

DCI - 034

Tunja, 30 de enero de 2026

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

Ref: Informe de Seguimiento al Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias – Segundo 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 segundo semestre de la vigencia 2025, así:

### **Metodología:**

Análisis documental solicitado mediante correo electrónico del 19/01/2026 y allegado mediante correo electrónico con fecha 285/01/2026, verificación página web de la UPTC link Atención al Ciudadano: [https://www.uptc.edu.co/sitio/portal/sitios/universidad/rectoria/sec\\_general/sqrs/04\\_infavnot.html](https://www.uptc.edu.co/sitio/portal/sitios/universidad/rectoria/sec_general/sqrs/04_infavnot.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

Índice de Transparencia y Acceso a la Información

### **Alcance**

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

### **Desarrollo del Seguimiento:**

Tomando como referencia el formato (Registro de Seguimiento de PQRS Código: A-ED-P04-F18), diligenciado para el segundo semestre vigencia 2025 y allegado al correo electrónico de la Dirección de Control Interno el día 28 y 30 de enero de 2026 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 **40** incluyendo (Quejas, reclamos, Derechos de Petición, peticiones, denuncias y sugerencias), en los siguientes porcentajes:

Gráfico No.1



	NUMERO	PORCENTAJE
<b>Peticiones y Derechos de Petición</b>	27	68
<b>Quejas</b>	5	13
<b>Reclamos</b>	5	13
<b>Denuncias</b>	1	3
<b>Solicitudes de Información Pública</b>	2	5
<b>TOTAL</b>	40	100

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

	PRIMER SEMESTRE DE 2025		SEGUNDO SEMESTRE DE 2025	
	NÚMERO	NÚMERO	NÚMERO	PORCENTAJE
<b>Peticiones y Derechos de Petición</b>	22	46	27	68
<b>Quejas</b>	7	14	5	13
<b>Reclamos</b>	6	12	5	13
<b>Denuncias</b>	2	4	1	3
<b>Sugerencias</b>	1	2	0	0

<b>Solicitud de Información</b>	0	0	2	5
<b>TOTAL</b>	49	100	40	100

Del cuadro anterior, se observa que hubo una disminución 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 segundo semestre de 2025, así: (Q 2025-008, Q 2025-009, Queja 2025-010, R 2025-007, R 2025-008, DP 2025-013, P 2025-023, P 2025-024, P 2025-025, Q 2025-011, R 2025-011 DP 2025-020, DP 2025 21, P 2025 035, DP 2025-022, D 2025-003, P2025-033. SI 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: (DP 2025-013 23 días hábiles, D2025 003 20 días hábiles).

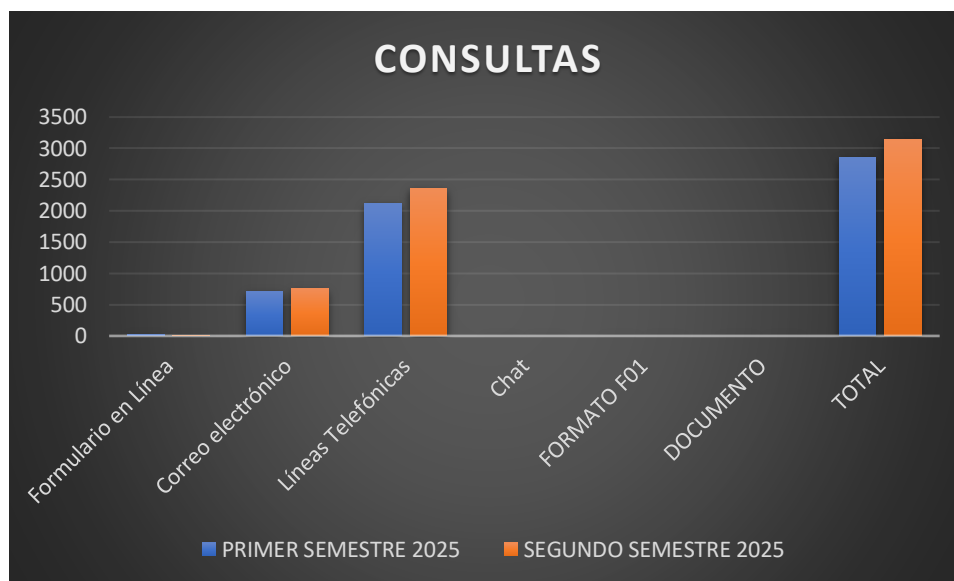
El resto de solicitudes fueron resueltas en término, cumpliendo igualmente con las actividades de su procedimiento documentado en el SIG, observándose los siguientes tiempos de respuesta:

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA		
TIPO DE PETICION	Tiempo máximo establecido de respuesta (días)	Tiempo promedio de respuesta (días)
PETICIONES y DERECHOS DE PETICIÓN (	10	5,44
QUEJAS	15	6,60
RECLAMOS	15	3,60
DENUNCIA	10	20,00

