

FCA_Lima_OSF_Criterio 3.2_Table summary of the attentions by claims book

2017

N° ORDEN	ALUMNO	N° HOJA	FECHA	OFICINA QUE SE DERIVO	DESCRIPCION	PEDIDO	CASO RESUELTO/NO RESUELTO
1	BENITES PORTALES IRENE NATHALY	3965	24/02/2017	DIRECTOR ESCUELA PROFESIONAL RR.HH	MALA INFORMACION Y PESIMA ATENCION	CAPACITAR MEJOR A SU PERSONAL PORQUE LA ATENCIÓN ES PESIMA, NO PUEDO SOLUCIONAR EL PROBLEMA DE MI NUEVO USUARIO.	SEGÚN MEMORANDUM N° 001- 2017-EGRRHH EL DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS INFORMA QUE HABLO TELEFONICAMENTE CON LA ALUMNA, QUIEN MANIFESTÓ QUE YA LE HABIAN PROPORCIONADO SU NUEVO USUARIO Y CLAVE CON LO QUE HABIA LOGRADO MATRICUALRSE 2017-1
2	JACINTO MANRIQUE YELINA	3966	27/02/2017	REGISTROS ACADEMICOS-TRAMITE DE REACTUALIZACION DE MATRICULA	MATRICULA PERIODO 2017-1	PUEDAN DAR INMEDIATA SOLUCION A MI MATRICULA Y DAR OPCION DE MATRICULARME EN TODOS LOS CURSOS 2017-1, Y NO ME INDIQUEN QUE NO HAY CUPO , LA DEMORA ES GENERADA POR LA UNIVERSIDAD.	MEDIANTE MEMORANDUM N° 009-2017-ORA, LA JEFE DE LA OFICINA DE REGISTROS INFORMA QUE EL DIA 27 DE FEBRERO SE SOLUCIONA EL INCONVENIENTE Y LA ALUMNA PROCEDE A MATRICULARSE POR LA INTRANET SAP.
3	RAMIREZ VILLAGOMEZ MANUEL ALEJANDRO	3967	27/02/2017	REGISTROS ACADEMICOS-TRAMITE DE REACTUALIZACION DE MATRICULA	FATAL PROCEDIMIENTO DE MATRICULA	QUE ANTE ESTOS PROBLEMAS SE CAPACITE AL PERSONAL Y BRINDEN SOLUCIONES PARA EL PROCESO DE MATRICULA 2017-1	MEDIANTE MEMORANDUM N° 009-2017-ORA, LA JEFE DE LA OFICINA DE REGISTROS INFORMA QUE EL DIA 27 DE FEBRERO SE SOLUCIONA EL INCONVENIENTE Y LA ALUMNA PROCEDE A MATRICULARSE POR LA INTRANET SAP.

4	QUIROZ ARAGON FATIMA SOLANGE	3968	27/02/2017	DIRECTOR ESCUELA PROFESIONAL NEGOCIOS INTERNACIONALES	MALA INFORMACION Y DEFICIENCIA	QUE ME HABILITEN LA MATRICULA YA QUE EL DIA 26 DE FEBRERO ME TOCÓ MATRICULARME Y NO LO PUDE HACER POR LA IRRESPONSABILIDAD DE SUS COLABORADORES	INFORME N° 009-2017-EANI, DEL DIRECTOR NEG. INT. INDICA QUE SE LE DIO SOLUCION EL 02 DE MARZO DE 2017.
5	SANCHEZ SANTA CRUZ PAMELA	3969	02/03/2017	DPTO. ACADEMICO	CUPO DEL CURSO DE NEGOCIACIONES 3ER ELECTIVO	APERTURA DEL CURSO YA QUE ME PERJUDICA NO PODER ABRIRLO.	SEGÚN PROVEIDO N° 104- 2017-DA-FCCAAYRR SE HA PROCEDIDO A MATRICULAR A LA ALUMNA EN LA ASIGNATURA Y SECCION SOLICITADA CON SU CONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN, DANDO RESPUESTA POSITIVA A SU RECLAMO.
5	ROSALES TELLO LUIS ANDRES	3971	17/03/2017	COORDINADOR UNIDAD DE INFORMATICA	DESACTIVACION ARBITRARIA DE CORREO	LA MATRICULA VIRTUAL LA TUVE QUE HACER PRESENCIAL POR ERROR DE LA UNIVERSIDAD, SOLICITO REINTEGRO DE MI IMPORTE Y FACILIDAD PARA LA CLASES	SE LE COMUNICA AL ALUMNO POR MEDIO DE CORREO ELECTRONICO Y SE RESULEVE EL CASO

