



INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDF
Peticiones, quejas, Reclamos, sugerencias,
denuncias y Felicitaciones
INSTITUTO TECNOLÓGICO METROPOLITANO

Trimestre 3 - 2025

VICTORIA JARAMILLO CARDENAS
Contratista
Secretaría General - ITM



INTRODUCCIÓN

En cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011 el cual establece: “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”, el Rector del ITM asignó al Secretario General, la dirección de la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Sugerencias, reconocimientos, denuncias y felicitaciones – PQRSDf y expidió la Resolución 1215 de 2023, donde se establecen las directrices relacionadas con la recepción y atención a las peticiones recibidas en la institución.

Este informe expone lo observado en el seguimiento realizado a las peticiones (PQRS...) registradas en el Sistema de Gestión documental de la institución “somos gestión positiva G+” en diferentes series documentales, principalmente en las de: derechos de petición; y peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias y felicitaciones, teniendo en cuenta lo contemplado en el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, reglamentada por la Ley 1755 de 2015, el cual establece:

“ARTÍCULO 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.”

En el seguimiento realizado se verificó:

- Cumplimiento de los tiempos establecidos en la normatividad vigente.
- Oportunidad de la respuesta de acuerdo con el proceso misional relacionado.
- Respuestas de fondo, coherentes con lo solicitado.
- Envío de la información al destinatario no anónimo.
- Peticiones por dependencias
- Causas y origen de estas
- Satisfacción del usuario vía encuesta

INDICE DE CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL	6
2. ALCANCE	6
3. ANALISIS	6
a. PQRS... por canales de recepción y series documentales	6
b. Tipos de PQRS... y causas	7
c. PQRS... por mes de registro.....	10
d. Tiempos de respuesta	12
e. Respuestas por dependencias	18
4. CONCLUSIONES	24
5. RECOMENDACIONES	25

INDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 – Tabla No. 1. PQRS... por serie documental.....	7
Tabla No. 2 - Tabla No. 2 – Causas por Tipos de PQRS.....	9
Tabla No. 3 – PQRS... por mes de registro	10
Tabla No. 4 – Causas por mes de registro	11
Tabla No. 5 - PQRS... por tiempos de respuesta	13
Tabla No. 6 - PQRS por rangos de respuestas y tiempo límite según la norma....	15
Tabla No. 7 - Peticiones pendientes de respuesta	16
Tabla No. 8 - PQRS... por dependencias y cumplimiento del tiempo de respuesta	18
Tabla No. 9 -. PQRS... atendidas por fuera del tiempo establecido por la norma...	19
Tabla No. 10 - PQRS... por dependencia e historial de envío en Gmas.....	21

INDICE DE FIGURAS

Figura No. 1 - Tipo de petición por mes de registro.....	11
Figura No. 2. Causas por mes de registro	12
Figura No. 3 - Rangos de respuestas y tiempo límite según la norma	15
Figura No. 4 - PQRS...por dependencias	20
Figura No. 4 - Número de peticiones por mes, de enero de 2023 a junio de 2025...	24

1. OBJETIVO GENERAL.

Presentar Informe del seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, Denuncias y felicitaciones – PQRS..., presentadas ante el Instituto Tecnológico Metropolitano, institución Universitaria - ITM; durante el tercer trimestre del año 2025 y el análisis general realizado por mes de ingreso, causas, tiempo de respuesta y dependencias responsables de atenderlas.

2. ALCANCE:

Peticiones registradas en el Sistema de Información documental del Instituto Tecnológico Metropolitano, institución Universitaria – ITM, “Somos Gestión Positiva - G+”, durante el tercer trimestre (julio, agosto y septiembre) de 2025 en las diferentes series documentales: especialmente en la de Derechos de petición y peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones – PQRS..., con corte de respuesta al 23 de octubre de 2025, fecha límite para atender en forma oportuna, la última petición recibida en el trimestre (31/10/2025), de acuerdo a los tiempos establecidos para las PQRS.

3. ANALISIS

El análisis de la información recolectada comprende: peticiones por serie documental registrada, tipo de PQRSDF, mes de recepción, causas, dependencias responsables, entre otros.

En el análisis se pudo concluir:

a. PQRS... por canales de recepción y series documentales.

Durante el primer trimestre de 2025, se registraron en el sistema de gestión documental de la institución “Somos Gestión Positiva - G+”; 249 PQRS..., todas de interés particular.

Los canales y series documental por los cuales ingresaron las peticiones analizadas para este informe fueron:

- 221 peticiones correspondientes al 88.8% del total de peticiones recibidas; radicados en la serie documental: 27.01 / Peticiones quejas reclamos solicitudes y felicitaciones, con prefijo PQ, registradas directamente por los usuarios desde el aplicativo del Portal Web dispuesto por la institución para su atención (recepción, respuesta y consulta).

Del total de las peticiones registradas directamente por los usuarios, 16 equivalentes al (6.4%) se realizaron en forma anónima; pero 2 de estos se identificaron en el texto de la PQRS...

- 28 peticiones equivalente al 11.2% del total de PQRS... recibidas en el trimestre fueron radicadas directamente por la auxiliar del archivo central de la institución con la serie documental 04.01 - Derechos de Petición, con prefijo CR (comunicación recibida).

Tabla No. 1. PQRS... por serie documental

SERIE DOCUMENTAL	CR	PQ	Total
04.01 - Derechos de Petición	28	0	28
27.01 - Peticiones quejas reclamos solicitudes y felicitaciones	0	221	221
Total	28	221	249

b. Tipos de PQRS... y causas

Sin restarle importancia a las peticiones ordinarias, las felicitaciones y/o reconocimientos; la mayor importancia se encuentran en las denuncias, quejas, reclamos y sugerencias debido a que estas sirven de base para abordar y resolver problemas críticos que afectan la integridad y el funcionamiento de la institución; a la vez que revelan fallos significativos y permiten la corrección de errores que pueden impactar negativamente en la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en general, especialmente a estudiantes y empleados.

A diferencia de las sugerencias que suelen reflejar propuestas para mejorar servicios, las denuncias, quejas y reclamos destacan problemas que necesitan atención urgente y la solicitud de información que puede evidenciar que la institución no está comunicando de manera clara, que los canales de atención e información registrada no están resolviendo necesidades e inquietudes oportunamente para realizar un trámite. Las implicaciones de no priorizar estas PQRS pueden ser graves, como la persistencia de deficiencias, deterioro en la confianza institucional y una mala reputación. Abordar eficazmente las quejas y reclamos y analizar las solicitudes de información recurrentes, asegura una mejora continua, fortalece la transparencia y mantiene un ambiente académico y laboral justo y eficiente.

