



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

Trimestre 4 - 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 2495 de 2025, 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.....	11
d. Tiempos de respuesta	14
e. Respuestas por dependencias	18
4. CONCLUSIONES	25
5. RECOMENDACIONES	27

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.....	10
Tabla No. 3 – PQRS... por mes de registro	11
Tabla No. 4 – Causas por mes de registro	12
Tabla No. 5 - PQRS... por tiempos de respuesta	15
Tabla No. 6 - PQRS por rangos de respuestas y tiempo límite según la norma....	16
Tabla No. 7 - Peticiones pendientes de respuesta	17
Tabla No. 8 - PQRS... por dependencias y cumplimiento del tiempo de respuesta	19
Tabla No. 9 -. PQRS... atendidas por fuera del tiempo establecido por la norma...	20
Tabla No. 10 - PQRS... por dependencia e historial de envío en Gmas.....	24

INDICE DE FIGURAS

Figura No. 1 - Tipo de petición por mes de registro.....	12
Figura No. 2. Causas por mes de registro	13
Figura No. 3 - Rangos de respuestas y tiempo límite según la norma	16
Figura No. 4 - PQRS...por dependencias	20
Figura No. 4 - Peticiones por mes, de octubre de 2023 a diciembre de 2025...	25

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 cuarto 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 cuarto trimestre (octubre, noviembre y diciembre) 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 31 de enero de 2025, fecha límite para atender en forma oportuna, la última petición recibida en el trimestre (31/12/2025), de acuerdo a los tiempos establecidos para atender 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 cuarto trimestre de 2025, se registraron en el sistema de gestión documental de la institución “Somos Gestión Positiva - G+”; 215 PQRS..., todas de interés particular.

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

- 208 peticiones correspondientes al 96.7% 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, 22 equivalentes al (10.23%) se realizaron en forma anónima; pero 5 de estos se identificaron en el texto de la PQRS..., perdiendo la condición de anónimas.

- 7 peticiones equivalente al 3.3% 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	7	0	7
27.01 - Peticiones quejas reclamos solicitudes y felicitaciones	0	208	208
Total	7	208	215

b. Tipos de PQRS... y causas

Los tipos de PQRS... disponibles en el aplicativo del G+ para interponerlas, son:

- Petición
- Queja
- Reclamo
- Solicitud de información
- Apelación ante el Organismo de Certificación de Personas (OCP) del ITM
- Sugerencia
- Reconocimiento o felicitación
- Denuncia

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, la satisfacción de los usuarios en general, especialmente de estudiantes y empleados y afecta atenta contra la buena imagen de la institución.

A diferencia de las sugerencias que suelen reflejar propuestas para mejorar servicios, las denuncias, quejas y reclamos reflejan posibles problemas que necesitan atención urgente; y las peticiones en general y las solicitudes de información puede evidenciar que la institución no está comunicando de manera asertiva, que los canales de atención e información registrada no están resolviendo necesidades e inquietudes oportunamente para realizar un tramite. 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; las **peticiones en general** corresponden a solicitudes de apoyo para realizar un proceso o procedimiento y las **sugerencias** son las manifestaciones de ideas o propuestas para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.;

- **Denuncias:** Tres en el trimestre con radicados:
 - PQ202500000798 relacionada con presunto acoso sexual
 - PQ202500000858 relacionada con presunta expedición e carné institución al a no contratista
 - PQ202500000868 relacionada con presuntas faltas disciplinarias y conducta de contratista.
- **Peticiones en general:** Se recibieron 61 en el trimestre, donde las causas más significativas son: matriculas (12) relacionadas con asesoría de matrícula, egresados no graduados, cancelaciones y suspensiones de matrícula; Facturación, devoluciones y pagos (9) en las que sobresalen peticiones relacionadas con matrícula cero; Procesos de inscripción (8), relacionadas con dificultades con colegio no registrado, cargue de documentos, error con la plataforma, cambio de programa registrado, entre otros; Correo electrónico (7) solicitud de apoyo para acceder al correo electrónico y para recuperar la clave la contraseña; Información errada (7) solicitudes de apoyo para corregir información registrada en base de datos de la institución.
- **Solicitud de información:** En el trimestre se recibieron 47 donde las más frecuentes están relacionadas con: solicitud de documentos (10) especialmente de documentos afines con la académica (certificados de estudio, diplomas, pensum, contenidos, entre otros); Certificado relación contractual (7); proceso de inscripción (6) entre las que sobresalen información relacionada sobre el proceso especialmente el de transferencia.
- **Reclamos:** En el trimestre se recibieron 54 reclamos relacionados principalmente con: facturación, devoluciones y pagos (18) generados principalmente por cobro de matrícula de

periodos anteriores al 2025-2, beneficio de matrícula cero y pagos de honorarios; matrícula (11) todos relacionados con el proceso de asesoría matrícula; los relacionados con la causa denominada procesos de inscripción (8), están relacionados con dificultades con la plataforma para realizar la inscripción y colegios donde el usuario terminó el grado 11° no encontrados en la base de datos de la institución, registro necesario para realizar el proceso.

- **Quejas:** de las 49 recibidas, el mayor número se encuentran relacionadas con: Cursos, asignaturas y docentes (14) generadas por inconformidad con docentes, por la actitud e incumplimiento de horario de clase; otros (9) relacionadas con actitud de personal de vigilancia, acoso laboral, inconformidad con respuestas a peticiones, dificultad de acceso a la institución e información sobre contratos; Problemas ambientales (6) relacionadas con consumo de sustancias psicoactivas al interior de la institución y ruido ocasionado por personal de vigilancia que afecta a la población cercana a la institución y mala atención o servicio deficiente (5), por inconformidad con la atención a través de los diferentes canales de atención.

