite al Requerimiento y se le informó que se debe comunicar con el Grupo de Organización y Sistemas.
<b>CONSULTA</b>	2016-1040	PARTICULAR DANIELA ANDREA HERNÁNDEZ ROJAS	12-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO)	REGISTRO Y ADMISIONES	11-12-2016 Se recibió Consulta a través de *correo electrónico, donde la Usuaría solicita información sobre las fechas de inscripciones de materias y el pago de matrícula con la entrega de documentos. 12-12-2016 Mediante Oficio GQRS N° 2397 se dio trámite al Requerimiento y se le informó a la Usuaría que se puede comunicar con la Facultad de la cual requiere esa información o con la Oficina de Registro y Admisiones.	12-12-2016	11-12-2016 Se recibió Consulta a través de *correo electrónico, donde la Usuaría solicita información sobre las fechas de inscripciones de materias y el pago de matrícula con la entrega de documentos. 12-12-2016 Mediante Oficio GQRS N° 2397 se dio trámite al Requerimiento y se le informó a la Usuaría que se puede comunicar con la Facultad de la cual requiere esa información o con la Oficina de Registro y Admisiones.
<b>CONSULTA</b>	2016-1041	PARTICULAR HOLLMAN CERVANTES	13-12-2016	APOYO (GESTIÓN FINANCIERA)	TESORERÍA	09-12-2016 Se recibió Consulta a través de *correo electrónico, donde el Usuario solicita programación de pago para AVANTIKA COLOMBIA de las facturas vencidas. 13-12-2016 Mediante Oficio GQRS N° 2398 se dio trámite al Requerimiento y se le informó al Usuario que se remitió a la Oficina de Tesorería, para su oportuna contestación. 13-12-2016 Mediante Oficio GQRS No 2400 se solicitó a la Coordinadora del Grupo de Tesorería, colaboración dando contestación al requerimiento.	15-12-2016	09-12-2016 Se recibió Consulta a través de *correo electrónico, donde el Usuario solicita programación de pago para AVANTIKA COLOMBIA de las facturas vencidas. 14-12-2016 Se recibió por medio de Oficio CGT-860, la respuesta de la Oficina de Tesorería, donde informan que ésta dependencia no puede informar cómo se llevará a cabo la programación de los pagos

**MACROPROCESO: ADMINISTRATIVOS**  
**PROCESO: : GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES**  
**PROCEDIMIENTO: QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS**  
**REGISTRO DE TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS**



