INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

SEGUNDO TRIMESTRE 2026

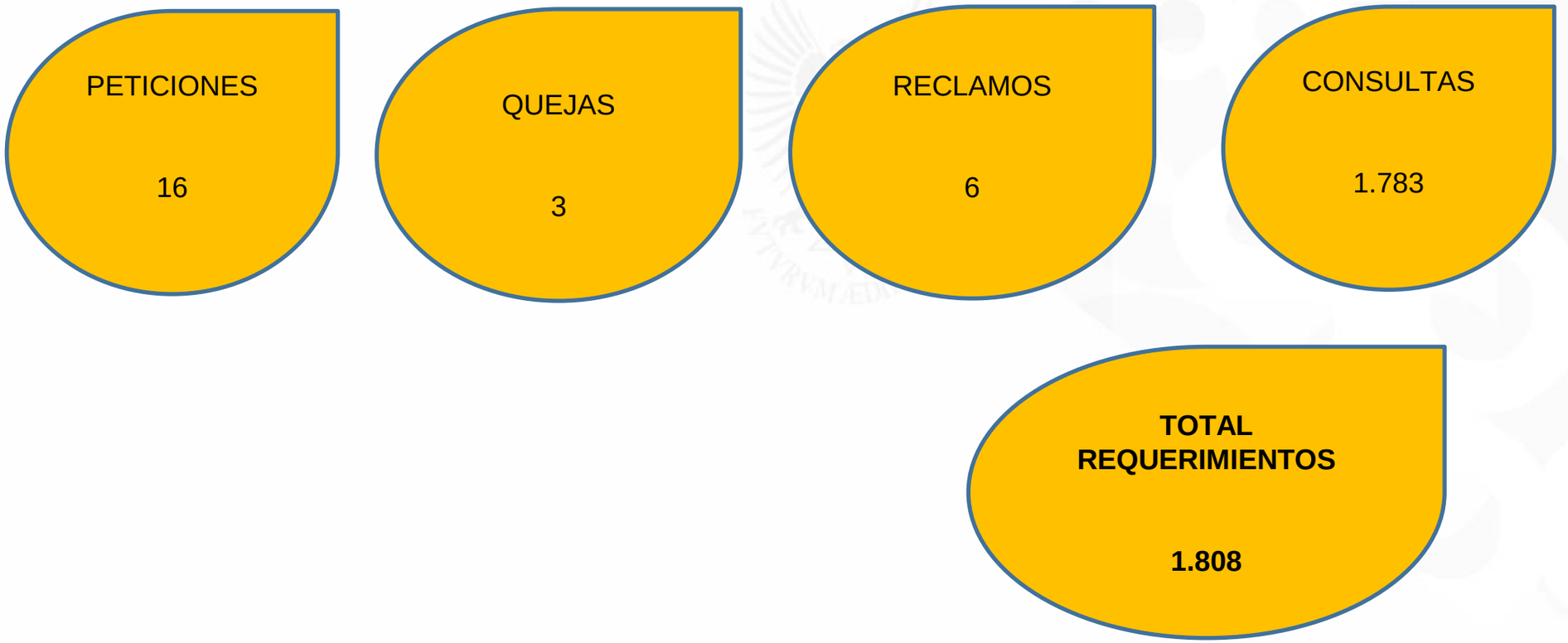
MARÍA CLAUDIA GÓMEZ URICOECHEA
Responsable Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

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 abril al treinta (30) de junio de 2026, indicando que se recibieron ante la oficina del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias **1.808 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	-	2	-	-	-	3
RECLAMOS	-	-	-	-	6	-	-	-	6
DERECHO DE PETICIÓN	-	-	1	-	8	-	-	-	9
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CONSULTAS	-	-	-	15	478	1.290	-	-	1.783
DENUNCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SUGERENCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FELICITACION	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NO COMPETENCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	1808
TOTAL	-	-	2	15	501	1.290	-	-	**1808**

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	1	3	-	-	-	-	-	-	117	-	66	189
FUNCIONARIOS	-	-	2	-	-	-	-	-	-	4	-	-	6
DOCENTE	-	1	-	-	-	-	-	-	-	6	-	3	10
PENSIONADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EGRESADO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15	-	48	63
CONTRATISTA	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
PARTICULARES	5	1	-	9	-	-	-	-	-	272	-	931	1.218
PADRES DE FAMILIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	79	-	242	321
ANÓNIMO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	7	3	6	9			-	-	-	493	-	1290	**1.808**