Las **denuncias**, se relacionan con una posiblemente conducta irregular de algún funcionario de la institución o de algún estudiante que pueda afectar el desarrollo adecuado de las actividades académicas; las **quejas** presentan la inconformidad, desagrado o descontento con la conducta de uno o varios servidores públicos al servicio de la institución; los **reclamos** es una exigencia de solución referente a la mala o indebida prestación de un servicio o a la falta de atención; **solicitud de información** se da como un mecanismo para obtener datos, aclaraciones o documentos de la institución, de procesos administrativos, académicos o laborales; y las

sugerencias son las manifestaciones de ideas o propuestas para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.;

- **Denuncias:** Una en el trimestre con radicado PQ202500000558 relacionada con la difusión por parte de un estudiante de imágenes íntimas de una persona de nacionalidad peruana.
- **Solicitud de información:** En el trimestre se recibieron 76 donde las más frecuentes son: Información sobre contratos (12); certificados tributarios (7); certificados de estudio (6); Información institucional (5); verificación académica (4); presupuesto participativo (3); información sobre Concurso público docente, información sobre proceso de inscripción e información sobre practicantes (2 cada uno).
- **Reclamos:** En el trimestre se recibieron 68 reclamos relacionados principalmente con: asesoría de matrícula y devolución de dinero (9 c/u), certificados de estudio y pago de Honorarios (7 de c/u), Ingreso a la plataforma virtual y cobro de matrícula (6 c/u), Dificultades para recuperar la contraseña del correo electrónico especialmente por cambio de teléfono celular del usuario (5) y temas relacionados por demora en la publicación de los resultados de admisión (2).
- **Quejas:** de las 39 recibidas, sobresalen las relacionadas con: actitud docentes y certificado de estudio con 5 c/u, Cobro de matrícula y trabajo de grado con 3 c/u; y actitud funcionaria, asesoría de matrícula y concurso docente con 2 c/u
- **Sugerencias:** se recibió una relacionada con la posibilidad de ofertar el programa de ingeniería en ciencia de datos por ciclo propedéuticos.

Con el fin de identificar e intervenir el proceso institucional que presenta mayor número de PQRS..., se establecieron al interior de la institución, 17 grupos de causas homogéneas para el registro las denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y apelaciones ante el organismo de certificación de personas - OCP:

- Apelación ante organismos de certificación de personas - OCP
- Canales de atención
- Certificados relación contractual
- Correo electrónico
- Cursos asignatura, y docente
- Facturación, pagos o devoluciones
- Información errada
- Mala atención o servicio deficiente
- Matrícula

- Plataforma o medio virtual
- Problemas ambientales
- Proceso de Admisión
- Proceso de Inscripción
- Servicios de Bienestar
- Servicios de extensión académica
- Solicitud de documentos
- Otros

Tabla No. 2 – Causas por Tipos de PQRS...

CAUSAS	Solicitud de Información	Reclamo	Petición	Queja	felicitación o reconoc.	Apelación	Denuncia	Reposición	sugerencias	Total	Porcentaje
Otros	16	5	14	11	1	0	1	0	1	49	19,7%
Facturación, pagos o devoluciones	5	26	2	4	0	0	0	1	0	38	15,3%
Matrícula	6	8	20	3	0	0	0	0	0	37	14,9%
Solicitud de documentos	20	3	0	1	0	1	0	0	0	25	10,1%
Procesos de Admisiones	12	4	2	3	0	0	0	0	0	21	8,4%
Correo electrónico	1	6	13	0	0	0	0	0	0	20	8,0%
Plataforma o medio virtual	2	9	2	1	0	0	0	0	0	14	5,6%
Mala atención o servicio deficiente	1	4	0	8	0	0	0	0	0	13	5,2%
Cursos, asignaturas y docentes	2	1	4	5	0	0	0	0	0	12	4,8%
certificado relación contractual	7	0	0	0	0	0	0	0	0	7	2,8%
Proceso de inscripción	4	1	2	0	0	0	0	0	0	7	2,8%
Servicios de Bienestar	0	0	0	2	1	0	0	0	0	3	1,2%
Datos errados	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,4%
Información errada	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,4%
Problemas ambientales	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,4%
Total general	76	68	60	39	2	1	1	1	1	249	100,0%

Como se muestra en la tabla número 2, las causas con mayor número de PQRS... durante el trimestre, son:

- **Otros (49 PQRS..., 19.7%):** Grupo de causas donde se incluyen las que no se ajustan a los otros grupos; y los temas más repetitivos se relacionan con: **información institucional (4)** donde se pregunta por información salarial, factor prestacional, prácticas sobre residuo sólidos y número de estudiantes y docentes en el periodo 2025-2; citación a reunión por parte de las Juntas de Administración Local – JAL (4); trabajos de grados (3); concurso docente, información sobre contratos, practicantes y solicitud de reunión por personas externas a la institución (2 c/u)
- **Facturación, pagos y devoluciones (38 PQRS..., 15.3.2%).**
En esta causa sobresalen 10 PQRS... relacionadas con el cobro de deudas por concepto de matrículas, 10 con devoluciones de dinero, 7 por demora en el pago de honorarios y 4 relacionadas con matrícula cero
- **Matrícula (37 PQRS..., 14.9%),** Grupo de causa donde predominan temas relacionados con: asesoría de matrícula (21), suspensión o cancelación de matrícula (4)m y ajustes de matrícula y cambio de modalidad académica (3 c/u).

- **Solicitud de documentos (25 PQRS ..., 10.1%)** En este grupo predominan las causas relacionadas con certificados tributarios (8), certificados de estudio (5) e información sobre contratos (4)
- **Procesos de Admisiones (21 PQRS..., 8.4%)** predominan los certificados de estudio (8), verificación académica (4) y resultados de admisión (3).
- **Correo electrónico (20 PQRS ..., 8.0%)** Relacionadas principalmente con problemas para recuperar la contraseña por cambio de teléfono celular donde se envía información el autenticador (13) y con errores en el acceso al correo (2)
- **Plataforma o medio virtual (14 PQRS ..., 5.6%)** predominan las causas relacionadas con la dificultad para ingresar a la plataforma virtual (6).
- **Mala atención o servicio deficiente (13 PQRS..., 5.2%)**, de los cuales sobresalen 4 relacionadas con certificados de estudio y 2 por actitud de funcionaria encargada de atender al usuario
- **Cursos, asignaturas y docentes (12 PQRS..., 4.8%)** de los que predominan la actitud de docentes (5), cancelación de matrículas (2) y homologación de asignaturas (2).

