

CONSOLIDADO SEMESTRE A-2017 BUZON, SUGERENCIA, QUEJAS Y RECLAMOS

MES	S, Q y R	ESTADO	
		ABIERTO	CERRADO
ENERO	2	0	2
FEBRERO	9	0	9
MARZO	5	0	5
ABRIL	3	0	3
MAYO	1	0	1
JUNIO	2	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>		

**ANALISIS S,Q Y R MESES DE ENERO-JUNIO 2017**

CLASIFICACIÓN DE RECLAMOS	FRECUENCIA DE RECLAMOS
Queja	20
Sugerencia	1
Reclamo	0
Felicitación	1
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

CONSOLIDADO SEMESTRA B-2017 BUZON, SUGERENCIA, QUEJAS Y RECLAMOS

MES	S, Q y R	ESTADO	
		ABIERTO	CERRADO
JULIO	2	0	2
AGOSTO	0	0	0
SEPBRE	2	0	2
OCTUBRE	3	0	3
NOVBRE	1	0	1
DICBRE	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>		

**ANALISIS S,Q Y R MESES DE JULIO-DICIEMBRE 2017**

CLASIFICACIÓN DE RECLAMOS	FRECUENCIA DE RECLAMOS
Queja	8
Sugerencia	0
Reclamo	0
Felicitación	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

*[Handwritten signature]*

**CONSOLIDADO SEMESTRE A-2017 BUZON, SUGERENCIA, QUEJAS Y RECLAMOS**

MES	S, Q y R	ESTADO	
		ABIERTO	CERRADO
ENERO	2	0	2
FEBRERO	9	0	9
MARZO	5	0	5
ABRIL	3	0	3
MAYO	1	0	1
JUNIO	2	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>		

**ANALISIS S,Q Y R MESES DE ENERO-JUNIO 2017**

CLASIFICACIÓN DE RECLAMOS	FRECUENCIA DE RECLAMOS
Queja	20
Sugerencia	1
Reclamo	0
Felicitación	1
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

