

# SISTEMA PQRS

**Informe de enero a junio de 2025**

# Indicadores

## Solicitudes



**358**  
**Recibidas**

Solicitudes  
recibidas del 1  
de enero al 30 de  
junio de 2025

**3**  
**De pruebas y anuladas**

*Solicitudes realizadas a  
manera de prueba para  
verificar funcionalidad del  
aplicativo o anuladas por  
error en el registro*

**355**  
**Para  
tramitar**

Solicitudes para  
tramitar  
(restando las de prueba  
y anuladas)



312 Solicitudes **respondidas** dentro de los tiempos legales



2 Solicitudes **respondidas al correo electrónico** del usuario dentro de los tiempos legales (*respuesta fuera de término en aplicativo*)



3 Solicitudes de **prórroga** (*respuesta fuera de término en aplicativo*)



36 PQRS **pendientes por responder** (se encuentran dentro de los tiempos legales con corte a 30/06/25)



2 **desistimientos expresos**, el usuario desistió de su solicitud

# Indicadores

## PQRS por tipo



**355 PQRS  
Recibidos  
para tramitar**

Derechos  
de petición



**203**

9 de consulta  
76 de información o documentos  
101 en interés particular  
17 en interés general

Quejas



**83**

Reclamos



**58**

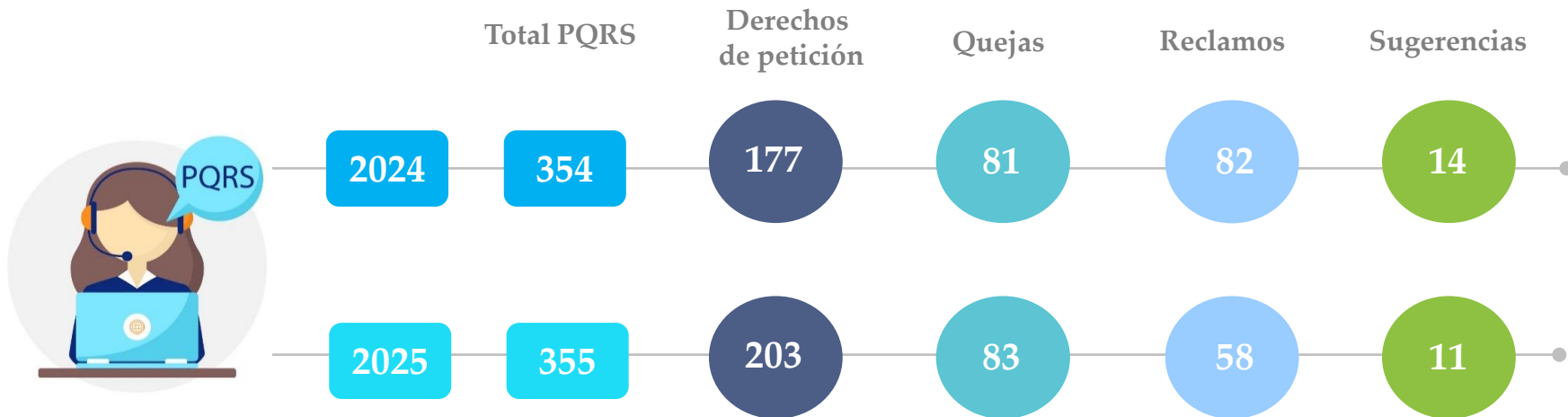
Sugerencias



**11**

# Comparativo I semestre 2024 - 2025

## PQRS recibidos



# Indicadores

## Varios



**10**  
**Anónimos**

El usuario opta por no dar su nombre o no lo registra en el formulario, se consideran PQRS anónimos



**124** Traslados  
**internos**

Cuando el asunto no corresponde a la dependencia que inicialmente recibió el PQRS lo traslada a otra dependencia competente



**4**  
**Reclasificados**

Cuando una queja, es un reclamo; un derecho de petición es una queja, entre otros, los PQRS se reclasifican



**27**  
**Repetidos**

PQRS enviados por el mismo usuario con el mismo asunto a la misma dependencia y en las mismas fechas, pero con diferente clasificación