Código: A-ED-P04-F09

Versión: 04

Página 17 de 25

						14-12-2016 Se recibió por medio de Oficio CGT-860, la respuesta de la Oficina de Tesorería, donde informan que ésta dependencia no puede informar cómo se llevará a cabo la programación de los pagos a nombre de Avántika Lab & Process, en razón a que la fecha de giro se conoce hasta el momento en que la cuenta llaga a esta Oficina, y a la fecha no se ha recibido ningún documento a nombre der esta empresa. 15-12-2016 Mediante Oficio GQRS No 2430 se le remitió al Usuario la respuesta dada al requerimiento.	CERRADO	a nombre de Avántika Lab & Process, en razón a que la fecha de giro se conoce hasta el momento en que la cuenta llaga a esta Oficina, y a la fecha no se ha recibido ningún documento a nombre der esta empresa.  15-12-2016 Mediante Oficio GQRS No 2430 se le remitió al Usuario la respuesta dada al requerimiento.
<b>CONSULTA</b>	2016-1042	ESTUDIANTE JUAN DAVID PEÑA FIGUEROA	14-12-2016	MISIONALES (BIENESTAR UNIVERSITARIO: GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO)	UNIDAD DE POLÍTICA SOCIAL SECCIONAL SOGAMOSO	12-12-2016 Se recibió Consulta a través de *correo electrónico, donde el Usuario manifiesta su inconformismo con los resultados de la Convocatoria para las becas de estímulo de restaurante, ya que no fue seleccionado y le parece injusto porque en los papeles notariados que presentó, se evidenciaba la incapacidad económica de su mamá, la cual gana un salario mínimo, donde ella tiene que pagar arriendo, transporte, alimentación; además es madre cabeza de familia. 14-12-2016 Mediante Oficio GQRS N° 2404 se dio trámite al Requerimiento y se le informó al Usuario que se remitió a la Unidad de Política Social Seccional Sogamoso, para su oportuna contestación. 14-12-2016 Mediante Oficio GQRS No 2405 se solicitó ala Coordinadora de Unidad de Política Social Sogamoso, colaboración dando contestación al Requerimiento. 14-12-2016 Se recibió por medio de correo electrónico la respuesta de la Coordinadora de Unidad de Política Social Sogamoso, donde informa que existen 15 cupos para la Seccional Sogamoso, por tal razón la Universidad no es excluyente y la Convocatoria se hace cumpliendo todos los requisitos. 14-12-2016 Mediante Oficio GQRS No 2419 se le remitió al Usuario la respuesta dada al requerimiento.	14-12-2016 CERRADO	12-12-2016 Se recibió Consulta a través de *correo electrónico, donde el Usuario manifiesta su inconformismo con los resultados de la Convocatoria para las becas de estímulo de restaurante, ya que no fue seleccionado y le parece injusto porque en los papeles notariados que presentó, se evidenciaba la incapacidad económica de su mamá, la cual gana un salario mínimo, donde ella tiene que pagar arriendo, transporte, alimentación; además es madre cabeza de familia.  14-12-2016 Se recibió por medio de correo electrónico la respuesta de la Coordinadora de Unidad de Política Social Sogamoso, donde informa que existen 15 cupos para la Seccional Sogamoso, por tal razón la Universidad no es excluyente y la Convocatoria se hace cumpliendo todos los requisitos.  14-12-2016 Mediante Oficio GQRS No 2419 se le remitió al Usuario la respuesta dada al requerimiento.
<b>CONSULTA</b>	2016-1043	PARTICULAR MARELEINE ECHEVERRÍA	14-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO)	REGISTRO Y ADMISIONES	14-12-2016 Se recibió Consulta a través de *correo electrónico, donde la Usuaría solicita Verificación de Título. 14-12-2016 Mediante Oficio GQRS N° 2420 se dio trámite al Requerimiento y se le informó a la Usuaría que se remitió a la Oficina de Registro y Admisiones, para su oportuna contestación. 14-12-2016 Mediante Oficio GQRS No 2421 se solicitó al Coordinador del Grupo de Admisiones y Control de Registro, colaboración dando contestación al requerimiento. 15-12-2016 Se recibió por medio de correo electrónico la respuesta de la Oficina de Control de Registro Académico, donde adjuntan el certificado de registro de diploma solicitado.	15-12-2016 CERRADO	14-12-2016 Se recibió Consulta a través de *correo electrónico, donde la Usuaría solicita Verificación de Título.  15-12-2016 Se recibió por medio de correo electrónico la respuesta de la Oficina de Control de Registro Académico, donde adjuntan el certificado de registro de diploma solicitado.

**MACROPROCESO: ADMINISTRATIVOS**  
**PROCESO: : GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES**  
**PROCEDIMIENTO: QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS**  
**REGISTRO DE TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS**



