

DCI - 169

Tunja, 21 de julio de 2025

Doctor  
**ENRIQUE VERA LÓPEZ**  
Rector  
Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

Ref: Informe de Seguimiento al Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias – Primer Semestre Vigencia 2025.

Respetado doctor:

En cumplimiento a los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que señala lo siguiente: “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

(...)”

Circular Externa 001 de 2011 del Consejo Asesor de Control Interno del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial, ítem 1: “Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana", establecida en el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1993, deberán incluir en sus ejercicios de auditoría interna una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema y, de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento”

La Dirección de Control Interno con base en la normatividad antes mencionada, realizó seguimiento a los reportes relacionados con el trámite dado a los diferentes requerimientos y peticiones formuladas durante el primer semestre de la vigencia 2025, así:

### **Metodología:**

Análisis documental solicitado mediante correo electrónico del 27/06/2025 y allegado mediante correo electrónico con fecha 14/06/2025, verificación página web de la UPTC link Atención al Ciudadano:  
[https://www.uptc.edu.co/sitio/portal/sitios/universidad/rectoria/sec\\_general/sqrs/index.html](https://www.uptc.edu.co/sitio/portal/sitios/universidad/rectoria/sec_general/sqrs/index.html)

### **Objetivo.**

Verificar el cumplimiento del procedimiento y normatividad aplicable al Sistema de Quejas Reclamos y Sugerencias de la UPTC.

### **Criterios**

Ley 1474 de 2011, *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”*

*Acuerdo 028 de 2017 “Por el cual se deroga el Acuerdo No. 014 de 2005, se organiza y se establece el funcionamiento del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, adscrito a la Secretaría General de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia”.*

Circular Externa 001 de 2011 del Consejo Asesor de Control Interno del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial, ítem 1

Procedimiento SIG “Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas” Código: A-ED-P04

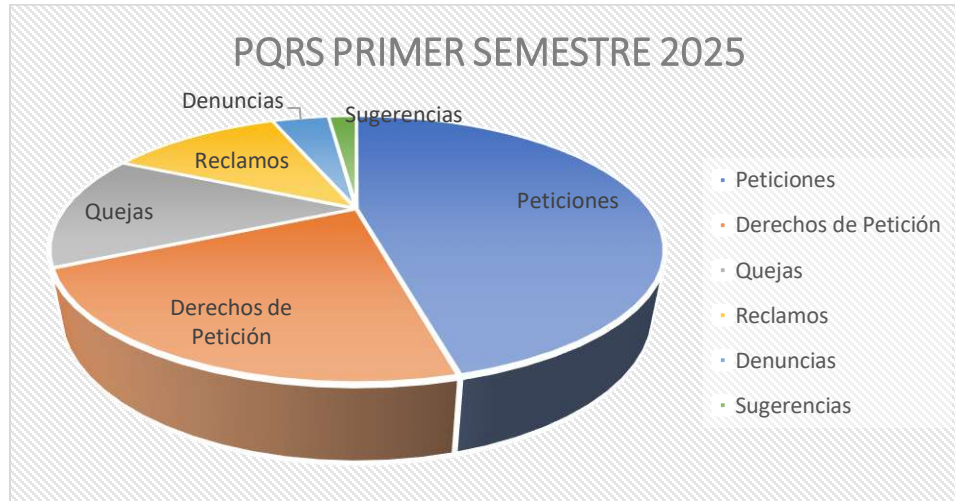
### **Alcance**

Actividades desarrolladas por el Sistema de Quejas Reclamos y Sugerencias durante el primer semestre 2025.

### **Desarrollo del Seguimiento:**

Tomando como referencia el formato (Registro de Seguimiento de PQRS Código: A-ED-P04-F18), diligenciado para el primer semestre vigencia 2025 y allegado al correo electrónico de la Dirección de Control Interno el día 09 y 14 de junio de 2025 por parte de la profesional responsable del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, se pudo evidenciar lo siguiente: el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias atendió en total solicitudes de **49**, incluyendo (Quejas, reclamos, Derechos de Petición, peticiones, denuncias y sugerencias), en los siguientes porcentajes:

Gráfico No.1



	NUMERO	PORCENTAJE
<b>Peticiones</b>	22	44.8
<b>Derechos de Petición</b>	11	22,4
<b>Quejas</b>	7	14,2
<b>Reclamos</b>	6	12,2
<b>Denuncias</b>	2	4,1
<b>Sugerencias</b>	1	2,0
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