*[Handwritten signature and arrow pointing upwards]*



"ITFIP" INSTITUCION DE EDUCACIÓN SUPERIOR

LISTADO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS Y OTRAS SOLICITUDES DEL CLIENTE ITFIP- A-2017

VERSIÓN: 2.0

CODIGO: F02-MJUR01

CONS.	FECHA	CLASE DE EVENTO	ORIGEN	PROCESO / OFICINA PRESTACION DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD	PRESENTADO POR	TRATAMIENTO DE LA SOLICITUD				SEGUIMIENTO DE LA SITUACIÓN			
							Pertinencia de la Solicitud	TRATAMIENTO DE LA SOLICITUD ó RAZON DE LA NO PERTINENCIA	TRAMITE ATENDIDO O REALIZADO POR	FECHA DEL TRAMITE	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL TRATAMIENTO REALIZADO	ESTADO	DEMORA días	RECIBO DE POR
1	04-ene-17	QUEJA	ESTUDIANTE	COORDINADOR FINANCIERO	BUENAS TARDES, DE LA MANERA MAS ATENTA QUIERO MANIFESTAR QUE ME PARECE UNA FALTA DE RESPETO Y SERIEDAD QUE EL 28 DE DICIEMBRE NOS DIGAN QUE TENEMOS PLAZO DE CANCELAR DERECHOS DE GRADO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE CON UN VALOR DE \$217,000 Y QUE SI DEJAMOS PASAR EL AÑO 2017, EL VALOR AUMENTARIA; HOY NOS INFORMA EL SR COORDINADOR QUE NO ERAN \$217,000 SINO \$230,000 Y QUE DEBEMOS CANCELAR EL EXCEDENTE Y QUE TENEMOS PLAZA HASTA EL 4 DE ENERO DE 2017. AGRADEZCO ENORMEMENTE NOS COLABOREN CON SERIEDAD Y CUMPLIMIENTO, RECORDEMOS QUE ESTAMOS EN UN PROCESO DE CUALIFICACION Y ESO NOS PERJUDICA TANTO A USTEDES COMO INSTITUCION	WENDY MAGALI CORREALES CAMPOS	SI	OFICIO DE NOTIFICACION AL COORDINADOR FINANCIERO	ASESOR JURIDICO	05-ene-17	EN RESPUESTA ALA QUEJA PRESENTADA POR PARTE DE UN EGRESADO DE LA INSTITUCION REFERENTE AL PAGO DE LOS DERECHOS DE GRADO, LE MANIFIESTO LO SIGUIENTE: LOS DERECHOS DE GRADO SON ESTABLECIDOS POR EL CONSEJO DIRECTIVO MEDIANTE ACUERDO, COMO COORDINADOR DEL GRUPO DEL AREA FINANCIERA TENGO QUE HACER CUMPLIR LO ESTABLECIDO EN EL MENCIONADO ACUERDO, CUALQUIER DESCUENTO QUE SE LE APRUEVE ALOS ESTUDIANTES O PERSONAS QUE REQUIEREN DE LOS SERVICIOS DE LA INSTITUCION, SERAN ASUMIDOS POR MI O POR LA PERSONA QUE LOS APRUEVE. POR LO ANTERIOR ESPUESTO SE DEBEN COBRAR LAS TARIFAS ESTABLECIDAS PARA CADA VIGENCIA.	CERRADO		
2	13-ene-17	QUEJA	ESTUDIANTE	ASESOR JURIDICO	EL DIA DE HOY ME DESPLACE A LA CAFETERIA DEL ITFIP A COMPRAR UNA PAPA RELLENA Y ME ENCONTRE CON LA NEFANTA IDEA DE QUE ME SALIO UN GUSANO EN LA PAPA RELLENA ESTABA EN LA SUPERFICIE DE ELLA Y ME DI CUENTA JUSTO CUANDO LLEVABA LA MITAD, FUI MUY MALENTENDIDA POR EL PERSONAL DE LA CAFETERIA QUIEN ARGUMENTO QUE ESO NO PODIA SER REAL PORQUE EL DIA ANTERIOR HABIAN LAVADO LA VITRINA.	MARCELA GOMEZ	SI	OFICIO DE NOTIFICACION AL DEPARTAMENTO DE JURIDICA	ASESOR JURIDICO	15-ene-17	SEGUN VISITA HECHA POR EL SUPERVISOR DEL CONTRATO 052 DE 2006 SE HIZO UN ACTA No. 01 CON LA CONTRATISTA EN LA CUAL ELLA SE COMPROMETE A MANTENER LOS PRODUCTOS OFRECIDOS EN OPTIMA CALIDAD Y VARIEDAD, Y DEMAS COMPROMISOS COMO UBICAR LA CARTELERA DE PRECIOS EN UN LUGAR VISIBLE Y CUMPLIR CON LA OBLIGATORIEDAD DE PARTE DE PRENDAS PARA CUBRIR EL CABELLO Y DELANTAR DE LAS FUNCIONARIAS.	CERRADO		
3	02-feb-17	QUEJA	ESTUDIANTE	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	LA SIGUIENTE QUEJA ES POR FALTA DE AGUA EN LOS DISPENSADORES ALTERANDO LA BUENA IMAGEN DE LA INSTITUCION	VANESSA CHOMORRO SOSA	SI	OFICIO DE NOTIFICACION AL JEFE DE VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	ASESOR JURIDICO	04-abr-17	RESPECTO A LA QUEJA PRESENTADA POR UN ESTUDIANTE RELACIONADA CON EL USO DE LOS DISPENSADORES DE AGUA DENTRO DE LA INSTITUCION; DE MANERA RESPETUOSA ME PERMITO MANIFESTARLE QUE YA SE HA FIRMADO UN CONTRATO POR TODE LA VIGENCIA DEL 2017, PARA EL MANTENIMIENTO DE ESTOS EQUIPOS.	CERRADO		
4	02-feb-17	QUEJA	ESTUDIANTE	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	LA SIGUIENTE QUEJA ES POR FALTA DE MANTENIMIENTO QUE SE DA A LOS DISPENSADORES DE AGUA DE LA INSTITUCION	JOSE ALEJANDRO SIERRA	SI	OFICIO DE NOTIFICACION AL JEFE DE VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	ASESOR JURIDICO	04-abr-17	RESPECTO A LA QUEJA PRESENTADA POR UN ESTUDIANTE RELACIONADA CON EL USO DE LOS DISPENSADORES DE AGUA DENTRO DE LA INSTITUCION; DE MANERA RESPETUOSA ME PERMITO MANIFESTARLE QUE YA SE HA FIRMADO UN CONTRATO POR TODE LA VIGENCIA DEL 2017, PARA EL MANTENIMIENTO DE ESTOS EQUIPOS.	CERRADO		
