INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

SEGUNDO TRIMESTRE 2025

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

Uptc Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
CEAI UDUAL ACREDITACION INSTITUCIONAL INTERNACIONAL 2022 - 2027
ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL DE ALTA CALIDAD MULTICAMPUS
Resolución 023655 de 2021 MEN / 6 años

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 abril al treinta (30) de junio de 2025, indicando que se recibieron ante la oficina del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias **1.323 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	-	-	-	-	10	-	-	-	10
QUEJAS	-	-	-	1	2	-	-	-	3
RECLAMOS	-	-	-	-	3	-	-	-	3
DERECHO DE PETICIÓN	-	-	-	1	8	-	-	-	9
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CONSULTAS	-	-	-	17	332	946	-	-	1295
DENUNCIAS	-	-	-	-	2	-	-	-	2
SUGERENCIAS	-	-	-	-	1	-	-	-	1
FELICITACION	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NO COMPETENCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	19	358	946	-	-	**1.323**

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	4	2	1	2	-	-	-	-	-	101	-	87	197
FUNCIONARIOS	-	1	-	-	-	-	-	-	-	13	-	-	14
DOCENTE	-	-	1	-	-	-	-	-	-	5	--	4	10
PENSIONADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EGRESADO	1	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	48	51
CONTRATISTA	-	-	-	1	-	-	-	-	-	8	-	-	9
PARTICULARES	4	-	-	4	-	1	-	-	-	149	-	613	771
PADRES DE FAMILIA	1	-	-	1	-	-	-	-	-	73	-	194	269
ANÓNIMO	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2
TOTAL	10	3	3	9	1	2	-	-	-	349	-	946	**1.323**

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	-	-	-	-	-	-	-	3	-	3
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG	-	-	3	-	-	-	-	-	1	4
COMUNICACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
TOTAL	-	-	3	-	1	-	-	3	1	**8**

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	4	1	-	2	-	-	94	353	-	-	454
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	1	-	-	2	-	-	138	467	-	-	608
EDUCACIÓN VIRTUAL	-	-	-	-	-	-	15	-	-	-	15
FORMACIÓN POSGRADUADA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTION FORTALECIMIENTO Y PRODUCTIVIDAD DE LA INVESTIGACION	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	-	-	-	1	-	-	12	63	-	1	77
GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	1	-	1	-	-	35		-	-	38
TOTAL	7	2	-	6	-	-	294	883	-	1	**1.193**

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	-	-	25	25	-	-	-	51
GESTIÓN FINANCIERA	-	-	-	-	-	-	15	19	-	-	-	34
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	2	-	-	-	-	-	11	-	-	-	-	13
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
INCITEMA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LABORATORIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	-	-	-	-	-	-	4	15	-	-	-	19
GESTIÓN NORMATIVA	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
INSTITUTO DE IDIOMAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
TOTAL	3	1	-	2	1	-	55	60	-	-	-	**122**

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	42	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	29	Las solicitudes fueron resultas en los tiempos de ley.	X	
Dirección de Control Interno	10	Los requerimientos cumplieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015	X	
Vicerrectoría Académica	2	Las solicitudes cumplieron con el tiempo establecido.	X	
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	18	Peticiones recibidas, tramitadas y solucionadas	X	
Departamento de Posgrados	19	Las solicitudes cumplieron con el tiempo establecido.	X	
Departamento de Contabilidad	3	Peticiones fueron tramitadas y solucionadas en os términos establecidos	X	
Escuela de Diseño Industrial	1	Las Solicitudes fueron resueltas dentro de término.	X	
Tribunal de Asuntos Docentes	1	Las peticiones fueron resueltas durante el tiempo establecido.	X	

UNIDAD ACADEMICO-ADMINISTRATIVA	PETICIONES REPORTADAS	GENERALIDADES	RESPUESTA EN TÉRMINOS ESTABLECIDOS	
			SI	NO
Escuela de Ciencias Agropecuarias y Ambientales	1	Las Solicitudes fueron resueltas dentro de término.	X	
Decanatura Seccional Chiquinquirá	1	Peticiones recibidas, tramitadas y solucionadas	X	
Escuela de Transporte y Vías	1	Las solicitudes fueron resultas en los tiempos de ley.	X	
Secretaría General	10	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	
Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	19	Las solicitudes cumplieron con el tiempo establecido.	X	
TOTAL	**147**			

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

Escuela de Lenguas Extranjeras
Escuela de Leguas Modernas
Escuela de Ingeniería Industrial – Sogamoso
Escuela de Quimica

QUEJAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
QUEJA 2025-005	Alisson Stefany Barrero	Dirección de Bienestar Universitario	Mala atención funcionaria almacén de deportes	03/04/2025	N/A	04/04/2025	
QUEJA 2025-006	Dina Vanessa Flórez	Almacén General	Queja por asignación indebida de responsabilidad en pérdida de material bibliográfico	20/05/2025	N/A	04/06/2025	
QUEJA 2025-007	Edison Yair Martínez	Facultad de Estudios a Distancia	Inconformidad con docente	31/05/2025	N/A	12/06/2025	

