



Universidad  
Tecnológica  
de Pereira

Vicerrectoría  
Administrativa  
y Financiera

# **INFORME PQRS**

## **30 de agosto a 31 de diciembre de 2021**

**Elaborado por: Patricia Idárraga Ángel**  
**Técnico Administrativo**  
**Marzo 2022**



# PQRS presentados



# PQRS

302 en  
total

DERECHOS DE  
PETICIÓN  
140

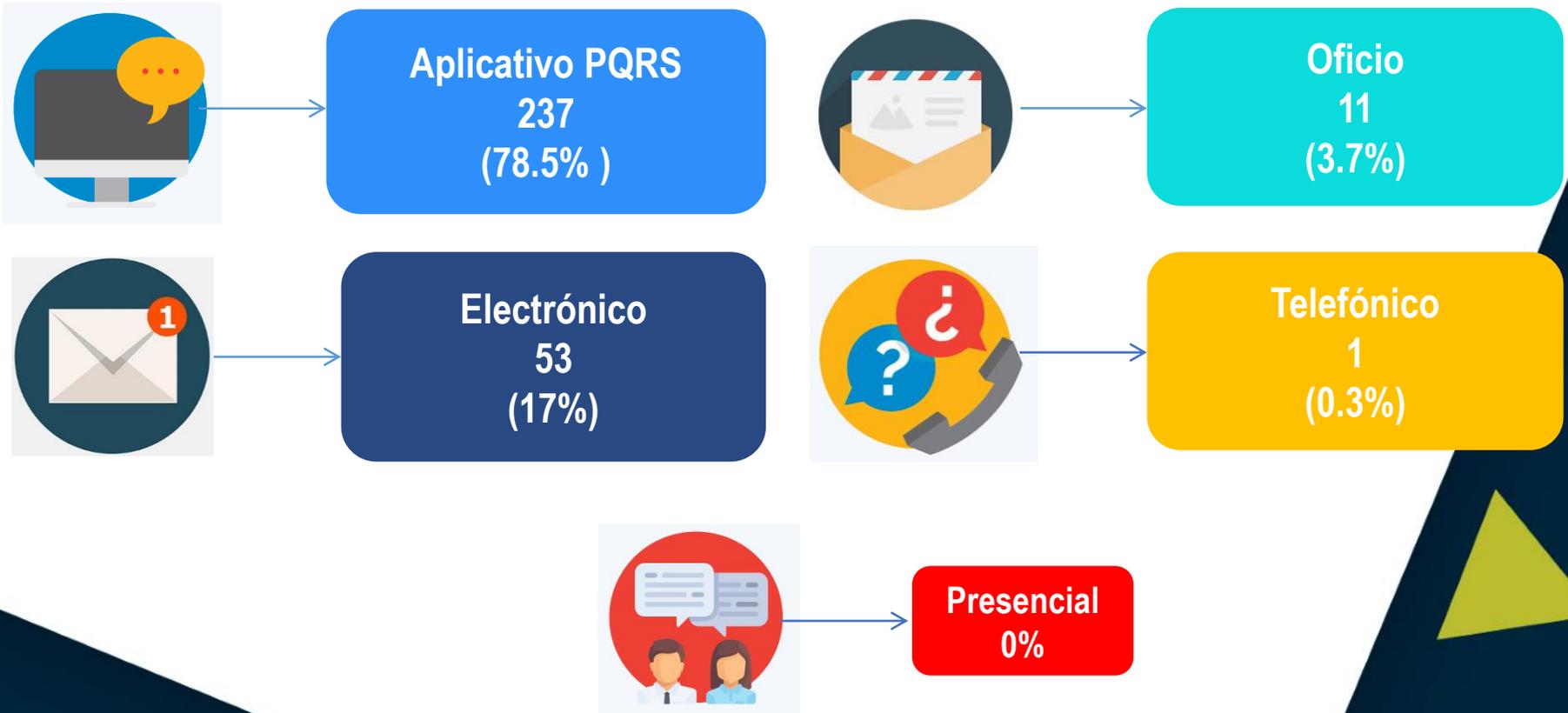
QUEJAS  
58

RECLAMOS  
86

SUGERENCIAS  
18

# Medios utilizados

El medio más usado por los usuarios, para manifestar los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias fue a través del aplicativo PQRS, con un porcentaje de **78.5%**.



