INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

PRIMER TRIMESTRE 2026

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 2026, indicando que se recibieron ante la oficina del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias **1.521 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	-	-	-	-	7	-	-	-	7
QUEJAS	-	-	1	-	4	-	-	-	5
RECLAMOS	-	-	-	1	4	-	-	-	5
DERECHO DE PETICIÓN	-	-	-	-	10	-	-	-	10
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CONSULTAS	-	-	-	10	382	1101	-	-	1.493
DENUNCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SUGERENCIAS	-	-	-	-	1	-	-	-	1
FELICITACION	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NO COMPETENCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	1	11	408	1101	-	-	**1.521**

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	2	-	2	1	-	-	-	-	212	-	233	453
FUNCIONARIOS	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
DOCENTE	-	-	2	1	-	-	-	-	-	5	-	13	21
PENSIONADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EGRESADO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	64	67
CONTRATISTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARTICULARES	4	2	2	7	-	-	-	-	-	167	-	640	822
PADRES DE FAMILIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-	151	156
ANÓNIMO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	7	5	5	10	1	-	-	-	-	392	-	1101	**1.521**

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	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
COMUNICACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	-	-	-	-	2	-	**2**

MISIONALES	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	DERECHOS DE PETICIÓN	DENUNCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS – EMAIL FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFONICAS	NO COMPETENCIA	SUGERENCIAS	TOTAL
DOCENCIA											
ASEGURAMIENTO Y GESTIÓN DE LA CALIDAD ACADÉMICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ASUNTOS DOCENTES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ASUNTOS ESTUDIANTILES	-	2	-	4	-	-	147	406	-	-	559
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	1	-	2	1	-	-	141	540	-	-	685
EDUCACIÓN VIRTUAL	-	-	-	-	-	-	5	-	-	-	5
FORMACIÓN POSGRADUADA	2	-	-	1	-	-	2	-	-	-	5
GESTION FORTALECIMIENTO Y PRODUCTIVIDAD DE LA INVESTIGACION	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	-	-	-	1	-	-	8	33	-	-	42
GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	-	1	-	-	-	-	3	-	-	1	5
TOTAL	3	3	2	7	-	-	306	979	-	1	**1.301**

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	3	-	-	12	29	-	-	-	45
GESTIÓN FINANCIERA	1	-	-	1	-	-	22	28	-	-	-	52
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	-	1	2	-	-	-	12	-	-	-	-	15
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	-	-	-	-	-	-	31	46	-	-	-	77
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	3
INCITEMA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LABORATORIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	-	-	-	-	-	-	6	9	-	-	-	15
GESTIÓN NORMATIVA	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	-	1	-	-	-	-	-	8	-	-	-	9
INSTITUTO DE IDIOMAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
TOTAL	3	2	3	4	-	-	86	120	-	-	-	**218**

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	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	
Consejo Académico	5	Las solicitudes fueron resultas en los tiempos de ley.	X	
Dirección de Control Interno	9	Los requerimientos cumplieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015	X	
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	8	Las solicitudes cumplieron con el tiempo establecido.	X	
Secretaria General	15	Los requerimientos fueron presentados dentro de los términos establecidos por la Ley	X	
Sistema de Quejas, reclamos y sugerencias	17	Peticiones recibidas, tramitadas y solucionadas	X	
Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	73	Las solicitudes cumplieron con el tiempo establecido.	X	
Dirección Jurídica	17	Peticiones fueron tramitadas y solucionadas en os términos establecidos	X	
TOTAL			X	

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

Decanatura Seccional Chiquinquirá

QUEJAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
QUEJA 2026-001	Edith Tovar Pinzón	Departamento Administrativo Chiquinquirá	Queja por mal trato celador Chiquinquirá	02/03/2026		03/03/2026	
QUEJA 2026-002	David Palomino	Licenciatura en Ciencias Sociales	Uso indebido del correo institucional	09/03/2026		10/10/2026	
QUEJA 2026-003	Julián Cuta	Escuela de Ingeniería Industrial	Falta de información frente a requisito de idioma para grado	10/03/2026		13/10/2026	
QUEJA 2026-004	Alba Eugenia Barajas	Unisalud	Solicita autorización para cita médica en Bogotá	17/03/2026		18/03/2026	
QUEJA 2026-005	Andrés Satoba	Dirección de Bienestar Universitario	Información del Restaurante Seccional Chiquinquirá	17/03/2026		09/04/2026	

