INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

TERCER 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 julio al treinta (30) de septiembre de 2025, indicando que se recibieron ante la oficina del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias **1.698 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	-	-	-	-	2	-	-	-	2
RECLAMOS	-	-	-	-	3	-	-	-	3
DERECHO DE PETICIÓN	-	-	-	-	8	-	-	-	8
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CONSULTAS	-	-	-	12	338	1.324	-	-	1.674
DENUNCIAS	-	-	-	-	1	-	-	-	1
SUGERENCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FELICITACION	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NO COMPETENCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	12	362	1.324	-	-	**1.698**

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	3	-	1	3	-	-	-	-	-	56	-	104	167
FUNCIONARIOS	1	-	1	-	-	-	-	-	-	8	-	-	10
DOCENTE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	13	17
PENSIONADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EGRESADO	-	1	-	-	-	-	-	-	-	6	-	57	64
CONTRATISTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARTICULARES	6	1	-	5	-	-	-	-	-	256	-	941	1.209
PADRES DE FAMILIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	20	-	209	229
ANÓNIMO	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2
TOTAL	10	2	3	8	-	1	-	-	-	350	-	1.324	**1.698**

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	-	-	-	-	-	-	6	1	8
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
COMUNICACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	1	-	-	-	-	-	-	6	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	1	-	-	1	-	-	48	578	-	-	628
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	2	1	-	3	-	-	231	516	-	-	753
EDUCACIÓN VIRTUAL	-	-	-	-	-	-	12	-	-	-	12
FORMACIÓN POSGRADUADA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTION FORTALECIMIENTO Y PRODUCTIVIDAD DE LA INVESTIGACION	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	-	-	-	2	-	-	-	101	-	-	103
GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	2	-	1	1	-	-	3	12	-	-	19
TOTAL	6	1	1	7	-	-	294	1.207	-	-	**1.516**

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	-	-	-	-	-	-	12	21	-	-	-	33
GESTIÓN FINANCIERA	1	-	1	-	-	-	12	40	-	-	-	54
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	-	-	-	-	-	-	23	39	-	-	-	62
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INCITEMA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LABORATORIOS	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	-	-	-	-	-	-	9	10	-	-	-	19
GESTIÓN NORMATIVA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	3
INSTITUTO DE IDIOMAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
TOTAL	3	1	2		1	-	56	111	-	-	-	**174**

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		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		Las solicitudes fueron resultas en los tiempos de ley.	X	
Dirección de Control Interno		Los requerimientos cumplieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015	X	
Vicerrectoría Académica		Las solicitudes cumplieron con el tiempo establecido.	X	
Vicerrectoría Administrativa y Financiera		Peticiones recibidas, tramitadas y solucionadas	X	
Departamento de Posgrados		Las solicitudes cumplieron con el tiempo establecido.	X	
Departamento de Contabilidad		Peticiones fueron tramitadas y solucionadas en os términos establecidos	X	
Escuela de Diseño Industrial		Las Solicitudes fueron resueltas dentro de término.	X	
Tribunal de Asuntos Docentes		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		Las Solicitudes fueron resueltas dentro de término.	X	
Decanatura Seccional Chiquinquirá		Peticiones recibidas, tramitadas y solucionadas	X	
Escuela de Transporte y Vías		Las solicitudes fueron resultas en los tiempos de ley.	X	
Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias		Las solicitudes cumplieron con el tiempo establecido.	X	
TOTAL				

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 2025-008	Azul Leviatán	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Mala atención	05/08/2025	N/A	14/08/2025	
QUEJA 2025-009	Sonia Salamanca	Laboratorios	Mala atención e información	02/09/2025	N/A	17/09/2025	

