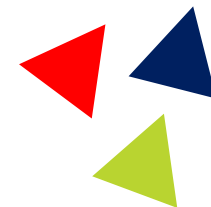


SISTEMA PQRS

Informe final 2025

Indicadores

PQRS tramitados



PQRS

764

TRAMITADOS

Solicitudes para
tramitar
(restando las de prueba y
anuladas y trasladado
externo)



747 PQRS respondidos **dentro de los tiempos legales**



4 PQRS respondidos **al correo electrónico del usuario** dentro de los tiempos legales
(respuesta fuera de término en aplicativo)



8 **solicitudes de prórroga**
(respuesta fuera de término en aplicativo)



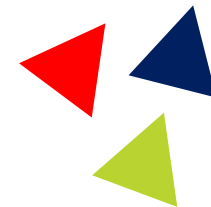
3 solicitudes respondidas fuera de término en aplicativo por
fallas en Sistemas de Información



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

Indicadores

PQRS por tipo



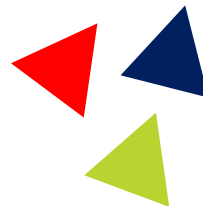
245 en interés particular
154 de información o documentos
32 en interés general
16 de consulta

764
Tramitados



Comparativo 2022 a 2025

PQRS recibidos

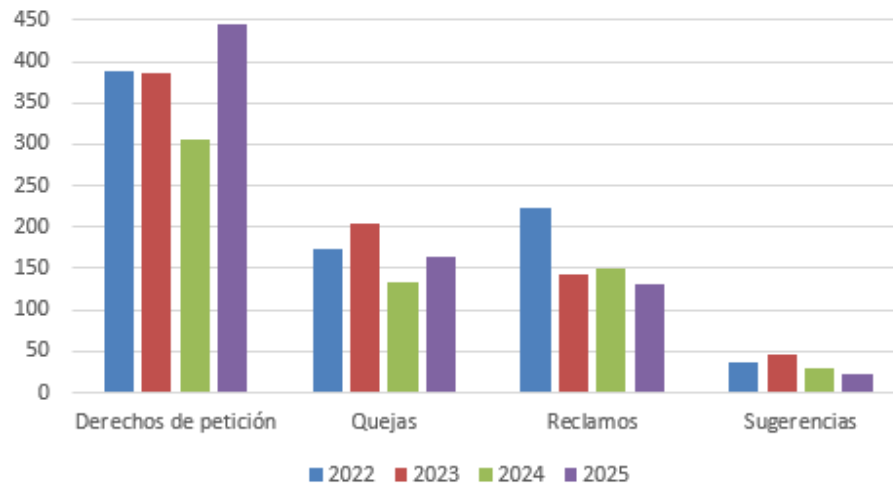


2022 - 821

2023 - 781

2024 - 619

2025 - 764



Indicadores Varios



26
Anónimos

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



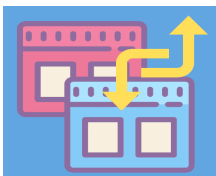
231
**Traslados
internos**

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



24
**A varias
dependencias**

PQRS enviados por el mismo usuario a dos o más dependencias.



8
Reclasificados

Los PQRS se reclasifican cuando una queja, es un reclamo; un derecho de petición es una queja, entre otros.