5	13-feb-17	QUEJA	ESTUDIANTE	DECANO FACULTA DE ECONOMIA, ADMINISTRACION Y CONTADURIA	ME PERMITO INFORMAR QUE LA SEÑORA MARGARITA RAMIREZ HACE DE SU TRABAJO UNA MALA FUNCION, YA QUE LA FUNCION ES SECRETARIA DEL DECANO MAS NO DE DIFAMAR Y HABLAR MAL DE UNA ESTUDIANTE EN ESTE CASO YO. YA QUE HA HBLADO DE MI COSAS LAS CUALES NO SON CIERTAS; NO SE CUAL ES SU INTENCION YA QUE NI SIQUIERA NOS CONOCEMOS, POR ESTE CASO ME HA AFECTADO MI VIDA PERSONAL, LA CUAL QUIERO QUE SE ACLARE LO SUCCEDIDO.	ANDREA JULIETH SOCHA	SI	OFICIO DE NOTIFICACION AL JEFE DECANO DE LA FACULTA DE ECONOMIA, ADMINISTRACION Y CONTADURIA	ASESOR JURIDICO	21-abr-17	EN ATENCION A SU SOLICITUD EN OFICIO DE MARZO 6 DE 2017, DE DAR POR RESPUESTA A LA QUEJA PRESENTADA POR LA ESTUDIANTE DE LA INSTITUCION DE LA CUAL DESCONOZCO SU NOMBRE, ME PERMITO MANIFESTARLE QUE ME DECLARO IMPEDIDO DE ATENDERLA EN RAZON QUE LA QUEJA ESTA SOPORTADA EN UN CHISME Y CONSIDERO NO ES POTESTAD INVOLUCRAR MI EJERCICIO EN ESTE TIPO DE SITUACIONES.	CERRADO		
6	13-feb-17	QUEJA	ESTUDIANTE	JURIDICA	COMO SUJERENCIA Y PARA MEJORAR QUISERAMOS QUE LOS PRODUCTOS DE LA CAFETERIA, LOS QUE SON EMPANADAS Y PASTELES FUERAN DE BUENA CALIDA; DE IGUAL FORMA QUE LA ATENCION FUESE LA MEJOR.	ESTUDIANTES ITFIP	SI	OFICIO DE NOTIFICACION AL DEPARTAMENTO DE JURIDICA	ASESOR JURIDICO	23-mar-17	SEGUN VISITA HECHA POR EL SUPERVISOR DEL CONTRATO 052 DE 2006 SE HIZO UN ACTA No. 01 CON LA CONTRATISTA EN LA CUAL ELLA SE COMPROMETE A MANTENER LOS PRODUCTOS OFRECIDOS EN OPTIMA CALIDAD Y VARIEDAD, Y DEMAS COMPROMISOS COMO UBICAR LA CARTELERA DE PRECIOS EN UN LUGAR VISIBLE Y CUMPLIR CON LA OBLIGATORIEDAD DE PARTE DE PRENDAS PARA CUBRIR EL CABELLO Y DELANTAR DE LAS FUNCIONARIAS.	CERRADO		
7	22-feb-17	QUEJA	ESTUDIANTE	VICERRRECTORIA ACADEMICA	FALTA DE SERVICIO DE WI-FI EN LA BIBLIOTECA Y FALTA DE MAQUINA DISPENSADORA DE TARGETAS DE EGRESADOS	YENIFER PAOLA SERRANO SANDOVAL	SI	OFICIO DE NOTIFICACION AL JEFE DE VICERRRECTORIA ACADEMICA	ASESOR JURIDICO	27-mar-17	Por causas atribuibles a la naturaleza, lamentablemente el servicio wifi que opera en nuestra institucion resultado afectado, no obstante, como respuesta se dio la ejecucion del plan de contingencia, el cual fue informado en forma oportuna a la comunidad estudiantil y consistio en utilizar el plan vive digital para la comunidad. una de las principales directrices es contribuir al desarrollo social y economico del pais y la mejor calidad de vida de los ciudadanos, mediante la aplicacion de nuevas tecnologias y la implementacion de un modelo organizacional efectivo. por lo tanto es satisfactorio enunciar que este tema ya se encuentra solucionado. en cuanto al tema de la maquina para la elaboracion del carnet que permite identificar a los miembros de la comunidad educativa, fue necesaria la compra de una maquina, situacion que ya se encuentra superada, por lo cual invitamos a las personas que a un no lo tiene	CERRADO		
8	22-feb-17	QUEJA	ESTUDIANTE	VICERRRECTORIA ACADEMICA	LA FALTA DE INTERNET EN BIBLIOTECA Y LA MAQUINA DE CARNET PARA EGRESADOS YA QUE EXIGEN EN PORTERIA PERO EL ITFIP NO NOS CUMPLE CON EL CARNET YA QUE NO HAY INTERNET NI MAQUINA	PAULA NAYIBE PULECIO	SI	OFICIO DE NOTIFICACION AL JEFE DE VICERRRECTORIA ACADEMICA	ASESOR JURIDICO	27-mar-17	Por causas atribuibles a la naturaleza, lamentablemente el servicio wifi que opera en nuestra institucion resultado afectado, no obstante, como respuesta se dio la ejecucion del plan de contingencia, el cual fue informado en forma oportuna a la comunidad estudiantil y consistio en utilizar el plan vive digital para la comunidad. una de las principales directrices es contribuir al desarrollo social y economico del pais y la mejor calidad de vida de los ciudadanos, mediante la aplicacion de nuevas tecnologias y la implementacion de un modelo organizacional efectivo. por lo tanto es satisfactorio enunciar que este tema ya se encuentra solucionado. en cuanto al tema de la maquina para la elaboracion del carnet que permite identificar a los miembros de la comunidad educativa, fue necesaria la compra de una maquina, situacion que ya se encuentra superada, por lo cual invitamos a las personas que a un no lo tiene	CERRADO		