7	ROSALES TELLO LUIS ANDRES	3972	17/03/2017	DIRECTOR ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION	FALTA DE COMPROMISO A SU CLIENTE	MOSTRAR EMPATIA CON SUS CLIENTES QUE SON LOS ESTUDIANTES, SOBRE LOS ALUMNOS QUE VIVEN EN ZONAS DONDE SE HA REALIZADO LOS DESASTRES	PROVEIDO DEL DIRECTOR ESCUELA PROFESIONAL ADMINISTRACION COMUNICA QUE SE HA DIVULGADO EL COMUNICADO DE LA USMP, EN EL SENTIDO QUE LAS CLASES HAN SIDO SUSPENDIDAS DESDE EL 20 AL 26 DE MARO DE 2017, POR LOS DESASTRES OCURRIDOS
8	VELASQUEZ SALAZAR IVAN ELVIS	3973	29/03/2017	COORDINADORA AULAS VIRTUALES	CURSOS VIRTUALES	QUE SE LE HABILITEN LOS TRABAJOS, CONTROLES DE VIDEO CONFERENCIA, CONTROLES DE LECTURA DE ACUERDO LO ESTABLECIDO EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES , POR LO QUE NO PUDO ACCEDER A LOS CURSOS VIRTUALES HASTA UNA SEMANA DESPUES, NO RESPETAN EL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES ESTABLECIDO , 2017-1	MEDIANTE ACTA DE RESPUESTA DE LA LIC. MECEDES ROJAS OSORIO SE ACORDO CON EL ALUMNO EN AMPLIAR LAS ACTIVIDADES HASTA EL 07 DE ABRIL DE 2017.
9	LILIANA CERDAN CHAVEZ , MADRE DE LA ALUMNA SALAZAR CERDAN LOANA	3974	29/03/2017	OFICINA ADMINISTRATIVA	CONSULTA SOBRE ENTREGA DE CARNETS	NECESITO UNA RESPUESTA CUANDO ENTREGAN EL CARNET Y EL SR. CARLOS SARZOSA QUE SEPA ATENDER DE BUENA MANERA, GRACIAS A LOS ALUMNOS TIENE UN TRABAJO.	SEGÚN MEMORANDUM N° 005- 2017-OA SE PROCEDIO A DARLE UNA RESPUESTA MEDIANTE CORREO ELECTRONICO A LA MADRE APODERADA DE LA ALUMNA SALAZAR CERDAN LOANA