**15** A varias  
**dependencias**

PQRS enviados por el mismo usuario a dos o más dependencias

**13**  
**Duplicados**

PQRS que el aplicativo duplicó o la dependencia lo registró más de una vez

# Indicadores

## No se presentaron en el periodo



# Tipos de usuario



# Canales de atención

## Recepción de solicitudes



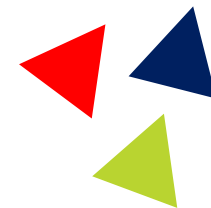
## Para responder solicitudes



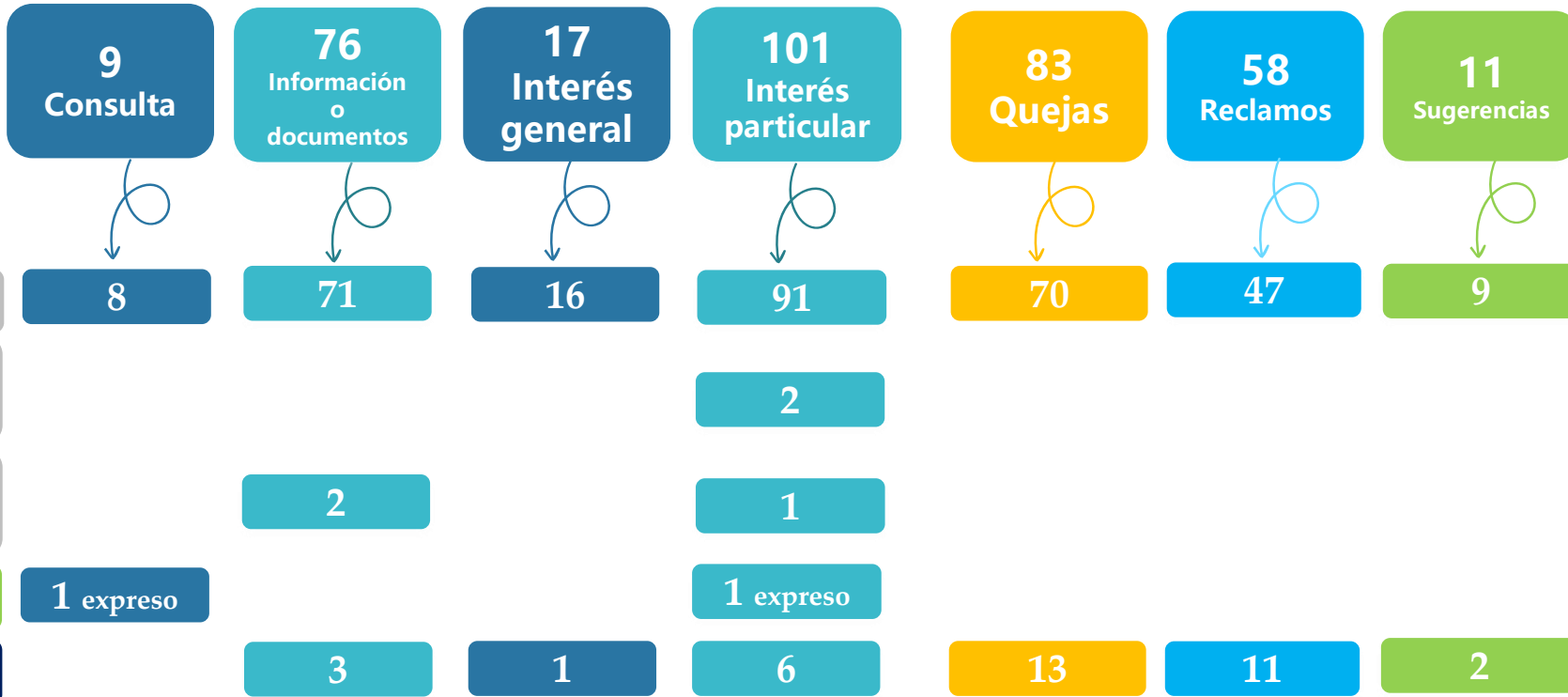
Cuando el usuario presenta un PQRS, tiene la opción de escoger por que medio quiere la respuesta, sin embargo, si marca la opción "Físico", también le llegará la respuesta al correo electrónico.