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	-	-	-	-	-	4	1	6
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
COMUNICACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	1	-	-	-	-	-	4	1	**6**

MISIONALES	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	DERECHOS DE PETICIÓN	DENUNCIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	CONSULTAS – EMAIL FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFONICAS	NO COMPETENCIA	SUGERENCIAS	TOTAL
DOCENCIA											
ASEGURAMIENTO Y GESTIÓN DE LA CALIDAD ACADÉMICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ASUNTOS DOCENTES	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
ASUNTOS ESTUDIANTILES	1	1	2	-	-	-	59	569	-	-	632
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	-	-	-	-	-	-	318	580	-	-	898
EDUCACIÓN VIRTUAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FORMACIÓN POSGRADUADA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTION FORTALECIMIENTO Y PRODUCTIVIDAD DE LA INVESTIGACION	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	-	-	-	5	-	-	8	57	-	-	70
GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	-	2	-	-	-	43	-	-	-	46
TOTAL	4	1	4	5			428	1.206	-	-	**1.648**

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	-	-	-	2	-	-	12	29	-	-	-	43
GESTIÓN FINANCIERA	-	-	1	1	-	-	13	18	-	-	-	33
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	-	-	-	-	-	-	38	29	-	-	-	67
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2
INCITEMA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LABORATORIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	4
GESTIÓN NORMATIVA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2
INSTITUTO DE IDIOMAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
TOTAL	3	1	2	3	-	-	65	80				**154**

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	65	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 de Control Interno	10	Los requerimientos cumplieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015	X	
Dirección de Relaciones Internacionales	4	Los requerimientos fueron resultas en los tiempos de ley.	X	
Dirección de Investigaciones	4	Peticiones fueron tramitadas y solucionadas en los términos establecidos en la ley.		
Tribunal Disciplinario de Asuntos Docentes	20	Las solicitudes cumplieron con el tiempo establecido.	X	
Artes para la Paz (Convenio 1675 de 2025)	103	Las solicitudes fueron resultas en los tiempos de ley.	X	
Decanatura Duitama	9	Peticiones fueron tramitadas y solucionadas en los términos establecidos	X	
Unisalud	6	Peticiones recibidas, tramitadas y solucionadas	X	

UNIDAD ACADEMICO-ADMINISTRATIVA	PETICIONES REPORTADAS	GENERALIDADES	RESPUESTA EN TÉRMINOS ESTABLECIDOS	
			SI	NO
Departamento de Contratación	15	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	
Departamento de Presupuesto	4	Las solicitudes fueron resultas en los tiempos establecidos en la ley.	X	
Escuela de Contaduría Pública	3	Los requerimientos cumplieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015	X	
Escuela de Economía	3	Los requerimientos fueron resultas en los tiempos de ley.	X	
Escuela de Administración de Empresas	1	Las solicitudes cumplieron con el tiempo establecido.	X	
Especialización en Necesidades del Aprendizaje	2	Las solicitudes fueron resultas en los tiempos de ley.	X	
Secretaria General	6	Peticiones recibidas, tramitadas y solucionadas	X	
Sistema de Quejas, reclamos y sugerencias	16	Peticiones fueron tramitadas y solucionadas en Los términos establecidos	X	
TOTAL	**271**			

UNIDADES ACADÉMICAS / ADMINISTRATIVAS RESPECTO A LAS PETICIONES Y DILIGENCIAMIENTO

FORMATO A-ED-P04-F15 REPORTARON EN CERO.

Departamento de Innovación Académica
Decanatura Chiquinquirá
Escuela de Arquitectura
Escuela de Contaduría Pública Seccional Chiquinquirá
Escuela de Artes Plásticas
Escuela de Química
Escuela de Ciencias Naturales
Escuela de Ingeniería Industrial Seccional Sogamoso
Escuela de Matemáticas

QUEJAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
QUEJA 2026-006	Alexander Rodríguez	Rectoría	Inconformidad frente al uso de espacios institucionales para actividades que, aunque presentadas bajo la academia, podrían estar siendo utilizadas como escenarios de promoción o posicionamiento político.	05/05/2026		07/05/2026	
QUEJA 2026-007	Jairo Gómez	Servicios Generales	Inconformidad con personal de celaduría	12/05/2026		18/05/2026	
QUEJA 2026-008	Sergio Alexander Piracón	Escuela de Ingeniería Electrónica	Solicita se revise actuación docente y se permita recibir y calificar el trabajo asignado	05/06/2026		16/06/2026	