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, incluyendo el comodín de otras causas para registrar en ella, todas las peticiones que no se acomoden a las anteriormente definidas:

- 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	Petición	Queja	Reclamo	Solicitud de información	Denuncia	Reconoc.	Total	Porcentaje
Facturación, pagos o devoluciones	9	3	18	4	0	0	34	15,8%
Otros	6	9	3	8	3	0	29	13,5%
Matrícula	12	1	11	3	0	0	27	12,6%
Proceso de inscripción	8	1	8	6	0	0	23	10,7%
Cursos, asignaturas y docentes	2	14	4	1	0	1	22	10,2%
Solicitud de documentos	0	3	3	10	0	0	16	7,4%
Procesos de Admisiones	8	1	1	1	0	0	11	5,1%
Correo electrónico	7	1	1	1	0	0	10	4,7%
Certificados relación contractual	0	2		7	0	0	9	4,2%
Información errada	7	0	0	0	0	0	7	3,3%
Mala atención o servicio deficiente	0	5	1	0	0	0	6	2,8%
Problemas ambientales	0	6	0	0	0	0	6	2,8%
Servicios de Bienestar	1	2	0	3	0	0	6	2,8%
plataforma o medio virtual	1	0	4	0	0	0	5	2,3%
Servicios de extensión académica	0	1	0	3	0	0	4	1,9%
Total general	61	49	54	47	3	1	215	100,0%
Porcentaje	28,4%	22,8%	25,1%	21,8%	1,4%	0,5%	100,0%	

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

- **Facturación, pagos y devoluciones (34 PQRS..., 15.8%).**
En esta causa se recibieron: 18 PQRS... reclamos, 9 peticiones y 4 relacionadas con solicitud de información; donde los temas principales se centran en cobro de matrícula, beneficio matrícula cero, liquidaciones, devoluciones de dinero y pago de honorarios
- **Otros (29 PQRS..., 13.5%):** Grupo de causas donde se incluyen las que no se ajustan a los otros grupos; clasificadas en 3 denuncias, 9 quejas, 3 reclamos, 6 peticiones en general y 8 solicitudes de información.
- **Matrícula (27 PQRS..., 12.6%),** conformadas por 12 peticiones en general, 11 reclamos, 3 solicitudes de información y 1 quejas; donde predominan temas relacionados con: asesoría de matrícula, suspensión o cancelación de matrícula, homologación de asignaturas y perdida al derecho al programa.
- **Proceso de inscripción (23 PQRS..., 10.7%),** Con 8 reclamos, 8 peticiones generales, 6 solicitudes de información y una queja ; relacionadas con dificultades con el proceso, cargue de documentos, programas ofertados y modalidades de inscripción (nuevo, reingreso y transferencias internas y externas).

- **Cursos, asignaturas y docentes (22 PQRS..., 10.2%)** con 14 quejas, 4 reclamos, 2 peticiones generales, una solicitud de información y un reconocimiento; relacionadas con inconformidad con actitud de docentes, calificaciones, homologación de asignaturas, calificaciones, entre otros.
- **Solicitud de documentos (16 PQRS ..., 7.4%)** Con 10 solicitudes de información, 3 quejas y 3 reclamos; relacionados principalmente con certificados de estudio y diplomas.
- **Procesos de Admisiones (11 PQRS..., 5.1%)** con 8 peticiones generales, una queja, un reclamo y una solicitud de información; relacionados con demora en la publicación de resultados, cambio de número de documento de identidad, cambio de programa y sede, expedición de certificados de estudio y demora en la entrega de estos.
- **Correo electrónico (10 PQRS..., 4.6%)** con 7 peticiones generales, una queja, un reclamo y una solicitud de información; relacionados con asignación de correo, dificultad para recuperar contraseña y capacidad del correo.