## 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	PRIMER SEMESTRE 2025	SEGUNDO SEMESTRE 2025
Formulario en Línea	24	12
Correo electrónico	713	761
Líneas Telefónicas	2120	2364
Chat	0	0
FORMATO F01	0	0
DOCUMENTO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2857</b>	<b>3137</b>

Frente a las consultas podemos observar que hubo un leve aumento para el segundo semestre de la vigencia 2025, en **280 consultas** con relación al primer semestre de la vigencia 2025, siendo los temas más consultados los relacionados con los procesos de Admisiones y Control de Registro Académico con **1603 consultas** y Programación Académica con **961** 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:

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



Código: V-EI-P03-F19

Versión: 06

Página 6 de 8

PROCESO	PETICIÓN	DEERECHO DE PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIAS	CONSULTAS	Solicitud de Información Pública	FELICITACIONES	TOTAL	PORCENTAJE
<b>ESTRATEGICOS</b>										
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	1	2				7			10	0,16%
COMUNICACIÓN PÚBLICA									0	0,00%
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG									0	0,00%
<b>SUBTOTAL ESTRATEGICOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0,16%</b>
<b>MISIONALES</b>										
GESTION DE PROGRAMAS ACADEMICOS									0	0,00%
PROGRAMACION ACADEMICA	2	3	1			93	862		961	15,29%
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	2	3	1	1		457	1139		1603	25,50%
INNOVACIÓN ACADEMICA						24			24	0,38%
GESTION FORTALECIMIENTO Y PRODUCTIVIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	1				1				2	0,03%
GESTIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL									0	0,00%
GESTIÓN DE SERVICIOS DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	2	2		1		17	140		162	2,58%
BIENESTAR UNIVERSITARIO	2	1	1	1	1	26	74		106	1,69%
<b>SUB TOTAL MISIONALES</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>617</b>	<b>2215</b>	<b>0</b>	<b>2858</b>	<b>45,46%</b>
<b>APOYO</b>										
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	1					18	0		47	0,75%
GESTIÓN FINANCIERA	1			1		26	58		86	1,37%
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES									0	0,00%
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS						41	42		83	1,32%
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS						9			9	0,14%
LABORATORIOS			1						1	0,02%
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES			1			16	13		30	0,48%
GESTIÓN NORMATIVA									0	0,00%
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	3								3	0,05%

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



Código: V-EI-P03-F19

Versión: 06

Página 7 de 8

UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD - UNISALUD	1			1		2	1		5	0,08%
INSTITUTO DE IDIOMAS						4			4	0,06%
GESTION INTERVENTORIA										0,00%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN								1	1	0,02%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>116</b>	<b>114</b>	<b>1</b>	<b>241</b>	<b>3,83%</b>
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>740</b>	<b>2329</b>	<b>1</b>	<b>3109</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 segundo semestre de la vigencia 2025 es de **3.109**
- 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 **25.50%** y Programación Académica con **15.29%**.
- Igualmente, es importante señalar que las dos filas de morado, deben corregirse toda vez que esos procesos no existen en el mapa de procesos.

### TIPO DE USUARIOS QUE PRESENTARON REQUERIMIENTOS:


USUARIOS	PETICION	QUEJA	RECLAMO	CONSULTAS	DERECHO DE PETICION	DENUNCIAS	SOLICITUDES INF. PÚBLICA	LLAMADAS	TOTAL
ESTUDIANTES	5	3	1	188	4			213	414
FUNCIONARIOS	1		1	18					20
DOCENTES				10				31	41
PENSIONADOS									0
EGRESADOS		1		14				85	100
CONTRATISTA									0
PARTICULARES	10	1	2	405	7		2	1610	2037
PADRES DE FAMILIA				98				425	523
ANÓNIMO			1			1			2
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>733</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2364</b>	<b>3137</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.

## 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 y/o resueltos fuera de término, como sucedió en los siguientes casos: (DP 2025-013 23 días hábiles, D 2025-003 20 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. En cuando al análisis por proceso, se pudo observar que se realizó seguimiento a dos procedimientos misionales que no se encuentran en el mapa de procesos del SIG (programación académica y gestión de programas académicos).
3. Se evidenció que para el segundo semestre de la vigencia 2025, no todas las Unidades académico administrativas reportaron el formato A-ED-P04-F15 (REGISTRO DE DERECHOS DE PETICION DE UNIDADES ACADEMICO ADMINISTRATIVAS), se recomienda notificar a las unidades que han hecho caso omiso en presentarlo.
4. Se recomienda revisar y hacer los ajustes pertinentes en coordinación con el Departamento de Innovación Académica a los ítems de la Dependencia a su cargo que se encuentran en la MATRIZ - ITA.

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