10	CORDOVA VELEZ MILAGROS DEL ROCIO	3975	05/04/2017	OFICINA BIENESTAR UNIV.	PENSION DE RECATEGORIZACION	PIDO QUE SE EVALUE BIEN LAS CARPETAS DE RECATEGORIZACION, YA QUE MI MADRE TIENE ENFERMEDAD TERMINAL Y OBTIENE SOLO S/.400 DE SU PENSION, TIENE QUE BAJAR EL MONTO DE MI PENSION 2017-2	CON INFORME N° 131-2017-OBU, LA JEFA COMUNICO QUE VIA TELEFONICAMENTE LE HABIA EXPLICADO A LA ALUMNA LAS RAZONES PORQUE NO PODEMOS COLOCAR MÁS DE 18 DE ESCALA, LA ALUMNA REFIERE QUE ELLA DESCONOCIA Y QUE NUNCA NADIE LE EXPLICO, PERO QUE AHORA LO ENTIENDE
11	BRAVO CONDOR RENZO ANTHONY	3976	05/04/2017	OFICINA BIENESTAR UNIV.	CUOTA DE PENSION Y RECATEGORIZACION	EVALUAR LOS MONTOS Y/O CUOTAS QUE COBRAN A LOS ALUMNOS, YA QUE NOS PONEN ESCALAS QUE NO EXISTEN	MEDIANTE MEMORANDUM N° 147-2017-OBU, LA JEFA INDICA QUE EL ALUMNO NO SE ENCUENTRA CONFORME CON SU ESCALA, INGRESÓ 2012-2 PAGABA S/.777.00 EN LA ACTUALIDAD FIGURA CON S/.958.00, CONSIDERA QUE LA UNIVERSIDAD ENGAÑA AL INDICAR QUE EXISTE ESCALA 21, EL ALUMNO SE LE CONSIDERO EN EL 2017-1 ESCALA 18, A PARTIR DE LA SEGUNDA CUOTA SE HIZO EFECTIVO SU CAMBIO DE ESCALA, CON EL PAGO DE S/.868.00

12	ALEGRE QUINTANILLA JOSSELYNNE JESUS	3977	16/05/2017	DIRECTOR ESCUELA PROFESIONAL ADM.NEG.ING.	FALTA DE COMPROMISO	QUE POR FAVOR TOMEN CONCIENCIA QUE ESTAN PERJUDICANDO AL RENDIMIENTO ACADEMICO , SI VAN A IMPLEMENTAR UN NUEVO SISTEMA DEBEN TOMAR SU PRECAUCIONES,	INFORME N° 012-2017-EANI, LA ALUMNA NO ESTABA CONFORME CON LA NOTA DE PROCESOS N° 01, PORQUE INDICABA QUE EL PROFESOR WALTER IBAÑEZ NO HABIA LLEVADO EL CURSO DESDE EL INICIO DE SEMESTRE. SE LE EXPLICA A LA ALUMNA QUE EL DOCENTE JUAN CARLOS CAMPOS ENTREGO SU REGISTRO DEL PRIMER MES ANTES DE RETIRARSE Y LOS EVALUÓ SEGUN SU CRITERIO DEL CURSO., LA ALUMNA QUEDO CONFORME CON LA EXPLICACION BRINDADA POR EL DIRECTOR
13	BIORGGIO FERNANDEZ GINA, MADRE DEL ESTUDIANTE RENATO DELGADO BIORGGIO	3978	14/07/2017	OFICINA BIENESTAR UNIV.	MAL Y PESIMO TRATO	RECTIFIQUE Y RECIBIR AMONESTACION POR BRINDAR ESE SERVICIO AL CONSUMIDOR TAL MALO	INFORME N° 032-2017-OBU, LA JEFA DE LA OFICINA DE BIENESTAR UNIV. INFORMA QUE HABLÓ TELEFONICAMENTE CON LA MADRE DEL ALUMNO, PIDIENDOLE DISCULPAS DEL CASO, SI EN ALGUN MOMENTO SE LE MALTRATO, Y POR SU PARTE LA MADRE DEL ALUMNO PIDIO DISCULPAS DEL CASO, SEGUN INDICA QUE ERA LA PRIMERA VEZ QUE SE ACERCABA A LA USMP, ACOMPañAR A SU HIJO A SOLICITAR UN RECLAMO DEL PORQUE DE PENSIONES EN CINCO CUOTAS Y NO EN CUATRO.

