Universidad Tecnológica de Pereira | Vicerrectoría Administrativa y Financiera

INFORME FINAL 2022

VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Elaborado por: Patricia Idárraga Ángel

Técnico Administrativo

31 de enero de 2023

Diseño: Recursos Informáticos y Educativos CRIE Tel: (6) 313 7440

PQRS recibidos

En la vigencia 2022 se recibieron 846 solicitudes, teniendo en cuenta que desde el archivo que se exporta del aplicativo PQRS se registran 845 solicitudes, puesto que se recibió 1 queja telefónicamente, la cual no fue registrada en el aplicativo, por tanto, no aparece en el informe que se exporta desde el aplicativo PQRS.

Una vez que se clasifican los PQRS recibidos, y teniendo en cuenta que los usuarios, en ocasiones manifestaron la misma solicitud a una o más dependencias o que el sistema duplicó la solicitud, el total de **PQRS recibidos** en la vigencia 2022 fue de **821**, los cuales se clasifican de la siguiente manera: **derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias.**

Cabe resaltar que el Sistema PQRS permite manifestar **denuncias por corrupción**, las cuales son manejadas por Control Interno Disciplinario, dependencia que emite el informe respectivo de las solicitudes recibidas.

Diseño: Recursos Informáticos y Educativos CRIE Tel: (6) 313 7440

Universidad Tecnológica de Pereira | Vicerrectoría Administrativa y Financiera

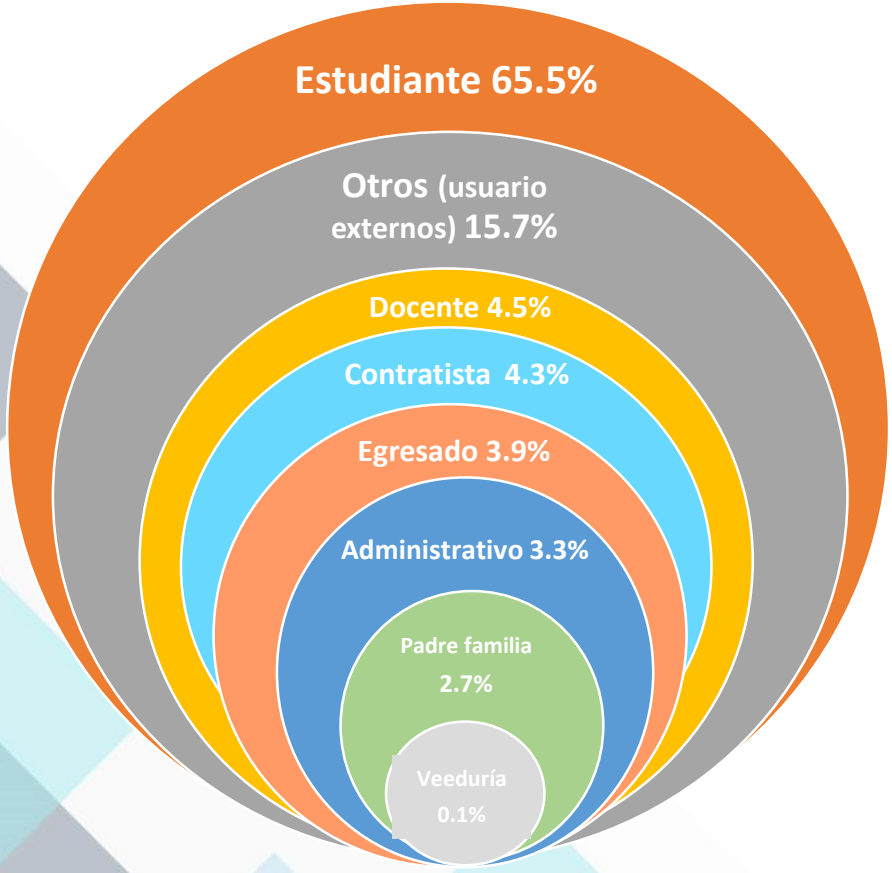
PQRS recibidos

- Derechos de **P**etición **388**
  - DP en interés particular **233**
  - DP de información o documentos 76
  - DP de consulta **44**
  - DP en interés general **35**
- **Q**uejas **174**
- **R**eclamos **223**
- **S**ugerencias **36**

Diseño: Recursos Informáticos y Educativos CRIE Tel: (6) 313 7440

Universidad Tecnológica de Pereira | Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Tipos de usuario



PQRS 821

Usuarios	PQRS
Estudiante	537
Otros (Usuario externo a la UTP)	129
Docente	37
Contratista	35
Egresado	32
Administrativo	27
Padre Familia	23
Veeduría	1

