Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

LA UNIVERSIDAD QUE QUEREMOS

INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

TERCER TRIMESTRE 2020

MARÍA CLAUDIA GÓMEZ URICOECHEA

Responsable Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL DE ALTA CALIDAD MULTICAMPUS

RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN / 6 AÑOS

www.uptc.edu.co

VIGILADA MINEDUCACIÓN

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 2020, indicando que se recibieron ante la oficina del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias **1523 requerimientos**; discriminado así:

PETICIONES **30**

QUEJAS **3**

RECLAMOS **17**

DENUNCIAS **1**

SUGERENCIAS **1**

FELICITACIONES **8**

CONSULTAS **1463**

TOTAL REQUERIMIENTOS **1523**

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	-	-	-	-	25	-	-	-	25
QUEJAS	-	-	-	3	1	-	-	-	4
RECLAMOS	-	-	-	-	16	-	-	-	16
DERECHO DE PETICIÓN	-	-	-	-	6	-	-	-	6
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CONSULTAS	-	-	-	58	314	921	170	-	1463
DENUNCIAS	-		-		-	-	-	-	-
SUGERENCIAS	-	-	-	-	1	-	-	-	1
FELICITACION	-	-	-	-	8	-	-	-	8
NO COMPETENCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	61	371	921	170	-	**1523**

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	13	1	13	89	1	-	1	-	-	5	38	270	431
FUNCIONARIOS	-	1	-	-	-	-	5	-	-	-	-	-	6
DOCENTE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PENSIONADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EGRESADO	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	1	2	5
CONTRATISTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARTICULARES	8	1	3	283		1	2	-	-	1	132	649	1080
PADRES DE FAMILIA	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
ANÓNIMO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	23	3	17	372	1	1	8	-	-	7	170	921	**1523**

ANÁLISIS POR PROCESO

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

ESTRATÉGICOS	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS EMAIL FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFONICAS	CONSULTAS CHAT	TOTAL
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	-	-	-	-	1	-	1	-	-	2
COMUNICACIÓN PUBLICA	-	-	-		-	-	-	-	-	
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
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												
GESTIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS	4	1	2	-	-	-	-	87	20	-	5	119
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	7	-	4	-	-	-	269	665	150	-	1	1096
INNOVACIÓN ACADÉMICA	2	-	5	-	-	-	4	-		-	-	11
INVESTIGACIÓN												
GESTIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	.	1
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	-	-	-	1	-	-	-	6	-	-	-	7
BIENESTAR UNIVERSITARIO												
BIENESTAR UNIVERSITARIO	.	-	4	-	-	-		39		-	-	43
TOTAL	13	1	16	1	-	-	273	797	170	-	6	**1277**

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	-	-	-	-	-	8	-	22	-	-	-	30
GESTIÓN FINANCIERA	6	-	-	-	-	-	47	43	-	-	2	98
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-1
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	1	-	2	-	-	-	52	51		-	-	106
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2
GESTIÓN DE LABORATORIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	-	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-
GESTIÓN NORMATIVA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
GESTIÓN DE INTERVENTORÍA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	4
TOTAL	8	1	2	-	-	8	99	124	-	-	2	**244**

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
Departamento de Talento Humano	47	Los requerimientos cumpieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015		
Control Interno	9	Los requerimientos son presentados por personas que tienen derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Resueltas dentro de término.	X	
Departamento de Tesorería	1	Los requerimientos fueron resueltos en el tiempo establecido	X	
Decanatura Seccional Duitama	4	Peticiones recibidas por los diferentes canales dispuestos de atención al ciudadano.	X	
Decanatura Seccional Sogamoso	6	Las solictudes fueron resultas en los tiempos de ley	X	
Consejo de Facultad Seccional Sogamoso	2	Los requerimientos cumpieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015	X	
Dirección de Bienestar Universitario	37	Las peticiones recibidas, fueron tramitadas y resultas dentro de los términos de ley.	X	

Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	30	Los requerimientos son presentados por personas que tienen derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Resueltas dentro de término.	X	
Instituto Internacional de Idiomas	1	Los requerimientos fueron resueltos en el tiempo establecido	X	
TOTAL	**137**			