RECLAMOS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2025 -007	Néstor camilo Forero	Departamento de Tesorería – Oficina Icetex	Respuesta renovación de crédito	02/07/2025	N/A	04/07/2025	
RECLAMO 2025 -008	Oscar Díaz	Unisalud	Solicita autorizaciones	11/07/2025	N/A	11/07/2025	
RECLAMO 2025 -009	Anónimo	Bienestar Seccional Chiquinquirá	Incumplimiento en atención y horario del gimnasio	15/07/2025	N/A	16/07/2025	

DERECHOS DE PETICIÓN

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2025-012	Ana Sofía de Andreis	Dirección de Bienestar Universitario	Aclaración pagos renta joven	08/07/2025	N/A	09/07/2025	
DERECHO DE PETICIÓN 2025-013	Luz Martínez	Vicerrectoría Académica	Solicita información del cierre de admisiones para alumnos nuevos de medicina 2023	17/07/2025	N/A	19/08/2025	
DERECHO DE PETICIÓN 2025-014	Sammy Chiquillo	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Solicita aclaración por anulación de inscripción	10/07/2025	N/A	15/07/2025	
DERECHO DE PETICIÓN 2025-015	William Pinzón	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Solicita reliquidación de la matrícula	10/07/2025	N/A	11/07/2025	
DERECHO DE PETICIÓN 2025-016	Martha García	Dirección de Planeación	Solicitud de licencia de construcción y otros para obras en la UPTC	21/07/2025	N/A	23/07/2025	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2025-017	Fabiola Sierra	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Reliquidación de matrícula	11/08/2025	N/A	15/08/2025	
DERECHO DE PETICIÓN 2025-018	María Mercedes Cárdenas	Dirección de extensión Universitaria	Solicitud de pago por concepto ADR	13/08/2025	N/A	22/08/2025	
DERECHO DE PETICIÓN 2025-019	Wendy Ovalle	Dirección de extensión Universitaria	Solicitud de pago por concepto ADR	12/08/2025	N/A	19/09/2025	

PETICIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2025-023	Brayan Velandía	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Solicita claridad frente a valor de recibo de pago de matrícula	27/06/2025	N/A	01/07/2025	
PETICIÓN 2025-024	Carmen Helena Cepeda	Unisalud	Solicita se autoricen ordenes	04/07/2025	N/A	11/07/2025	
PETICIÓN 2025-025	Francisco Solís	Vicerrectoría de Investigación y Extensión VIE	Solicita información frente a convocatoria del Ministerio de Ciencia y Tecnología	14/07/2025	N/A	16/07/2025	
PETICIÓN 2025-026	Katherine Miranda	Dirección de Planeación	Solicita información estadística de programas	06/08/2025	N/A	15/08/2025	
PETICIÓN 2025-027	Luis Alejandro Santamaría	Departamento de Archivo y Correspondencia	Solicita Informe de necesidades de construcciones realizado en 1952	08/08/2025	N/A	15/08/2025	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2025-028	Fundación Mujer Y Género Afrodescendientes	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Solicitan ser incluidos en base de datos como aliada, para ser informada sobre futuras convocatorias educativas	27/08/2025	N/A	29/08/2025	
PETICIÓN 2025-029	Miguel Ángel Rodríguez	Departamento de Tesorería	Solicita descuento de nomina por crédito de libranza	02/09/2025	N/A	04/09/2025	
PETICIÓN 2025-030	Kevin Manrique	Comité de Currículo Escuela de Ciencias Tecnológicas – Fesad	Solicita cual es el tiempo de almacenamiento de las grabaciones de las clases	12/09/2025	N/A	23/09/2025	
PETICIÓN 2025-031	Alexander Mesa	Dirección de Bienestar Universitario	Solicita se abra investigación por incumplir reglas en partido de futbol	08/09/2025	N/A	11/09/2025	
PETICIÓN 2025-032	Andrés Araque	Dirección de Bienestar Universitario	Solicita información sobre el programa renta joven	21/09/2025	N/A	22/09/2025	

DENUNCIAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DENUNCIA 2025-003	Anónimo	Departamento de Contratación	Inconformidad en contratación	12/09/2025	N/A	01/10/2025	