Diseño: Recursos Informáticos y Educativos CRIE Tel: (6) 313 7440

Universidad Tecnológica de Pereira | Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Asuntos más presentados

14.3% Matrícula financiera

6.7% Solicitud de información

6.1% Asignaturas

5.7% Servicio al usuario

5.4% Funcionarios

5.1% Pagos

4.9% Admisiones

3.8% Certificados

3.7% Inscripciones

3.5% Correo electrónico

3.5% Devolución de dinero

3.2% Horarios

2.8% Matrícula académica

2.8% Notas

2.6% Espacio deportivo

2.4% Portal

Diseño: Recursos Informáticos y Educativos CRIE Tel: (6) 313 7440

Universidad Tecnológica de Pereira
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Dependencias

Los usuarios tienen la opción, cuando registran su PQRS en el aplicativo, de escoger entre las **138 dependencias académicas y administrativas**, las cuales tienen acceso para ingresar al aplicativo y responder oportunamente por este medio las solicitudes que les llegan.

77 dependencias recibieron PQRS, mientras que, en las 61 restantes, los usuarios no manifestaron ningún caso.

Se relacionan **823 casos** respondidos por las dependencias, puesto que algunas respondieron a PQRS repetidos.

Diseño: Recursos Informáticos y Educativos CRIE Tel: (6) 313 7440

Universidad Tecnológica de Pereira | Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Dependencias

De 10 a más solicitudes recibidas

DEPENDENCIAS	PQRS	Porcentaje
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	186	22,7%
GESTIÓN FINANCIERA	128	15,6%
VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	98	11,9%
RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	42	5,1%
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	34	4,1%
GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	23	2,8%
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	17	2,1%
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	16	1,9%
ILEX UTP	15	1,8%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	14	1,7%
JURÍDICA	12	1,5%
SECRETARÍA GENERAL	12	1,5%
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	11	1,3%
INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN	10	1,2%
ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL	10	1,2%
INGENIERÍA ELÉCTRICA	10	1,2%

Diseño: Recursos Informáticos y Educativos CRIE Tel: (6) 313 7440

Universidad Tecnológica de Pereira | Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Dependencias

De 4 a 9 solicitudes recibidas

DEPENDENCIAS	PQRS	Porcentaje
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	9	1,1%
MECATRONICA	9	1,1%
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	9	1,1%
FACULTAD DE INGENIERÍAS	8	1,0%
TECNOLOGIA EN ATENCION PREHOSPITALARIA	8	1,0%
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN	8	1,0%
DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS	7	0,9%
INGENIERÍA FÍSICA	7	0,9%
FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA	6	0,7%
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y LA PROMOCIÓN INSTITUCIONAL	6	0,7%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	0,6%
PLANEACIÓN	5	0,6%
CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	4	0,5%
ESCUELA DE ESPAÑOL Y COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL	4	0,5%
FACULTAD DE BELLAS ARTES Y HUMANIDADES	4	0,5%
LICENCIATURA EN BILINGÜISMO CON ÉNFASIS EN INGLÉS	4	0,5%
TECNOLOGÍA EN DESARROLLO DE SOFTWARE	4	0,5%
TECNOLOGÍA INDUSTRIAL	4	0,5%
LICENCIATURA EN ARTES VISUALES	4	0,5%

Diseño: Recursos Informáticos y Educativos CRIE Tel: (6) 313 7440

Universidad Tecnológica de Pereira | Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Dependencias

De 2 a 3 solicitudes recibidas

DEPENDENCIAS	PQRS	Porcentaje
BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA	3	0,4%
DOCTORADO EN LITERATURA	3	0,4%
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y NORMALIZACIÓN TÉCNICA	3	0,4%
LICENCIATURA EN ETNOEDUCACIÓN	3	0,4%
LICENCIATURA EN FILOSOFÍA	3	0,4%
MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN EDUCATIVA	3	0,4%
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN	3	0,4%
MAESTRÍA EN INSTRUMENTACIÓN FÍSICA	3	0,4%
MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	3	0,4%
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	2	0,2%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BÁSICAS DE LA MEDICINA	2	0,2%
DEPARTAMENTO DE FÍSICA	2	0,2%
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y AGROINDUSTRIA	2	0,2%
JARDÍN BOTÁNICO	2	0,2%
JORNADAS ESPECIALES	2	0,2%
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA PRIMARIA	2	0,2%
LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA	2	0,2%
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN (VIRTUAL)	2	0,2%
TECNOLOGÍA ELÉCTRICA	2	0,2%