c. PQRS... por mes de registro

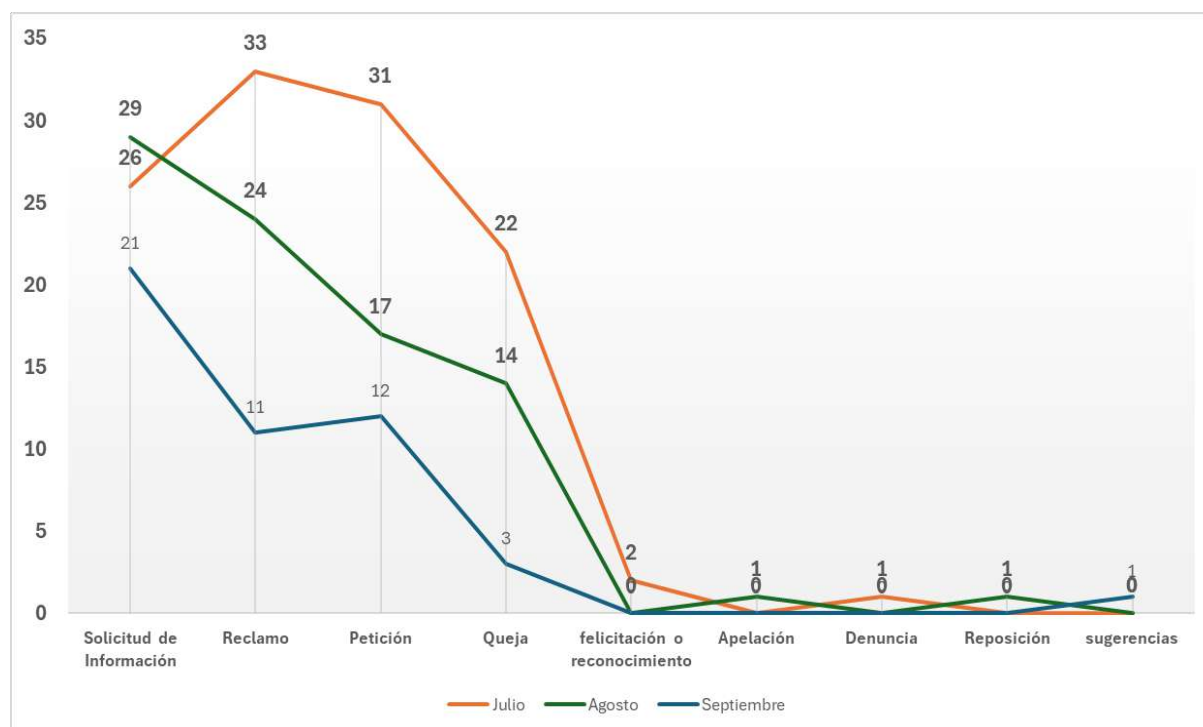
En el tercer trimestre de 2025, el mayor número de PQRS recibidas se presenta en el mes de julio con el 46.2%, seguido por el mes de agosto con el 34.5%, y en tercer lugar se encuentra el mes de septiembre con el 19.3% (ver tabla No.3).

Tabla No. 3. PQRS... por mes de registro

Tipo PQRS	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
Solicitud de Información	26	29	21	76	30,5%
Reclamo	33	24	11	68	27,3%
Petición	31	17	12	60	24,1%
Queja	22	14	3	39	15,7%
felicitación o reconocimiento	2	0	0	2	0,8%
Apelación	0	1	0	1	0,4%
Denuncia	1	0	0	1	0,4%
Reposición	0	1	0	1	0,4%
sugerencias	0	0	1	1	0,4%
Total	115	86	48	249	100,0%
Porcentaje	46,2%	34,5%	19,3%	100,0%	

Las PQRS del tercer trimestre de 2025, aumentaron en un 2% en comparación con las PQRS del trimestre anterior; en el mes de julio se presenta el mayor número de reclamos, peticiones, y quejas, relacionadas principalmente con temas propios de los procesos relacionados directa o indirectamente con la matrícula; y en el mes de julio se presenta con mayor número de solicitudes de información especialmente por temas relacionados con certificados laborales y certificados tributarios.

Figura No. 1. PQRS... por mes de registro

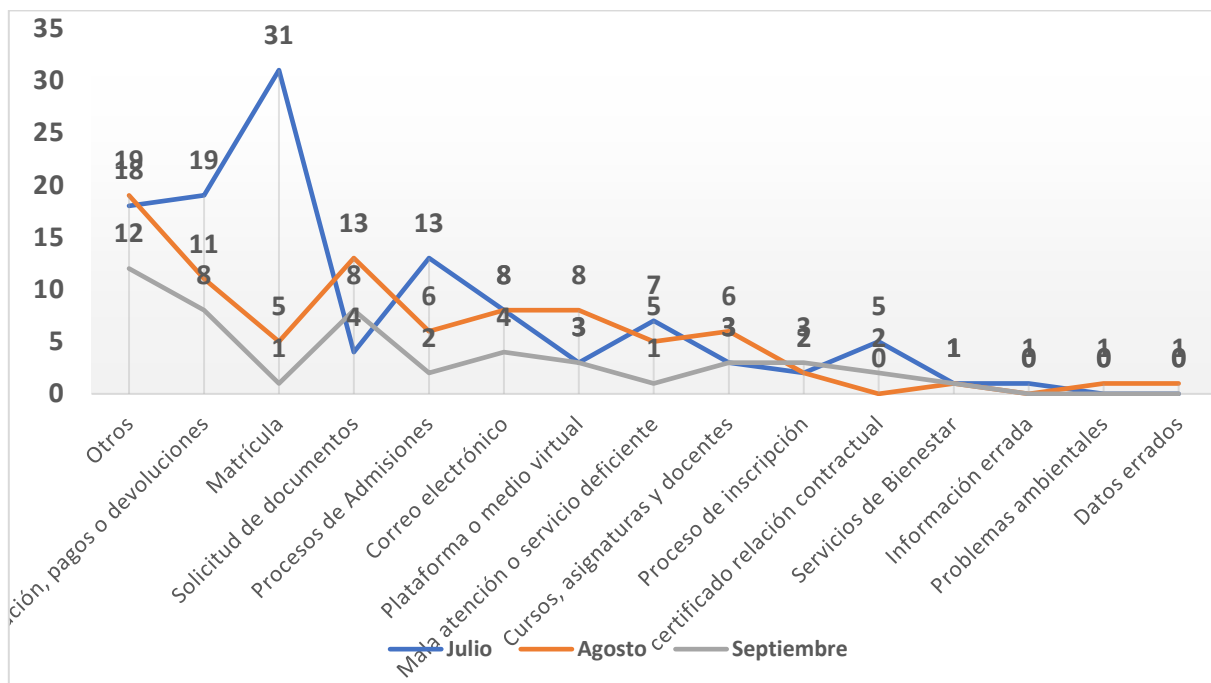


En el mes de julio predomina las causas relacionadas con la matrícula, la facturación, pagos y devoluciones, los procesos de admisiones, mala atención o servicios deficiente y certificados relación contractual; en el mes de agosto sobresalen las causas relacionadas con: solicitud de documentos, facturación, pagos y devoluciones, correo electrónico, plataforma o medio virtual y cursos, asignaturas y docentes; y en el mes de septiembre sobresales la causa de facturación, pagos o devoluciones, Solicitud de documentos y el correo electrónico con las matrículas, por la facturación, pagos y devoluciones plataforma o medio virtual y cursos, asignaturas y docentes.