*[Handwritten signature]*

CONS.	FECHA	CLASE DE EVENTO	ORIGEN	PROCESO / OFICINA PRESTACION DEL SERVICIO	DESCRIPCION DE LA SOLICITUD	PRESENTADO POR	Pertinencia de la Solicitud	TRATAMIENTO DE LA SOLICITUD O RAZON DE LA NO PERTINENCIA	TRAMITE ATENDIDO O REALIZADO POR	FECHA DEL TRAMITE	EVALUACION DE LA SATISFACCION CON EL TRATAMIENTO REALIZADO	ESTADO	DEMORA dias	RECIBO DE POR
9	22-feb-17	QUEJA	ESTUDIANTE	VICERRRECTORIA ACADEMICA	FALTA O CARENCIA DE WI-FI EN LA BIBLIOTECA EL LUGAR MAS IMPORTANTE PARA LOS ESTUDIANTES PARA CONSULTAS E INVESTIGACIONES	JOSE EDUARDO PEÑA	SI	OFICIO DE NOTIFICACION AL JEFE DE VICERRRECTORIA ACADEMICA	ASESOR JURIDICO	27-mar-17	Por causas atribuibles a la naturaleza, lamentablemente el servicio wifi que opera en nuestra institucion resulto afectado, no obstante, como respuesta se dio la ejecucion del plan de contingencia, el cual fue informado en forma oportuna a la comunidad estudiantil y consistio en utilizar el plan vive digital para la comunidad. una de las principales directrices es contribuir al desarrollo social y economico del pais y la mejor calidad de vida de los ciudadanos, mediante la aplicacion de nuevas tecnologias y la implementacion de un modelo organizacional efectivo. por lo tanto es satisfactorio enunciar que este tema ya se encuentra solucionado. en cuanto al tema de la maquina para la elaboracion del carnet que permite identificar a los miembros de la comunidad educativa, fue necesaria la compra de una maquina, situacion que ya se encuentra superada, por lo cual invitamos a las personas que a un no lo tiene	CERRADO		
10	27-febrero-17	QUEJA	RUPO DE INTERE	JEFE DE REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	ME PARECE EL COLMO QUE HACE 8 DIAS QUE MANDE HACER EL CERTIFICADO DE MI HIJO DE PRIMER SEMESTRE Y NO ME LO HALLAN ENTREGADO	MARIA ALEJANDRA SOTELO	SI	OFICIO DE NOTIFICACION AL JEFE DE REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	ASESOR JURIDICO	06-mar-17	HASTA EL VIERNES 3 DE MARZO DEL PRESENTE AÑO, FUE INSTALADA LA ULTIMA ACTUALIZACION DEL MODULO DE EXPEDICION DE CERTIFICADOS Y CONSTACIAS EN RICA 2, DADO QUE EL ESTABA INICIALMENTE DISPONIBLE PRESENTABA FALLAS ENTRE LAS CUALES SE ENCONTRABA REMONTE DE INFORMACION EN EL MENBRETE EN PAPEL PRE IMORESO DE IGUAL MANERA SE ESTUVO SOLICITANDO CORRECCIONES PUES ES INCOMODO TAMBIEN PARA REGISTRO ESTAR DICIENDOLE A LOS USUARIOS PASE MAS TARDE O MAÑANA CONFORME A LAS INSTRUCCIONES DE LOS INGENIEROS, A LO ANTERIOR SE SUMA QUE LA NUEVA ACTUALIZACION AHORA MUESTRA INCONCORDANCIA EN CUANTO A LA INTENSIDAD HORARIA MATRICULADA POR LOS ESTUDIANTES, LA CUAL SEGUN LOS INGENIEROS DE PLATAFORMA CORRESPONDE A LOS COORINADORES DE LOS PROGRAMAS POR HORARIOS. SE DEBE AGREGAR QUE RYCA2 SE ENCUENTRA EN DISEÑO Y PRUEBA.	CERRADO		
11	27-febrero-17	QUEJA	RUPO DE INTERE	JEFE DE REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	HACE 8 DIAS MANDE HACER UN CERTIFICADO DE ESTUDIO PRIMER SEMESTRE Y ESTE ES LA HORA QUE NO ME LO ENTREGAN ME PARECE EL COLMO LA NEGLIGENCIA	BRAYAN STEVEN ALVAREZ	SI	OFICIO DE NOTIFICACION AL JEFE DE REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	ASESOR JURIDICO	06-mar-17	HASTA EL VIERNES 3 DE MARZO DEL PRESENTE AÑO, FUE INSTALADA LA ULTIMA ACTUALIZACION DEL MODULO DE EXPEDICION DE CERTIFICADOS Y CONSTACIAS EN RICA 2, DADO QUE EL ESTABA INICIALMENTE DISPONIBLE PRESENTABA FALLAS ENTRE LAS CUALES SE ENCONTRABA REMONTE DE INFORMACION EN EL MENBRETE EN PAPEL PRE IMORESO DE IGUAL MANERA SE ESTUVO SOLICITANDO CORRECCIONES PUES ES INCOMODO TAMBIEN PARA REGISTRO ESTAR DICIENDOLE A LOS USUARIOS PASE MAS TARDE O MAÑANA CONFORME A LAS INSTRUCCIONES DE LOS INGENIEROS, A LO ANTERIOR SE SUMA QUE LA NUEVA ACTUALIZACION AHORA MUESTRA INCONCORDANCIA EN CUANTO A LA INTENSIDAD HORARIA MATRICULADA POR LOS ESTUDIANTES, LA CUAL SEGUN LOS INGENIEROS DE PLATAFORMA CORRESPONDE A LOS COORINADORES DE LOS PROGRAMAS POR LOS HORARIOS. SE DEBE AGREGAR QUE RYCA2 SE ENCUENTRA EN DISEÑO Y PRUEBA.	CERRADO		