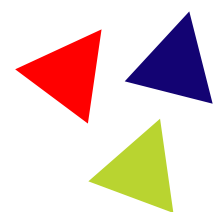
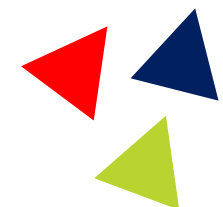
# Estado de las respuestas



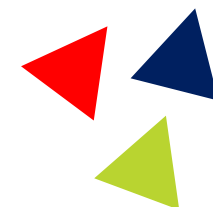
## Derechos de petición



# Tiempo de respuesta



# Asuntos más presentados



**75**  
**Solicitud de información**

Solicitud para acceder a información diversa en la UTP.



**33**  
**Servicio al usuario**

Solicitud para que una dependencia un servicio.



**28**  
**Asignaturas**

Asignaturas, notas, habilitaciones, homologaciones, contenido.



**25**  
**Funcionarios**

Tiene relación con las quejas contra funcionarios.



**23**  
**Curso de inglés**

Relacionado con los cursos de inglés del ILEX.



**19**  
**Apoyos**

Apoyos económicos para cualquier tipo de trámite.



**19**  
**Matrícula financiera**

Valores de matrícula, fechas de pago, financiación.



**16**  
**Certificados**

Pueden ser de notas o laborales u otro tipo.



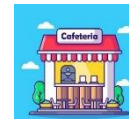
**14**  
**Espacio físico**

Salones, áreas comunes, oficinas, auditorios, senderos, entre otros.



**14**  
**Matrícula académica**

Cambios de horario, cambio de grupo, falta de cupos.



**13**  
**Cafeterías**

Espacios destinados a la atención de la comunidad universitaria.



**10**  
**Contratación**

Todo lo relacionado con temas de órdenes de servicio o contratos.

# Otros asuntos



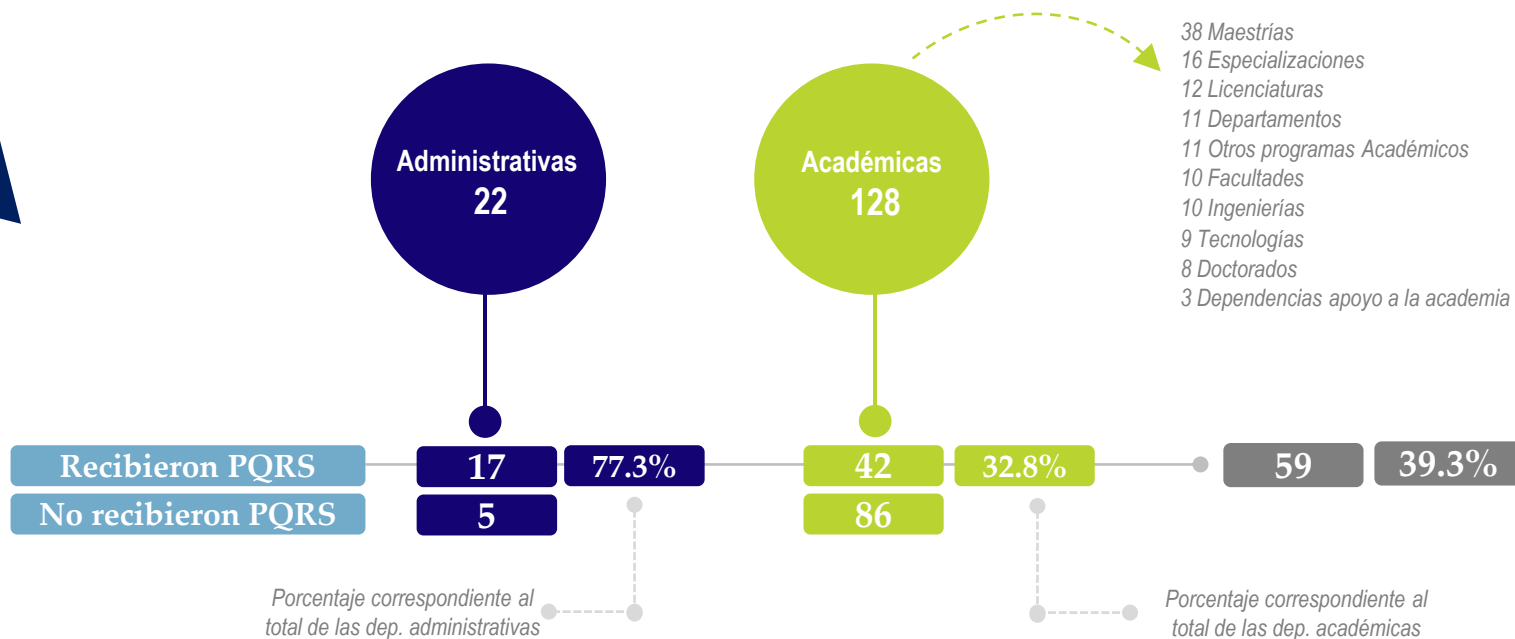
Asuntos	PQRS
Devolución de dinero	7
Mala atención o servicio recibido	7
Pagos	6
Correo electrónico	5
Prácticas universitarias	5
Programas académicos	4
Grados	4
Reingreso	3