19
Duplicados

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



41
Repetidos

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

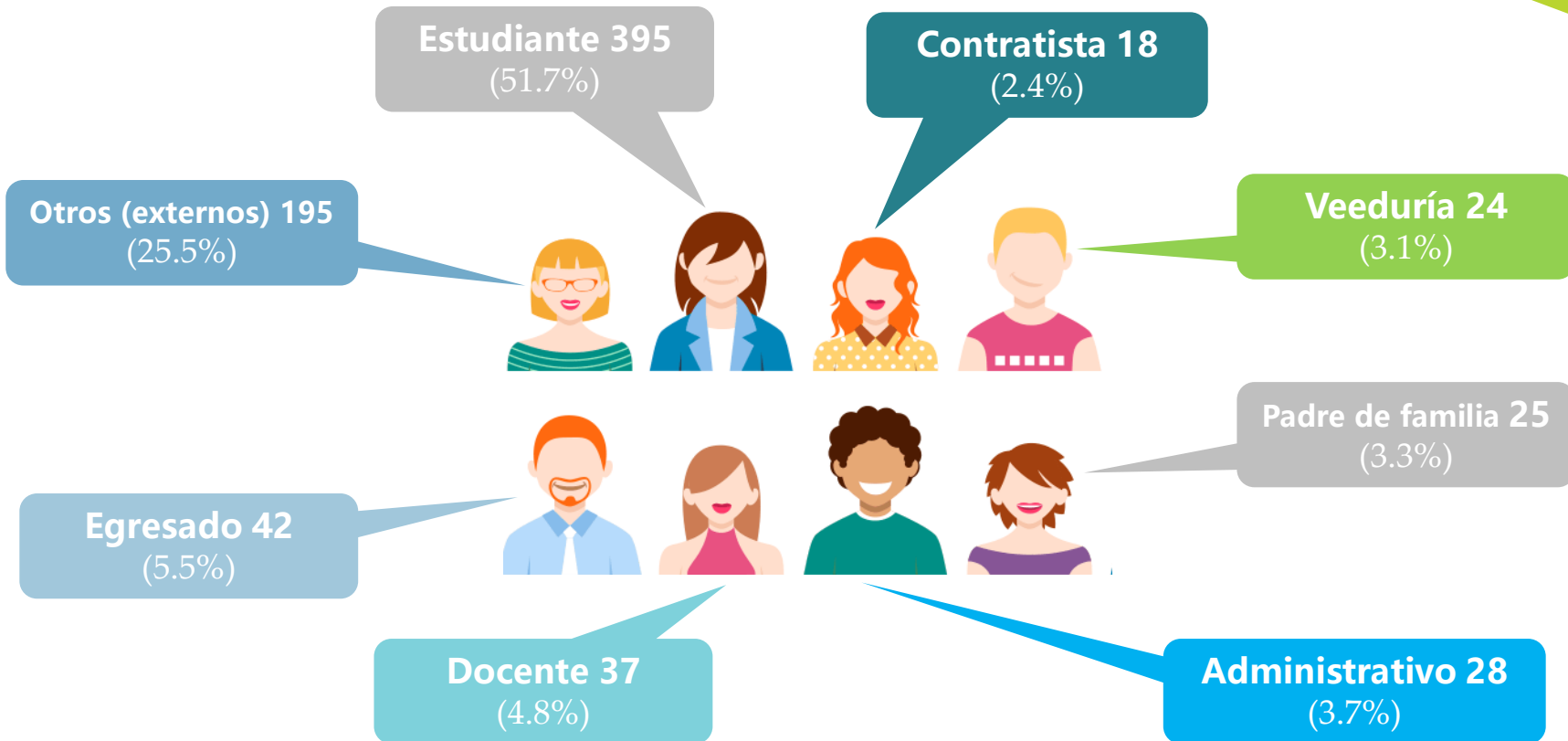
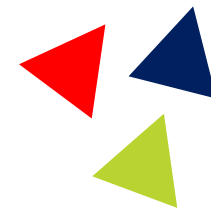
Indicadores