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

Departamento de Servicios Asistenciales
Decanatura Chiquinquirá
Escuela de Contaduría Pública seccional Chiquinquirá
Escuela de Diseño Industrial Duitama
Escuela de Administración de Empresas Seccional Chiquinquirá

FELICITACIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
FELICITACIÓN 2020-003	5 USUARIOS	UNISALUD	Felicitaciones por los servicios prestados en Unisalud	06-07-20 14-08-20 14-08-20 07-09-20 16-09-20	N/A	06-07-20 14-08-20 14-08-20 07-09-20 16-09-20	
FELICITACIÓN 2020-004	CAROLINA TORRES NATALIA FERRUCHO FEDERICO SANRI	DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	Felicitación a la labor realizada por la funcionaria Luisa Cristina Alvarez de la Facultad de Derecho	25-09-2020	N/A	25-09-2020	

QUEJAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
QUEJA 2020-007	FUNCIONARIO WILSON GONZALEZ	UNISALUD	Inconformismo por atención en cita medica	16-07-2020	N/A	21-07-2020	
QUEJA 2020-008	ANONIMO	RECTORIA	Inconformismo con el programa adultos mayores	01-07-2020	N/A	05-08-2020	
QUEJA 2020-009	EDGAR REALPHE	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA	Inconformismo con funcionaria que solicito dinero para pago de icfes a su cuenta personal	18-09-2020	N/A	22-09-2020	

RECLAMOS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2020-017	ESTUDIANTE BRAYAN LOPEZ	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN TURISTICA Y HOTELERA	Cambio de horario por parte de docente	05-07-2020	N/A	07-07-2020	
RECLAMO 2020-018	ESTUDIANTE – ANDRÉS ALEJANDRO PARDO	DEPARTAMENTO DE ADMISIONE SY CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Reliquidación de matricula	07-07-2020	N/A	08-07-2020	
RECLAMO 2020-019	ESTUDIANTE – ANGIE NATALIA HERNANDEZ	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Inconsistencias con beneficio sim-card	11-07-2020	N/A	13-07-2020	
RECLAMO 2020-020	ESTUDIANTE – DEISY MILENA BELTRAN	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Inconsistencias con beneficio sim-card	14-07-2020	N/A	22-07-2020	
RECLAMO 2020-021	ESTUDIANTE- LAURA LILIANA BARÓN	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Inconsistencias con beneficio sim-card	14-07-2020	N/A	15-07-2020 12-08-2020	
RECLAMO 2020-022	ESTUDIANTE- CINDY LORENA BELTRÁN	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	No funciona le correo institucional	15-06-2020	N/A	17-07-2020	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2020-023	ESTUDIANTE – YESICA SÁNCHEZ	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Fallas con jovenes en acción	13-07-2020	N/A	14-08-2020	
RECLAMO 2020-024	ESTUDIANTE – DEISY ESPITIA	DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN ACADÉMICA	Se envio trabajo en asignatura y no subio en la plataforma	03-08-2020	N/A	04-08-2020	
RECLAMO 2020-025	ESTUDIANTE – KAREN CALDERON	DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN ACADÉMICA	Se envio trabajo en asignatura y no subio en la plataforma	03-08-2020	N/A	04-08-2020	
RECLAMO 2020-024	ESTUDIANTE – LIS ALEJANDRA AVILA	DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN ACADÉMICA	Se envio trabajo en asignatura y no subio en la plataforma	04-08-2020	N/A	05-08-2020	
RECLAMO 2020-027	ESTUDIANTE –DIEGO PEDRAZA	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISRO ACADÉMICO	Al realizar la inscripción no aparece la carrera	21-08-2020	N/A	22-08-2020	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2020-028	EGRESADA – NAYIBE PARRA	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Corrección de diploma	04-09-2020	N/A	07-09-2020	
RECLAMO 2020-029	ESTUDIANTE – JOSE MAURICIO MARTINEZ	DIRECCIÓN TICS	No tiene acceso a la plataforma estado no matriculado	07-09-2020	N/A	08-09-2020	
RECLAMO 2020-030	ESTUDIANTE – MARLI YOHANA. VARGAS	DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN ACADÉMICA	No tiene acceso a la plataforma estado no matriculado	05-09-2020	N/A	11-09-2020	
RECLAMO 2020-031	ESTUDIANTE – MIGUEL ANGEL AMAYA	DIRECCIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES	Solicitud para inscribirse en cursod e ingles	05-09-2020	N/A	04-10-2020	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2020-032	PARTICULAR – DANIEL AROOYO	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Solicitud de activación de pin	09-09-2020	N/A	10-09-2020	
RECLAMO 2020-033	ESTUDIANTE – JULIAN AMEZQUITA	DIRECCIÓN TICS	Inconvenientes para subir documentos de matricula en la paltaforma	21-09-2020	N/A	21-09-2020	