Igualmente se realizó un comparativo de número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, presentadas durante el segundo semestre de 2024 y primer semestre 2025 representado en la siguiente cuadro:

	SEGUNDO SEMESTRE DE 2024		PRIMER SEMESTRE DE 2025	
	NÚMERO	NÚMERO	NÚMERO	PORCENTAJE
<b>Peticiones</b>	20	20	22	46
<b>Derechos de Petición</b>	8	8	11	22
<b>Quejas</b>	6	6	7	14
<b>Reclamos</b>	5	5	6	12
<b>Denuncias</b>	0	0	2	4
<b>Sugerencias</b>	0	0	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

Del cuadro anterior, se observa que hubo un aumento leve en los resultados totales de las PQRS.

Igualmente, es preciso señalar que fueron solicitadas las carpetas de los requerimientos correspondientes a: Quejas, Peticiones, Derechos de Petición, etc., escogidos aleatoriamente del primer semestre de 2025, así: (Q 2025-001, Q 2025-003. P 2025-004, R 2025-002, R 2025-003, DP 2025-002, P 2025-003, P 2025-004, P 2025-010, Q 2025-006, R 2025-004 DP 2025-003, DP 2025 006, P 2025 013, DP 2025-008, D 2025-002), los cuales fueron allegados al correo electrónico de la Dirección de Control Interno, revisados dichos expedientes, se pudo evidenciar que en los siguientes casos hubo demora en su resolución: (Q 2025-004 14 días hábiles, P 2025 003 23 días hábiles, DP 2025 -008 24 días hábiles, D 2025 – 002 16 días hábiles).

El resto de solicitudes fueron resueltas en término, cumpliendo igualmente con las actividades de su procedimiento documentado en el SIG, observándose los siguientes tiempos de respuesta:

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA		
TIPO DE PETICION	Tiempo máximo establecido de respuesta (días)	Tiempo promedio de respuesta (días)
PETICIONES (solicitud de información)	10	4,59
QUEJAS	15	7,14
RECLAMOS	15	2,83
DERECHOS DE PETICIÓN	15	8,09

## CONSULTAS

Es importante señalar, que el comparativo del ítem de CONSULTAS se realizó de forma individual teniendo en cuenta que su rango es demasiado grande con relación a los otros ítems (quejas, reclamos, peticiones, derechos de petición, etc), lo cual se verá reflejado en el siguiente gráfico:

### Gráfico No.2



Medios/Requerimientos	SEGUNDO SEMESTRE 2024	PRIMER SEMESTRE 2025
Formulario en Línea	332	24
Correo electrónico	475	713
Líneas Telefónicas	3805	2120
Chat	0	0
FORMATO F01	3	0
DOCUMENTO	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>4616</b>	<b>2857</b>

Frente a las consultas podemos observar que hubo una considerable disminución para el primer semestre de la vigencia 2025, en **1759 consultas** con relación al segundo semestre de la vigencia 2024, siendo los temas más consultados los relacionados con los procesos de Admisiones y Control de Registro Académico con **1354 consultas** y Programación Académica con **1008** consultas, como se puede observar en el análisis por proceso.

## ANÁLISIS POR PROCESO

La información que se relaciona a continuación es tomada de los informes trimestrales subidos a la página web, link Atención al Ciudadano, por parte del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, dependencia encargada para tal fin, incluyendo el porcentaje de participación de los procesos frente a los diferentes tipos de requerimientos, así:

PROCESO	PETICIÓN	DEERECHO DE PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIAS	CONSULTAS - E MAIL - FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFÓNICAS	DENUNCIA	TOTAL	PORCENTAJE
<b>ESTRATEGICOS</b>										
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	1						6		7	0,11%
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG		1		3					4	0,06%
COMUNICACIÓN PUBLICA								1	1	0,02%
<b>SUBTOTAL ESTRATEGICOS</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>0,19%</b>
<b>MISIONALES</b>										
GESTION DE PROGRAMAS ACADEMICOS									0	0,00%
PROGRAMACION ACADEMICA	9	4	5	1		170	819		1008	16,03%
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADEMICO	3	3				341	1007		1354	21,54%
INNOVACIÓN ACADEMICA						23			23	0,37%
FORMACIÓN POSGRADUADA				1					1	

**MACROPROCESO: CONTROL DE LA EVALUACION  
PROCESO: EVALUACION INDEPENDIENTE  
PROCEDIMIENTO: AUDITORIA INTERNA  
INFORME GERENCIAL**