No se presentaron en la vigencia



Indicadores

Tipos de usuario



Canales de atención

Recepción de solicitudes



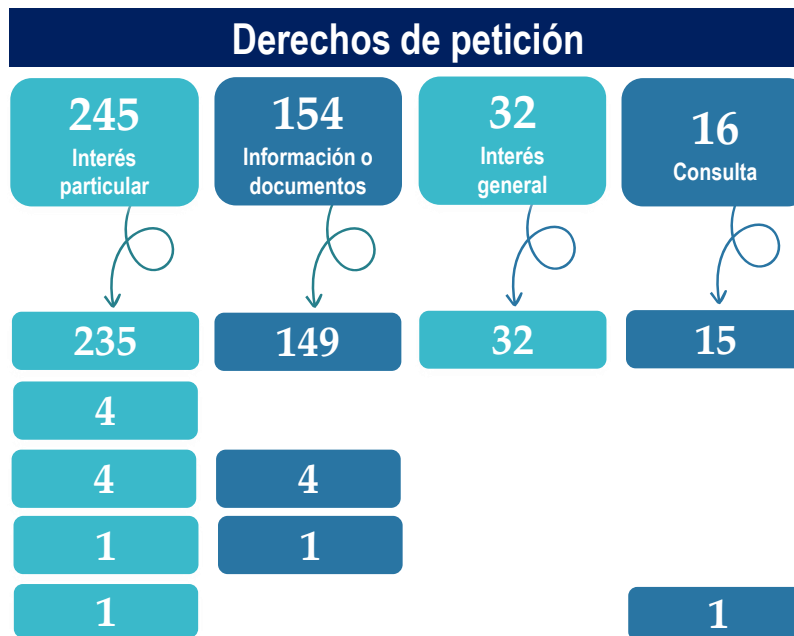
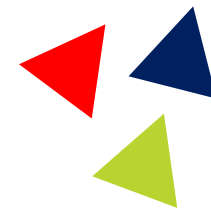
Respuesta de solicitudes



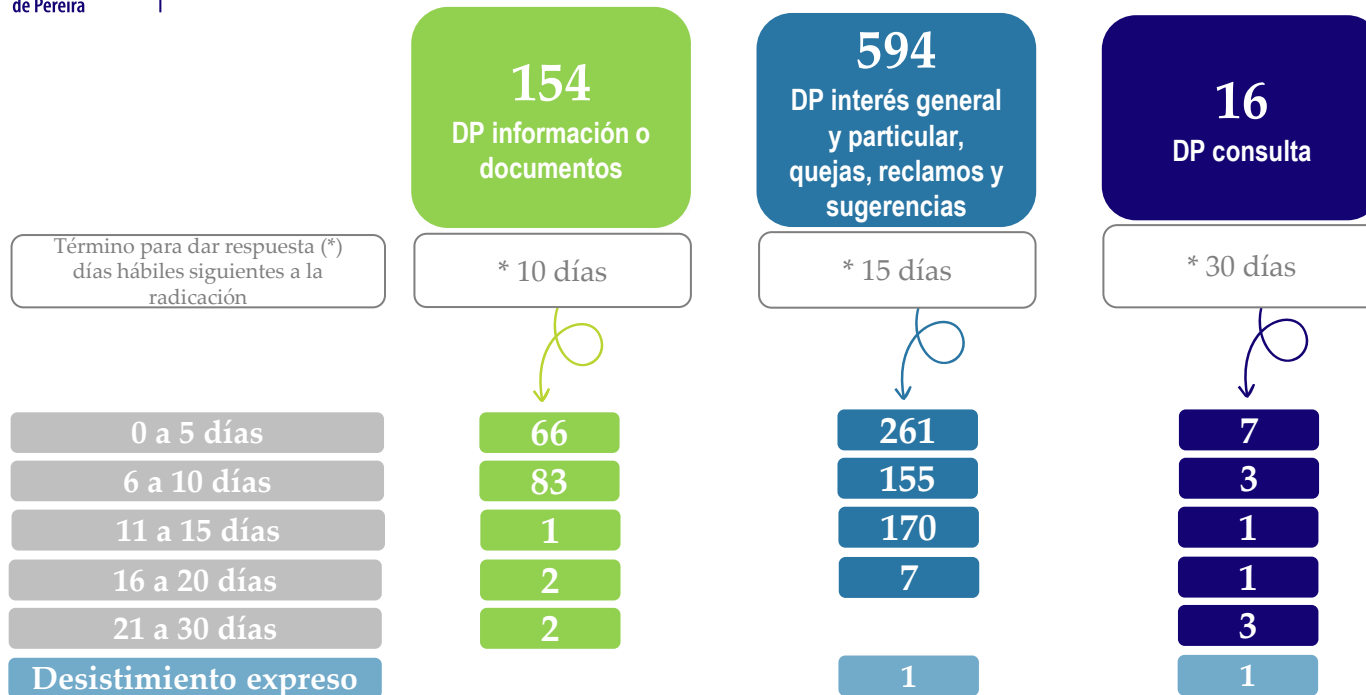
Cuando el usuario presenta un PQRS, tiene la opción de escoger por que medio quiere la respuesta, sin embargo, si marca la opción "Físico", también le llegará la respuesta al correo electrónico.