12	02-mar-17	QUEJA	ESTUDIANTE	ASESOR DE PLANEACION	NO NOS FACILITA RECURSOS PARA DISTRAERNOS MIENTRAS EMPIESAN CLASES QUEB SON LOS XBOX ONE DE PUNTO PLUS VIVE DIGITAL	PAULA NAYIBE PULECIO	SI	OFICIO DE NOTIFICACION AL JEFE ASESOR DE PLANIACION	ASESOR JURIDICO	27-mar-17	COMO SE HA VENIDO CONTESTANDO DESDE EL AÑO 2015 A SOLICITUDES SIMILARES DONDE SE HACE ALUSION A LA FALTA DE CONTROLES Y JUEGOS NUEVOS PARA EL PUNTO VIVE DIGITAL, REITERAMOS QUE SE VIENE PRESTANDO EL KIT CON QUE SE CUENTA ACTUALMENTE, PUES COMO ES DE CONOCIMIENTO AL OTRO KIT LOS CONTROLES SE EXTRAVIARON CUANDO FUE PRESTADO EL PVD PARA QUE FUERA UTILIZADO COMO OFINA ALTERNIA A ALMACEN DEL ITFIP EN EL AÑO 2015 POR LO TANTO SE PRESTA ELM SERVICIO EN LA MEDIDA QUE SE CUENTEN CON LOS ELEMENTOS DEL PVD	CERRADO		
13	02-mar-17	QUEJA	ESTUDIANTE	ASESOR DE PLANEACION	NO SE FACILITA EL USO DE LOS RECURSOS "XBOX ONE" EN LA SALA VIVE DIGITAL	JOSE EDUARDO PEÑA	SI	OFICIO DE NOTIFICACION AL JEFE ASESOR DE PLANIACION	ASESOR JURIDICO	27-mar-17	COMO SE HA VENIDO CONTESTANDO DESDE EL AÑO 2015 A SOLICITUDES SIMILARES DONDE SE HACE ALUSION A LA FALTA DE CONTROLES Y JUEGOS NUEVOS PARA EL PUNTO VIVE DIGITAL, REITERAMOS QUE SE VIENE PRESTANDO EL KIT CON QUE SE CUENTA ACTUALMENTE, PUES COMO ES DE CONOCIMIENTO AL OTRO KIT LOS CONTROLES SE EXTRAVIARON CUANDO FUE PRESTADO EL PVD PARA QUE FUERA UTILIZADO COMO OFINA ALTERNIA A ALMACEN DEL ITFIP EN EL AÑO 2015. POR LO TANTO SE PRESTA ELM SERVICIO EN LA MEDIDA QUE SE CUENTEN CON LOS ELEMENTOS DEL PVD	CERRADO		
14	30-mar-17	QUEJA	ESTUDIANTE	PLANEACION	EL SEÑOR QUE SE ENCUENTRA SU TRABAJO EN PUNTO VIVE DIGITAL EN HORAS DE LA NOCHE, SE HA PRESENTADO INCONVENIENTES PARA PODER HACER USO DEL LUGAR, EL DIA DE HOY LUNES 06 DE MARZO, AL HACER ACLARACION AL SEÑOR, DEL CUAL SU LABOR ES PRESTAR UNA BUENA ATENCION, ME AGREDE DE FORMA VERBAL Y ARROGANTE, ANTE UNA POSICION CALMADA A LA CUAL YO ME REFERI A EL. POSDATA: INCONVENIENTE SE HA REPETIDO VARIAS VECES, E INCLUSO COMPAÑEROS ME COMENTAN QUE LA ACTITUD DEL SEÑOR SIMPRE ES MALA, ESPERO PRESTEN ATENCION Y ESTOY PRESTO A CUALQUIER NECESIDAD.	ANDRES FELIPE MORALES	SI	OFICIO DE NOTIFICACION AL JEFE ASESOR DE PLANIACION	ASESOR JURIDICO	17-mar-17	SI POR FOMENTAR E INCULCAR EL ORDEN Y SILENCIO QUE SE DEBE PREVALECER EN LAS AULAS O SALAS DEL PVD DE LA INSTITUCION COMETI UN ERROR CRASO, ESPERO QUE ME DISCULPE, Y NO VOLVER A QUE SE REPITA ESTOS INCONVENIENTES. NO SIENDO OTRO EL OBJETO DE LA PRESENTE Y EN PLENO CONOCIMIENTO DE MIS BUENOS PRINCIPIOS COMO SON: LA MORAL, LA RESPONSABILIDAD, EL COMPROMISO, RESPETO Y HUMILDAD EN EL EJERCICIO DE MIS FUNCIONES; Y ESTAS ADQUIRIDAS EN MI NUCLEO FAMILIAR Y COMPLEMENTANDOLAS EN MI PROCESO DE APRENDIZAJE ACADEMICO Y LABORAL Y EN DONDE SE ME ENSEÑARON A DIFUNDIR Y A INCULCAR RESPETO A TODOS LOS SERES Y PERSONAS. POR LO ANTERIOR SE ACLARA QUE EN NINGUN MOMENTO SE HA PRESTADO "MAL SERVICIO" SI NO POR EL CONTRARIO LO QUE SE BUSCA ES ATENDER CORDIALMENTE A LOS ESTUDIANTES COMO LO SOLICITADO A TODAS LAS PERSONAS QUE ATIENDEN EL PVD.	CERRADO		
15	31-mar-17	QUEJA	ESTUDIANTE	PLANEACION	NECESITAMOS MAS XBOX EN EL PUNTO VIVE DIGITAL	JUAN GUILLERMO	SI	OFICIO DE NOTIFICACION AL JEFE ASESOR DE PLANEACION	ASESOR JURIDICO	21-mar-17	COMO SE HA VENIDO CONTESTANDO DESDE EL AÑO 2015 A SOLICITUDES SIMILARES DONDE SE HACE ALUSION A LA FALTA DE CONTROLES Y JUEGOS NUEVOS PARA EL PUNTO VIVE DIGITAL, REITERAMOS QUE SE VIENE PRESTANDO EL KIT CON QUE SE CUENTA ACTUALMENTE, PUES COMO ES DE CONOCIMIENTO AL OTRO KIT LOS CONTROLES SE EXTRAVIARON CUANDO FUE PRESTADO EL PVD PARA QUE FUERA UTILIZADO COMO OFINA ALTERNIA A ALMACEN DEL ITFIP EN EL AÑO 2015 POR LO TANTO SE PRESTA ELM SERVICIO EN LA MEDIDA QUE SE CUENTEN CON LOS ELEMENTOS DEL PVD	CERRADO		
16	31-mar-17	QUEJA	ESTUDIANTE	VICERRRECTORIA ADMINISTRATIVA	HACE UNOS DIAS EL MUCHACHO DE LA CAFETERIA ESTABA MASTURBANDOSE EN UNO DE LOS SALONES VIENDO A UNAS MUCHACHAS MIS DICULPAS SI DE PRONTO OFENDO A ALGUIEN CON ESTO	DIANA PAOLA LOZADA N	SI	OFICINA DE VICERRRECTORIA ADMINISTRATIVA	ASESOR JURIDICO	19-abr-17	RESPECTO A LA QUEJA PRESENTADA POR UN ESTUDIANTE QUE OBSERVO AL EMPLEADO DE LA CAFETERIA MASTURBANDOSE ; DE MANERA RESPETUOSA ME PERMITO MANIFESTARLE QUE SE LE OFICIO A LA EMPRESA DE VIGILANCIA PARA QUE SE RESTRIJA EL INGRESO DE DICHO CIUDADANO	CERRADO		