Tabla No. 4. Causas por mes de registro

Causas	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Otros	18	19	12	49
Facturación, pagos o devoluciones	19	11	8	38
Matrícula	31	5	1	37
Solicitud de documentos	4	13	8	25
Procesos de Admisiones	13	6	2	21
Correo electrónico	8	8	4	20
Plataforma o medio virtual	3	8	3	14
Mala atención o servicio deficiente	7	5	1	13
Cursos, asignaturas y docentes	3	6	3	12
Proceso de inscripción	2	2	3	7
certificado relación contractual	5	0	2	7
Servicios de Bienestar	1	1	1	3
Información errada	1	0	0	1
Problemas ambientales	0	1	0	1
Datos errados	0	1	0	1
Total	115	86	48	249

Figura No. 2. Causas por mes de registro



d. Tiempos de respuesta

El artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, establece los términos para resolver las diferentes modalidades de peticiones:

“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”

El tiempo de respuesta se da en días hábiles, donde no se incluyen los sábados, domingos, días festivos y días informados en extensión de tiempo de respuesta o declaración de suspensión de términos por receso académico.

De las 249 PQRS recibidas en el segundo trimestre de 2025 y registradas en las dos series documentales: 27.01 / Peticiones quejas reclamos solicitudes y felicitaciones y 04.01 - Derechos de Petición del sistema de gestión documental de la institución – G+ se tienen 15 como no atendidas; unas porque no se observa respuesta en el G+ y otras porque el radicado de respuesta no atiende a lo solicitado por el peticionario, o se atienden con evasivas, direccionando al peticionario a otras dependencias por considerar que no son competentes para atenderlas, cuando el inciso segundo del artículo 26 de la Resolución Rectoral 1215 de 2023 determina “Si el funcionario a quien se le asignó la responsabilidad de dar respuesta a la PQRS... determina que no es competencia de su dependencia, la devolverá inmediatamente al archivo central o quien haga sus veces a través del sistema de gestión documental con las observaciones que considere pertinente” y el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 establece:

“ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.”

- Se radican respuestas sin información: solo relacionan destinatario, asunto y firma.
- Como respuesta envían documento solicitando información adicional para poder dar respuesta de fondo, sin utilizar la opción indicada en el instructivo, pero posteriormente no dan respuesta a lo solicitado.
- Informan que la dependencia se encuentra recopilando información para poder darle una respuesta de fondo. Esto sin utilizar la opción de extensión de tiempo que estable el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011

De las 233 peticiones atendidas de fondo, 198 equivalente al 79.5% fueron atendidas en forma ordinaria (dentro de los tiempos establecidos en la norma), 35 correspondiente al 14.0%, fueron atendidas en forma extraordinaria y 16 equivalente al 6.5% quedaron pendientes de respuesta a la fecha de corte del informe.

En la tabla No. 5, se exponen la cantidad de peticiones atendidas por tiempo límite de respuesta y el número de días hábiles utilizados para ello

Tabla No 5. PQRS... por tiempos de respuesta.

Días hábiles de respuesta	10	15	Total
1	12	33	45
2	10	18	28
3	6	18	24
4	2	8	10
5	6	10	16
6	5	5	10
7	4	7	11
8	2	3	5
9	2	4	6
10	3	4	7
11	7	8	15
12	2	8	10
13	2	3	5
14	1	7	8
15	0	10	10
16	0	1	1
17	1	1	2
19	1	3	4

20	1	0	1
21	0	1	1
23	1	3	4
25	1	1	2
27	1	1	2
28	0	1	1
33	0	1	1
38	0	1	1
40	0	1	1
46	0	1	1
58	0	1	1
PENDIENTE	6	10	16
Total	76	173	249

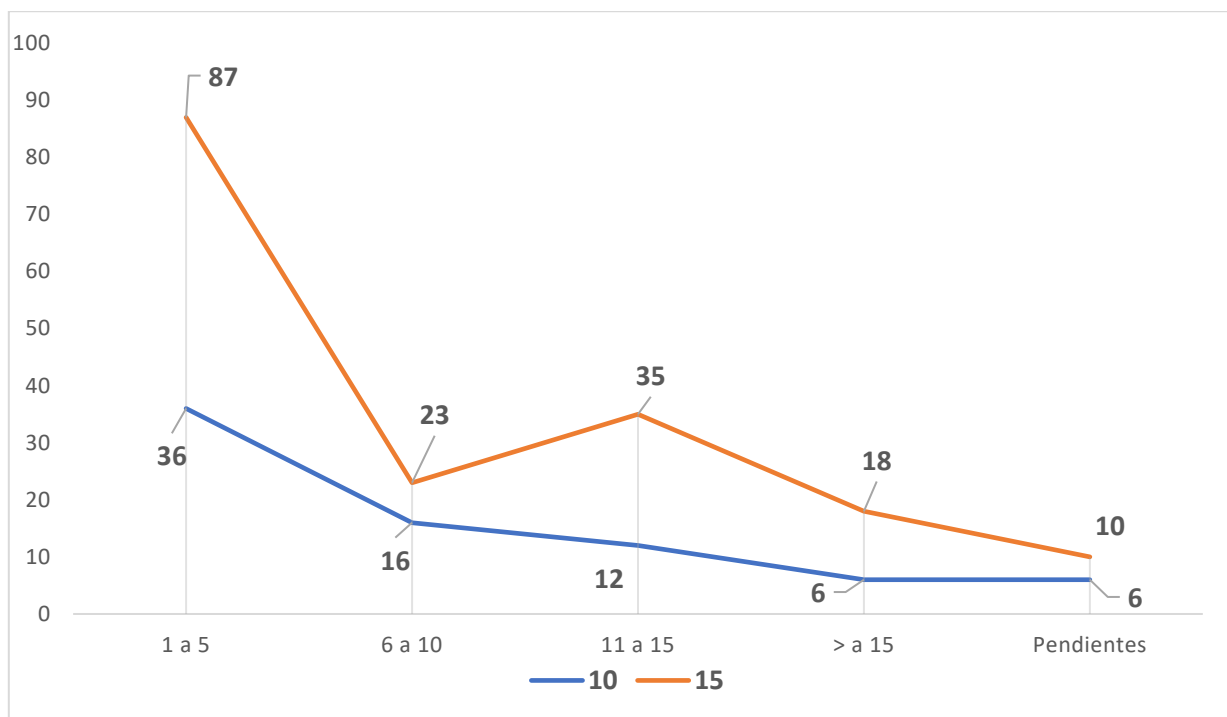
El rango de tiempo entre el cual se atiende el mayor número de peticiones es el comprendido entre 1 Y 5 días hábiles con un total de 122 PQRS..., equivalente al 49%.