c. PQRS... por mes de registro

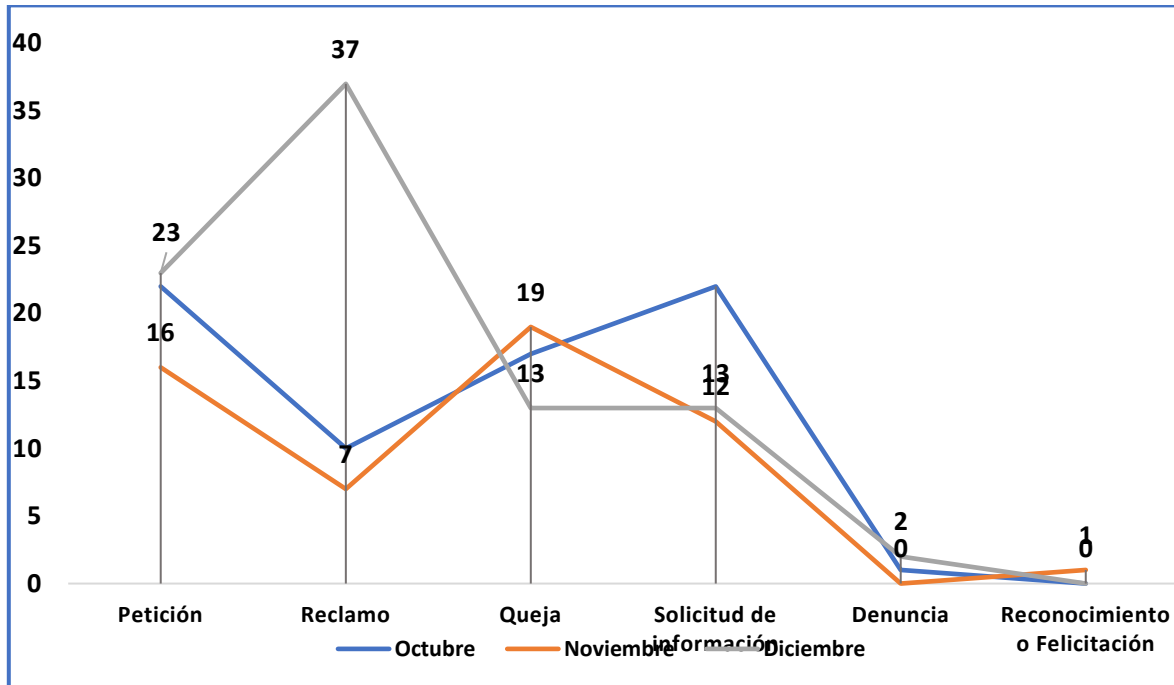
En el cuarto trimestre de 2025, el mayor número de PQRS recibidas se presenta en el mes de diciembre con el 40.9%, seguido por el mes de octubre con el 33.5%, y en tercer lugar se encuentra el mes de noviembre con el 25.6% (ver tabla No.3).

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

PQRS...	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
Petición	22	16	23	61	28,4%
Reclamo	10	7	37	54	25,1%
Queja	17	19	13	49	22,8%
Solicitud de información	22	12	13	47	21,7%
Denuncia	1	0	2	3	1,4%
Reconocimiento o Felicitación	0	1	0	1	0,5%
Total	72	55	88	215	100,0%
Porcentaje	33,5%	25,6%	40,9%	100,0%	

Las PQRS del cuarto trimestre de 2025, disminuyeron en un 13.7% en comparación con las PQRS del trimestre anterior; en el mes de diciembre se presenta el mayor número de reclamos, pero el menor número de quejas y solicitud de información.

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



En el mes de octubre predominan las causas: Otros con 12, procesos de inscripción (9), solicitud de documentos y facturación, pagos y devoluciones con 7 cada una; Cursos, asignaturas y docentes, matrícula y certificados relación contractual con 5 PQRS cada una.

En el mes de noviembre, las causas con mayor número de PQRS son: Cursos, asignaturas y docentes (11), otros (9), Facturación, devoluciones y pagos (8), proceso de admisiones y mala atención o servicio deficiente con (4 cada una).

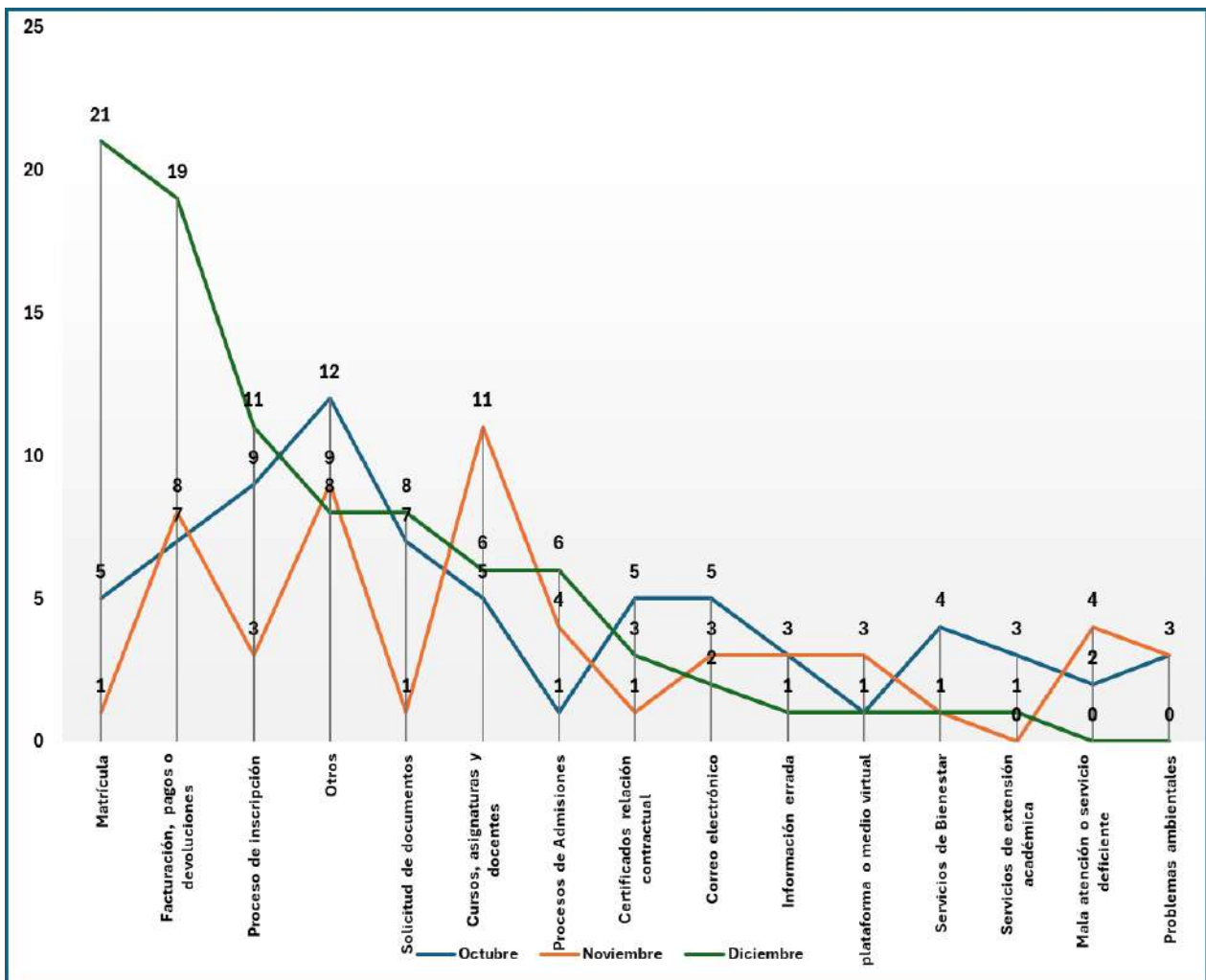
En el mes de diciembre predominan las causas: Matrículas (21), facturación, devoluciones y pagos (19), proceso de inscripción (11), solicitud de documentos y Cursos, asignaturas y docentes (8 de cada una), y Cursos, asignaturas y docentes y procesos de admisiones (6 cada una).

