SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS, Y SUGERENCIAS

INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

TERCER TRIMESTRE 2018

PRESENTA :

MARÍA CLAUDIA GÓMEZ URICOECHEA

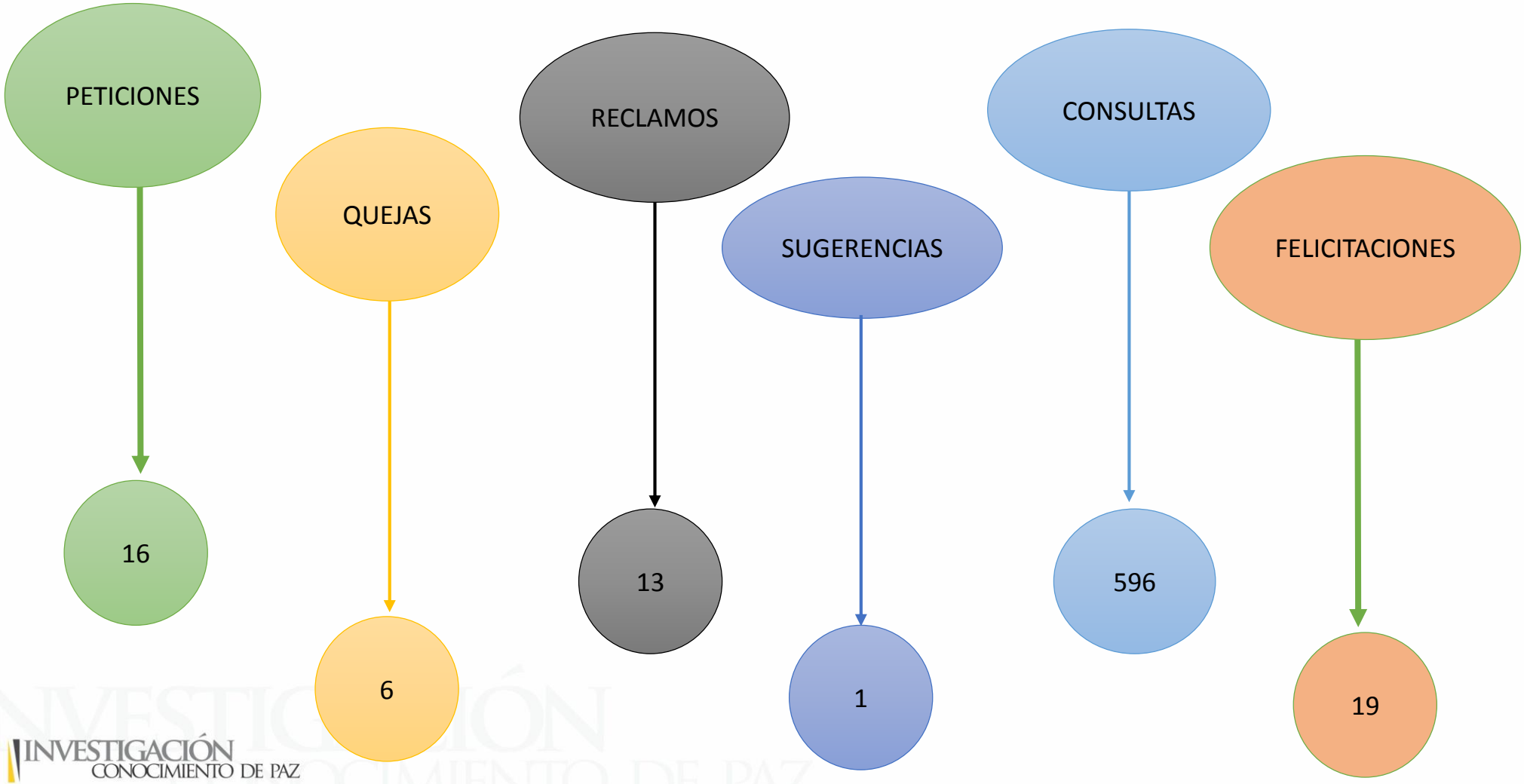
Profesional Universitario

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
- 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 julio al treinta (30) de septiembre de 2018, indicando que se recibieron ante la oficina del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias **651 requerimientos**; discriminado así:

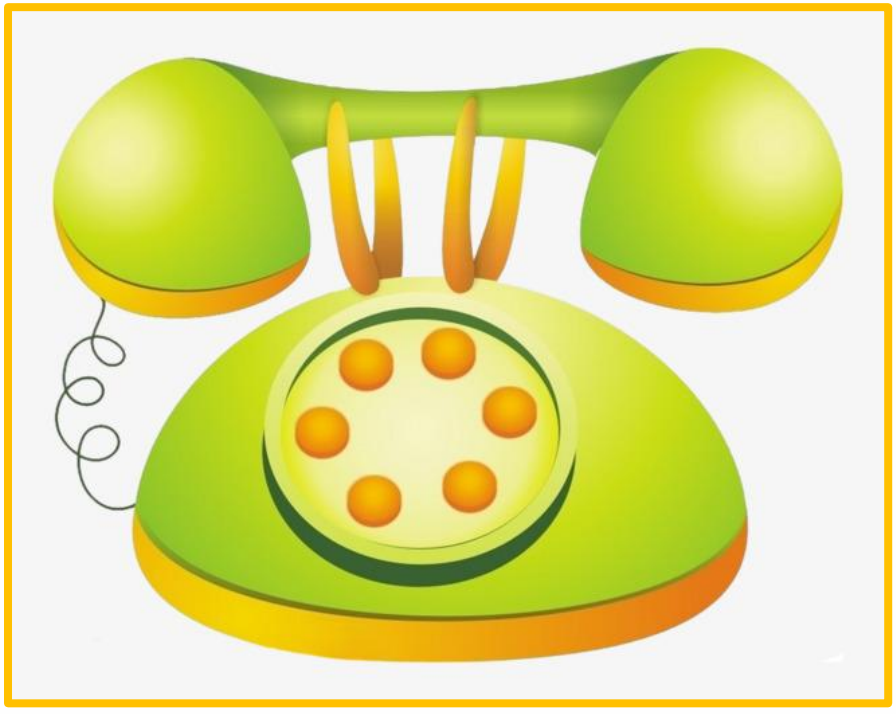


La recepción de los 458 requerimientos presentados por las líneas telefónicas se clasifico así:

74228263

↓

180



018000942024

↓

278

MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE REQUERIMIENTOS

Medios / REQUERIMIENTOS	Verbal	Documento	Formato A-ED-P04-F01	Formulario en línea	Correo electrónico	Líneas telefónicas	Chat	Buzón	TOTAL
PETICIONES	-	-	-	-	5	-	-	-	5
QUEJAS	-	1	1	1	3	-	-	-	6
RECLAMOS	-	1	2	2	8	-	-	-	13
DERECHO DE PETICIÓN	-	-	-	1	10	-	-	-	11
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CONSULTAS	-	-	-	10	112	458	16	-	596
DENUNCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SUGERENCIAS	-	-	-	-	1	-	-	-	1
FELICITACION	-	6	-	-	12	-	-	1	19
NO COMPETENCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	8	3	14	151	458	16	1	**651**

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	5	2	8	17	-	-	4	-	-	5	-	178	219
FUNCIONARIOS	-	-	1	-	1	-	4	-	-	-	-	-	6
DOCENTE	-	-	2	-	-	-	3	-	-	2	-	-	7
PENSIONADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
EGRESADO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
CONTRATISTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
PARTICULARES	-	-	1	102	-	-	4	-	-	2	16	280	405
PADRES DE FAMILIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
ANÓNIMO	-	4	1	3	-	-	4	-	-	-	-	-	12
TOTAL	5	6	13	122	1	-	19	-	-	11	16	458	**651**