Código: A-ED-P04-F09

Versión: 04

Página 18 de 25

<b>CONSULTA</b>	2016-1044	PARTICULAR ÁNGELA GARAVITO	15-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO)	REGISTRO Y ADMISIONES	<p>14-12-2016 Se recibió Requerimiento a través de *correo electrónico, donde la Usuaría Consulta si puede aplazar el semestre que viene, pues se presentó y pasó, pero por cuestiones económicas no puede pagarlo.</p> <p>15-12-2016 Mediante Oficio GQRS N° 2432 se dio trámite al Requerimiento y se le informó a la Usuaría que se remitió a la Oficina de Registro y Admisiones, para su oportuna contestación.</p> <p>15-12-2016 Mediante Oficio GQRS No 2433 se solicitó al Coordinador del Grupo de Admisiones y Control de Registro, colaboración dando contestación al requerimiento.</p> <p>15-12-2016 Se recibió por medio de correo electrónico respuesta de la Oficina de Admisiones donde le informan a la Usuaría que si es aspirante admitida y no se matricula, debe necesariamente volver a inscribirse en el segundo semestre; porque no es posible reservar cupo a menos que se matricule.</p>	15-12-2016 CERRADO	<p>14-12-2016 Se recibió Requerimiento a través de *correo electrónico, donde la Usuaría Consulta si puede aplazar el semestre que viene, pues se presentó y pasó, pero por cuestiones económicas no puede pagarlo.</p> <p>15-12-2016 Se recibió por medio de correo electrónico respuesta de la Oficina de Admisiones donde le informan a la Usuaría que si es aspirante admitida y no se matricula, debe necesariamente volver a inscribirse en el segundo semestre; porque no es posible reservar cupo a menos que se matricule.</p>
<b>CONSULTA</b>	2016-1045	PARTICULAR JOSÉ OTONIEL GARCÍA PATIÑO	15-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO)	REGISTRO Y ADMISIONES	<p>14-12-2016 Se recibió Requerimiento a través de *correo electrónico, donde el Usuario pide disculpas por no matricularse al programa que accedió, no puede pagar la matrícula debido a que los recursos económicos de su familia no son estables.</p> <p>15-12-2016 Mediante Oficio GQRS N° 2434 se dio trámite al Requerimiento y se le informó al Usuario que se remitió a la Oficina de Registro y Admisiones, para su oportuna contestación.</p> <p>15-12-2016 Mediante Oficio GQRS No 2435 se solicitó al Coordinador del Grupo de Admisiones y Control de Registro, colaboración dando contestación al requerimiento.</p> <p>15-12-2016 Se recibió por medio de correo electrónico respuesta de la Oficina de Admisiones donde le informan al Usuario que el recibo de pago de matrícula esta cargado en la página de la Universidad en admisiones/matriculas pregrado presencial, desde el día 02 de diciembre de 2016, ya que Física es un programa de tarifa fija. La fecha límite para el pago de la matrícula fue hasta el día 15 de noviembre.</p>	15-12-2016 CERRADO	<p>14-12-2016 Se recibió Requerimiento a través de *correo electrónico, donde el Usuario pide disculpas por no matricularse al programa que accedió, no puede pagar la matrícula debido a que los recursos económicos de su familia no son estables.</p> <p>15-12-2016 Se recibió por medio de correo electrónico respuesta de la Oficina de Admisiones donde le informan al Usuario que el recibo de pago de matrícula esta cargado en la página de la Universidad en admisiones/matriculas pregrado presencial, desde el día 02 de diciembre de 2016, ya que Física es un programa de tarifa fija. La fecha límite para el pago de la matrícula fue hasta el día 15 de noviembre.</p>

FECHA DE ELABORACIÓN: DICIEMBRE-2016

PERIODO INFORMADO: DICIEMBRE DE 2016

ELABORÓ: LEIDI YUNARI MONROY CASTRO

FECHA DE ELABORACIÓN: DICIEMBRE-2016

PERIODO INFORMADO: DICIEMBRE - 2016

ELABORÓ: **ADELAIDA ACUÑA**

TIPO DE REQUERIMIENTO: **CONSULTAS TELEFÓNICAS**

TIPO DE TRÁMITE: GESTIÓN DIRECTA

**MACROPROCESO: ADMINISTRATIVOS**  
**PROCESO: : GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES**  
**PROCEDIMIENTO: QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS**  
**REGISTRO DE TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS**



Código: A-ED-P04-F09

Versión: 04

Página 20 de 25

CONSULTA TELEFONICA	2016-2248	PARTICULAR JOSE FRANCISCO LANCHEROS	01-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: GESTION DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN)	DIRECCION DE INVESTIGACIONES	01-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 7428263 solicita comunicarse directamente la rectoría. Se le indicó procedimiento	01-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.
CONSULTA TELEFONICA	2016-2249	PARTICULAR EDISSON STIVEN DÍAS	01-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: LINEAMINENTOS CURRICULARES)	FESAD	01-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 018000942024 solicita colaboración para descargar recibo de matrícula FESAD. Se le oriento y se le indicó comunicarse con la Facultad	01-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.
CONSULTA TELEFONICA	2016-2250	PARTICULAR NELCY TORRES	01-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: LINEAMINENTOS CURRICULARES)	FACULTAD SECCIONAL DUITAMA	01-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 018000942024 solicita información sobre especialización en pos cosechas de frutas, verduras y flores	01-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.
CONSULTA TELEFONICA	2016-2251	PARTICULAR EDISON DIÁZ	01-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: LINEAMINENTOS CURRICULARES)	FESAD	01-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 018000942024 solicita información sobre el procedimiento para descargar recibo de pago de matrícula estudios a distancia, presenta dificultad. Se re direccionó comunicación con la Facultad	01-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.
CONSULTA TELEFONICA	2016-2252	PARTICULAR TATIANA GOMEZ	02-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: LINEAMINENTOS CURRICULARES)	FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD	02-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 018000942024 solicita información sobre cursos pre médicos. Se le indicó adelantar la gestión a través de la Facultad de Ciencias de la Salud.	02-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.
CONSULTA TELEFONICA	2016-2253	PARTICULAR JAVIER HUERTAS	02-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: LINEAMINENTOS CURRICULARES)	FESAD	02-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 7428263 manifiesta dificultad para descargar recibo de pago matrícula de la FESAD. SE redirecciónó comunicación con la Facultad	02-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.
CONSULTA TELEFONICA	2016-2254	PARTICULAR YENNY BERNAL	02-12-2016	APOYO (GESTIÓN DE ADQUISICIÓN BINES Y SERVICIOS)	ALMACEN GENERAL	02-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 018000942024 solicita comunicarse con la Oficina de Almacén General. Se direcciono comunicación	02-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.