14	CAMASCA BERRIOS ANA PAULA	3979	14/07/2017	ESCUELA PROF. ADM.NEG.INT.-	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	QUE ACEPTEN SU ERROR Y ME DEN SOLUCION DE LLEVAR EL CURSO QUE ME CORRESPONDE	INFORME N° 017-2017, DEL DIRECTOR DE LA ESC. PROF. ADM.NEG.INT. DONDE INDICA QUE LA ALUMNA NO ESTABA DE ACUERDO CON EL SISTEMA SAP, YA QUE NO LE FIGURABA ALGUNOS CURSOS, VIENDOSE PERJUDICADA EN EL PRESENTE SEMESTRE, EL DIRECTOR , LA ALUMNA QUEDA TRANQUILA CON LA EXPLICACIÓN QUE LE BRINDA EL DIRECTOR DE LA ESCUELA ADM.NEG.INT.
15	LAUREL SANCHEZ SAMANTHA ESTELA	3980	18/07/2017	DIRECTOR ESCUELA PROF. ADM.NEG.INT.	EL PROFESOR ARMANDO SHIMBO DEL CURSO DE COSTOS ME QUITO MI CELULAR Y LO COLOCO EN EL ESCRITORIO Y SE LO PEDI Y ME DIJO EN DELANTE DE TODOS LOS ALUMNOS QUE SI ME LO LLEVABA NUNCA MAS INGRESE AL AULA, ME SENTI AVERGONZADA Y NO ASISTI A SU CURSO	LA ALUMNA RECLAMA POR EL COBRO QUE SE LE HIZO DEL CURSO QUE NO ASISTIÓ	MEDIANTE INFORME N° 020 DEL DIRECTOR DE LA ESCUELA DE ADM.NEG.INT. MANIFIESTA QUE SE PROCEDIÓ A REALIZAR EL CONTACTO CON LA ALUMNA DESDE EL 18 DE JULIO Y RECIEN DESPUES DE TANTAS COMUNICACIONES LA SEÑORITA ACUDE A LA CITA A REALIZARSE EL DIA 31 DE AGOSTO A LAS 11:00 NO LLEGANDOSE A NINGUN ACUERDO, YA QUE LA ALUMNA SOLICITA LA DEVOLUCION DEL PAGO DEL CURSOS DE COSTOS.

16	LOPEZ HAUYON JHONNY	3981	07/08/2017	DPTO. ACADEMICO	SOBRE LAS CLASES	DESEO QUE CAMBIEN DE DOCENTE VILLACORTA CURSO PROJECT MANAGEMENT SECCION 09M02 NO ASISTIO AL DICTADO DE CLASES COMIENZO DEL SEMESTRE ACADEMICO 2017-2 PORQUE ESTABA DE VIAJE, LO MISMO OCURRIO EL 3 DE AGOSTO, ESTOY PAGANDO POR UN SERVICIO QUE NO ME BRINDAN, NO ESTOY INTERESADO EN RECUPERAR CLASES	REPORTE 05-2017-DA, LA DIRECTORA DEL DPTO. ACADEMICO ATENDIÓ DIRECTAMENTE A LA ALUMNA, LA MENCIONADA ALUMNA SE RATIFICO EN SU RECLAMO, A PESAR QUE SE LE EXPLICO LOS MOTIVOS DE LA INASISTENCIA POR FUERZA MAYOR DEL PROFESOR. (DOCUMENTO PENDIENTE POR RESOLVER) PARA CONSULTA ASESORIA LEGAL.
17	LEIVA ALVARADO ELVA LISVETH	3982	07/08/2017	ANGELA ALBARRACIN BARRETO	MAL TRATO	COMO ALUMNA DE LA UNIVERSIDAD EXIGO UN BUEN TRATO YA QUE SE PAGA POR UN BUEN SERVICIO	LA ALUMNA SOLICITO RECTIFICACION DE MATRICULA PERO NO PROCEDIÓ Y QUERÍA QUE DEVOLVIERAN EL DINERO, POR ESO SU INCOMODIDAD, SE CITO A LA SEÑORITA Y CONVERSÓ PERSONALMENTE CON EL SECRETARIO DE FACULTAD Y SE LE DIO LAS DISCULPAS DEL CASO, Y MANIFESTO QUE SE ENCUENTRA SATISFECHA, PORQUE SU RECLAMO NO SE QUEDO AL AIRE Y SE LOGRO UNA SOLUCIÓN PARA EL TRATO CON LOS ALUMNOS.