En los dos grupos de respuesta de las PQRS..., se presenta el siguiente número de peticiones atendidas en forma extemporánea y pendientes; en el grupo de 10 días hábiles para la respuesta correspondiente a solicitud de información y de documentos, presenta de las 76 solicitudes recibidas en el trimestre, 18 atendidas en forma extemporánea equivalente al 23.7% y 6 pendientes de respuesta (7.9%) y en el grupo de 15 días hábiles para la respuesta, presenta de las 173 PQRS... recibidas en el trimestre, 17 atendidas en forma extemporánea equivalente al 9.8% y 10 pendientes de respuesta (5.8%).

Tabla No. 6 -. PQRS por rangos de respuestas y tiempo límite según la norma.

Rango de respuesta (días hábiles)	Número de PQRS... por tiempo límite de respuesta			Porcentaje por tiempo límite de respuesta en cada grupo		
	10	15	TOTAL	10	15	TOTAL
1 a 5	36	87	123	47%	50%	49,40%
6 a 10	16	23	39	21%	13%	15,66%
11 a 15	12	36	48	16%	21%	19,28%
> a 15	6	17	23	8%	10%	9,24%
Pendientes	6	10	17	8%	6%	6,42%
TOTAL	76	173	249	100%	100%	100,00%

Figura No. 3. rangos de respuestas y tiempo límite según la norma



Las PQRS... pendientes de respuestas, se encuentran relacionadas en la tabla No. 7 donde se relaciona el radicado, fecha, dependencia, tipo de PQRS, origen o tema tratado y la observación correspondiente de acuerdo con el seguimiento realizado

Tabla No. 7. Peticiones pendientes de respuesta

Radicado	Fecha	Dependencia	Tipo PQRS...	Origen	observación
PQ20250000656	22/08/2025	Area de sistemas	Solicitud de información	Almacenamiento en la nube	El radicado CE202500004564 no tiene texto de respuesta, solo tiene: destinatario, asunto y firma; tampoco se observa documento adjunto. PENDIENTE
PQ20250000682	3/09/2025	Area de sistemas	Reclamo	Licencia vencida	PENDIENTE

PQ202500000576	23/07/2025	Departamento de admisiones y programación académica	Solicitud de Información	certificado de estudio	El radicado no tiene texto de respuesta, solo tiene: destinatario, asunto y firma. El documento adjunto es relacionado con radicado PQ202500000729 del 9/10/2025, donde la usuaria manifiesta que el certificado objeto de la solicitud en esta petición fue enviado al correo electrónico el 4/09/2025, pero que según la secretaria de Educación, no cumplía con los requisitos solicitados. PENDIENTE
PQ202500000582	24/07/2025	Departamento de admisiones y programación académica	Solicitud de Información	contraseña	El texto en radicado de respuesta no corresponde a lo solicitado (se solicita recuperar usuario y clave como estudiante antiguo y le informan sobre fechas de inscripción). PENDIENTE
PQ202500000572	22/07/2025	Dirección de bienestar institucional	felicitación o reconocimiento	Satisfacción con el servicio y programa	El objeto de la petición en una felicitación a programa de Bienestar, PENDIENTE
PQ202500000645	18/08/2025	Dirección de bienestar institucional	Queja	Citas de psicología	No es persona anónima, se identifica en el texto, PENDIENTE
PQ202500000705	28/09/2025	Dirección de extensión académica	Solicitud de Información	Información sobre contratos	PENDIENTE
CR202500000192	25/08/2025	Facultad de ciencias económicas y administrativas	Solicitud de Información	Compromiso académico	PENDIENTE
PQ202500000615	6/08/2025	Facultad de ciencias exactas y aplicadas	Queja	Desacuerdo con información funcionaria	PENDIENTE
CR202500000149	9/07/2025	Rectoría	Queja	Trabajo de grado	PENDIENTE
CR202500000182	13/08/2025	Rectoría	Apelación	Desacuerdo con respuesta	PENDIENTE
CR202500000185	14/08/2025	Rectoría	Queja	Inconformidad respuesta	PENDIENTE

CR20250000203	5/09/2025	Rectoría	Petición	Cancelación asignatura	La petición fue archivada con la justificación de delegación y respuesta por correo electrónico, pero no se observa la evidencia. PENDIENTE
CR20250000204	8/09/2025	Rectoría	Petición	Cancelación asignatura	Se archiva con la justificación "Se delego a la Vicerrectoría Académica y Decanatura para su respuesta, anexo el correo donde le dan respuesta a la señora Gabriela. Atento saludo estimada Gabriela, reciba un fraterno saludo. Informamos que el pasado 4 de septiembre recibimos de su parte dos comunicaciones, en ambas nos solicita la cancelación de algunas de las asignaturas que tiene matriculadas actualmente, proceso que se transfirió a los departamentos encargados de los procesos operativos de matrículas estudiantiles.", en G+ no se observa delegación. PENDIENTE
PQ20250000640	15/08/2025	Unidad estratégica de negocios	Solicitud de Información	Información sobre contratos	El radicado de respuesta CE202500004745 del 10/10/2025, corresponde a extensión. PENDIENTE
PQ20250000692	9/09/2025	Vicerrectoría de investigación y extensión académica	Petición	Solicitud reunión	PENDIENTE

e. Respuestas por dependencias

Las peticiones recibidas a través del sistema de gestión documental Gmas, se direccionan a los funcionarios competentes para dar respuesta según el objeto o tema, y para el análisis de la PQRS por dependencias, se agrupan las relacionadas con cada facultad a la cual corresponde el programa o departamento académico; igual como se hace con las dependencias que hacen parte de la Vicerrectoría Administrativa y financiera. Si por error se direcciona una petición a una dependencia que no corresponde, esta debe devolverla a través del aplicativo del G+ para redireccionarla.