**MACROPROCESO: ADMINISTRATIVOS**  
**PROCESO: : GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES**  
**PROCEDIMIENTO: QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS**  
**REGISTRO DE TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS**



Código: A-ED-P04-F09

Versión: 04

Página 21 de 25

CONSULTA TELEFONICA	2016-2255	PARTICULAR PEDRO REYES	02-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: LINEAMINENTOS CURRICULARES)	FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES	02-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 7428263, solicita información sobre Posgrados en Derechos Humanos. Se le direcciono comunicación con la Facultad.	02-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.
CONSULTA TELEFONICA	2016-2256	PARTICULAR NATALIA PUERTO	02-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO)	REGISTRO Y ADMISIONES	02-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 018000942024 solicita información sobre fechas en que estarán llamando a los aspirantes que quedaron para el 1° semestre de 2017. Se le indicó comunicarse con la oficina de Admisiones.	02-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.
CONSULTA TELEFONICA	2016-2257	PARTICULAR DANIELA JIMNEZ	05-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: LINEAMINENTOS CURRICULARES)	FACULTAD DE EDUCACIÓN	05-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 018000942024 solicita información comunicarse directamente con la Facultad de Educación. Se direcciono con la Facultad	05-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.
CONSULTA TELEFONICA	2016-2258	PARTICULAR DANIELA MARTINEZ	05-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO)	REGISTRO Y ADMISIONES	05-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 7428263 solicita información EN relación a la fecha de la matricula si la puede hacer en una fecha diferente a la que esta programadas. se direcciono comunicación con la oficina de Admisiones	05-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.
CONSULTA TELEFONICA	2016-2259	PARTICULAR JOSE ANTONIO NAVARRETE	05-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO)	REGISTRO Y ADMISIONES	05-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 7428263 solicita información en relación a la fecha de la matricula si la puede hacer en una fecha diferente a la que esta programadas. Se direcciono comunicación con la oficina de Admisiones	05-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.
CONSULTA TELEFONICA	2016-2260	PARTICULAR XIMENA OSORIO	05-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA:LINEAMINETOS CURRICULARES)	EDUCACIÓN VIRTUAL	05-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 018000942024 solicita información en relación cursos virtuales. Se le invito a seguir a página WEP de la UPTC y a comunicarse directamente con la Dirección de Educación Virtual	05-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.
CONSULTA TELEFONICA	2016-2261	PARTICULAR LAURA SIERRA	05-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO)	REGISTRO Y ADMISIONES	05-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 7428263 solicita información sobre inscripciones para el 1° semestre de 2017. Se indicó que las inscripciones fueron hasta el 28 de octubre.	05-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.

**MACROPROCESO: ADMINISTRATIVOS**  
**PROCESO: : GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES**  
**PROCEDIMIENTO: QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS**  
**REGISTRO DE TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS**