Estado de las respuestas

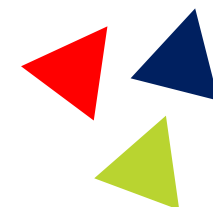


Tiempo de respuesta



Indicadores

Asuntos más presentados



141
Solicitud de información

Solicitud para acceder a información diversa en la UTP.



90
Servicio al usuario

Solicitud para que una dependencia preste un servicio.



54
Matrícula financiera

Valores de matrícula, fechas de pago, financiación.



53
Asignaturas

Asignaturas, notas, habilitaciones, homologaciones, contenido.



48
Certificados

Pueden ser de notas o laborales u otro tipo.



48
Funcionarios

Tiene relación con las quejas contra funcionarios (planta, transitorios, ocasionales, contratistas).



41
Matrícula académica

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



36
Admisiones

Proceso para aspirar a estudiar en la UTP.

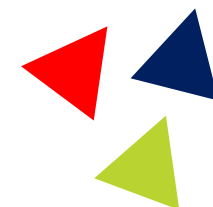


31
Curso de inglés

Relacionado con los cursos de inglés del ILEX.

Indicadores

Asuntos más presentados



31
Espacio físico

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



23
Apoyos

Apoyos económicos para cualquier tipo de trámite.



16
Cafeterías

Espacios destinados a la atención de la comunidad universitaria.



16
Mala atención o servicio recibido

Si se recibe una mala atención en la dependencia.



13
Correo electrónico

Inconvenientes presentados con el correo electrónico.



13
Contratación

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



11
Devolución de dinero

Solicitudes diversas relacionadas con la devolución de dinero



11
Grados

Requerimientos de grados.



8
Programas académicos

Temas varios sobre los programas

Indicadores

Otros asuntos

Asuntos	PQRS
Prácticas universitarias	7
Portal	7
Reingreso	7
Inscripciones	7
Pagos	6
Parqueaderos	6
Robo	6

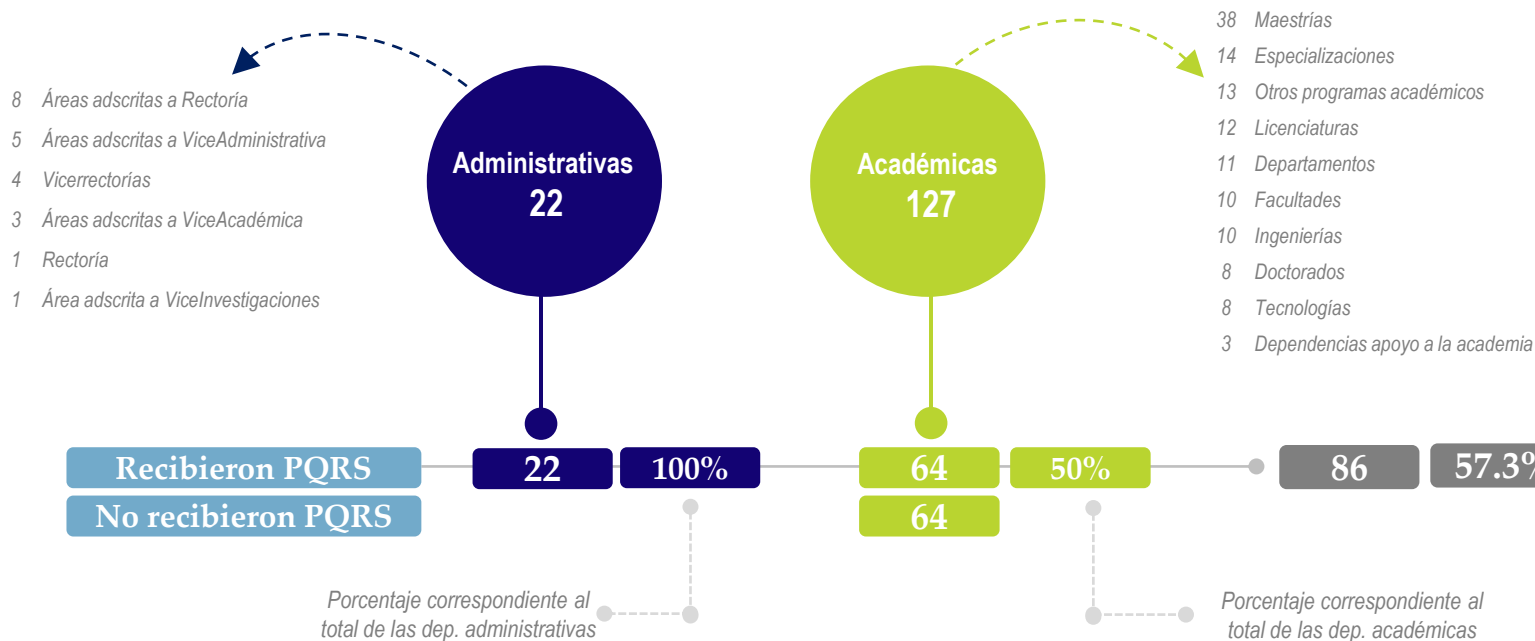
Asuntos	PQRS
Cancelación semestre	4
Verificación de títulos	4
Elecciones	4
Ruido	4
Transferencias	4