18	MAZGO ARENAS KATHERINE	3983	08/08/2017	MAZGO ARENAS KATHERINE ZULEMA	INSCRIPCION DEL CURSO QUE SI ME CORRESPONDE	SOLICITO ANULACION DEL CURSO E1 RELACIONES INTERNACIONALES QUE NO ME CORRESPONDE YME HABILITEN EL CURSO E2 VALORACION ADUANERA QUE HAY CUPO Y SI ME CORRESPONDE	SE LE AUTORIZO LLEVAR EL CURSO VALORACIÓN ADUANERA EN EL SEMESTRE ACADEMICO 2017-2, Y MANIFESTO QUE SE SENTIA SATISFECHA EN LA SOLUCIÓN PLANTEADA POR LA FACULTAD SOBRE SU CASO.
19	RENGIFO BARRIENTOS CANDRA SOFIA	3984	04/09/2017	DIRECTOR ESCUELA MARKETING	DEVOLUCION DE MI DINERO PARTICIPACION EVENTO	ENTREGAR MI CERTIFICADO DE PARTICIPACION A EVENTO O DEVOLVER MI DINERO	ACTA DE CONCILIACON, EL DIRECTOR MANIFIESTA A LA ALUMNA QUE SU PEDIDO ES ACCESIBLE DADO QUE SE ENCONTRO LA LISTA DONDE FIRMO SU ASISTENCIA, Y LE INDICA QUE PUEDE RECOGER EL CERTIFICADO A FINES DE SETIEMBRE, LA ALUMNA FIRMA EL ACTA EN SEÑAL DE CONFORMIDAD.
20	MENDOZA GUERRA GIOVANA STEPHANY	3985	19/09/2017	DIRECTOR ESCUELA ADMINISTRACION NEGOCIOS INTERNACIONALES	RECIBIR MI JUSTIFICACION	SE ME CONCEDA LOS DOCUMENTOS ADJUNTADOS PARA PODER JUSTIFICAR MI INASISTENCIA CON EL PROFESOR JESUS SANCHEZ ORO	CONSTANCIA DE LA ALUMNA ESTA CONFORME CON LA ATENCIÓN DEBIDO A QUE LE ACEPTARON SU JUSTIFICACIÓN CON LOS DOCUMENTOS QUE AJDUNTÓ
21	FASABI SANCHEZ ALBERT IVAN	3986	05/10/2017	JEFA OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	ME APERSONE POR INFORMACIÓN A LA OFICINA DE LA ASISTENTA SOCIAL, LA CUAL NO SE ENCONTRABA EN SU PUESTO DE TRA BAJO EN HORARIO LABORAL, HACIENDOME ESPERAR DOS HORAS	QUE EL CONTROL DE SERVICIO Y CALIDAD QUE OFRECEN PARA CON SUS ALUMNOS SEAN EFICIENTES, ES INAUDITO QUE LA ESPERA SEA DE DOS HORAS SIN NINGUN AVISO	SE LE COMUNICÓ VIAL MOVIL LA SOLUCIÓN DE SU CASO, LO MANIFESTO EL ALUMNO MEDIANTE UN CORREO ELECTRONICO ENVIADO A LA JEFA DE LA OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