Tabla No. 4. Causas por mes de registro

Causas	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Facturación, pagos o devoluciones	7	8	19	34
Otros	12	9	8	29
Matrícula	5	1	21	27
Proceso de inscripción	9	3	11	23
Cursos, asignaturas y docentes	5	11	6	22
Solicitud de documentos	7	1	8	16

Procesos de Admisiones	1	4	6	11
Correo electrónico	5	3	2	10
Certificados relación contractual	5	1	3	9
Información errada	3	3	1	7
Mala atención o servicio deficiente	2	4	0	6
Problemas ambientales	3	3	0	6
Servicios de Bienestar	4	1	1	6
plataforma o medio virtual	1	3	1	5
Servicios de extensión académica	3	0	1	4
Total	72	55	88	215

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; como el contemplado en la Resolución rectoral 2828 del 17 de diciembre de 2025 la cual en su artículo primero estipuló: “Suspender los términos en todos los actos y procedimientos administrativos de competencia de la Institución Universitaria - ITM, durante el período comprendido entre el 18 de diciembre de 2025 hasta el 09 de enero de 2026, ambas fechas inclusive”

De las 215 PQRS recibidas en el cuarto trimestre de 2025 registradas en las dos series documentales: 27.01 / Peticiones quejas reclamos solicitudes y felicitaciones y 04.01 - Derechos de Petición, se tienen 14 como no atendidas; unas porque no se observa a la fecha de corte del informe del trimestre (31 de enero de 2026), respuesta en el G+, otras que tienen radicado de respuesta pero se encuentran sin texto de información (solo destinatario, asunto y firma del responsable) 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 2495 de 2025 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”

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	2	8	10
2	8	29	37
3	1	19	20
4	5	13	18
5	1	10	11
6	3	4	7
7	0	4	4
8	2	6	8
9	6	7	13
10	1	4	5
11	1	2	3
12	1	4	5
13	1	3	4
14	0	4	4
15	1	2	3
16	1	4	5
17	2	6	8
18	4	7	11
20	0	1	1
21	1	2	3
22	1	3	4
23	0	1	1
24	1	1	2
28	1	2	3
29	0	1	1
30	0	3	3
32	2	1	3
33	0	1	1
35	0	1	1
36	0	1	1
78	0	1	1
PENDIENTE	1	13	14
Total	47	168	215

De las 215 peticiones recibidas, 148 equivalente al 68.8% fueron atendidas en forma ordinaria (dentro de los tiempos establecidos en la norma), 53 correspondiente al 24.6%, fueron

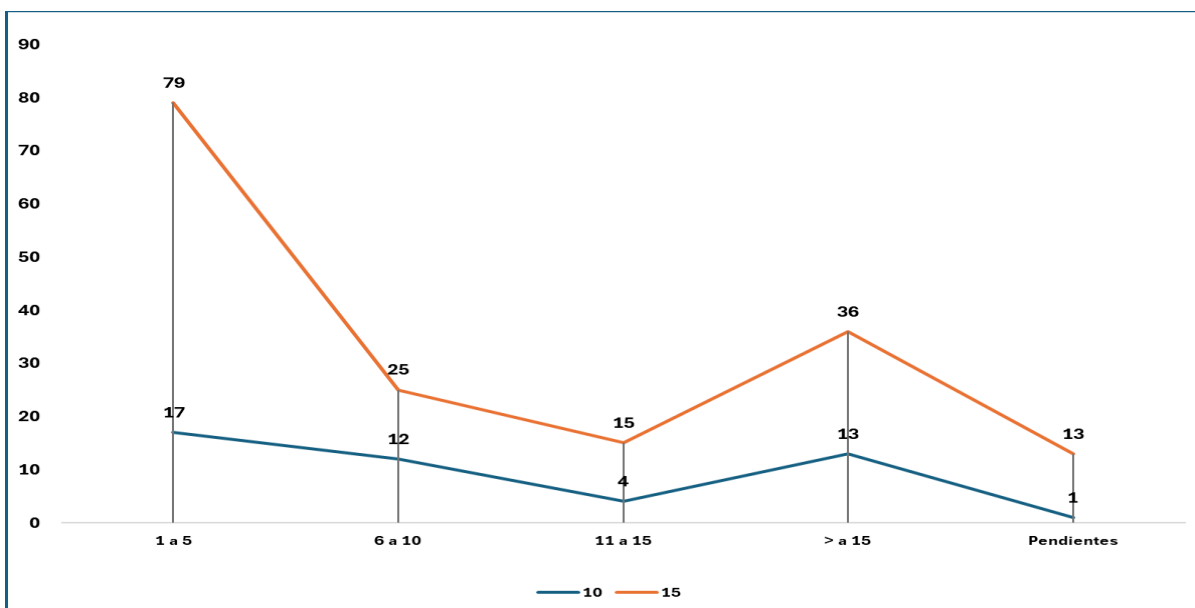
atendidas en forma extraordinaria y 14 equivalente al 6.5% quedaron pendientes de respuesta a la fecha de corte del informe.