Asuntos	PQRS
Carnetización	2
Espacio deportivo	2
Estudiantes	2
Inscripciones	2
Parqueaderos	2
Robo	2
Ruido	2
Verificación de títulos	2
Admisiones	2
Portal	2

Asuntos	PQRS
Cancelación semestre	1
Elecciones	1
Becas	1
Protección de datos personales	1
Transferencias	1

# Dependencias

Dentro del Sistema PQRS, los usuarios puede encontrar **150 dependencias** de las cuales 22 son administrativas y 128 académicas. todas habilitadas para recibir y responder solicitudes. De estas, **59 dependencias** gestionaron PQRS, lo que representa el **39.3%** del total.



# Dependencias

No  
recibieron  
PQRS

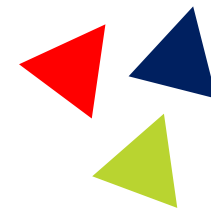
91 dependencias (60.7%)  
no recibieron ninguna solicitud

1  
PQRS

## Dependencia

ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE  
ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BÁSICAS AMBIENTALES  
DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS  
DOCTORADO EN CIENCIAS BIOMÉDICAS  
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y NORMALIZACIÓN TÉCNICA  
FACULTAD DE BELLAS ARTES Y HUMANIDADES  
GESTIÓN AMBIENTAL  
INGENIERÍA ELÉCTRICA  
INGENIERÍA DE MANUFACTURA  
INGENIERÍA INDUSTRIAL  
LICENCIATURA EN CIENCIAS SOCIALES  
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA PRIMARIA  
LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA  
LICENCIATURA EN MATEMÁTICAS Y FÍSICA  
MAESTRÍA EN CIENCIAS AMBIENTALES  
MAESTRÍA EN INSTRUMENTACIÓN FÍSICA  
QUÍMICA INDUSTRIAL  
TECNOLOGÍA INDUSTRIAL  
INGENIERÍA EN PROCESOS AGROINDUSTRIALES  
JORNADAS ESPECIALES

# Dependencias



2 y 3  
PQRS

## Dependencia / #PQRS

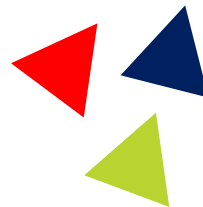
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	3
DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS	3
BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA	2
DEPARTAMENTO DE DIBUJO	2
ESCUELA DE ESPAÑOL Y COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL	2
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y AGROINDUSTRIA	2
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	2
FACULTAD DE MECÁNICA APLICADA	2
FACULTAD DE INGENIERÍAS	2
JARDÍN BOTÁNICO	2
MAESTRÍA EN INGENIERÍA ELÉCTRICA	2
MECATRONICA	2
UNIVIRTUAL	2

4 a 6  
PQRS

## Dependencia / #PQRS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	6
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	6
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN	6
ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL	5
CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	4
DEPARTAMENTO DE FÍSICA	4
INGENIERÍA MECÁNICA	4
LICENCIATURA EN ARTES VISUALES	4
LICENCIATURA EN ETNOEDUCACIÓN	4
TECNOLOGÍA EN DESARROLLO DE SOFTWARE	4

# Dependencias



7 a  
14  
PQRS

Dependencia / #PQRS	
PLANEACIÓN	14
SECRETARÍA GENERAL	13
JURÍDICA	9
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	8
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	7
INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN	7
RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	7

18 y  
más  
PQRS

Dependencia / #PQRS	
VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	55
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	36
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	33
ILEX UTP	23
GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	22
GESTIÓN FINANCIERA	18