Asuntos	PQRS
Carnetización	3
Espacio deportivo	3
Estudiantes	2
Becas	2
Protección de datos personales	2
Vigilancia	2



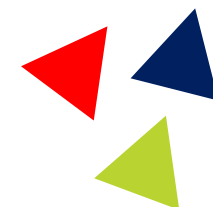
Dependencias

Dentro del Sistema PQRS, los usuarios puede encontrar **149 dependencias** de las cuales 22 son administrativas y 127 académicas. todas habilitadas para recibir y responder solicitudes. De estas, **86 dependencias** gestionaron PQRS, lo que representa el **57.3%** del total.



Indicadores

Número de PQRS por dependencia



No
recibieron
PQRS

64 dependencias (50%)
no recibieron ninguna solicitud

1
PQRS

Dependencia
ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE
ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL
CONTROL INTERNO
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS CLÍNICAS
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES E IDIOMAS
DOCTORADO EN CIENCIAS BIOMÉDICAS
DOCTORADO EN INGENIERÍA
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL DEPORTE
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EN SISTEMAS DE SALUD
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD
ESPECIALIZACIÓN EN LOGÍSTICA EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
FACULTAD DE TECNOLOGÍA
GESTIÓN AMBIENTAL

Indicadores

Número de PQRS por dependencia

1
PQRS

Dependencia

INGENIERÍA DE MANUFACTURA
INGENIERÍA ELECTRÓNICA
INGENIERÍA FÍSICA
INGENIERÍA INDUSTRIAL
LICENCIATURA EN CIENCIAS SOCIALES
LICENCIATURA EN FILOSOFÍA
LICENCIATURA EN MATEMÁTICAS Y FÍSICA
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA INFANTIL
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA
MAESTRÍA EN CIENCIAS AMBIENTALES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LAS ORGANIZACIONES DEL DEPORTE
MAESTRÍA EN INSTRUMENTACIÓN FÍSICA
MEDICINA
RELACIONES INTERNACIONALES
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE

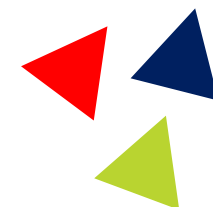
2
PQRS

Dependencia

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BÁSICAS AMBIENTALES
DEPARTAMENTO DE DIBUJO
ESCUELA DE ESPAÑOL Y COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y PROMOCIÓN INSTITUCIONAL
GESTIÓN DISCIPLINARIA
INGENIERÍA EN PROCESOS AGROINDUSTRIALES
JORNADAS ESPECIALES
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA PRIMARIA
LICENCIATURA EN MÚSICA
LICENCIATURA EN TECNOLOGÍA
MAESTRÍA ADMINISTRACIÓN DESARROLLO HUMANO Y ORG.
MAESTRÍA EN INGENIERÍA ELÉCTRICA
RECTORÍA
UNIVIRTUAL