Código: A-ED-P04-F09

Versión: 04

Página 22 de 25

CONSULTA TELEFONICA	2016-2262	PARTICULAR MARINA VILLAMIZAR	05-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA:LINEAMINETOS CURRICULARES)	FESAD	05-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 018000942024. Manifiesta preocupación al no poder descargar el recibo de pago matrícula de la FESAD. Se le indicó comunicarse directamente con la Facultad	05-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.
CONSULTA TELEFONICA	2016-2263	PARTICULAR TRINIDAD REYES	05-12-2016	APOYO GESTIÓN FINANCIERA	TESORERIA	05-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 018000942024. Manifiesta la necesidad de contar un credito de ICETEX para el estudio de la hija. Se le indico hacerlo a través de la oficina de Tesorería y se indicó el procedimiento.	05-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.
CONSULTA TELEFONICA	2016-2264	PARTICULAR INGRID GIL	05-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO)	REGISTRO Y ADMISIONES	05-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 7428263, solicita información sobre inscripciones 2° semestre de 2017. Se le indico que aún no ha salido programación	05-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.
CONSULTA TELEFONICA	2016-2265	PARTICULAR ERIKA HERNANDEZ	05-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO)	REGISTRO Y ADMISIONES	05-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 7428263, solicita información sobre inscripciones 2° semestre de 2017. Se le indico que aún no ha salido programación	05-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.
CONSULTA TELEFONICA	2016-2266	PARTICULAR CESAR JIMENEZ	05-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: LINEAMIENTOS CURRICULARES)	EDUCACIÓN VIRTUAL	05-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 018000942024 solicita información sobre especialización en archivística Virtual. Se direcciono comunicación con Educación Virtual	05-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.
CONSULTA TELEFONICA	2016-2267	PARTICULAR CARMEN JULIA BENAVIDES	06-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: LINEAMIENTOS CURRICULARES)	EDUCACIÓN VIRTUAL	06-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 7428263 solicita información sobre cursos de educación virtual. Se le direcciono comunicación con aula virtual.	06-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.
CONSULTA TELEFONICA	2016-2268	PARTICULAR GLORIA AMESQUITA	06-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: LINEAMIENTOS CURRICULARES)	FESAD	05-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 7428263 solicita información sobre regencia en farmacia 1° semestre de 2017. Se le indicó que las inscripciones se cerraron desde el 11 de noviembre.	06-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.

**MACROPROCESO: ADMINISTRATIVOS**  
**PROCESO: : GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES**  
**PROCEDIMIENTO: QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS**  
**REGISTRO DE TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS**



Código: A-ED-P04-F09

Versión: 04

Página 23 de 25

CONSULTA TELEFONICA	2016-2269	PARTICULAR JULIANA CEPEDA	06-12-2016	APOYO (GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS)	ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS	06-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 7428263 solicita información para cargar recibo de matrícula. Se direcciono comunicación con la Oficina de Organización y Sistemas	06-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.
CONSULTA TELEFONICA	2016-2270	PARTICULAR YECID PRADA	06-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO)	REGISTRO Y ADMISIONES	06-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 018000942024, manifiesta inconformismo por la escasa información que hay sobre el proceso de matrículas extraordinarias. Se le direcciono comunicación con la Oficina de Admisiones	06-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.
CONSULTA TELEFONICA	2016-2271	PARTICULAR OSCAR CARREÑO	06-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: LINEAMIENTOS CURRICULARES)	FACULTAD DE EDUCACIÓN	06-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 018000942024, no encuentra información acerca de la fecha límite para entrega de documentos en especialización. Se direcciono comunicación con la Facultad de Educación	06-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.
CONSULTA TELEFONICA	2016-2272	PARTICULAR FANNY GUATOBONZA	07-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO)	REGISTRO Y ADMISIONES	07-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 7428263, necesita solicitar certificado de notas. Se le indicó el procedimiento.	07-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.
CONSULTA TELEFONICA	2016-2273	PARTICULAR YURY CAROLINA GIL	07-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO)	REGISTRO Y ADMISIONES	07-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 018000942024, solicita información sobre promedio para solicitar transferencia de Universidad y homologación de materias. Se le indicó el procedimiento.	07-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.
CONSULTA TELEFONICA	2016-2274	PARTICULAR JANETH MANCIPE RIAÑO	07-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO)	REGISTRO Y ADMISIONES	07-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 7428263 solicita información sobre descuentos en matrículas para hijos de madre cabeza de familia. Se direcciono comunicación con al oficina de Admisiones.	07-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.
CONSULTA TELEFONICA	2016-2275	PARTICULAR LILIANA VICTORIA FUENTES	07-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO)	REGISTRO Y ADMISIONES	07-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 7428263 solicita información sobre cursos pre médicos. Se le solicito comunicarse con el centro de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud .	07-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.