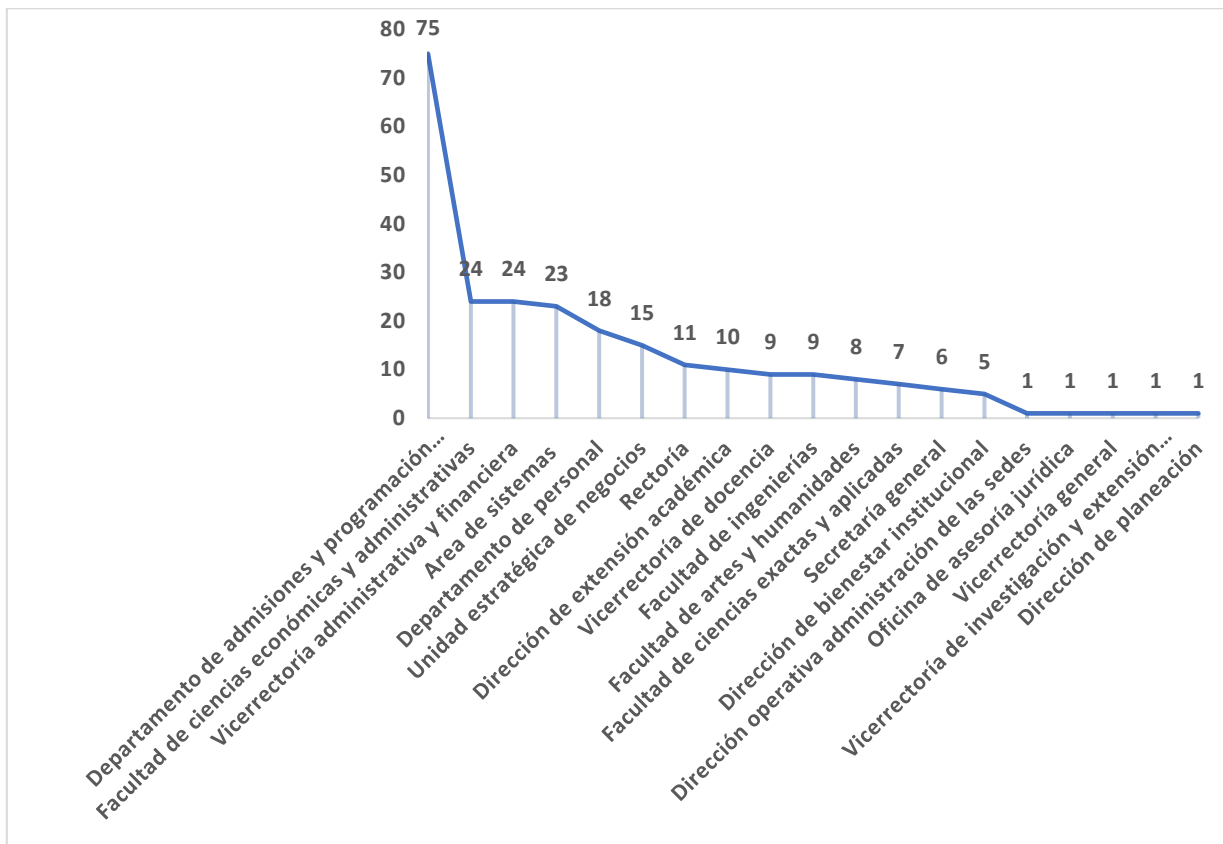
Tabla No. 8 -. PQRS... por dependencias y cumplimiento del tiempo de respuesta

Dependencia	Cumplió	No cumplió	Pendiente	Total	Porcentaje
Departamento de admisiones y programación académica	69	4	2	75	30,1%
Facultad de ciencias económicas y administrativas	22	1	1	24	9,7%
Vicerrectoría administrativa y financiera	19	5	0	24	9,7%
Area de sistemas	19	2	2	23	9,3%
Departamento de personal	12	6	0	18	7,2%
Unidad estratégica de negocios	12	2	1	15	6,0%
Rectoría	6	0	5	11	4,4%
Dirección de extensión académica	4	5	1	10	4,0%
Vicerrectoría de docencia	8	1	0	9	3,6%
Facultad de ingenierías	8	1	0	9	3,6%
Facultad de artes y humanidades	6	2	0	8	3,2%
Facultad de ciencias exactas y aplicadas	3	3	1	7	2,8%
Secretaría general	4	2	0	6	2,4%
Dirección de bienestar institucional	3	0	2	5	2,0%
Dirección operativa administración de las sedes	0	1	0	1	0,4%
Oficina de asesoría jurídica	1	0	0	1	0,4%
Vicerrectoría general	1	0	0	1	0,4%
Vicerrectoría de investigación y extensión académica	0	0	1	1	0,4%
Dirección de planeación	1	0	0	1	0,4%
Total	198	35	16	249	100,0%
Porcentaje	79,5%	14,1%	6,4%	100,0%	

Las dependencias con mayor número de peticiones asignadas en el trimestre se reflejan en la tabla número 8 donde conforman el Pareto, 8 dependencias de las 19 a las cuales se les asignaron PQRS para ser atendidas; como se puede observar en la tabla número 8.

El departamento de admisiones y programación académica es la dependencia con mayor número de peticiones, por los procesos que gestiona, donde las principales peticiones están relacionadas con la expedición de certificados, procesos de inscripción y procesos de admisiones. De las 75 PQRS (30.1%), fueron atendidas en forma ordinaria 69, en forma extemporánea 4 y 2 pendiente de respuesta en la fecha de corte de este informe.

Figura No. 4 -. PQRS...por dependencias.



Las peticiones atendidas después del tiempo establecido por la norma se encuentran relacionadas en la tabla No. 9, en la cual se relacionan: radicado, dependencia tipo de PQRS..., tiempo límite de respuesta, días hábiles de respuesta y tiempo excedido.

Tabla No. 9 -. PQRS... atendidas fuera del tiempo establecido por la norma.

Radicado	Dependencia	PQRS...	Tiempo límite de respuesta	Días hábiles de respuesta	Tiempo excedido
PQ202500000669	Area de sistemas	Queja	15	23	8
PQ202500000498	Area de sistemas	Petición	15	23	8
PQ202500000691	Departamento de admisiones y programación académica	Solicitud de Información	10	19	9
PQ202500000578	Departamento de admisiones y programación académica	Reclamo	15	21	6

PQ202500000711	Departamento de admisiones y programación académica	Solicitud de Información	10	11	1
CR202500000167	Departamento de admisiones y programación académica	Solicitud de Información	10	11	1
PQ202500000639	Departamento de personal	Solicitud de Información	10	27	17
PQ202500000641	Departamento de personal	Reclamo	15	23	8
PQ202500000671	Departamento de personal	Petición	15	19	4
PQ202500000585	Departamento de personal	Queja	15	17	2
PQ202500000546	Departamento de personal	Solicitud de Información	10	12	2
PQ202500000704	Departamento de personal	Solicitud de Información	10	11	1
PQ202500000631	Dirección de extensión académica	Petición	15	40	25
PQ202500000638	Dirección de extensión académica	Petición	15	19	4
PQ202500000603	Dirección de extensión académica	Solicitud de Información	10	13	3
PQ202500000686	Dirección de extensión académica	Solicitud de Información	10	11	1
CR202500000187	Dirección de extensión académica	Solicitud de Información	10	11	1
PQ202500000622	Dirección operativa administración de las sedes	Queja	15	28	13
PQ202500000598	Facultad de artes y humanidades	Reclamo	15	38	23
PQ202500000619	Facultad de artes y humanidades	Petición	15	25	10
PQ202500000664	Facultad de ciencias económicas y administrativas	Solicitud de Información	10	25	15
PQ202500000505	Facultad de ciencias exactas y aplicadas	Reclamo	15	27	12
PQ202500000617	Facultad de ciencias exactas y aplicadas	Solicitud de información	10	20	10
CR202500000220	Facultad de ciencias exactas y aplicadas	Solicitud de Información	10	12	2
CR202500000155	Facultad de ingenierías	Petición	15	19	4
PQ202500000659	Secretaría general	Reclamo	15	46	31
PQ202500000597	Secretaría general	Solicitud de Información	10	11	1