En los dos grupos de tiempos de respuesta de las PQRS..., se presenta peticiones atendidas en forma extemporánea y pendientes de respuesta; en el grupo de 10 días hábiles se presenta el mayor porcentaje del total de su grupo atendidas en forma extemporánea (36%) y menor porcentaje de pendientes de respuesta (2.1%) con relación a las del grupo de 15 días hábiles que presenta un 21.4% de PQRS atendidas en forma extemporánea y 7.7% pendientes de respuesta.

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	17	79	96	36%	47%	44,65%
6 a 10	12	25	37	26%	15%	17,21%
11 a 15	4	15	19	9%	9%	8,84%
> a 15	13	36	49	28%	21%	22,79%
Pendientes	1	13	14	2%	8%	6,51%
TOTAL	47	168	215	100%	100%	100,0%

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 informa 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	Observacion
PQ202500000729	09-10-2025	Departamento de admisiones y programación académica	Queja	Certificado de estudio	el radicado CE202500004938 no corresponde a lo solicitado por el usuario - PENDIENTE
PQ202500000741	12-10-2025	Departamento de admisiones y programación académica	Solicitud de información	transferencia interna	La respuesta no es de fondo, es solicitud de información. PENDIENTE
PQ202500000768	24-10-2025	Dirección operativa administración de las sedes	Queja	Problemas de entrada a la institución	El radicado de supuesta respuesta, no tiene texto, solo destinatario, asunto y firma (sin archivos adjuntos). PENDIENTE
PQ202500000772	28-10-2025	Dirección operativa administración de las sedes	Queja	Ruido	El radicado de supuesta respuesta, no tiene texto, solo destinatario, asunto y firma (sin archivos adjuntos). PENDIENTE
PQ202500000773	28-10-2025	Dirección operativa administración de las sedes	Queja	Ruido	El radicado de supuesta respuesta, no tiene texto, solo destinatario, asunto y firma (sin archivos adjuntos). PENDIENTE
PQ202500000774	28-10-2025	Dirección operativa administración de las sedes	Queja	Ruido	El radicado de supuesta respuesta, no tiene texto, solo destinatario, asunto y firma (sin archivos adjuntos). PENDIENTE

PQ202500000794	07-11-2025	Dirección operativa administración de las sedes	Queja	Actitud vigilante	El radicado de supuesta respuesta, no tiene texto, solo destinatario, asunto y firma (sin archivos adjuntos). PENDIENTE
PQ202500000797	08-11-2025	Dirección operativa administración de las sedes	Queja	Actitud vigilante	El radicado de supuesta respuesta, no tiene texto, solo destinatario, asunto y firma (sin archivos adjuntos). PENDIENTE
PQ202500000800	10-11-2025	Dirección operativa administración de las sedes	Queja	Actitud vigilante	El radicado de supuesta respuesta, no tiene texto, solo destinatario, asunto y firma (sin archivos adjuntos). PENDIENTE
PQ202500000836	28-11-2025	Facultad de artes y humanidades	Reclamo	calificaciones	PENDIENTE
PQ202500000874	11-12-2025	Departamento de admisiones y programación académica	Reclamo	Matricula cero	PENDIENTE
PQ202500000911	20-12-2025	Facultad de ingenierías	petición	asesoría de Matricula	Archivada con la justificación "admisiones ya respondió", pero no se observa evidencia de ello. PENDIENTE
PQ202500000912	20-12-2025	Facultad de artes y humanidades	Reclamo	asesoría de Matricula	PENDIENTE
PQ202500000919	25-12-2025	Rectoría	petición	asesoría de Matricula	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

