INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

PRIMER TRIMESTRE 2025

MARÍA CLAUDIA GÓMEZ URICOECHEA
Responsable Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

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
- Buzón
- Correo electrónico: quejas.reclamos@uptc.edu.co
- Líneas telefónicas: 318 5135940, 01 8000 942024 y 7405626

Se presenta informe del trimestre comprendido entre el primero (01) de enero al treinta y uno (31) de marzo de 2025, indicando que se recibieron ante la oficina del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias **1,534 requerimientos**; discriminado así:

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	-	-	-	-	12	-	-	-	12
QUEJAS	-	-	-	-	4	-	-	-	4
RECLAMOS	-	-	-	-	3	-	-	-	3
DERECHO DE PETICIÓN	-	-	-	-	3	-	-	-	3
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CONSULTAS	-	-	-	5	333	1174	-	-	1512
DENUNCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SUGERENCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FELICITACION	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NO COMPETENCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	5	355	1174	-	-	**1534**

TIPO DE USUARIOS QUE PRESENTARON REQUERIMIENTOS

USUARIOS	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	DERECHOS DE PETICIÓN	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIÓN	NO COMPETENCIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	CONSULTAS	CHAT	LLAMADAS	TOTAL
ESTUDIANTES	6	1	2	1	-	-	-	-	-	140	-	116	266
FUNCIONARIOS	-	1	-	-	-	-	-	-	-	6	-	-	7
DOCENTE		-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	8	11
PENSIONADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-
EGRESADO	2	-	1	-	-	-	-	-	-	4	-	39	46
CONTRATISTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-
PARTICULARES	4	-	-	2	-	-	-	-	-	185	-	777	968
PADRES DE FAMILIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	234	234
ANÓNIMO	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
TOTAL	12	4	3	3	-	-	-	-	-	338	-	1174	**1534**

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	DERECHOS DE PETICIÓN	TOTAL
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	1	-	-	-	-	-	-	3	-	4
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
COMUNICACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**4**

MISIONALES	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	DERECHOS DE PETICIÓN	DENUNCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS – EMAIL FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFONICAS	NO COMPETENCIA	SUGERENCIAS	TOTAL
DOCENCIA											
GESTIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	5	4	1	2	-	-	76	466	-	-	554
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	2	-	-	1	-	-	203	540	-	-	746
EDUCACIÓN VIRTUAL	-	-	-	-	-	-	8	-	-	-	8
FORMACIÓN POSGRADUADA	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
GESTION FORTALECIMIENTO Y PRODUCTIVIDAD DE LA INVESTIGACION	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	-	-	-	-	-	-	10	60	-	-	70
GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	-	-	-	-	-	-	11	28	-	-	39
TOTAL	7	4	2	3	-	-	308	1094	-	-	**1418**

APOYO	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	DERECHOS DE PETICIÓN	DENUNCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS EMAIL-FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFONICAS	CONSULTAS CHAT	NO COMPETENCIA	SUGERENCIAS	TOTAL
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	1	-	-	-	-	-	4	20	-	-	-	25
GESTIÓN FINANCIERA	1	-	-	-	-	-	7	37	-	-	-	45
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	-	-	-	-	-	-	16	10	-	-	-	26
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INCITEMA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LABORATORIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	-	-	-	-	-	-	3	9	-	-	-	12
GESTIÓN NORMATIVA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	3
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
INSTITUTO DE IDIOMAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	4	-	1	-	-	-	30	77	-	-	-	**112**

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	46	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	
Dirección Jurídica	16	Las solicitudes fueron resultas en los tiempos de ley.	X	
Dirección de Control Interno	8	Los requerimientos cumplieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015	X	
Decanatura Facultad de Educación	85	Las solicitudes cumplieron con el tiempo establecido.	X	
Sistema de Quejas, reclamos y sugerencias	14	Peticiones recibidas, tramitadas y solucionadas	X	
Decanatura Chiquinquirá	1	Las solicitudes cumplieron con el tiempo establecido.	X	
Instituto de Idiomas Sogamoso	1	Peticiones fueron tramitadas y solucionadas en os términos establecidos	X	
TOTAL	**171**		X	