**MACROPROCESO: ADMINISTRATIVOS**  
**PROCESO: : GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES**  
**PROCEDIMIENTO: QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS**  
**REGISTRO DE TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS**



Código: A-ED-P04-F09

Versión: 04

Página 24 de 25

CONSULTA TELEFONICA	2016-2276	PARTICULAR FANNY GUATIBONZA	07-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO)	REGISTRO Y ADMISIONES	07-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 7428263 solicita información sobre dificultad que hay para descargar recibos de matrícula. Se direcciono comunicación con Admisiones	07-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.
CONSULTA TELEFONICA	2016-2277	PARTICULAR YURI CAROLINA GIL	12-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO)	REGISTRO Y ADMISIONES	12-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 7428263 solicita información sobre dificultad que hay para descargar recibos de matrícula no se encuentran en la plataforma. Se direcciono comunicación con Admisiones	12-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.
CONSULTA TELEFONICA	2016-2278	PARTICULAR YANETH MANCIPE RIAÑO	12-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO)	REGISTRO Y ADMISIONES	12-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 7428263 solicita información sobre descuento en matrícula, por ser madre cabeza de familia. Se direcciono comunicación con Admisiones	12-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.
CONSULTA TELEFONICA	2016-2279	PARTICULAR LILIANA VICTORIA FUENTES	12-12-2016	MISIONALES (INVESTIGACIÓN: GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	CLINICA VETERINARIA	12-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 7428263 solicita información sobre procedimiento quirúrgicos para una mascota. se le direcciono comunicación con la clínica	12-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.
CONSULTA TELEFONICA	2016-2280	PARTICULAR MARIA CLEMENCIA LARA	12-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO)	REGISTRO Y ADMISIONES	12-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 7428263 solicita información sobre dificultad que hay para descargar recibos de matrícula. Se direcciono comunicación con Admisiones	12-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.
CONSULTA TELEFONICA	2016-2281	PARTICULAR MARIO ERNESTO RUIZ	13-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: LINEAMINETOS CURRICULARES )	FESAD	13-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 7428263 solicita información sobre dificultad que hay para descargar recibos de matrícula de la FESAD. Se direcciono información	13-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.
CONSULTA TELEFONICA	2016-2282	PARTICULAR CATALINA CEPEDA	13-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: LINEAMINETOS CURRICULARES )	FESAD	13-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 7428263 solicita información sobre no subieron los recibos de la matrícula de la FESAD a la plataforma de la institución y nos vamos a quedar sin matrícula. Se direcciono comunicación a la FESAD	13-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.

**MACROPROCESO: ADMINISTRATIVOS**  
**PROCESO: : GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES**  
**PROCEDIMIENTO: QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS**  
**REGISTRO DE TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS**



Código: A-ED-P04-F09

Versión: 04

Página 25 de 25

CONSULTA TELEFONICA	2016-2283	PARTICULAR CEBASTIAN HERNANDEZ	13-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: LINEAMINETOS CURRICULARES )	FESAD	13-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 7428263 solicita información sobre plazo para matrícula en regencia de farmacia Se direcciono comunicación a la FESAD	13-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.
CONSULTA TELEFONICA	2016-2284	PARTICULAR CECILIA HIGUERA	13-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: LINEAMINETOS CURRICULARES )	FACULTAD DE EDUCACIÓN	13-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 7428263 solicita comunicación directa con la facultad, hay inconformismo por la falta de comunicación en la entrega de documentos para los posgrados. Se direcciono comunicación	13-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.
CONSULTA TELEFONICA	2016-2285	PARTICULAR NOHORA RUBIO	13-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: LINEAMINETOS CURRICULARES )	FACULTAD DE EDUCACIÓN	13-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 7428263 solicita comunicación directa con la facultad, hay inconformismo por la falta de comunicación en la entrega de documentos para los posgrados. Se direcciono comunicación	13-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.
CONSULTA TELEFONICA	2016-2286	PARTICULAR CARLOS ARDILA MORENO	14-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: LINEAMINETOS CURRICULARES )	FACULTAD DEEDERECHEO	14-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 7428263 solicita comunicación directa con la facultad, posgrados en Derechos Humanos	14-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.
CONSULTA TELEFONICA	2016-2287	PARTICULAR CAMILO MONROY	14-12-2016	MISIONALES (DOCENCIA: ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO)	REGISTRO Y ADMISIONES	14-12 -2016. Se respondió consulta telefónica por la línea 018000942024 manifiestan inconformismo por la no atención en las líneas telefónicas de la Oficina de Admisiones y registro académico.	14-12-2016	Cumplimiento al trámite establecido en el acuerdo 014 de 2005.