# INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

CUARTO 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 octubre al treinta y uno (31) de diciembre de 2025, indicando que se recibieron ante la oficina del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias **1.439 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 | - | - | - | - | 6 | - | - | - | 6 |
| QUEJAS | - | - | - | - | 3 | - | - | - | 3 |
| RECLAMOS | - | - | - | - | 2 | - | - | - | 2 |
| DERECHO DE PETICIÓN | - | - | - | - | 3 | - | - | - | 3 |
| SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA | - | - | - | - | 2 | - | - | - | 2 |
| CONSULTAS | - | - | - | - | 383 | 1040 | - | - | 1.423 |
| DENUNCIAS | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| SUGERENCIAS | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| FELICITACION | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| NO COMPETENCIA | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| TOTAL | - | - | - | - | 399 | 1040 | - | - | **1.439** |

# 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 | 2 | 3 | - | 1 | - | - | - | - | - | 132 | - | 109 | 247 |
| FUNCIONARIOS | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 10 | - | - | 10 |
| DOCENTE | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 6 | - | 18 | 24 |
| PENSIONADOS | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| EGRESADO | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 8 | - | 28 | 36 |
| CONTRATISTA | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| PARTICULARES | 4 | - | 2 | 2 | - | - | - | - | 2 | 149 | - | 669 | 828 |
| PADRES DE FAMILIA | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 78 | - | 216 | 294 |
| ANÓNIMO | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| TOTAL | 6 | 3 | 2 | 3 | - | - | - | - | 2 | 383 | - | 1040 | **1.439** |

## 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 | 1 | 2 |
| DIRECCIONAMIENTO DEL SIG | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| COMUNICACIÓN PÚBLICA | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| **TOTAL** | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 1 | **2** |

| MISIONALES | PETICIÓN | QUEJAS | RECLAMOS | DERECHOS DE PETICIÓN | DENUNCIAS | SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA | CONSULTAS – EMAIL FORMULARIO EN LINEA | CONSULTAS TELEFONICAS | NO COMPETENCIA | SUGERENCIAS | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **DOCENCIA** | | | | | | | | | | | |
| GESTIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| PROGRAMACIÓN ACADÉMICA | 1 | 1 | - | 2 | - | - | 45 | 284 | - | - | 333 |
| ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO | - | - | 1 | - | - | - | 226 | 623 | - | - | 850 |
| EDUCACIÓN VIRTUAL | - | - | - | - | - | - | 12 | - | - | - | 12 |
| FORMACIÓN POSGRADUADA | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| **GESTION FORTALECIMIENTO Y PRODUCTIVIDAD DE LA INVESTIGACION** | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | 1 |
| **GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN** | 2 | - | 1 | - | - | - | 17 | 39 | - | - | 59 |
| **GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO** | - | 1 | - | - | - | 1 | 23 | 62 | - | - | 87 |
| **TOTAL** | 3 | 2 | 2 | 2 | - | 2 | 323 | 1008 | - | - | **1.342** |

| 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 | - | - | - | - | - | 6 | 7 | - | - | - | 14 |
| GESTIÓN FINANCIERA | - | - | - | - | - | - | 14 | 18 | - | - | - | 32 |
| GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS | - | - | - | - | - | - | 18 | 3 | - | - | - | 21 |
| GESTIÓN DE BIBLIOTECAS | - | - | - | - | - | - | 9 | - | - | - | - | 9 |
| INCITEMA | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| LABORATORIOS | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES | - | 1 | - | - | - | - | 7 | 3 | - | - | - | 11 |
| GESTIÓN NORMATIVA | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES | 2 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 |
| UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD | - | - | - | - | - | - | 2 | - | - | - | - | 2 |
| INSTITUTO DE IDIOMAS | - | - | - | - | - | - | 4 | - | - | - | - | 4 |
| GESTIÓN DE CONTRATACIÓN | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| TOTAL | 3 | 1 | - | - | - | - | 60 | 31 | - | - | - | **95** |

## 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 | 44 | 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 | 19 | 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 | |
| Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico | 49 | Los requerimientos fueron resultas en los tiempos de ley. | X | |
| Vicerrectoría Administrativa | 5 | Las solicitudes cumplieron con el tiempo establecido. | X | |
| Sistema de Quejas, reclamos y sugerencias | 11 | Peticiones recibidas, tramitadas y solucionadas | X | |
| Consejo Académico | 11 | Las solicitudes cumplieron con el tiempo establecido. | X | |
| Secretaria General | 13 | Peticiones fueron tramitadas y solucionadas en os términos establecidos | X | |
| TOTAL | 162 | | | |