ANÁLISIS POR PROCESO

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

ESTRATÉGICOS	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS EMAIL FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFONICAS	CONSULTAS CHAT	TOTAL
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
COMUNICACIÓN PUBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG	1	-	-	1	-	-	-	-	-	2
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL Y DE PROGRAMAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	1	-	-	1	-	-	-	-	-	**2**

MISIONALES	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS EMAIL FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFONICAS	CONSULTAS CHAT	SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	DERECHO DE PETICIÓN	TOTAL
DOCENCIA												
LINEAMIENTOS CURRICULARES	4	1	3	-	-	-	9	52	-	-	2	71
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	1	-	-	-	-	-	67	230	16	-	5	319
INNOVACIÓN ACADÉMICA	-	-	1	-	-	-	8	-	-	-	-	9
INVESTIGACIÓN												
GESTIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	-	-	1	-	-	1	-	38	-	-	-	40
BIENESTAR UNIVERSITARIO												
BIENESTAR UNIVERSITARIO	-	1	2	-	-	-	6	62	-	-	-	71
TOTAL	5	2	7	-	-	1	90	382	16	-	7	**510**

APOYO	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS EMAIL FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFONICAS	CONSULTAS CHAT	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	DERECHO DE PETICIÓN	TOTAL
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	-	2	-	-	-	12	1	15	-	-	1	31
GESTIÓN FINANCIERA	-	1	-	-	-	-	4	23	-	-	1	29
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	1	4
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	-	-	2	-	-	-	26	22	-	-	-	50
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	2
GESTIÓN DE LABORATORIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN NORMATIVA	-	-	-	-	-	-	-	15	-	-	-	15
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	-	-	-	-	-	7	-	-	-	-	-	7
GESTIÓN DE INTERVENTORÍA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	4	6	-	-	19	32	75	-	-	3	**139**

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

FORMATO A-ED-P04-F15

El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, realiza el seguimiento a la gestión adelantada por las diferentes Unidades Académica/Administrativas que conforman la Universidad, respecto de la oportuna atención de las peticiones presentadas por quienes requieren obtener información de parte de la administración. Lo anterior, en desarrollo de su función de control y seguimiento establecida en el Acuerdo 028 de 2017 y en lo expresado en las circulares 060 de 2015 y 022 de 2017.

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
Oficina Jurídica	27	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	
Dirección de Control Interno Disciplinario	2	Las solicitudes fueron resueltas en términos	X	
Dirección de Control y Evaluación de la Gestión Universitaria	12	Los requerimientos fueron resueltos en el tiempo establecido		
Dirección de Extensión Universitaria	2	Los requerimientos fueron resueltos en el tiempo establecido	X	
Dirección de Bienestar Universitario	14	Las peticiones recibidas, fueron tramitadas y resultas dentro de los términos de ley.	X	
Facultad de Ciencias de la Salud	2	La solicitud fue resuelta en términos	X	
Facultad de Ciencias	1	Los requerimientos fueron resueltos en el tiempo establecido	X	
Facultad de Ingeniería	2	Peticiones recibidas por los diferentes canales dispuestos de atención al ciudadano.	X	
Comité de Personal Docente y Asignación de puntaje	19	Las solicitudes fueron resueltas en términos	X	

UNIDAD ACADEMICO-ADMINISTRATIVA	PETICIONES REPORTADAS	GENERALIDADES	RESPUESTA EN TÉRMINOS ESTABLECIDOS	
			SI	NO
Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas - Fesad	5	Las solicitudes fueron resueltas en términos	X	
Escuela de Ciencias Humanísticas y Educación - Fesad	4	Las peticiones recibidas, fueron tramitadas y resultas dentro de los términos de ley.	X	
Maestría en Derechos Humanos	3	Los requerimientos fueron resueltos en el tiempo establecido	X	
Consejo Académico	4	Las peticiones recibidas, fueron tramitadas y resultas dentro de los términos de ley.	X	
Secretaria General	30	La solicitud fue resuelta en términos	X	
Consejo Superior	9	Las peticiones recibidas, fueron tramitadas y resultas dentro de los términos de ley.		
Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	12	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	