Diseño: Recursos Informáticos y Educativos CRIE Tel: (6) 313 7440

Dependencias

De a 1 solicitud recibida

DEPENDENCIAS	PQRS	Porcentaje
ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL	1	0,1%
CONTROL INTERNO	1	0,1%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	1	0,1%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BÁSICAS AMBIENTALES	1	0,1%
DEPARTAMENTO DE DIBUJO	1	0,1%
DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS	1	0,1%
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL DEPORTE	1	0,1%
ESPECIALIZACIÓN EN PEDIATRÍA	1	0,1%
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES	1	0,1%
FACULTAD DE TECNOLOGÍA	1	0,1%
INGENIERÍA DE MANUFACTURA	1	0,1%
INGENIERÍA ELECTRÓNICA (DIURNA)	1	0,1%
INGENIERÍA EN PROCESOS AGROINDUSTRIALES	1	0,1%
LICENCIATURA EN MÚSICA	1	0,1%
MAESTRÍA EN ENSEÑANZA DE LA FÍSICA	1	0,1%
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LAS ORGANIZACIONES DEL DEPORTE	1	0,1%
MAESTRÍA EN LITERATURA	1	0,1%
MAESTRÍA EN SISTEMAS AUTOMÁTICOS DE PRODUCCIÓN	1	0,1%
MEDICINA	1	0,1%
QUÍMICA INDUSTRIAL	1	0,1%
RECTORÍA	1	0,1%
RELACIONES INTERNACIONALES	1	0,1%
UNIVIRTUAL	1	0,1%

Diseño: Recursos Informáticos y Educativos CRIE Tel: (6) 313 7440

Universidad Tecnológica de Pereira | Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Respuestas registradas

Se debe tener en cuenta que se recibieron **821 PQRS**, sin embargo, en el cuadro siguiente se puede observar el número de casos duplicados, repetidos y enviados a varias dependencias, valor que se suma a 821 para un total de **846 respuestas:**

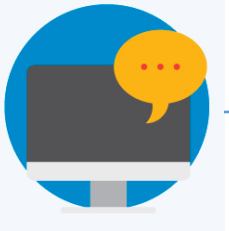
Duplicados, Repetidos y enviados a varias dependencias	PQRS	Respuestas
PQRS duplicados	2	4
PQRS repetidos	10	16
PQRS a varias dependencias	11	28
Total	23	48
restar "Respuestas" menos "PQRS"	25	

Respuestas registradas	PQRS
Total PQRS recibidos	821
PQRS duplicados, repetidos y a varias dependencias	25
sumar "Total PQRS recibidos" más "Duplicados, repetidos y a varias dependencias"	**846**

Diseño: Recursos Informáticos y Educativos CRIE Tel: (6) 313 7440

Universidad Tecnológica de Pereira
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Medios de solicitud



Aplicativo web 632
(74.8%)

Electrónico 186
(22%)

Oficio 21
(2.5%)

Telefónico 5
(0.6%)

Presencial 2
(0.2%)

Respuestas registradas
846

Diseño: Recursos Informáticos y Educativos CRIE Tel: (6) 313-7440

Universidad Tecnológica de Pereira
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Medios de respuesta

Electrónico 836
(98.8%)

Físico 10
(1.2%)

Respuestas registradas
846

Diseño: Recursos Informáticos y Educativos CRIE Tel: (6) 313 7440

Universidad Tecnológica de Pereira | Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Tiempos de respuesta

Respuestas hasta el 17 de mayo, según Decreto 491 de 2020, artículo 5, amplió los plazos para dar respuesta, así: **20, 30 y 35 días**.

Derechos de petición de información (20 días)	0 a 20 días **24**
Derechos de petición en interés particular y general, quejas, reclamos y sugerencias (30 días)	0 a 30 días **263**
Derecho de petición de consulta (35 días)	0 a 35 días **9**
Derecho de petición con desistimiento	**4**
Queja anónima (sin registro en el aplicativo)	**1**

Respuestas registradas **301**

Diseño: Recursos Informáticos y Educativos CRIE Tel: (6) 313 7440

Tiempos de respuesta

Respuestas desde el 18 de mayo, según Ley 2207 de 2022, derogó el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, los plazos para dar respuesta son: **10, 15 y 30 días**.

Derechos de petición de información (10 días)	0 a 10 días 49	
	14 días 1	
Derechos de petición en interés particular y general, quejas, reclamos y sugerencias (15 días)	0 a 15 días 459	
	16 días 1	
Derecho de petición de consulta (30 días)	0 a 30 días 32	
Derecho de petición con desistimiento	3	

Respuestas registradas
545

Diseño: Recursos Informáticos y Educativos CRIE Tel: (6) 313 7440

Universidad Tecnológica de Pereira | Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Otros indicadores

Trasladados a otras dependencias
283

Quejas y reclamos Anónimos
8

Quejas y Reclamos reclasificados
7

Derechos de petición Desistidos
7

5 desistimientos expresos.

