

# SISTEMA PQRS

**Informe de enero a septiembre de 2025**

# Indicadores

## Solicitudes

576  
Recibidas

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

4  
De pruebas  
o anuladas

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

572  
Tramitadas

Solicitudes tramitadas – PQRS  
(restando las de prueba o anuladas).

550  
Resueltas

Solicitudes respondidas

20  
Pendientes  
por  
responder

PQRS pendientes por responder  
(se encuentran dentro de los tiempos legales con corte a 30/09/25).

2  
Desistimiento  
expreso

Derecho de petición en el cual el usuario desistió de su solicitud

# Indicadores

## PQRS por tipo



572  
PQRS  
tramitados

Derechos  
de petición



11 de consulta  
25 en interés general  
112 de información o documentos  
178 en interés particular

Quejas



Reclamos



Sugerencias



# Indicadores

## Varios

18  
**Anónimos**

PQRS donde el usuario no registra su nombre, son considerados anónimos

171  
**Traslados  
internos**

PQRS trasladados a otras dependencias cuando el asunto no corresponde a la dependencia que inicialmente lo recibió

6  
**Reclasificados**

PQRS reclasificados  
*(Por ejemplo, una queja, es un reclamo; un derecho de petición es una queja, entre otros).*

35  
**Repetidos**

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

22  
**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 2 veces *(en los reportes salen 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.



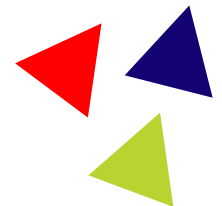
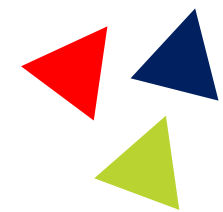
# Estado de las respuestas

## Derechos de petición

Respuestas	
	A término
Fuera de términos en el aplicativo	A término al correo
	Solicitudes de prórrogas
	Fallas en Sistemas de Información
	Por fuera de los términos
	Desistimientos
Pendientes	

	11 Consulta	112 Información o documentos	25 Interés general	178 Interés particular	130 Quejas	99 Reclamos	17 Sugerencias
	10	104	23	161	125	97	17
				4			
		3		2			
		1		1		1	
		1					
	1 expreso			1 expreso			
		3	2	9	5	1	0