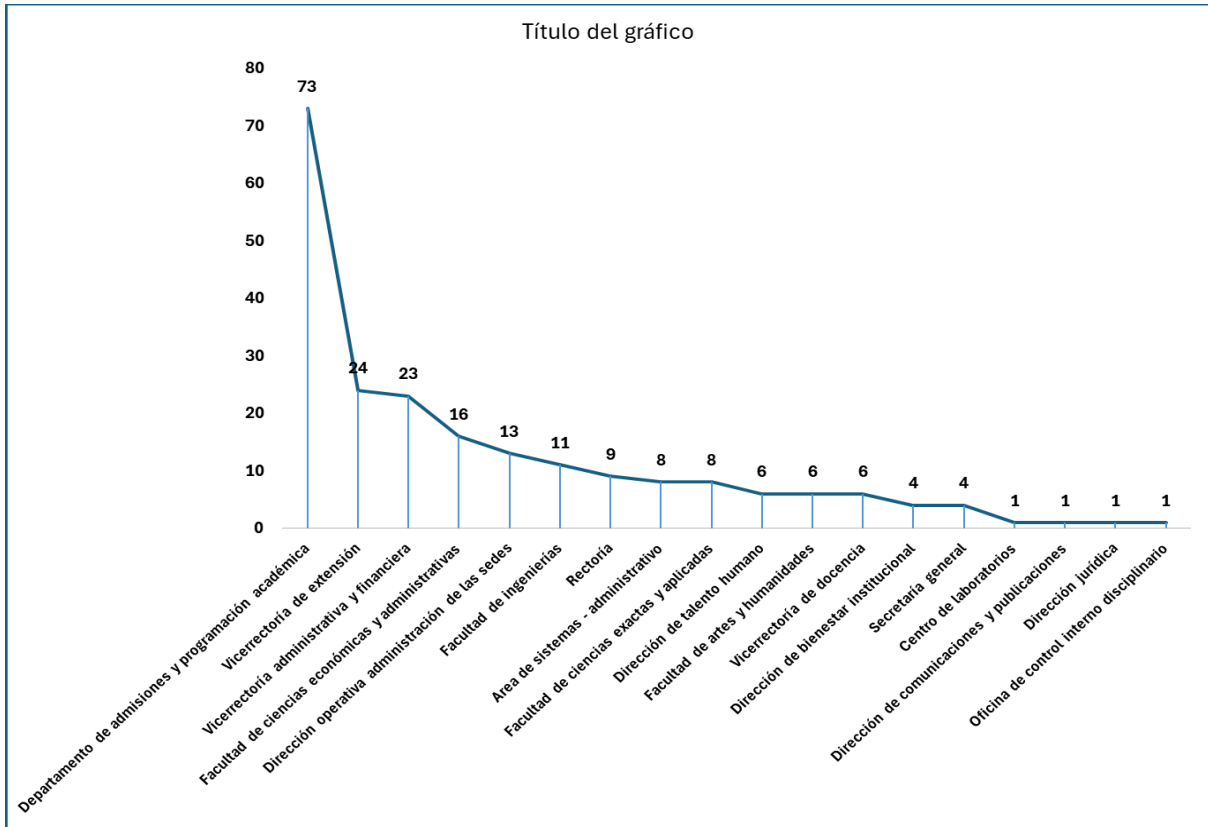
Dependencia	Cumplió	No cumplió	PENDIENTE	Total
Departamento de admisiones y programación académica	59	11	3	73
Vicerrectoría de extensión	13	11	0	24
Vicerrectoría administrativa y financiera	20	3	0	23
Facultad de ciencias económicas y administrativas	8	8	0	16
Dirección operativa administración de las sedes	6	0	7	13
Facultad de ingenierías	6	4	1	11
Rectoría	4	4	1	9
Area de sistemas - administrativo	7	1	0	8
Facultad de ciencias exactas y aplicadas	7	1	0	8
Vicerrectoría de docencia	6	0	0	6
Dirección de talento humano	3	3	0	6
Facultad de artes y humanidades	1	3	2	6
Dirección de bienestar institucional	3	1	0	4
Secretaría general	3	1	0	4
Centro de laboratorios	1	0	0	1
Oficina de control interno disciplinario	1	0		1
Dirección de comunicaciones y publicaciones	0	1	0	1
Dirección jurídica		1	0	1
Total	148	53	14	215
Porcentaje	68,8%	24,7%	6,5%	100,0%

Las dependencias con mayor número de peticiones asignadas en el trimestre se reflejan en la tabla número 8, donde se observa que el Pareto lo componen 9 dependencias de las 18 a las cuales se les asignaron PQRS para ser atendidas.

- Departamento de admisiones y programación académica (34%).
- Vicerrectoría de extensión (11.2%).
- Vicerrectoría administrativa y financiera (10.7%).
- Facultad de ciencias económicas y administrativas (7.4%)
- Dirección operativa administración de las sedes (6%)
- Facultad de ingenierías (5.1%)
- Rectoría (4.2%)

- Area de sistemas – administrativo (3.7%)
- Facultad de ciencias exactas y aplicadas (3.7%)

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
PQ202500000750	Area de sistemas - administrativo	Petición	15	16	1
PQ202500000899	Departamento de admisiones y programación académica	petición	15	30	15
PQ202500000892	Departamento de admisiones y programación académica	Queja	15	28	13

PQ202500000890	Departamento de admisiones y programación académica	Reclamo	15	28	13
PQ202500000908	Departamento de admisiones y programación académica	Reclamo	15	24	9
PQ202500000915	Departamento de admisiones y programación académica	Reclamo	15	21	6
PQ202500000917	Departamento de admisiones y programación académica	Reclamo	15	21	6
PQ202500000875	Departamento de admisiones y programación académica	Solicitud de información	10	32	22
PQ202500000901	Departamento de admisiones y programación académica	Solicitud de información	10	24	14
PQ202500000897	Departamento de admisiones y programación académica	Solicitud de información	10	18	8
PQ202500000790	Departamento de admisiones y programación académica	Solicitud de información	10	17	7
PQ202500000721	Departamento de admisiones y programación académica	Solicitud de información	10	16	6
PQ202500000716	Dirección de bienestar institucional	Solicitud de información	10	11	1
PQ202500000782	Dirección de comunicaciones y publicaciones	Queja	15	18	3
PQ202500000777	Dirección de talento humano	Denuncia	15	20	5
PQ202500000748	Dirección de talento humano	Petición	15	18	3
PQ202500000725	Dirección de talento humano	Solicitud de información	10	13	3
PQ202500000740	Dirección jurídica	Solicitud de información	10	32	22
PQ202500000752	Facultad de artes y humanidades	Queja	15	30	15
PQ202500000898	Facultad de artes y humanidades	Reclamo	15	30	15
PQ202500000717	Facultad de artes y humanidades	Reclamo	15	17	2