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

Decanatura Chiquinquirá
Escuela de Contaduría Pública Seccional Chiquinquirá
Dirección de Relaciones Internacionales

# QUEJAS

| RADICADO | USUARIO | DEPENDENCIA | ASUNTO | FECHA DE INGRESO | SEGUIMIENTO | FECHA DE RESPUESTA | OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **QUEJA 2025-010** | Karen Becerra | Dirección de Bienestar Universitario | Queja por mal servicio prestado por parte de una funcionaria | 06/10/2025 | | 09/10/2025 | |
| **QUEJA 2025-011** | Angie Patricia Narváez | Comité De Currículo Ecae - Fesad | Inconvenientes con docente del programa administración en salud | 18/10/2025 | | 21/10/2025 | |
| **QUEJA 2025-012** | Juan Sandoval | Ayudas Audiovisuales seccional Sogamoso | Inconformidad con proceso de carnetización | 07/11/2025 | | 25/11/2025 | |

# RECLAMOS

| RADICADO | USUARIO | DEPENDENCIA | ASUNTO | FECHA DE INGRESO | SEGUIMIENTO | FECHA DE RESPUESTA | OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **RECLAMO 2025 -010** | Daniel Pérez | Dirección de Extensión Universitaria | Solicita se reconozca pago por concepto convenio con ADR | 08/10/2025 | | 20/10/2025 | |
| **RECLAMO 2025 -011** | Helena López | Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico | Inconformidad con proceso de inscripción de Educación física | 28/11/2025 | | 02/12/2025 | |

# DERECHOS DE PETICIÓN

| RADICADO | USUARIO | DEPENDENCIA | ASUNTO | FECHA DE INGRESO | SEGUIMIENTO | FECHA DE RESPUESTA | OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **DERECHO DE PETICIÓN 2025-020** | María Alejandra Molina y otros | Dirección de Planeación | Solicita implementación de salas de lactancia materna | 10/10/2025 | | 04/11/2025 | |
| **DERECHO DE PETICIÓN 2025-021** | Wilson correa | Escuela de Educación Física | Solicita información sobre si la licenciatura en ciencias de la educación, educación física cuenta actualmente con núcleo básico del conocimiento (NBC) | 21/10/2025 | | 07/11/2025 | |
| **DERECHO DE PETICIÓN 2025-022** | Astrid Johanna Carranza | Comité de Curriculo ECAE | Solicita información respecto a reintegro, continuidad académica y grado | 07/11/2025 | | 12/11/2025 | |

# PETICIONES

| RADICADO | USUARIO | DEPENDENCIA | ASUNTO | FECHA DE INGRESO | SEGUIMIENTO | FECHA DE RESPUESTA | OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **PETICIÓN 2025-033** | Zuly Yamile Peña | Departamento de Archivo y Correspondencia | Solicita información sobre el valor cancelado por prestaciones sociales de 2005 a 2021 | 08/10/2025 | | 22/10/2025 | |
| **PETICIÓN 2025-034** | David Ríos | Secretaría General | Solicita participar en proceso de elección en convocatoria de comité curricular | 21/10/2025 | | 23/10/2025 | |
| **PETICIÓN 2025-035** | Julián Ricardo Gómez | Departamento de Talento Humano | Solicita certificación unificada de cargos ocupados en la uptc | 22/10/2025 | | 14/11/2025 | |
| **PETICIÓN 2025-036** | Luis Alejandro Rojas | Consultorio Jurídico | Solicita información del estudiante asignado a su caso | 28/10/2025 | | 31/10/2025 | |
| **PETICIÓN 2025-037** | Samuel Mora Rodriguez | Programa de Derecho Seccional Aguazul | Solicitud de supletorio | 28/10/2025 | | 06/1172025 | |
| **PETICIÓN 2025-038** | Danna Valentina Pachón | Oficina Convenios - Sogamoso | Solicita verificación laboral | 28/11/2025 | | 28/11/2025 | |

# SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

| RADICADO | USUARIO | DEPENDENCIA | ASUNTO | FECHA DE INGRESO | SEGUIMIENTO | FECHA DE RESPUESTA | OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLCIA 2025-001** | Luis Edgar Cajigas | Rectoría | Solicitud de información del proyecto identificado con BPIN 2024004150095 | 21/10/2025 | | 27/10/2025 | |
| **SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLCIA 2025-002** | Nelson Enrique Burgos | Dirección de Bienestar Universitario | Solicita información sobre problemática de drogas en la universidad | 19/11/2025 | | 04/12/2025 | |