UNIDAD ACADEMICO-ADMINISTRATIVA	PETICIONES REPORTADAS	GENERALIDADES	RESPUESTA EN TÉRMINOS ESTABLECIDOS	
			SI	NO
Facultad de Ciencias de la Educación	14	Las solicitudes fueron resueltas en términos	X	
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	4	Las peticiones recibidas, fueron tramitadas y resultas dentro de los términos de ley.	X	
Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	23	Los requerimientos fueron resueltos en el tiempo establecido	X	
	189			

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

Centro de Investigación y Formación Avanzada de Duitama (CIFAD)
Centro de Investigación (CEDEC)
Incitema
Bienestar Universitario Seccional Sogamoso
Biblioteca Seccional Sogamoso
Emisora UPTC
Dirección de Relaciones Internacionales
Departamento de Archivo y Correspondencia
Departamento de Servicios Asistenciales
Decanatura Chiquinquirá
Escuela de Ingeniería Electrónica
Escuela de Ciencias Biológicas
Escuela de Ciencias Químicas

FELICITACIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
FELICITACIÓN 2018-005	ANONIMO	CLÍNICA VETERINARIA	FELICITACIÓN A TODO EL EQUIPO DE LA CLÍNICA	21-08-2018		21-08-2018	
FELICITACIÓN 2018-007	7 USUARIOS	UNISALUD	FELICITACIÓN EXCELENTE SERVICIO	13-07-2018 15-08-2018		15-08-2018	
FELICITACIÓN 2018-006	11 USUARIOS	SECRETARIA DE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES	FELICITACIÓN POR BUEN SERVICIO Y POSTULACIÓN POR MEJOR FUNCIONARIO EN ATENCIÓN AL CIUDADANO DE UNIVERSIDAD	04-09-2018		10-09-2018	

QUEJAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
QUEJA 2018-011	ANÓNIMO	DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	MALTRATO VERBAL Y PSICOLÓGICO POR PARTE DE LA FUNCIONARIA MARTHA FERNÁNDEZ	09-07-2018		18-07-2018	
QUEJA 2018-012	YURY GARCÍA ZARATE	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	IRRESPETO POR PARTE DE FUNCIONARIA CARMENZA QUINTANA	13-07-2018		27-07-2018	
QUEJA 2018-013	ANÓNIMO	MAESTRÍA DE DERECHOS HUMANOS	PRESUNTAS IRREGULARIDADES	16-07-2018		10-08-2018	SE PRESENTÓ CESE DE ACTIVIDADES EN LA UNIVERSIDAD LOS DÍAS 30-31 DE MAYO Y 1 DE JUNIO, POR LO ANTERIOR LA RESPUESTA SE ENCUENTRA EN TÉRMINOS
QUEJA 2018-014	DIEGO SUAREZ AGUILAR	DEPARTAMENTO DE TESORERÍA	DIFICULTAD EN CRÉDITO DE ICETEX EN ERROR COMETIDO POR FUNCIONARIA DE TESORERÍA	23-07-2018		01-08-2018	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
QUEJA 2018-015	ANÓNIMO	ESCUELA DE MEDICINA VETERINARIA	PRESUNTAS CONDUCTAS INAPROPIADAS DE FUNCIONARIA DEL PROGRAMA DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	03-08-2018		29-08-2018	
QUEJA 2018-016	ANÓNIMO	SECRETARIA GENERAL	PRESUNTA IRREGULARIDADES EN ELECCIÓN DE REPRESENTANTES DE EMPLEADOS PÚBLICOS ANTE EL COMITÉ ELECTORAL	02-08-2018		23-08-2018	