2 desistimientos tácitos, de los cuales se generaron Resoluciones de Rectoría.

Diseño: Recursos Informáticos y Educativos CRIE Tel: (6) 313 7440

Universidad Tecnológica de Pereira | Vicerrectoría Administrativa y Financiera

ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS

112
Encuestas diligenciadas por los usuarios

13.2%
Del total de las solicitudes recibidas

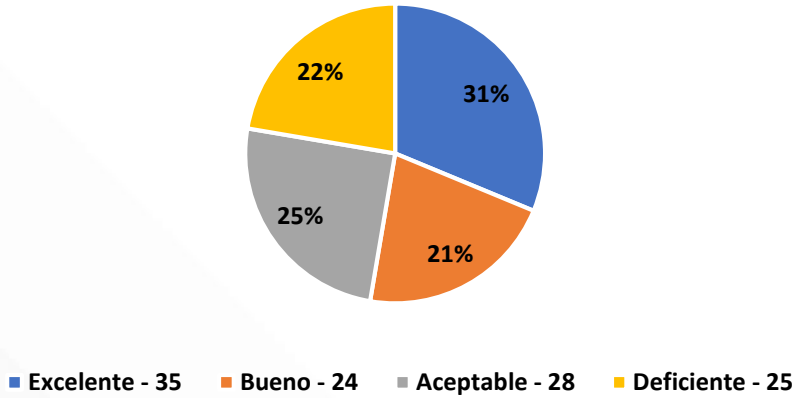
Los usuarios diligencian una encuesta de satisfacción al momento de recibir su respuesta, para medir la percepción en cuanto a la oportunidad, eficiencia y claridad en la respuesta de su solicitud.

Diseño: Recursos Informáticos y Educativos CRIE Tel: (6) 313 7440

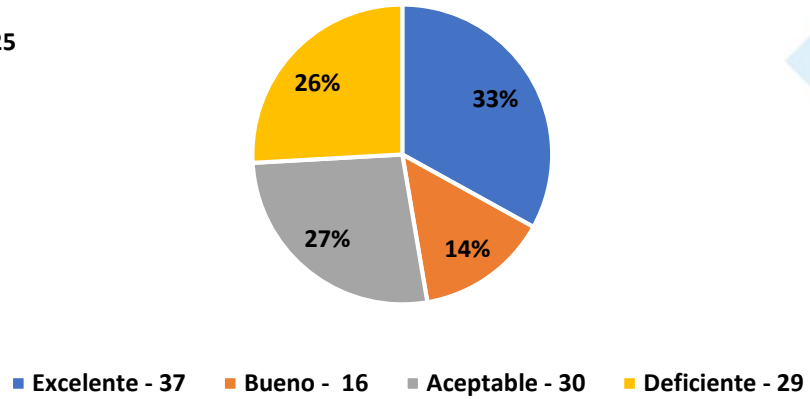
Universidad Tecnológica de Pereira | Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Resultado encuesta de satisfacción

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



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

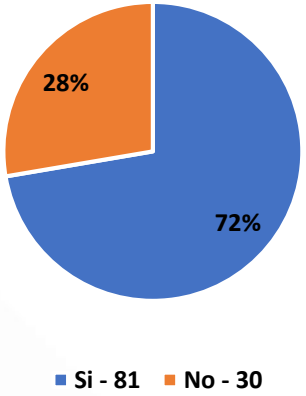


Diseño: Recursos Informáticos y Educativos CRIE Tel: (6) 313 7440

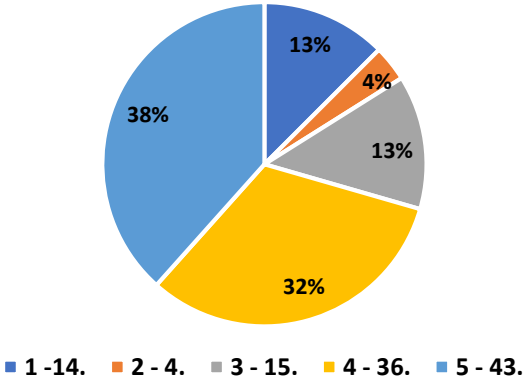
Universidad Tecnológica de Pereira | Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Resultado encuesta de satisfacción

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



4. ¿Cómo califica usted la plataforma web utilizada para el reporte de PQRS?¿La respuesta obtenida a su PQRS fue oportuna?



Diseño: Recursos Informáticos y Educativos CRIE Tel: (6) 313 7440