RECLAMOS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2026-001	Nelson Vera	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico – Seccional Chiquinquirá	Dudas frente al proceso de admisión de la Licenciatura en Educación Física Chiquinquirá	19/01/2026		21/01/2026	
RECLAMO 2026-002	Marian Ovalle	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Inconformidad en proceso de admisión por cuanto le aparece anulada	10/02/2026		11/02/2026	
RECLAMO 2026-003	Julio Vargas	Departamento de Servicios Generales	Daño en Vehículo parqueadero de posgrados	13/03/2026		26/03/2026	
RECLAMO 2026-004	Yaneth Hernández	Departamento de Servicios Generales	Docente informa de aula cerrada al momento de desarrollar sus clases	26/03/2026		26/03/2026	
RECLAMO 2026-005	Angélica Maritza Betancourt	Departamento de Talento Humano	Demora en pago mensual	31/03/2026		06/04/2026	

DERECHOS DE PETICIÓN

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2026-001	Diego Fernando Romero	Escuela de Ingeniería Geológica	Accidente sufrido durante práctica	26/01/2026		03/02/2026	
DERECHO DE PETICIÓN 2026-002	Miller Alexander Reina	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Solicita información sobre cupos especiales	28/01/2026		03/02/2026	
DERECHO DE PETICIÓN 2026-003	Carlos Mario Millán	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Solicita reliquidación de matrícula	09/02/2026		10/02/2026	
DERECHO DE PETICIÓN 2026-004	Liliana Eugenia Hurtado	Departamento de Talento Humano	Solicita soportes de aportes de pensión	09/02/2026		17/02/2026	
DERECHO DE PETICIÓN 2026-005	Sonia Carolina Moreno	Vicerrectoría Administrativa	Solicita información para trabajo de investigación de presupuestos generales y número de estudiantes entre otros	10/02/2026		24/0272026	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2026-006	Johana Luna	Departamento de Talento Humano	Solicita activación de usuario en Sigep II y se habilite plataforma para carga de documentos	20/20/2026		23/02/2026	
DERECHO DE PETICIÓN 2026-007	Kevin Roberto Pinto	Convocatoria 35 Formación de capital humano	Solicita información de la evaluación del Criterio C2 (Pertinencia de la propuesta) dentro de la convocatoria “Formación de Capital Humano de Alto Nivel para la Región Centro Oriente”.	27/02/2026		13/03/2026	
DERECHO DE PETICIÓN 2026-008	Laura Cepeda	Dirección de Extensión Universitaria	Solicita información de pago por parte de la Universidad	05/03/2026		24/03/2026	
DERECHO DE PETICIÓN 2026-009	María Paula Prieto	Departamento de Talento Humano	Solicita información estadística de la institución correspondiente al año 2022-2025 con fines institucionales	02/03/2026		25/03/2026	
DERECHO DE PETICIÓN 2026-010	Universidad Sur colombiana	Vicerrectoría Académica	Información acerca de políticas, protocolos y rutas de atención contra el acoso sexual en el entorno laboral y académico, conforme a las obligaciones de la Ley 2365 de 2024	24/03/2026		10/04/2026	

PETICIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2026-001	Adriana Marcela Cantillo	Departamento de Tesorería	Solicita revisión de ingresos recibidos a la UPTC por concepto de contrato	14/01/2026		23/01/2026	
PETICIÓN 2026-002	Karen Yuliana Useche	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	Duda sobre cobreo de recibo de pago de matrícula	13/01/2026		19/01/2026	
PETICIÓN 2026-003	Lady Chaparro	Dirección Jurídica	Solicita certificación y acta de liquidación de contrato	14/01/2026		22/01/2026	
PETICIÓN 2026-004	Laura Hernández	Posgrados Civil	Información acerca de recibo de matrícula	23/01/2026		26/01/2026	
PETICIÓN 2026-005	Geidy Zamora	Posgrados Ambiental	Información sobre proceso de postulación a maestría	26/01/2026		27/01/2026	
PETICIÓN 2026-006	Stiven Gaviria Ardila	Departamento de Contratación	Solicita información de información publicada en la página que pueden contener datos sensibles	17/02/2026		19/02/2026	
PETICIÓN 2026-007	Paula Pedraza	Consejo Académico	Solicita autorización para pago de derechos pecuniarios	27/02/2026		03/03/2026	

SUGERENCIAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
SUGERENCIA 2026-001	Jhon Quintero	Dirección de Bienestar Universitario	Sugiere que cocción de alimentos quede bien	01/03/2026		06/03/2026	