RECLAMOS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2018-025	JULIÁN ANDRÉS MÁRQUEZ SANABRIA	ESCUELA DE SISTEMAS SECCIONAL SOGAMOSO	PERDIDA DE CUPO POR FALTA DE ATENCIÓN EN LA SOLICITUD DE CANCELACIÓN DE MATERIA	09-07-2018		12-07-2018	
RECLAMO 2018-026	JESSIKA JULIETH SIACHOQUE SUAREZ	DIRECCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES TICS	FALLA EN LA PLATAFORMA PARA LA INSCRIPCIÓN DE MATERIAS	11-07-2018		16-07-2018	
RECLAMO 2018-027	FABIÁN DAVID RODRÍGUEZ ESPITIA	DIRECCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES TICS	POSIBLE ERROR EN LA PLATAFORMA PARA LA INSCRIPCIÓN DE MATERIAS	08-08-2018		25-08-18	
RECLAMO 2018-028	MIGUEL CIFUENTES	DEPARTAMENTO SERVICIOS GENERALES	FALTA DE MANTENIMIENTO A PRADOS Y ARBOLES, PROLIFERACIÓN DE ROEDORES	14-08-2018		05-09-2018	
RECLAMO 2018-029	ANÓNIMO	FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD	DUDA EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DOCENTE ESCUELA DE ENFERMERÍA	13-08-2018		16-08-2018	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2018-030	LUZ MARINA RODRÍGUEZ ROMERO	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	DESASEO Y FALTA DE HIGIENE EN SERVICIO SANITARIO	16-08-2018	05-09-2018 13-09-2018	18-09-2018	
RECLAMO 2018-031	LUIS ALBERTO REINA AGUAZACO	DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN ACADÉMICA	DIFICULTAD CON PLATAFORMAS VI SEMESTRE EN TECNOLOGÍA EN OBRAS CIVILES CERES DE VILLA DE LEYVA	22-08-2018		10-09-2018	
RECLAMO 2018-032	YAMIT DAVID MORENO	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	VIOLACIÓN A LA NORMA VIAL EN LA UPTC	30-08-2018	19-09-2018 26-09-2018		
RECLAMO 2018-033	PAOLA TATIANA VALENCIA	ESCUELA DE CIENCIAS QUIMICAS	OBJETIVIDAD EN CALIFICACIONES	30-08-2018		09-09-2018	
RECLAMO 2018-034	ALEJANDRA LUCIA NAVARRO	DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECAS	FALTA DE INFORMACIÓN OPORTUNA EN EL PRESTAMO DE LIBROS DE LA BIBLIOTECA DE DERECHO	07-09-2018		18-09-2018	
RECLAMO 2018-035	JUAN DAVID CARDENAS	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	FALTA DE CALIDAD Y PORCIÓN EN RESTAURANTE ESTUDIANTIL	07-09-2018		18-09-2018	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2018-036	SHANONN VILLEGAS	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	INEFICIENTE SERVICIO MÉDICO	13-09-2018		04-10-2018	
RECLAMO 2018-037	JOSE MAURICIO GIL	CAFETERIA COOLIDERES	ALTO NIVEL DE RUIDO	13-09-2018		03-10-2018	