22	MENDOZA MANSILLA JOHN GUALBERTO	3987	02/11/2017	DIRECTORA OFICINA DE GRADOS Y TITULOS	EN REITERADAS OCASIONES HE SIDO VICTIMA DE LOS TRATOS DESPOTA DE LA SRA. ROSA LANDAURO, QUIEN EL DIA DE HOY HIZO GALA DE TOMA SU MALA EDUCACIÓN Y FALTA DE RESPECTO HACIA MI PERSONA, LANZANDOME LA HOJA DE SOLICITUD CON ACTITUD DESCRIMINADORA Y UN TONO DE VOZ DESAGRADABLE	POR FAVOR SE EMPATICE MAS CON EL ALUMNO Y SE LE DE UN TRATO MAS HUMANO Y EDUCADO Y PEDIR A LA SEÑORA QUE NO PAGUE SU ESTRÉS CON EL ALUMNO	LA DIRECTORA DE GRADOS Y TITULOS HIZO LLEGAR UN DOCUMENTO A LA SRA. ROSA LANDAURO PARA QUE DESCARGUE SOBRE EL RECLAMO DEL SEÑOR MENDOZA, LA COLABORADORA ROSA LANDAURO. LE INFORMO POR ESCCRITO SOBRE LO SUCEDIDO, ASIMISMO LA SEÑORA LANDAURO LE ENVIO UN CORREO AL SEÑOR MENDOZA, EXPLICANDOLE QUE NO HA TENIDO MALA ACTITUD HACIA SU PERSONA QUE NO ES SU COSTUMBRE Y QUE SI SE HA SENTIDO ALUDIDO , COSA QUE ESCAPA A LA VERDAD , LE PIDO DISCULPAS. EL SEÑOR LE RESPONDIO Y LE DIJO QUE YA ESTABA INFORMADO EL PROCESO QUE HABIA OCASIONADO SU RECLAMACION Y DE TODO LO QUE EXPLICA EN ELLA, Y LE DIO LAS GRACIAS POR TODO Y LE DESEO QUE TENGA BUEN DIA (CONSTA EN EL CORREO QUE OBRA EN EL ARCHIVO DE LA OFICINA SECRETARIA DE FACULTAD)
----	------------------------------------	------	------------	--	--	---	---

23	SILVERA HANCO SHERLIN	3988	14/11/2017	DIRECTORA DPTO. ACADÉMICO	QUEJA DEL POFESOR MARCO SHACK MURO	EL PROFESOR MARCO SHACK MURO NO HA CUMPLIDO CON LA S HORAS DE ENESEÑANZA	LA DIRECTORA DEL DEPARTAMENTO ACADÉMICO, ATENDIÓ DIRECTAMENTE A LA ALUMNA, Y LE PRESENTO UNA FICHA DE ATENCIÓN , LA ALUMAN SUSCRIBIÓ LO SIGUIENTE: ATENDIDA POR LA DIRECTORA DEL DPTO. ACADEMICO, SE PIDRA INFORME SOBRE SU DESEMPEÑO DEL PROFESOR Y SE HARA INIVESTIGACION PARA ATENDER MI RECLAMO. (FIRMA LA ALUMNA)
24	TENORIO PEREZ KATHERINE	3989	20/11/2017	SECRETARIO DE FACULTAD	NO BRNDA UN DOCUMENTO VALIDO (CONSTANCIA DE MATRICULA EN FOTOCOPIA)	SOLICITÓ CONSTANCIA DE MATRICULA PAGANDO S/20.00 Y LE ENTREGA COPIA DE CONSTANCIA MÁS NO ORIGINAL	EL SECRETARIO POR MEDIO DEL CORREO ELECTRONICO LE EXPLICÓ SOBRE SU SOLICITUD DE RECLAMO, MANIFESTANDOLE QUE A RAIZ DE LA INSTALACION DEL NUEVO SAP EN LA UNIVERSIDAD Y POR ORDEN SUPERIOR SE HA PROCEDIDO A IMPLEMENTAR QUE LAS CONSTANCIAS DE MATRICULAS CON LAS FIRMAS SCANEADAS SEAN VALIDAS PARA PRESENTAR EL EXPEDIENTE DE GRADO DE BACHILLER, SIN EMBARGO SOLICITE USTED QUE ÉSTA SEA EXPEDIDA CON FIRMA EN ORIGINAL