DERECHOS DE PETICIÓN

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2020-009	ESTUDIANTE – CLAUDIA TOLOSA	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Descuento 50% por valor dfe matricula	03-07-2020	N/A	10-07-2020	
DERECHO DE PETICIÓN 2020-010	ESTUDIANTE – AMELIA VALBUENA	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Descuento 50% por valor dfe matricula	2007-07-2020	N/A	08-07-2020	
DERECHO DE PETICIÓN 2020-011	NUBIA STELLA MARTINEZ Y PAOLA ANDREA RODRIGUEZ	DIRECCIÓN DE POSGRADOS	Reducción pago de matricula	12-06-2020	N/A	02-07-2020	
DERECHO DE PETICIÓN 2020-012	ESTUDIANTE –ARLEY VARGAS	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA	Solicitud para poder graduarse	07-07-2020	N/A	09-07-2020	
DERECHO DE PETICIÓN 2020-013	ESTUDIANTE –INGRID MARCELA VARGAS	DEPARTAMENTO DE ADMISIONE SY CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Solicitud para poder graduarse	17-07-2020	N/A	28-07-2020	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2020-014	ESTUDIANTE – DIEGO ALBEIRO SAAVEDRA	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA	Solicitai nformación de fechas de ingreso a II semestre y demás	23-07-2020	N/A	08-08-2020	
DERECHO DE PETICIÓN 2020-015	PARTICULAR – LIDIA ZÁRATE	VICERRECTORIA ACADÉMICA	Aclaración de vinculación como docente de catedra	25-08-2020	N/A	08-09-2020	
DERECHO DE PETICIÓN 2020-017	PARTICULAR – LIDIA ZÁRATE	VICERRECTORIA ACADÉMICA	Aclaración de vinculación como docente de catedra	25-08-2020	N/A	08-09-2020	

PETICIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2020-012	PARTICULAR – JULIAN CAMACHO	COMITÉ DE ACREDITACIÓN Y ASIGNACIÓN DE PUNTAJE	Solicitud de actos administrativos	30-06-2020	N/A	03-07-2020	
PETICIÓN 2020-013	ESTUDIANTE – ELIZABETH CABRERA	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Solicitudde corrección de acta de grado	08-07-2020	N/A	10-07-2020	
PETICIÓN 2020-014	ESTUDIANTE – MIGUEL CIFUENTES	DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA	Apertura de servicios de biblioteca	09-07-2020	N/A	24-07-2020	
PETICIÓN 2020-015	PARTICULAR – JULIETH VILLARRAGA	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Verificación de titulo académico	15-07-2020	N/A	15-07-2020	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2020-016	FUNCIONARIO – DIEGO BARRERA	COMITÉ DE PUNTAJE Y ACREDITACIÓN	Solicita resolución que asigno puntaje a su hoja de vida	16-07-2020	N/A	17-07-2020	
PETICIÓN 2020-017	PARTICULAR – MARIA ETELVINA VEGA	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Información sobre su estudiante se encuentra matriculada	21-07-2020	N/A	22-07-2020	
PETICIÓN 2020-018	ESTUDIANTE – MARIA ANGELICA GIL	DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN ACADÉMICA	Estudiante no inscrita a una materia en la plataforma	24-07-2020	N/A	27-07-2020	
PETICIÓN 2020-019	ESTUDIANTE – JUAN SANTIAGO GARAY	DEPARTAMENTO DE TESORERIA	Reembolso de matricula	29-07-2020	N/A	30-07-2020	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2020-020	ESTUDIANTE – FABIAN CAMILO OCHOA	ESPECIALIZACIÓN DE TRANSITOY TRANSPORTE	Solicitud inscripción de manterias	03-08-2020	N/A	04-08-2020	
PETICIÓN 2020-021	ESTUDIANTE – DIANA MAYERLY DIAZ	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Solicitud de certificadod e puesto ocupado en pregrado y posgrado	10-08-2020	N/A	10-08-2020	
PETICIÓN 2020-022	ESTUDIANTE – KELLY MARTINEZ	DEPARTAMENTO DE TESORERIA	Desembolso de matricula por pertenecer a generación E	10-08-2020	N/A	11-08-2020	
PETICIÓN 2020-023	ESTUDIANTE – CARLOS BARRERA	POSGRADOS SOGAMOSO	Evaluar proyecto de transitoriedad	11-08-2020	N/A	12-08-2020	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2020-024	ESTUDIANTE – CESAR LOPEZ	DIRECCIÓN TICS	Solicitud para eliminar una deuda	11-08-2020	N/A	12-08-2020	
PETICIÓN 2020-025	PARTICULAR – LUIS CARLOS MANTILLA	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Reembolso matricula	18-08-2020	N/A	18-08-2020	
PETICIÓN 2020-026	ESTUDIANTE – SHANON RODRIGUEZ	DEPARTAMENTO DE TESORERIA	Solicitud paracondonación de credito con el Icetex	20-08-2020	N/A	25-08-2020	
PETICIÓN 2020-027	PARTICULAR – FRANCISCO VELANDIA	DEPARTAMENTO DE TESORERIA	Solicitud certificado ingresos y retenciones	25-08-2020	N/A	27-08-2020	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2020-028	ESTUDIANTE – ELIZABETH RINCÓN	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA	Solicitud para tomar especialización como modalidad de grado	21-08-2020	N/A	21-08-2020	
PETICIÓN 2020-029	ESTUDIANTE – CLAUDIA URIBE	DIRECCIÓN TICS Y DEPARTAMENTOD EINNOVACIÓN ACADÉMICA	Estado no matriculado y sin accesoa a la plataforma	29-09-2020	N/A	31-08-2020	
PETICIÓN 2020-030	ESTUDIANTE – ANDRÉS FERNANDO VARGAS	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA	Solciitud de cancelación de semestre	26-08-2020	N/A	29-08-2020	
PETICIÓN 2020-031	ESTUDIANTE – EDGAR VASQUEZ	DIRECCIÓN DE POSGRADOS	Pago extemporaneo del semestre	08-09-2020	N/A	10-09-2020	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2020-032	ESTUDIANTE – LINA PAOLA HIGUERA	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Reembolso de pago de matricula por cuanto se cancelo doble	05-09-2020	N/A	21-08-2020	
PETICIÓN 2020-033	ESTUDIANTE – JOHAN MILLAN	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Sean corregidos sus apellidos en el sistema	22-09-2020	N/A	23-09-2020	

DENUNCIAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DENUNCIA 2020-001	JAIME SANCHEZ	CONVENIO 918	Presunat corrupción por interventoria via zapatoca - santander	08-07-2020	N/A	09-07-2020	

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.

SUGERENCIAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
SUGERENCIA 2020-004	FUNCIONARIA – GLADIS LEÓN	VICERRECTORIA DE INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN	Sugerencias para que la Din envie a registro listado de estudiantes con becas	24-09-2020	N/A	29-09-2020	

DATOS DE INTERÉS

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.

No se han trasladado solicitudes, peticiones, quejas o reclamos a otras instituciones.

El usuario puede hacer seguimiento a sus requerimientos comunicandose con el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias a través de los diferentes canales dispuestos para este fin, los cuales se encuentran publicados en el siguiente link http://www.uptc.edu.co/sqrs/index.html o comunicandose con la dependencia a la cual fue remitida su solicitud la cual es notificada al usuario una vez se recibe el requerimeinto en el Sistema de quejas, reclamos y sugerencias