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

Departamento de Servicios Docentes Asistenciales
Dirección de Relaciones Internacionales
Escuela de Química
Escuela de Contaduría Pública Chiquinquirá
Escuela de Transporte y Vías
Escuela de Diseño Industrial
Departamento de Archivo y Correspondencia
Escuela de Arquitectura
Escuela de Matemáticas y Estadística

QUEJAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
QUEJA 2025-001	Anónimo	Escuela de Derecho	Queja por que una docente no asistió a práctica académica	10/01/2025	N/A	17/01/2025	
QUEJA 2025-002	Anónimo	Facultad de Estudios a Distancia	Queja respecto al Decano de la Facultad de Estudios a Distancia	29/01/2025	N/A	06/27/2025	
QUEJA 2025-003	Adriana Bolívar	Funcionaria Facultad de Estudios a Distancia	Queja por no cumplir normas viales en la Universidad	29/02/2025	N/A	19/02/2025	
QUEJA 2025-004	Franky Parra	Especialización en Ingeniería de Producción y Operaciones	Inconformidad con calificaciones y falta de respuesta	05/03/2025	N/A	26/03/2025	Se remitió por competencia al Tribunal Disciplinario de Asuntos Docentes

RECLAMOS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2025 -001	Alejandro vera	Instituto de idiomas	Solicita cambio de horario	22/01/2025	N/A	23/01/2025	
RECLAMO 2025 -002	María Fernando Ochoa	Escuela de Finanzas y Comercio Internacional.	Actualización de página del programa	29/01/2025	N/A	30/01/2025	
RECLAMO 2025 -003	Nestor Tipazoca	Secretaría General	Inconformidad por valor de contenidos programáticos	13/02/2025	N/A	14/02/2025	

DERECHOS DE PETICIÓN

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2025-001	Marcela Álvarez	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Consultas proceso de admisión con fines de investigación	17/02/2025	N/A	20/02/2025	
DERECHO DE PETICIÓN 2025-002	María Jose Meyer	Observatorio de Genero	Solicitud de información con fines investigativos	12/02/2025	N/A	24/02/2025	

PETICIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2025-001	Jorge Ardila	Consejo Académico	Solicitud de reintegro a pregrado	24/01/2025	N/A	29/01/2025	
PETICIÓN 2025-002	Carlos Corredor	Vicerrectoría Académica - Monitorias	Solicita certificado de monitoria	29/01/2025	N/A	30/01/2025	
PETICIÓN 2025-003	Mercedes Gómez	Departamento de Talento Humano	Solicita certificado cetil	31/01/2025	N/A	05/05/2025	
PETICIÓN 2025-004	Alejandro Grajales	Secretaria General	Solicitud estatuto general y regulación para elección miembros consejo superior	04/02/2025	N/A	18/02/2025	
PETICIÓN 2025-005	Ana Amado y otros	Dirección de Planeación	Solicita cambio de salón	13/02/2025	N/A	18/02/2025	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2025-006	Manuel Gómez	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Solicita certificado de estudio	14/02/2025	N/A	14/02/2025	
PETICIÓN 2025-007	Alexander Castillo	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Solicitud sobre cobro de matricula en el semestre	15/02/2025	N/A	18/02/2025	
PETICIÓN 2025-008	Fabián Zipa	Facultad de Derecho	Solicita se envié información para continuar tramite de tarjeta profesional	18/02/2025	N/A	19/02/2025	
PETICIÓN 2025-009	Diego Rodríguez	Secretaria general	Inconformidad por valor de contenidos programáticos	19/02/2025	N/A	25/02/2025	
PETICIÓN 2025-010	Andrés Caro	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Solicita información sobre aportes Ministerio de Educación	25/0272025	N/A	10/03/2025	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2025-011	Lina Ballesteros	Centro Cies	Solicita información en cambios realizados en Diplomado de atención primaria en salud	26/02/2025	N/A	26/02/2025	
PETICIÓN 2025-012	Ginna Sanchéz	Facultad de Estudios a Distancia	Dudas sobre el proceso de graduación	07/03/2025	N/A	08/03/2025	