RECLAMOS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2025 -004	Liliana Rodríguez	Sistema Integrado de Gestión (Sig)	Queja por mordedura de canino	15/05/2025	N/A	21/05/2025	
RECLAMO 2025 -005	Erika Mayerly Buitrago	Sistema Integrado de Gestión (Sig)	Queja por mordedura de canino	15/05/2025	N/A	21/05/2025	
RECLAMO 2025 -006	Anónimo	Sistema Integrado de Gestión (Sig)	Inconformidad con el personal que pone las cintas de seguridad en la casa rojas pinilla	21/05/2025	N/A	26/05/2025	

DERECHOS DE PETICIÓN

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2025-003	Oscar Rincón	Sistema Integrado de Gestión (Sig)	Solicita información relacionada con la implementación de los lineamientos de gestión del riesgo de desastres.	03/03/2025	N/A	12/03/2025	
DERECHO DE PETICIÓN 2025-004	Dirección De Atención Ciudadana – Contraloría Delegada	Dirección Jurídica	Información de protocolos para asegurar los procesos de contratación en facultades como agronomía	22/04/2025	N/A	05/05/2025	
DERECHO DE PETICIÓN 2025-005	Felipe Romero	Dirección De Bienestar Universitario	Presenta renuncia a contrato de prestación de servicios	02/05/2025	N/A	07/05/2025	
DERECHO DE PETICIÓN 2025-006	Sixta Moreno Negrette	Escuela De Ciencias Agropecuarias Y Ambientales	Solicitud contenido programático	05/05/2025	N/A	22/05/2025	
DERECHO DE PETICIÓN 2025-007	Jairo Cuesta	Departamento De Admisiones Y Control De Registro Académico	Solicita información detallada de estudios de su hija	15/05/2025	N/A	20/05/2025	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2025-008	Viviana González	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Solicitud de revisión de pagos, estado académico de estudiante	04/06/2025	N/A	13/06/2025	
DERECHO DE PETICIÓN 2025-009	Ana María Salamanca	Departamento de Talento Humano	Solicita información de contrato de funcionario por temas de cuota alimentaria	10/06/2025	N/A	17/06/2025	
DERECHO DE PETICIÓN 2025-010	Adriana Benavidez	Programa Sonido y Paz	Solicita información sobre la ejecución presupuestal del programa y el estado actual de los pagos a los artistas formadores	12/06/2025	N/A	25/06/2025	
DERECHO DE PETICIÓN 2025-011	Anderson Hair Cuta	Instituto International de Idiomas - Coordinación Centro lenguas Virtual	Solicita se verifique la participación en la signatura Inglés II y se proceda con el registro de la calificación definitiva	04/06/2025	N/A	13/06/2025	

PETICIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2025-013	Orlando Matallana	Licenciatura En Ciencias Sociales	Solicita información sobre salida pedagógica resguardo indígena ubicado en el departamento del cauca	04/04/2025	N/A	07/04/2025	
PETICIÓN 2025-014	Sebastián Chaverra	Coordinación Articulación Fesad	Solicita información sobre si es posible recibir su diploma después de 7 años	08/04/2025	N/A	30/04/2025	
PETICIÓN 2025-015	Yanis Patarroyo	Dirección Tics	Manifiesta inconvenientes con su correo institucional	24/04/2025	N/A	25/04/2025	
PETICIÓN 2025-016	Harold Herrera	Dirección Tics	Manifiesta inconformidad con cuenta de gmail	11/04/2025	N/A	22/04/2025	
PETICIÓN 2025-017	Diego Andrés Piñeros	Bienestar Sede Regional Aguazul	Solicitud de información sobre apoyos internos para estudiantes víctimas del conflicto armado	13/05/2025	N/A	14/05/2025	
PETICIÓN 2025-018	Yezid Gerardo Ricaurte	Especialización En Seguridad Y Salud En El Trabajo	Solicita copia de resolución mediante la cual se renovó el registro calificado del programa	23/05/2025	N/A	30/05/2025	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2025-019	Katherine Hernández	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Solicitud de Reingreso	06/06/2025	N/A	06/06/2025	
PETICIÓN 2025-020	Estefany Alejandra Bonilla	Departamento de Biblioteca	Solicita eliminación de deuda	13/06/2025	N/A	19/06/2025	
PETICIÓN 2025-021	Nicolás David Mora	Vicerrectoría de Investigación de Extensión	Solicita verificación de información reportada en certificación laboral	17/06/2025	N/A	25/06/2025	
PETICIÓN 2025-022	Santiago Andrés Gómez	Escuela de Sistemas – Sogamoso	Solicita información de intersemestral	20/06/2025	N/A	20/06/2025	

DENUNCIAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DENUNCIA 2025-001	Anónimo	Secretaría General	Posible corrupción en elección de representantes	02/04/2025	N/A	04/04/2025	
DENUNCIA 2025-002	Juan peréz	Dirección de Comunicaciones	Conducta antiética y posible uso indebido del nombre institucional	17/06/2025	N/A		

SUGERENCIAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
SUGERENCIA 2025-001	Liliana López Castaño	Departamento de Graduados	Información sobre la participación y los beneficios que la universidad ofrece actualmente a sus graduados	24/04/2025	N/A	05/05/2025	