*[Handwritten signature]*

CONS.	FECHA	CLASE DE EVENTO	ORIGEN	PROCESO / OFICINA PRESTACION DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD	PRESENTADO POR	Pertinencia de la Solicitud	TRATAMIENTO DE LA SOLICITUD ó RAZON DE LA NO PERTINENCIA	TRAMITE ATENDIDO O REALIZADO POR	FECHA DEL TRAMITE	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL TRATAMIENTO REALIZADO	ESTADO
17	17-abr-17	QUEJA	DOCENTE	PLANEACION	DEJO CONSTANCIA DE LA INCOMPETENCIA Y EL MAL MANEJO DE LA SALA VIVE DIGITAL LA CUAL FUE APARTADA POR ESTUDIANTES DE TRABAJO SOCIAL IX- EN EL DIA 30 DE MARZO DE 2017 PARA INVESTIGACION Y EXPOSICION PARA EL DIA DE HOY, LA CUAL EN EL MOMENTO DE TOMAR LA SALA SE NOS DENEGO EL ACCESO PERJUDICANDO MI CLASE Y LA EXPOSICION DE LOS ALUMNOS .	GUSTAVO ADOLFO COLLAZOS	SI	OFICINA DE PLANEACION	ASESOR JURIDICO	21/04/2017	SI POR FOMENTAR E INCULCAR EL ORDEN Y SILENCIO QUE SE DEBE PREVALECE EN LAS AULAS O SALAS DEL PVD DE LA INSTITUCION COMETI UN ERROR CRASO, ESPERO QUE ME DISCULPE, Y NO VOLVER A QUE SE REPITA ESTOS INCONVENIENTES. NO SIENDO OTRO OTRO EL OBJETO DE LA PRESENTE Y EN PLENO CONOCIMIENTO DE MIS BUENOS PRINCIPIOS COMO SON: LA MORAL, LA RESPONSABILIDAD, EL COMPROMISO, RESPETO Y HUMILDAD EN EL EJERCICIO DE MIS FUNCIONES. POR LO ANTERIOR SE ACLARA QUE EN NINGUN MOMENTO SE APRESTADO UN MAL SERVICIO SI NO POR EL CONTRARIO LO QUE SE BUSCA ES ATENDER COORDIALMENTE A LOS ESTUDIANTES	CERRADO
18	17-abr-17	QUEJA	ESTUDIANTE	PLANEACION	ME REFIERO A USTEDES CON UN CORDIAL SALUDO RECLAMANDO LA FALTA DE CUMPLIMIENTO AL ABRIR EL PUNTO VIVE DIGITAL YA QUE TODOS BO TENEMOS EL TIEMPO SUFICIENTE PARA REALIZAR NUESTRAS ACTIVIDADES ACADEMICAS. GRACIAS POR SU ATENCION.	OMAR YESID TOLOZA CORREALES	SI	OFICINA DE PLANEACION	ASESOR JURIDICO	21-abr-17	Muy respetosamente doy respuesta de acuerdo a lo informado por el funcionario alvaro herrera y el contratista luis fernando romero rodriguez quienes contestaron al a queja "ME REFIERO CON UN CORDIAL SALUDO RECLAMANDO LA FALTA DE CUMPLIMIENTO AL ABRIR EL PUNTO VIVE DIGITAL YA QUE TODOS NO TENEMOS EL TIEMPO SUFICIENTE PARA REALIZAR NUESTRAS ACTIVIDADES ACADEMICAS" la respuesta es la siguiente : "quiero informarle respetado doctor que la persona que presenta la respectiva queja no especifica a que horas se presento dicho inconveniente.Y que encuanato alas entradas en horas de la mañana a las personas de la seguridad privada pueden dar fe."Por consiguiente el horario de atencion es diurno-nocturno distribuidos en ellos siguebtes tiempos . DIAS DE ATENCION LUNES A VIERNES HORARIO 8:00am.....12:00 AM 6:00pm.....10:00	CERRADO
19	24-abr-17	QUEJA	ESTUDIANTE	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	NECESITAMOS LAS SALAS DE COMPUTACION EN BUEN ESTADO YA QUE LOS AIRES ACONDICIONADOS NO FUNCIONAN Y NO PODEMOS RECIBIR CLASES, YA QUE TODAS LAS SALAS SE ENCUENTRAN OCUPADAS. EXIJO QUE NOS DEN SOLUCION NECESITAMOS ESTUDIAR BLOQUE B 3 PISO	PAULA NAYIBE PULECIO	SI	OFICIO DE NOTIFICACION AL JEFE DE VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	ASESOR JURIDICO	02-may-17	DE MANERA RESPETUOSA ME PERMITO COMUNICARLE QUE EN LA ACTUALIDAD SE VIENEN ADELANTANDO LAS COMPRAS DE REPUESTOS PARA LA REPARACION Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE ESTOS EQUIPOS ENCAMINADOS A MEJORAR EL SERVICIO.	CERRADO
20	04-may-17	FELICITACIONES	ESTUDIANTE	PLANEACION	ES MUY BUENA LA ATENCION DE LA SALA VIVE DIGITAL,POR QUE NOS DEJAN UTILIZAR LOS COMPUTADORES Y DIFERENTES ELEMENTOS,EN ESPECIAL CON LA ATENCION DEL SEÑOR ALVARO.	ROSA MARIA RICARDO JULIO	SI	OFICINA DE PLANEACION	ASESOR JURIDICO	04-may-17	FELICITACIONES	CERRADO
21	20-jun-17	QUEJA	ESTUDIANTE	VICERRECTORIA ACADEMICA	La siguiente queja es debido a una situacion que me susedio con una materia, la perdi por fallas:en el primer corte no pude asistir a tiempo por circustancias , pero hice la gestion con la docente y ella me dijo que podia ver la materia y al final resultado que la habia perdido por sus fallas que tenia desde el inicio del semestre era mas facil que me hubiera dado un no rotundo y no me hubiera puesto ha perder tiempo y plata GRACIAS	YENIT QUINTERO SALGUERO	SI	VICERRECTORIA ACADEMICA	ASESOR JURIDICO	20-jun-17	"En respuesta a la queja de la referencia de manera respetuoso, me permito manifestarle lo referente a la queja instaurada por el estudiante, queja que dejo buzón de quejas y sobre el inconveniente de la perdida de materias por fallas. En atención a la solicitud de la peticionaria, gentilmente le comunica que mediante correo electrónico de fecha de julio de 2017, la Vicerrectoría Académica remitió a la facultad Ciencias Sociales, Salud y Educación, el caso de la estudiante YENNI YANETH QUINTERO SALGUERO, para que desde la facultad se dé respuesta por ser competencia de la misma."	CERRADO
22	27/09/2017	SUGERENCIA	DOCENTE	JURUDICA	INTENSIFICAR EL HORARIO DE LA FOTOCOPIADORA	RODOLFO PARRA VASQUEZ	SI	OFICIO DE NOTIFICACION AL DEPARTAMENTO DE JURIDICA	ASESOR JURIDICO	28/06/2017	REFERENTE A SU SUGERENCIA RESPECTO A INTENSIFICAR EL HORARIO DE LA FOTOCOPIADORA,ME PERMITO INFORMAR QUE SE PROCEDIO A PONER EN CONOCIMIENTO AL CONTRATISTA LA SUGERENCIA PRESENTADA Y A SOLICITAR POR PARTE DEL CONTRATANTE LA NECESIDAD DE AMPLIAR LOS HORARIOS ,POR TAL MOTIVO PROCEDERAN A LLEVARSE ACABO LAS GESTIONES A FIN DE PODER PRESTAR UN MEJOR SERVICIO CON MAYOR COBERTURA EN EL HORARIO DE FOTOCOPIADORA,TENIENDO EN CUENTA LOS HORARIOS DONDE MAS DEMANDA SE PRESTA EL SERVICIO.	CERRADO

CONSOLIDADO SEMESTRA B-2017 BUZON, SUGERENCIA, QUEJAS Y RECLAMOS

MES	S, Q y R	ESTADO	
		ABIERTO	CERRADO
JULIO	2	0	2
AGOSTO	0	0	0
SEPBRE	2	0	2
OCTUBRE	3	0	3
NOVBRE	1	0	1
DICBRE	0	0	0
TOTAL	8		

**ANALISIS S,Q Y R MESES DE JULIO-DICIEMBRE 2017**

CLASIFICACIÓN DE RECLAMOS	FRECUENCIA DE RECLAMOS
Queja	8
Sugerencia	0
Reclamo	0
Felicitación	0
TOTAL	8