PQ202500000653	Unidad estratégica de negocios	Petición	15	33	18
CR202500000219	Unidad estratégica de negocios	Solicitud de Información	10	11	1
PQ202500000565	Vicerrectoría administrativa y financiera	Reclamo	15	58	43
CR202500000211	Vicerrectoría administrativa y financiera	Solicitud de Información	10	17	7
PQ202500000618	Vicerrectoría administrativa y financiera	Solicitud de Información	10	14	4
PQ202500000504	Vicerrectoría administrativa y financiera	Solicitud de Información	10	13	3
PQ202500000687	Vicerrectoría administrativa y financiera	Petición	15	16	1
PQ202500000621	Vicerrectoría de docencia	Solicitud de Información	10	23	13

En cumplimiento a las exigencias legales relacionadas con las PQRS..., la institución dispuso un sitio web con enlace al sistema de gestión documental “somos gestión positiva G+” como sistema oficial de comunicación para atenderlas (recibir y responder), el cual permite enviar la respuesta al correo electrónico del peticionario, dejando evidencia en el historial de envío del aplicativo, porque el solo radicado no indica que la petición haya sido atendida; si bien en el caso de las PQRSDF presentadas por la página web arroja el radicado para la consulta de la respuesta, estas deben ser informadas al peticionarios como se establece en el artículo 27 la Resolución Rectoral 1215 de 2023.

“ARTÍCULO 27. RESPUESTA A LAS PETICIONES. La respuesta a las peticiones deberá notificarse (si contra ella proceden recursos), realizarse a través del Gmas como respuesta al radicado de la PQRS... recibida para que esta pueda ser consultada por el peticionario; y debe enviarse por correo electrónico si el peticionario lo suministró; siempre dentro los términos de ley, atendiendo calidad en su presentación, con pronunciamientos de fondo, de manera precisa, clara y congruente, acorde con lo solicitado.

De acuerdo con el registro en el historial de envío del sistema de información G+, de las 233 PQRS... atendidas, 169 equivalentes al (67.9%) fueron notificadas por correo electrónico; a 51, (20.5%) no se evidencia envío de correo electrónico y a 13, (5.2%) no había posibilidad de informar o enviarse comunicación por haberse registrado como persona anónima y no haber registrado sus datos en el texto de la petición, como lo hacen algunas personas que presentan dificultad en el momento de radicar la petición. (ver tabla No. 10).

Las dependencias con mayor número de PQRS... sin registro en el campo del historial de envío del sistema de gestión documental – G+, como evidencia de notificación de respuesta, son: El

departamento de admisiones y programación académica con 21, el área de sistemas, la Dirección de extensión académica y la facultad de ingenierías con 6 cada una, la unidad estratégica de negocios con 4 y el Departamento de Personal y la Facultad de ciencias económicas y administrativas con 2 cada una.

Tabla No. 10, PQRS... por dependencia e historial de envío en Gmas

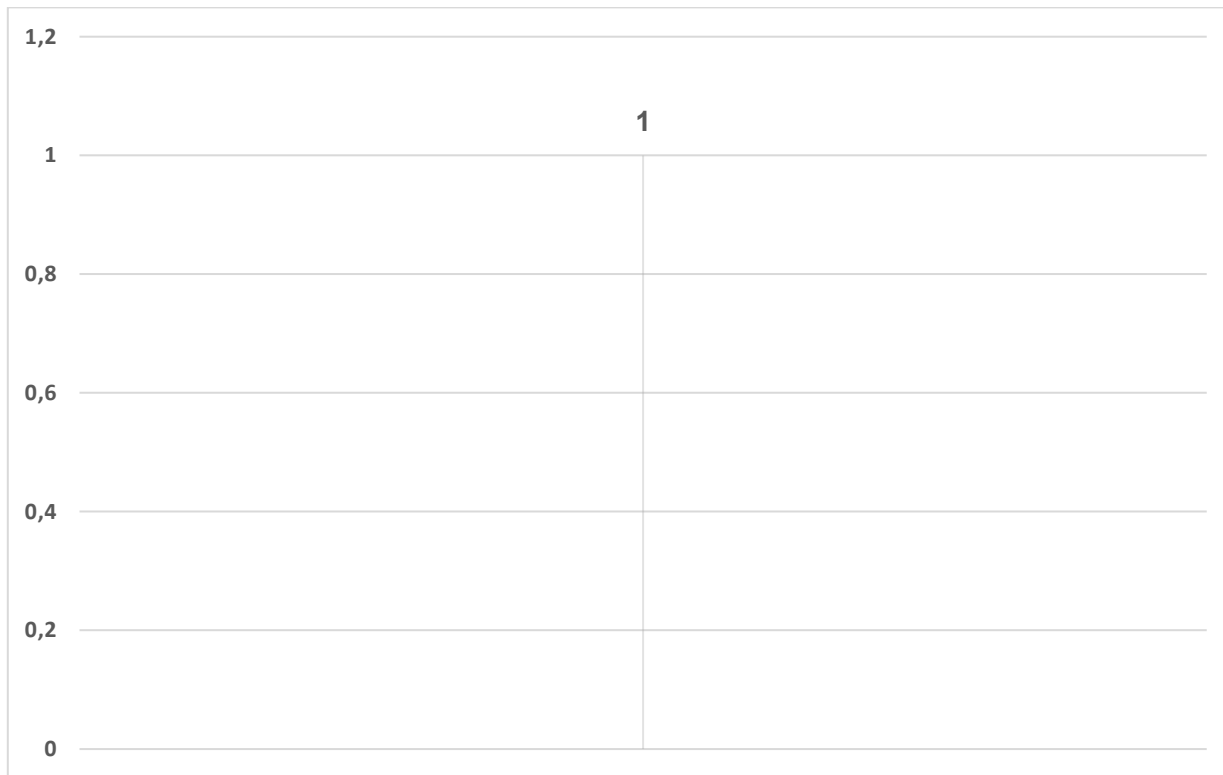
Dependencia	Notificada	Sin notificar	Persona anónima	Pendiente	Total
Departamento de admisiones y programación académica	50	21	2	2	75
Area de sistemas	13	6	2	2	23
Dirección de extensión académica	3	6	0	1	10
Facultad de ingenierías	3	6	0	0	9
Unidad estratégica de negocios	10	4	0	1	15
Departamento de personal	15	2	1	0	18
Facultad de ciencias económicas y administrativas	20	2	1	1	24
Facultad de ciencias exactas y aplicadas	4	1	1	1	7
Oficina de asesoría jurídica	0	1	0	0	1
Rectoría	5	1	0	5	11
Vicerrectoría administrativa y financiera	20	1	3	0	24
Dirección de bienestar institucional	3	0	0	2	5
Dirección de planeación	1	0	0	0	1
Dirección operativa administración de las sedes	1	0	0	0	1
Facultad de artes y humanidades	8	0	0	0	8
Secretaría general	5	0	1	0	6
Vicerrectoría de docencia	7	0	2	0	9
Vicerrectoría de investigación y extensión académica	0	0	0	1	1
Vicerrectoría general	1	0	0	0	1
Total	169	51	13	16	249
Porcentaje	67,9%	20,5%	5,2%	6,4%	100,0%