DERECHOS DE PETICIÓN

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2018-016	PAULA FERNANDA CHIQUILLO LONDOÑO	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	INFORMACIÓN SOBRE CONTRATACIÓN Y/O NORMATIVIDAD SOBRE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	25-06-2018		13-07-2018	
DERECHO DE PETICIÓN 2018-017	JORGE RUIZ	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	SUPUESTO ACOSO LABORAL	28-06-2018		23-07-2018	
DERECHO DE PETICIÓN 2018-018	THALY JHOANNA JIMÉNEZ LOZANO	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL REGISTRO	FALTA DE COMUNICACIÓN OPORTUNA PARA LA ENTREGA DE DOCUMENTOS DE MATRICULA-VICTIMAS DE CONFLICTO ARMADO	09-07-2018		10-07-2018	
DERECHO DE PETICIÓN 2018-019	PAOLA ALEXANDRA SANDOVAL SALAMANCA	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL REGISTRO	DAÑO EN COMPROBANTE DE MATRICULA	19-07-2018		27-07-2018	
DERECHO DE PETICIÓN 2018-020	LUIS ALEJANDRO MOLANO MOLANO	DEPARTAMENTO DE TESORERÍA	BASE GRABABLE PARA RETENCIÓN DE FUENTE	25-07-2018		27-07-2018	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2018-021	SUCEL NOGUERA TORO	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL REGISTRO	REDUCIR COSTO DE MATRICULA	31-07-2018		23-08-2018	
DERECHO DE PETICIÓN 2018-022	YECENIA FLOREZ MOLANO	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	REVISIÓN PARA CORRECCIÓN PASANTÍA	01-08-2018		03-08-2018	
DERECHO DE PETICIÓN 2018-023	JOSÉ EDILBERTO QUINTANA	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL REGISTRO	CERTIFICACIÓN DE EGRESADO	02-08-2018		22-08-2018	
DERECHO DE PETICIÓN 2018-024	FERNANDO NARANJO	DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	INFORMACIÓN SOBRE EL LISTADO QUE SE REMITE A LA REGISTRADURÍA DE LOS FUNCIONARIOS QUE DEBEN PRESTAR SERVICIO COMO JURADOS DE VOTACIÓN	14-08-2018		21-08-2018	
DERECHO DE PETICIÓN 2018-025	CLAUDIA BENITEZ CAÑÓN	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL REGISTRO	CERTIFICADO DE NOTAS POR CADA MATERIA	21-08-2018		23-08-2018	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2018-026	ADRIANA MARCELA GUERRERO MARTÍNEZ Y JUAN CARLOS CORTES GÓMEZ	MAESTRÍA EN DERECHOS HUMANOS – VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DEVOLUCIÓN DE DINERO O ABONO AL SIGUIENTE SEMESTRE MAESTRÍA D.H	21-08-2018		10-09-2018	
DERECHO DE PETICIÓN 2018-027	EDISON ANDRÉS BERNAL	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	MAL FUNCIONAMIENTO EN CAJA DE AGUAS NEGRAS EN EDIFICIO CENTRAL	06-09-2018	_____		

PETICIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2018-008 2018-009	VÍCTOR CAMILO MARTÍNEZ	DECANA FACULTAD CIENCIAS AGROPECUARIAS	VULNERACIÓN A DERECHO DE HOMOLOGACIÓN DE MATERIA	26-06-2018		28-06-2018	
PETICIÓN 2018-010	CAMILA QUINTERO	ESCUELA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS - SECCIONAL- CHIQUINQUIRÁ	DEMORA EN ENTREGA DE CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS	12-07-2018		17-07-2018	
PETICIÓN 2018-011	RICARDO HERNÁNDEZ GORDILLO	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	DIFICULTAD EN DESCARGAR RECIBO DE MATRICULA	19-07-2018		14-08-2018	
PETICIÓN 2018-012	JUAN CAMILO GIRALDO BETANCOURT	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA - FESAD	INSCRIPCIÓN DE MATERIAS DE V SEMESTRE POR DEUDAS CON EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN	16-08-2018		_____	
PETICIÓN 2018-013	MARIELA PICO	MAESTRÍA EN DIDÁCTICA DE LA MATEMÁTICA – VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DEVOLUCIÓN DE DINERO	16-08-2018		24-08-2018	

SUGERENCIAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
SUGERENCIA 2018-005	MARÍA YOLANDA ARCOS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)	ALTO RIESGO QUE UN ÁRBOL CAIGA SOBRE TRANSEUNTES Y VEHÍCULOS	21-08-2018		17-09-2018	

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

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA

SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Edificio Administrativo 1 piso

Correo: quejas.reclamos@uptc.edu.co

Conmutador 7405626 Ext.: 2580

CANAL DE DENUNCIAS: 7425220

TELEFAX: 7428263

Línea Gratuita

018000942024