Indicadores

Número de PQRS por dependencia



3 y 4
PQRS

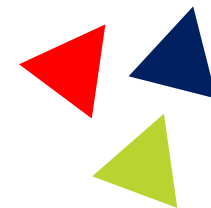
Dependencia / #PQRS	
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	3
INGENIERÍA MECÁNICA	3
BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA	4
CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	4
FACULTAD DE BELLAS ARTES Y HUMANIDADES	4
LICENCIATURA EN ETNOEDUCACIÓN	4
LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA	4
TECNOLOGÍA INDUSTRIAL	4

5 a 9
PQRS

Dependencia / #PQRS	
FACULTAD DE INGENIERÍAS	5
FACULTAD DE MECÁNICA APLICADA	5
JARDÍN BOTÁNICO	5
MECATRONICA	5
QUÍMICA INDUSTRIAL	5
INGENIERÍA ELÉCTRICA	6
ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL	7
DEPARTAMENTO DE FÍSICA	7
DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS	7
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	7
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	8
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y AGROINDUSTRIA	8
DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS	9
TECNOLOGÍA EN DESARROLLO DE SOFTWARE	9

Indicadores

Número de PQRS por dependencia



11 a
18
PQRS

Dependencia / #PQRS	
INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN	11
RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	12
LICENCIATURA EN ARTES VISUALES	12
JURÍDICA	12
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	13
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN	14
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	18

22 y
más
PQRS

Dependencia / #PQRS	
PLANEACIÓN	22
SECRETARÍA GENERAL	27
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SI	29
ILEX UTP	37
GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	41
GESTIÓN FINANCIERA	44
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	55
VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BU	94
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	124

Encuesta de satisfacción

Resultado de la encuesta de satisfacción de los usuarios.

La encuesta de satisfacción es enviada al usuario, cuando se da respuesta de los PQRS, con el fin de que la diligencie y de esta manera medir la percepción sobre el tratamiento de las respuestas.



PQRS
764
tramitados

93

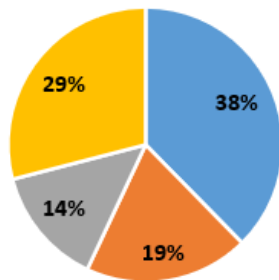
Encuestas diligenciadas por los usuarios

12.2%

Porcentaje con relación a los PQRS tramitados

Encuesta de satisfacción

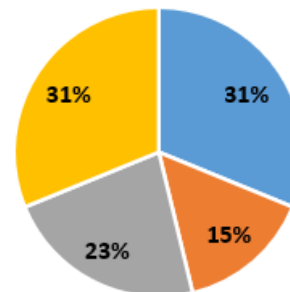
1. ¿La información suministrada es clara, comprensible y precisa?



■ Excelente - 35 ■ Bueno - 18 ■ Aceptable - 13 ■ Deficiente - 27



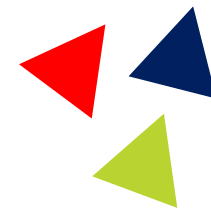
2. ¿La respuesta obtenida luego de presentada la PQRS fue acorde con su requerimiento?



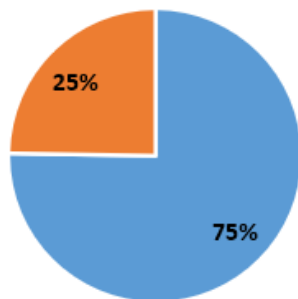
■ Excelente - 29 ■ Bueno - 14 ■ Aceptable - 21 ■ Deficiente - 29



Encuesta de satisfacción



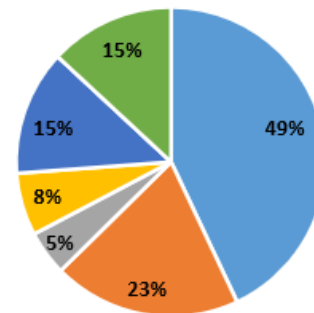
3. ¿La respuesta obtenida a su PQRS fue oportuna?



■ Si - 70 ■ No - 23



4. Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 es muy bueno, ¿Cómo califica usted la plataforma web utilizada para el reporte de PQRS?



■ 5 - 46. ■ 4 - 21. ■ 3 - 5. ■ 2 - 7. ■ 1 - 14. ■ 1 - 14.