CONS.	FECHA	CLASE DE EVENTO	ORIGEN	RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD		TRATAMIENTO DE LA SOLICITUD				SEGUIMIENTO DE LA SITUACIÓN			
				PROCESO / OFICINA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD	PRESENTADO POR	Pertinencia de la Solicitud	TRATAMIENTO DE LA SOLICITUD ó RAZÓN DE LA NO PERTINENCIA	TRAMITE ATENDIDO O REALIZADO POR	FECHA DEL TRAMITE	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL TRATAMIENTO REALIZADO	ESTADO	DEMORA días
1	11/07/2017	QUEJA	ESTUDIANTE	DECANO FACULTA DE INGENIERIA Y CIENCIAS AGROINDUSRTRIA LES	"BUEN DIA MIKA ES QUE LOS ESTUDIANTES DE SEGUNDO SEMESTRE DE TECNICO EN CONSTRUCCION DE EDIFICACIONES DEL CERES FLANDES A UN NO TENEMOS NOTAS COMPLETAS DE CALCULO Y GEOMETRIA DESCRIPTIVA YA HEMOS INTENTADO COMUNICARNOS CON LOS PROFESORES DE DICHAS MATERIAS Y NO NOS CONTESTAN IGULAMENTE LE COMENTAMOS AL DECANO Y NADANOS PREOCUPA EL TEMA PUES TENIENDO EN CUENTA LOS CONTRATIEMPOS QUE TUVIMOS PARA INICIAR EL SEMESTRE A SERIA PRUDENTE SOLUCIONAR ESTA SITUACION LO ANTES POSIBLE Y ASI NO RETRASAR LAS MATRICULAS DEL SEMESTRE B YA TENEMOS MALAS	ESTUDIANTES FLANDES	SI	DECANO FACULTA DE INGENIERIA Y CIENCIAS AGROINDUSRTRIALES	ASESOR JURIDICO	11/07/2017	Referente a la queja presentada por algunos estudiantes del programa T.P. Construcciones de Edificaciones, Ceres Flandes quienes manifiestan que no le han registro las asignaturas Geometria Descriptiva y Cálculo Integral me permito comunicarle. Procedí a llamar a los docentes que orientaron dicha asignaturas en dicho programa y solicitarles que registrarán las notas de las asignaturas Geometria Descriptiva y Calculo integral, quienes manifestaron que lo harian a través del formato novedades "	CERRADO	
2	17/07/2017	QUEJA	ESTUDIANTE	DECANO FACULTA DE INGENIERIA Y CIENCIAS AGROINDUSRTRIA LES	"La señora gloria cortes es una persona que no atiende bien a las personas ya sea por telefono o personalmente, la cual deben ponerle cuidado a esta persona muchas gracias. y voy a estar al tanto den todo.	ANONIMO	SI	DECANO FACULTA DE INGENIERIA Y CIENCIAS AGROINDUSRTRIALES	ASESOR JURIDICO	17/07/2017	1- Me extraña por que la funcionaria Gloria Cortes Alvis, siempre atiende en los mejores términos a los estudiantes de manera educada, les colabora mucho inclusive se queda después del horario alboral. 2- Soy testigo de lo acontecido con el estudiante, quien llevo a solicitar los contenidos temático del programa de Ing.de Sistemas, Gloria se encontraba ocupada con los estudiantes que se van a graduar, le dijo al estudiante que buscara al coordinadora del programa de Ing. Hugo Rodríguez Bernal eso fue todo, el joven se incomodó porque ella no le dio la información, proceso que no le corresponde.	CERRADO	
3	08-sep-17	QUEJA	ESTUDIANTE	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	Se evidencia el abandono y la mala higiene de los baños de la institución en todos los bloques en especial el baño del bloque b es muy incómodo que al momento de utilizarlo sin importar la hora, estos se encuentren sucios en mal estado y con mal olor, incomodando las necesidades que poseemos los estudiantes, además de ello este baño y algunos de los otros NO tiene LUZ y las puertas no sirven.	JANETH RAMIREZ GOMEZ	SI	OFICIO DE NOTIFICACION AL JEFE DE VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	ASESOR JURIDICO	20/10/2017	De manera respetuosa me permito comunicarle que la entidad viene coordinando con el personal de servicios generales para modificar el proceso de limpieza de estas áreas, adicionalmente la entidad proyecto presupuesto para la respectiva remodelación, la cual se hará con aprobación del mismo del mismo en la próxima vigencia."	CERRADO	
4	15-sep-17	QUEJA	ESTUDIANTE	VICERRECTORIA ACADEMICA	Presento inconvenientes con la subida de notas de curso vacacional en el cual se están presentado inconvenientes con la plataforma Ryca II, esta no deja subir la nota de Costos y Presupuesto no mismo pasa con las Homologaciones la Plataforma Ryca II no las deja subir.	CARLOS ANDRES HERRAN GUTIERREZ	SI	OFICIO DE NOTIFICACION A LA VICERRECTORA ACADEMICA	ASESOR JURIDICO	22/09/2017	Me permito comunicarle que el estudiante este cobijado por el acuerdo 010 de 2016 "POR MEDIO DEL CUAL SE LE ESTABLE UN PERIODO DE TRANSICION DEL ACUERDO 16 DE 2016 EMANADO DEL CONSEJO DIRECTIVO" que le permite que se registren todas las notas obtenidas de la Universidad de la cual procede a partir de la nota 3.0; en el momento las asignaturas o espacios académicos están registradas en RYCA 2 y solo se han validado las que están igual o por encima de 3.8 y las restantes requieren que soporte técnico plataforma RYCA 2 parametricre el acuerdo de transición emitido por el Consejo Académico.En cuanto al registro de las notas del curso vacacional en sesión del Consejo Académico de fecha 18 de agosto/17 se autorizó a registrar las notas de los cursos Vacacionales en el semestre A/17, comunicándose a plataforma de la misma	CERRADO	
5	02-oct-17	QUEJA	ESTUDIANTE	ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	El ingeniero Wenceslao Piraquive, manifiesta mediante llamada al joven Camilo Mora, quien se encuentra solo cuidando únicamente la oficina de Registro y Control, que no están atendiendo porque se encuentran en un evento de la Institución.Esta situación me parece grave ya que prima la prestación del servicio al estudiante y más teniendo en cuenta que este caso al estudiante proviene de otra sede (desplazamiento y tiempo). Y no es la primera vez que se presenta esta situación.Por otro lado el señor Piraquive, manifiesta que no hay una persona para firmar las constancias, situación que es falsa toda vez que la señora Isabel Ortiz se encuentra en la Institución y ella cuanta con la facultad de firma la constancia antes mencionada. Solicito la respuesta a la queja dentro de los términos establecidos por la ley."	SERGIO ANDRES OJEDA BAYONA	SI	OFICIO DE NOTIFICACION A LA OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL .	ASESOR JURIDICO	02/10/2017	los funcionarios estaban en un evento programado por la Dra Gloria Inés Olaya coordinadora de Talento Humano y el Dr. Edgar Gómez de Salud ocupacional con la ARL Colmena en el gimnasio de la Institución. 2- Que la afirmación hecha por el ingeniero Piraquive de que no estaba la funcionaria que firma el documento, es decir la Profesional Universitaria Claudia Patricia Guzmán G, es cierta pues me encontraba en permiso personal en la jornada de la mañana para realizar diligencias médicas en la ciudad de Ibagué. 3- Según el estudiante que era falsa la información que es únicamente la profesional de Registro y Control Académico la que puede firmar dicho documento, pues lo podía hacer la Vicerrectora Académica. En este punto debo manifestarle que la Doctora Isabel Ortiz Vicerrectoria puede hacerlo siempre y cuando exista el acto administrativo que le delegue esta tarea y por permiso de medio día no se puede hacer este tipo de delegación más aún cuando se tiene tres días para cumplir con las solicitudes realizadas por los estudiantes. Con preocupación observó que existen problemas con comunicación dado a que: El primer conducto a quien dirigirse el joven estudiante es a la coordinación del Ceres, para que le informen como puede acceder a este servicio (a través de ellos o través del correo Registro@itfip.edu.co) a fin de evitar desplazamiento innecesarios por parte de los jóvenes. El ejercicio de atención a solicitudes vía correo se ha venido haciendo y para ello se aclara que cuando recibe correo para elaboración de documentos se remite a pagaduría para que generen la respectiva liquidación y una vez el estudiante haga el pago, se debe enviar escaneado el recibo y con este se elabora el documento requerido y se remite vía correo electrónico en PEDF"	CERRADO	
6	17-oct-17	QUEJA	ESTUDIANTE	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	Comedidamente me dirijo a usted ,con el fin de solicitarle, nos cambie de aula (salón) ya que nos vemos interferidos, por otros salones, que afecta, la comunicación de los Docentes hacia nosotros los estudiantes, del 1 semestre que iniciamos,18 de agosto, del presente año, Técnico Profesional en entrenamiento deportivo. Agradezco su colaboración y la atención a la presente	CAMILO BOCANEGRA VARGAS	SI	OFICIO DE NOTIFICACION AL JEFE DE VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	ASESOR JURIDICO	26/10/2017	De manera respetuosa me permito comunicarle que la distribución de aulas de clase no corresponde a la Vicerrectoría Administrativa, pues dicha actividad es propia de las decanaturas, y de la oficina de planeación. Debido a lo anterior no es viable darle solución a la queja presentada por el estudiante."	CERRADO	
7	17-oct-17	QUEJA	ESTUDIANTE	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	De manera verbal se le ha informado al coordinador Ferney Lozano acerca de los salones 301C asignado a AFYD fin de semana (entrenamiento deportivo). Este salón 301C carece de cielo Razo y televisor. Además hay interferencias del 100% con el salón 312C que no tiene cielo Razo.Desde el 18 de agosto /17 venimos soportando la interferencia a incomodidad para orientar la clase.Recuerde que son estudiantes de Primer Semestre y le estamos vendiendo una pésima atención académica.Agradezco su colaboración, y la atención a la presente	C.C11312299 TIENE FIRMA	SI	OFICIO DE NOTIFICACION AL JEFE DE VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	ASESOR JURIDICO	26/10/2017	De manera respetuosa me permito comunicarle, que las 310,311y 312C presentan falta de mantenimiento en la cubierta, debido al daño presentado el 26 de Febrero de 2017, a causa de una fuerte tempestad, proceso precontractual que se encuentra en la oficina jurídica desde ese momento para la respectiva revisión, aprobación y publicación. Un vez dicho proceso sea aprobado, se llevara a cabo el mejoramiento y adecuación de las instalaciones."	CERRADO	