RECLAMOS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2026-006	José Santiago Sora	Departamento de Biblioteca	Mal servicio en Biblioteca por falta de carnet	10/04/2026		28/04/2026	
RECLAMO 2026-007	Ana Sofía Divantoque	Facultad de Estudios a Distancia	Inconvenientes al presentar pruebas en la plataforma	15/04/2026		16/04/2026	
RECLAMO 2026-008	Diana Carolina Sánchez	Bienestar Universitario Seccional Chiquinquirá	Exclusión del día de la Secretaría	23/04/2026		05/05/2026	
RECLAMO 2026-009	Leidy Gualteros	Bienestar Universitario Seccional Chiquinquirá	Exclusión del día de la Secretaría	23/04/2026		05/05/2026	
RECLAMO 2026-010	Estudiantes Puerto Boyacá	Cread Puerto Boyacá	Solicita se garantice el funcionamiento de aire acondicionado	26/04/2026		27/04/2026	
RECLAMO 2026-011	Yesenia Fernández	Departamento de tesorería	Solicita aclaración en demora en pago de honorarios	15/05/2026		20/05/2026	

DERECHOS DE PETICIÓN

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2026-011	Marcos Soriano	Departamento de Talento Humano	Solicita información sobre escalas salariales y manual de funciones del SIG	07/04/2026		24/04/2026	
DERECHO DE PETICIÓN 2026-012	Julián Rincón	Departamento de Tesorería	Solicita información sobre orden de embargo	09/04/2026		16/04/2026	
DERECHO DE PETICIÓN 2026-013	Marcos Soriano	Departamento de Talento Humano	Hoja de vida desde el momento de su vinculación entre otros	15/05/2026		25/05/2026	
DERECHO DE PETICIÓN 2026-014	Diego Alejandro Vargas	Dirección de Extensión Universitaria	Solicita respuesta de petición elevada por Javier Alejandro Duque	05/05/2026		08/05/2026	
DERECHO DE PETICIÓN 2026-015	Julián Eduardo Lara	Dirección de Extensión Universitaria	Solicita pago de honorarios como extensionista (ADR)	09/06/2026		11/06/2026	
DERECHO DE PETICIÓN 2026-016	Daniel Stiven Franco	Dirección de Planeación	Solicita información acerca de las Aulas modulares	20/05/2026		09/06/2026	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2026-017	Alba Lucía Naranjo	Contrato 4268 Invias	Solicitud expedición de certificación de los trabajos realizados en el marco del Contrato de Prestación de Servicios No. 87 de 202	11/06/2026		19/06/2026	
DERECHO DE PETICIÓN 2026-018	Julián Escalante	Dirección de Extensión Universitaria	Solicita pago de honorarios como extensionista (ADR)	16/06/2026		01/07/2026	
DERECHO DE PETICIÓN 2026-019	Personería Bucaramanga	Oficina de Convenios - Sogamoso	Solicitud de pago de prestación de servicios profesionales como ingeniero civil para el perfil de residente de interventoría	18/06/2026		30/06/2026	

PETICIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2026-008	Subintendente camilo Andrés Rodríguez	Dirección de Bienestar universitario	Solicita información sobre historia clínica de estudiante	14/04/2026		14/04/2026	
PETICIÓN 2026-009	Gestión Jurídica Inverst	Departamento de Contratación	Solicitud de información laboral	22/04/2026		23/04/2026	
PETICIÓN 2026-010	Gloria Catalina Cardenal	Departamento de Biblioteca	Solicita se le conceda una prórroga para entregar un libro por cuanto en la fecha estipulada no hay acceso a la universidad	19/04/2026		23/04/2026	
PETICIÓN 2026-011	Nicolás Rueda	Comité de Asignación de Puntaje	Solicita certificación de tiempos laborales de su abuela (Q.E.P.D)	24/04/2026		29/04/2026	
PETICIÓN 2026-012	Madeley Ramírez	Facultad de Estudios a Distancia	Solicita claridad por cuanto después de su reingreso debido al cambio de plan de estudios, se realizó una homologación y fue ubicada en sexto semestre	16/05/2026		21/05/2026	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2026-013	Jhorman Mauricio Arias	Departamento de Contratación	Solicitud de información de la orden a policía judicial número 12952888 por el delito de inasistencia alimentaria ART 233 CP	12/06/2026		17/06/2026	
PETICIÓN 2026-014	Kevin Robinson Narváez	Vicerrectoría de Investigación y Extensión VIE	Solicitud de prueba en expediente disciplinario Unicauca	17/06/2026		24/06/2026	