CONCLUSIONES

En el seguimiento realizado a las PQRSDF durante el trimestre 3-2025, se observó:

- Las peticiones recibidas, presentan un aumento del 2.1% en comparación con las registradas en el tercer trimestre de 2024.

Figura No. 5, Numero de PQRs... por mes, de Julio de 2023 a septiembre de 2025



- Es alto el porcentaje de peticiones a las cuales no se les observa notificación según el historial de envío en el G+, siendo este un deber de la institución, y por ende, en la radicación de la petición el usuario puede decidir la forma de notificación: física, correo electrónico y portal web; y la institución ofrece los dos últimos; pero al atender la respuesta, no se tiene en cuenta registrar el envío por correo electrónico.
- Se sigue presentando peticiones anónimas pero registrando los datos en el texto de la petición, esto puede obedecer a que para evitar el registro de las PQRs en forma anónima por error en la validación de la fecha de expedición del documento de identidad, la empresa Gestión Positiva G+, retiró este requisito, pero generó la obligación de registrar los datos personales, cada que se ingresa al sistema, la única información que suministra el sistema para una persona que ya está registrada son los nombres y apellidos, teniendo que registrar la dirección con la búsqueda del sistema DIVIPOLA (listado de departamentos y municipios), generando disidía el en usuario, terminando por registrar la PQRs en forma anónima.

- Continúa presentándose respuestas sin información, solo se observa destinatario, asunto y firma.
- Hay respuestas que se envían por correo electrónico, sin utilizar el aplicativo definido por la institución en la resolución rectoral 1215 de 2023, lo que genera reproceso por cruce de documentos o cargue de archivos.
- Se observa deficiencias en el manejo del sistema de gestión documental oficial de la institución (G+), especialmente en:
 - Diferenciación de comunicaciones internas – CI, estas para personal vinculado directamente con la institución (empleados y docentes) y comunicaciones externas – CE, para comunicaciones con el público en general diferente a empleados y docentes.
 - No se devuelven peticiones que no son de competencia de la dependencia, en su defecto se delegan a personas que no tienen ninguna relación con la dependencia a la cual pertenece la persona responsable de la comunicación, generando error en los informes por alteración de los indicadores de peticiones por dependencias que no corresponden
 - Se responden PQRS... sin seguir las indicaciones del formato IGE 005 - Instructivo para dar respuesta a las PQRS... a través del aplicativo Gmas, especialmente en la solicitud de información adicional para dar respuestas de fondo e informar la extensión de tiempo cuando las respuestas requieren más del tiempo ordinario.
 - Se omite en algunas ocasiones, chequear el envío por correo electrónico para cumplir con la obligación de notificar y en otros casos la notificación se realiza a funcionarios de la misma institución y no al usuario.
 - Algunos derechos de petición recibidos por correo electrónico, no se envían al archivo para su registro en el G+, perdiéndose el control e impidiendo el seguimiento de los mismos.

RECOMENDACIONES

Unificar en una sola serie documental 27.01 / Peticiones quejas reclamos solicitudes y felicitaciones, con prefijo PQ, las PQRS... registradas directamente por los usuarios desde el aplicativo del Portal Web dispuesto por la institución para su atención (recepción, respuesta y consulta), como las presentadas en forma escrita o por correo electrónico

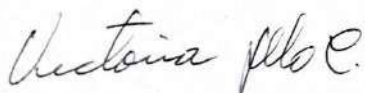
Sensibilizar a los estudiantes sobre los trámites ordinarios a través de comunicado y/o guía colocada en página web de servicios al ciudadano, como: solicitud de certificados, solicitud de carné, liquidaciones de matrículas, homologación de asignaturas, ajustes de matrícula, reporte de dificultades con equipos de cómputo, entre otros y optar solo por las PQRS... en caso de incumplimiento en la entrega de lo solicitado en cuyo caso presentaría un reclamo, una queja, una sugerencia, o un reconocimiento.

Insistir a través de comunicados, boletines u otro medio dirigido a los responsables de dar respuesta, para que se comprenda la importancia de la redacción en forma coherente, clara y pertinente a la petición, donde esta no se entienda como un escrito de unas cuantas líneas para eludir la responsabilidad o cumplir con una obligación tediosa

Coordinar con el líder del proceso o dependencias; acciones de mejora para los temas o causas que presentaron el mayor número de peticiones, especialmente en los relacionados con los procesos del Departamento de Admisiones y Programación Académica (inscripción, certificados y matrícula), al igual que los relacionados con procesos del Departamento Financiero y Comercial como: liquidaciones de matrícula, devoluciones de dinero e información tributaria. Adicionalmente, se sugiere coordinar con la Dirección de comunicaciones para actualizar los números telefónicos de los funcionarios que atienden público en cada una de las dependencias.

Enviar desde la oficina de control interno disciplinario, oficio a las personas que no respondan o incumplan los tiempos de respuesta de acuerdo con la norma, recordando la obligación como funcionario público; esto con el fin de disminuir el riesgo de posibles demandas o sanciones a la institución por incumplimiento de la norma.

Continuar con las capacitaciones sobre la utilización del aplicativo para dar respuestas a las PQRS..., especialmente al personal que ingresan nuevos y que son de apoyo a los líderes en el proceso de respuestas, enfatizando la importancia de dejar la evidencia del envío de la respuesta, relacionando el correo del usuario en el G+, responder oportunamente de acuerdo a los procesos misionales; devolver al Archivo Central en el menor tiempo posible las PQRS... que no son de su competencia; y en caso de delegarla, solo se haga a funcionarios de la misma dependencia y que esta no lo exime de la responsabilidad de verificar que la respuesta se dé en los tiempos establecidos y en forma oportuna.



VICTORIA JARAMILLO CARDENAS

Contratista