PQ202500000893	Facultad de ciencias económicas y administrativas	petición	15	32	17
PQ202500000910	Facultad de ciencias económicas y administrativas	petición	15	17	2
PQ202500000862	Facultad de ciencias económicas y administrativas	Queja	15	36	21
PQ202500000814	Facultad de ciencias económicas y administrativas	Queja	15	16	1
CR202500000267	Facultad de ciencias económicas y administrativas	Reclamo	15	33	18
PQ202500000904	Facultad de ciencias económicas y administrativas	Reclamo	15	18	3
CR202500000238	Facultad de ciencias económicas y administrativas	Solicitud de información	10	18	8
PQ202500000914	Facultad de ciencias económicas y administrativas	Solicitud de información	10	17	7
PQ202500000900	Facultad de ciencias exactas y aplicadas	Solicitud de información	10	22	12
PQ202500000906	Facultad de ingenierías	Queja	15	22	7
PQ202500000909	Facultad de ingenierías	Reclamo	15	22	7
PQ202500000907	Facultad de ingenierías	Reclamo	15	18	3
PQ202500000913	Facultad de ingenierías	Reclamo	15	18	3
CR202500000270	Rectoría	Petición	15	29	14
PQ202500000921	Rectoría	petición	15	22	7
PQ202500000744	Rectoría	Queja	15	78	63
PQ202500000922	Rectoría	Solicitud de información	10	18	8
PQ202500000806	Secretaría general	Solicitud de información	10	18	8
PQ202500000727	Vicerrectoría administrativa y financiera	Petición	15	16	1
PQ202500000771	Vicerrectoría administrativa y financiera	Solicitud de información	10	28	18
PQ202500000883	Vicerrectoría administrativa y financiera	Solicitud de información	10	12	2
PQ202500000860	Vicerrectoría de extensión	Denuncia	15	17	2
PQ202500000829	Vicerrectoría de extensión	Queja	15	18	3

PQ202500000718	Vicerrectoría de extensión	Queja	15	17	2
PQ202500000857	Vicerrectoría de extensión	Queja	15	17	2
PQ202500000871	Vicerrectoría de extensión	Reclamo	15	35	20
PQ202500000855	Vicerrectoría de extensión	Reclamo	15	23	8
PQ202500000861	Vicerrectoría de extensión	Reclamo	15	18	3
PQ202500000728	Vicerrectoría de extensión	Reclamo	15	17	2
PQ202500000894	Vicerrectoría de extensión	Reclamo	15	16	1
PQ202500000802	Vicerrectoría de extensión	Solicitud de información	10	21	11
PQ202500000753	Vicerrectoría de extensión	Solicitud de información	10	15	5

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 2495 de 2025.

“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 201 PQRS... atendidas, 156 equivalentes al (77.61%) fueron notificadas por correo electrónico; a 31, (15.4%) no se evidencia envío de correo electrónico y a 14, (6.65%) 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: la Rectoría y la Facultad de ingenierías (6 cada una); Vicerrectoría de extensión académica (5); la vicerrectoría administrativa y financiera (3) y el área de sistemas, Departamento de admisiones y programación académica y la Facultad de ciencias económicas y administrativas con 2 radicados cada una.