Código: V-EI-P03-F19

Versión: 06

Página 6 de 8

GESTIÓN FORMATALECIAMIENTO PRODUCTIVIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	1								1	0,02%
GESTIÓN DE SERVICIOS DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN		1			1	22	123		147	2,34%
BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	1	1			46	28		77	1,22%
<b>SUB TOTAL MISIONALES</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>602</b>	<b>1977</b>	<b>0</b>	<b>2611</b>	<b>41,53%</b>
<b>APOYO</b>										
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	1	1				29	45		76	1,21%
GESTIÓN FINANCIERA	1					22	56		79	1,26%
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES									0	0,00%
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	2					27	10		39	0,62%
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	1								1	0,02%
INCITEMA										0,00%
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES						7	24		31	0,49%
GESTIÓN NORMATIVA		1							1	0,02%
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	2			1				1	4	0,06%
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD - UNISALUD							2		2	0,03%
INSTITUTO DE IDIOMAS										0,00%
GESTION INTERVENTORIA										0,00%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	1								1	0,02%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>85</b>	<b>137</b>	<b>1</b>	<b>234</b>	<b>3,72%</b>
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>23</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>687</b>	<b>2120</b>	<b>2</b>	<b>2857</b>	<b>100%</b>

Del cuadro anterior se puede destacar los siguiente:

- El total de requerimientos (Quejas, reclamos, petición, sugerencias consultas y felicitaciones) para el primer semestre de la presente vigencia es de **2.857**
- Las Dependencias académico administrativas con mayor cantidad de requerimientos atendidos a través de los diferentes canales dispuestos por la Universidad, se encuentran en el **nivel misional**, así: Admisiones y Control de Registro Académico con un porcentaje de **21.54%** y Programación Académica con **16.03%**.

## TIPO DE USUARIOS QUE PRESENTARON REQUERIMIENTOS:

USUARIOS	PETICION	QUEJA	RECLAMO	CONSULTAS	DERECHO DE PETICION	DENUNCIAS	SUGERENCIA	LLAMADAS	TOTAL
ESTUDIANTES	10	3	3	241	3			203	463
FUNCIONARIOS		2		19					21
DOCENTES			1	8				12	21
PENSIONADOS									0
EGRESADOS	3		1	4	1		1	87	97
CONTRATISTA				8	1				9
PARTICULARES	8			334	6	1		1390	1739
PADRES DE FAMILIA	1			73	1			428	503
ANÓNIMO		2	1			1			4
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>687</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2120</b>	<b>2857</b>

El anterior cuadro resume los tipos de usuarios que acuden a las dependencias académico administrativas a través de los diferentes canales de atención ciudadana, siendo los particulares, padres de familia y los estudiantes los más representativos dada la misión de la Universidad.

### Fortalezas:

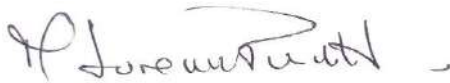
- Compromiso por parte de la funcionaria responsable en atender el seguimiento.
- Oportunidad en la publicación de los diferentes informes

### Recomendaciones y Conclusiones

1. Se reitera una vez más que se debe realizar seguimiento frente a los posteriores PQRS que se presenten, con el fin de evitar que los mismos sean contestados fuera de término, como sucedió en los siguientes casos: (Q 2025-004 14 días hábiles, P 2025 003 23 días hábiles, DP 2025 - 008 24 días hábiles, D 2025 – 002 16 días hábiles). Se requiere que el proceso a su cargo realice un plan de mejoramiento frente a este aspecto y notifique de las medidas tomadas a esta dirección, en un tiempo máximo de diez (10) hábiles.

2. Se evidenció que para el asegundo trimestre de la presente vigencia, el número de Unidades académico administrativas que reportaron el formato A-ED-P04-F15 (REGISTRO DE DERECHOS DE PETICION DE UNIDADES ACADEMICO ADMINISTRATIVAS), aumentó con relación a la vigencia anterior, sin embargo, se recomienda notificar a las unidades que han hecho caso omiso en presentarlo.

Atentamente,



**MAGDA LORENA TOVAR HERNÁNDEZ**  
Directora de Control Interno  
Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

Copia: Dra Ana Cecilia Torres Calero /Líder del Proceso Gestión Documental, Electoral y de Peticiones  
Dra. María Claudia Gómez U/Profesional Sistema de Peticiones Quejas y Reclamos

Proyectó: Z. Montañez / C. Sánchez