# Tiempo de respuesta



# Asuntos más presentados

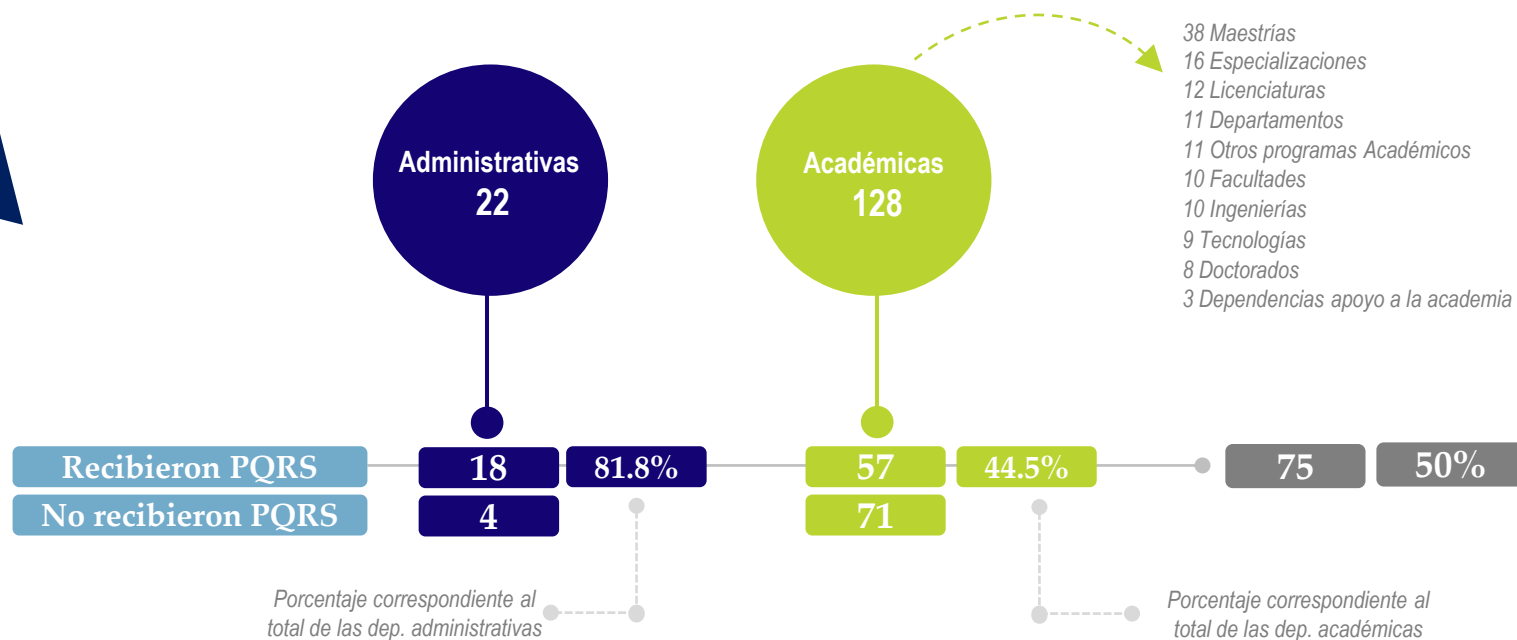


Asuntos	PQRS	%
Solicitud de información	119	20.8%
Servicio al usuario	64	11.2%
Asignaturas	42	7.3%
Matrícula académica	40	7.0%
Funcionarios	40	7.0%
Matrícula financiera	40	7.0%
Curso de inglés	31	5.4%
Certificados	25	4.4%
Espacio físico	22	3.8%
Apoyos	20	3.5%

Asuntos	PQRS	%
Cafeterías	14	2.4%
Mala atención o servicio recibido	12	2.1%
Contratación	11	1.9%
Correo electrónico	9	1.6%
Devolución de dinero	8	1.4%
Pagos	6	1.0%
Prácticas universitarias	6	1.0%
Reingreso	6	1.0%
Programas académicos	6	1.0%
Admisiones	5	0.9%
Grados	5	0.9%

# 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, **75 dependencias** gestionaron PQRS, lo que representa el **50%** del total.



# Dependencias

No  
recibieron  
PQRS

75 dependencias (50%)  
no recibieron ninguna solicitud

1  
PQRS

## Dependencia

ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE  
ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS CLÍNICAS  
DOCTORADO EN CIENCIAS BIOMÉDICAS  
DOCTORADO EN INGENIERÍA  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EN SISTEMAS DE SALUD  
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y NORMALIZACIÓN TÉCNICA  
ESPECIALIZACIÓN EN LOGÍSTICA EMPRESARIAL  
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
FACULTAD DE TECNOLOGÍA  
GESTIÓN AMBIENTAL  
INGENIERÍA DE MANUFACTURA  
INGENIERÍA ELÉCTRICA  
INGENIERÍA ELECTRÓNICA (DIURNA)  
INGENIERÍA FÍSICA  
INGENIERÍA INDUSTRIAL  
LICENCIATURA EN CIENCIAS SOCIALES  
LICENCIATURA EN MATEMÁTICAS Y FÍSICA  
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA INFANTIL  
LICENCIATURA EN TECNOLOGÍA  
MAESTRÍA EN CIENCIAS AMBIENTALES  
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LAS ORGANIZACIONES DEL DEPORTE  
MAESTRÍA EN INSTRUMENTACIÓN FÍSICA  
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE

# Dependencias

## Dependencia / #PQRS

BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA	3
FACULTAD DE BELLAS ARTES Y HUMANIDADES	3
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y AGROINDUSTRIA	3
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	3
JARDÍN BOTÁNICO	3
MECATRONICA	3
TECNOLOGÍA INDUSTRIAL	3
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BÁSICAS AMBIENTALES	2
DEPARTAMENTO DE DIBUJO	2
ESCUELA DE ESPAÑOL Y COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL	2
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y LA PROMOCIÓN INSTITUCIONAL	2
INGENIERÍA EN PROCESOS AGROINDUSTRIALES	2
JORNADAS ESPECIALES	2
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA PRIMARIA	2
LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA	2
LICENCIATURA EN MÚSICA	2
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL DESARROLLO	2
MAESTRÍA EN INGENIERÍA ELÉCTRICA	2
UNIVIRTUAL	2

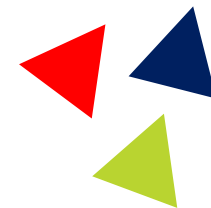
2 y 3  
PQRS

4 a 7  
PQRS

## Dependencia / #PQRS

ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL	7
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	7
DEPARTAMENTO DE FÍSICA	7
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	7
DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS	6
LICENCIATURA EN ARTES VISUALES	6
FACULTAD DE MECÁNICA APLICADA	5
CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	4
FACULTAD DE INGENIERÍAS	4
INGENIERÍA MECÁNICA	4
LICENCIATURA EN ETNOEDUCACIÓN	4
QUÍMICA INDUSTRIAL	4

# Dependencias



## Dependencia / #PQRS

VICERRECTORÍA ACADÉMICA	14
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	12
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	12
JURÍDICA	11
RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	9
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN	9
DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS	8
INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN	8
TECNOLOGÍA EN DESARROLLO DE SOFTWARE	8

8 a  
14  
PQRS

## Dependencia / #PQRS

VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	79
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	73
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	40
ILEX UTP	34
GESTIÓN FINANCIERA	31
GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	28
SECRETARÍA GENERAL	22
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	20
PLANEACIÓN	18

18 y  
más  
PQRS