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

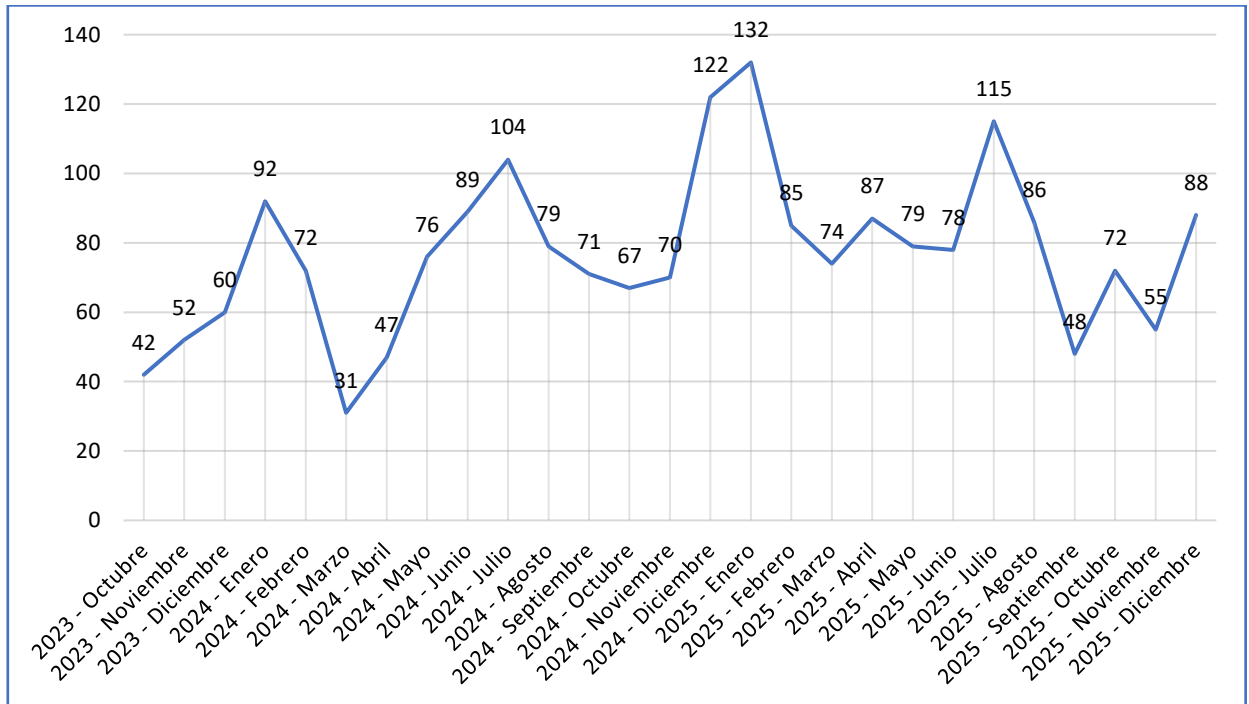
Dependencia	Notificada	Sin notificar	Persona anónima	Pendiente	Total
Area de sistemas - administrativo	6	2	0	0	8
Centro de laboratorios	0	0	1	0	1
Departamento de admisiones y programación académica	66	2	2	3	73
Dirección de bienestar institucional	4	0	0	0	4
Dirección de comunicaciones y publicaciones	1	0	0	0	1
Dirección de talento humano	5	1	0	0	6
Dirección jurídica		1	0	0	1
Dirección operativa administración de las sedes	2	1	3	7	13
Facultad de artes y humanidades	3	0	1	2	6
Facultad de ciencias económicas y administrativas	14	2	0	0	16
Facultad de ciencias exactas y aplicadas	7	0	1	0	8
Facultad de ingenierías	2	6	2	1	11
Oficina de control interno disciplinario	0	1	0	0	1
Rectoría	2	6	0	1	9
Secretaría general	3	1	0	0	4
Vicerrectoría administrativa y financiera	20	3	0	0	23
Vicerrectoría de docencia	6	0	0	0	6
Vicerrectoría de extensión	15	5	4	0	24
Total general	156	31	14	14	215
Porcentaje	72,60%	14,40%	6,50%	6,50%	100,00%

CONCLUSIONES

En el seguimiento realizado a las PQRSDF durante el trimestre 2025-4, se observó:

- Las peticiones recibidas, presentan una disminución del 20% en comparación con las registradas en el cuarto trimestre de 2024.

Figura No. 5, Peticiones por mes, de octubre de 2023 a diciembre de 2025



- El usuario puede decidir la forma de notificación de la respuesta a la PQRS: física, correo electrónico y portal web; y la institución ofrece las dos últimas; pero al atender la respuesta, algunos responsables no tienen en cuenta registrar el envío por correo electrónico y aunque el porcentaje de respuestas sin notificación para las susceptibles de hacerse (PQRS no anónimas) disminuyó en comparación con el trimestre inmediatamente anterior, al pasar del 23.2% al 16.6% de peticiones no notificadas, este porcentaje sigue siendo alto.
- Se sigue presentando peticiones anónimas pero registrando los datos en el texto de la petición; pese a haberse modificado el aplicativo donde algunos usuarios manifestaban que esto se debía a que el sistema arrojaba error en la validación de la fecha de expedición del documento de identidad; el cambio realizado por la empresa Gestión Positiva G+ fue retirar este requisito, pero generó la obligación de registrar los datos personales cada que se ingresa al sistema, ya que la única información que suministra el sistema para una persona registrada son los nombres y apellidos, teniendo que registrar la dirección con una exigencia

considerada un poco difícil para el usuario, quien termina generando disidía el en usuario, terminando por registrar la PQRS en forma anónima, presencial o por correo electrónico.

- 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 2495 de 2025, 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:
 - Algunas dependencias no 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 lo requieren más, o informarse sin tener en cuenta lo contemplado en la norma. (parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015)
 - 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+, ni registrándose en la página web, perdiéndose el control e impidiendo el seguimiento de los mismos.
- Se radican comunicaciones como respuesta, cuando el fin de esta es obtener información para poder dar respuesta de fondo, sin utilizar la opción indicada en el instructivo, y posteriormente no dan respuesta a lo solicitado por el usuario.

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

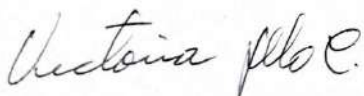
Sensibilizar a los estudiantes sobre los trámites ordinarios a través de comunicado y/o guía colocada en página web de servicios al ciudadano, como: solicitud de certificados, solicitud de carné, liquidaciones de matrículas, homologación de asignaturas, ajustes de matrícula, reporte de dificultades con 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 los líderes de los procesos o jefes de dependencias; acciones de mejora para los temas o causas que presentan el mayor número de peticiones, especialmente en los relacionados con los procesos misionales; revisar la información suministrada en los diferentes canales de atención (información y atención) y la que se suministra en la página web de forma que permita al usuario acceder fácilmente a los de los procedimientos o pasos a seguir para el trámite que requerido, sin tener que hacerlo a través de una PQRS.

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