92

CONS	FECHA	CLASE DE EVENTO	ORIGEN	PROCESO / OFICINA PRESTACION DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD	PRESENTADO POR	Pertinencia de la Solicitud	TRATAMIENTO DE LA SOLICITUD ó RAZON DE LA NO PERTINENCIA	TRAMITE ATENDIDO O REALIZADO POR	FECHA DEL TRAMITE	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL TRATAMIENTO REALIZADO	ESTADO	DEMORA días
8	28-nov-17	QUEJA	ESTUDIANTE	JEFE DE PLANEACION	<p>-(.). Hace aproximadamente un mes don Alvaro es el administrador del punto digital y que la mayoría del tiempo se lo pasa por fuera de la oficina se le entregaron los controles del exbox para que los mande arreglar y esta es la fecha y no los han traído la mayoría el señor Alvaro no está pendiente de lo que sucede en punto vive digital, el único que da razón es don Fernando pero no es posible que se cumpla. -(.).</p>	C. C. 1.108933994	SI	OFICIO DE NOTIFICACION AL JEFE DE PLANEACION	ASESOR JURIDICO	28/11/2017	<p>Primero: Sobre la aseveración del arreglo de los controles no es preciso pues fue el mismo funcionario Alvaro Herrera quien solicito a este proceso del direccionamiento estratégico para mejorar la prestación del servicio el mantenimiento de los controles del Xbox, pues los cauchos estaban cedidos, ante su recomendación solicite el requerimiento de bienes y servicios por cuyo menor para que se realizara la respectiva revisión, labor que fue atendida el 23 de Octubre de 2017 se llevó a revisión y el técnico manifestó que se demoraban unos días pues lo solicitaba en Bogotá y efectivamente se realizó el mantenimiento el día 7 de Noviembre de 2017, como se evidencia en el recibo de caja menor de la institución No.4161 con sus respectivos soportes. Lo que no coincide con la queja del 22 de Noviembre 2017 cuando ya estaba el servicio a la comunidad.</p> <p>Tercero: Sobre le comentario que el señor Alvaro no está pendiente de lo que sucede en punto vive digital, se contradice con los comentarios positivos que se han recibido en meses anteriores de felicitación en el mismo buzón PQR como también de comentarios de los estudiantes que han venido a hacer requerimientos del PVD.</p> <p>Como acción de mejora se le recomienda al funcionario Alvaro Herrera continuar con una excelente prestación del servicio atendiendo a los usuarios de nuestra institución."</p>	CERRADO	