# Tiempos de respuesta

Cabe resaltar que aún aplica el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 del Ministerio de Justicia, artículo 5, se amplían los términos para atender las PQRS mientras dure la emergencia sanitaria.

Tiempos de respuesta		PQRS	Porcentaje
Derechos de petición en interés particular, en interés general, de información o documentos, quejas, reclamos y sugerencias <i>(20 DÍAS)</i>	0 a 10 días	183	60,6%
	11 a 20 días	95	31,5%
	21 días y más	3	1,0%
Derecho de petición de consulta <i>(35 DIAS)</i>	0 a 20 días	21	7,0%
	21 a 35 días	0	0,0%
	35 días y más	0	0,0%
<b>Total</b>		<b>302</b>	<b>100%</b>

# PQRS por dependencias

Dependencias involucradas	PQRS	Porcentaje
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	74	24,5%
GESTIÓN FINANCIERA	48	15,9%
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	18	6,0%
VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	17	5,6%
RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	11	3,6%
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	10	3,3%
SECRETARÍA GENERAL	10	3,3%
GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	9	3,0%
JURÍDICA	7	2,3%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6	2,0%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	6	2,0%
INGENIERÍA ELÉCTRICA	6	2,0%
MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	6	2,0%
CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	5	1,7%
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	5	1,7%
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	4	1,3%
FACULTAD DE INGENIERÍAS	4	1,3%
INGENIERÍA EN PROCESOS AGROINDUSTRIALES	4	1,3%
511-4-131-06 ILEX UTP	3	1,0%
ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL	3	1,0%
BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA	3	1,0%
DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS	3	1,0%
ESCUELA DE ESPAÑOL Y COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL	3	1,0%
INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN	3	1,0%
INGENIERÍA FÍSICA	3	1,0%
TECNOLOGÍA ELÉCTRICA	3	1,0%
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	3	1,0%
511-0-131-01 GASTOS GENERALES JORNADAS ESPECIALES	2	0,7%
FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA	2	0,7%
LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA	2	0,7%
TECNOLOGÍA INDUSTRIAL	2	0,7%
511-0-131-02 MECATRONICA	1	0,3%
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1	0,3%
CONTROL INTERNO	1	0,3%
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES E IDIOMAS	1	0,3%
DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	1	0,3%
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y NORMALIZACIÓN TÉCNICA	1	0,3%
FACULTAD DE TECNOLOGÍA	1	0,3%
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y LA PROMOCIÓN INSTITUCIONAL	1	0,3%
INGENIERÍA DE MANUFACTURA	1	0,3%
INGENIERÍA ELECTRÓNICA (DIURNA)	1	0,3%
LICENCIATURA EN ARTES VISUALES	1	0,3%
LICENCIATURA EN FILOSOFÍA	1	0,3%
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL DESARROLLO HUMANO Y ORGANIZACIONAL	1	0,3%
PLANEACIÓN	1	0,3%
TECNOLOGÍA EN PRODUCCIÓN FORESTAL	1	0,3%
UNIVIRTUAL	1	0,3%
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN	1	0,3%
<b>Total</b>	<b>302</b>	<b>100%</b>

# Asuntos más presentados



27.5% Servicio al usuario



6% Pagos



5% Matrícula Financiera



3.6% Correo electrónico



8.6% Matrícula Académica



5.6% Portal



4.6% Asignaturas



3.6% Grados



6.3% Certificados



5.3% Devolución de dinero



4.3% Funcionarios



3% Inscripciones

# Asuntos presentados

Asuntos	PQRS	Porcentaje
Servicio al usuario	83	27,5%
Matrícula académica	26	8,6%
Certificados	19	6,3%
Pagos	18	6,0%
Portal	17	5,6%
Devolución de dinero	16	5,3%
Matrícula financiera	15	5,0%
Asignaturas	14	4,6%
Funcionarios	13	4,3%
Correo electrónico	11	3,6%
Grados	11	3,6%
Inscripciones	9	3,0%
Notas	8	2,6%
Anormalidad académica	8	2,6%
Apoyos	6	2,0%
Transferencias	6	2,0%
Programas académicos	5	1,7%
Admisiones	4	1,3%
Becas	4	1,3%
Parqueaderos	3	1,0%
Préstamo libros	2	0,7%
Cancelación semestre	1	0,3%
Cursos	1	0,3%
Espacio deportivo	1	0,3%
Mordedura de perro	1	0,3%
<b>Total</b>	<b>302</b>	<b>100%</b>