



Universidad
Tecnológica
de Pereira

Vicerrectoría
Administrativa
y Financiera

INFORME PQRS

enero a junio 2022

Elaborado por: Patricia Idárraga Ángel
Técnico Administrativo
agosto de 2022



PQRS presentados



Derechos
de **P**etición
189

Quejas
81

Reclamos
123

Sugerencias
24

DP en interés
particular **108**

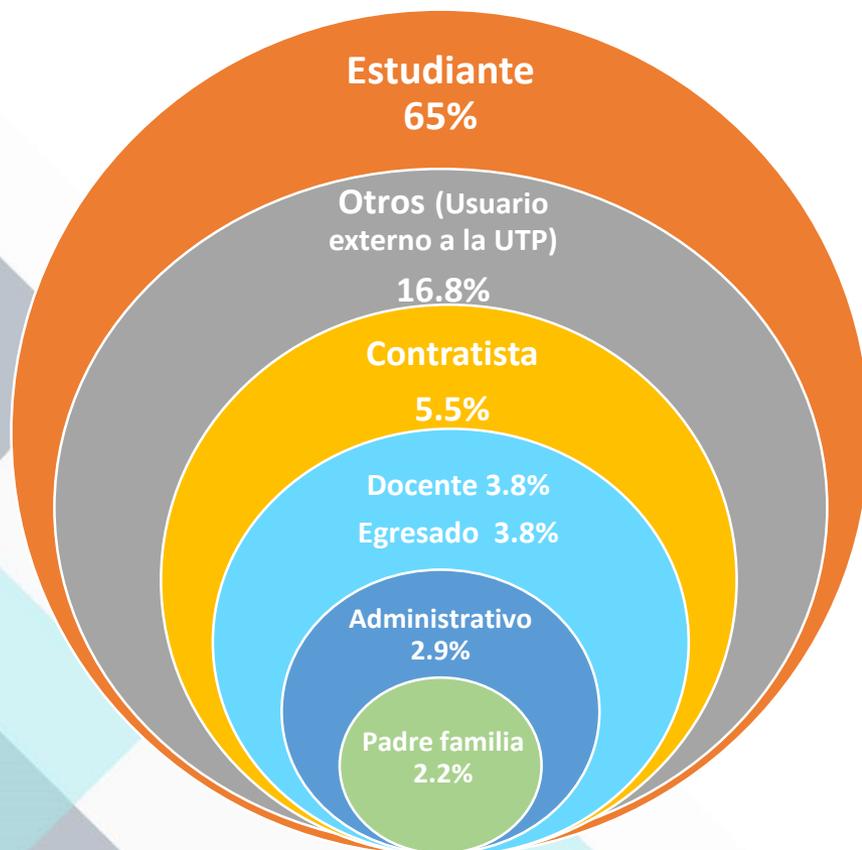
DP de información
o documentos **39**

DP en interés
general **21**

DP de consulta **21**



Tipos de usuario



PQRS
417

Tipos de usuario	PQRS
Estudiante	271
Otros (Usuario externo a la UTP)	70
Contratista	23
Docente	16
Egresado	16
Administrativo	12
Padre Familia	9



Asuntos presentados

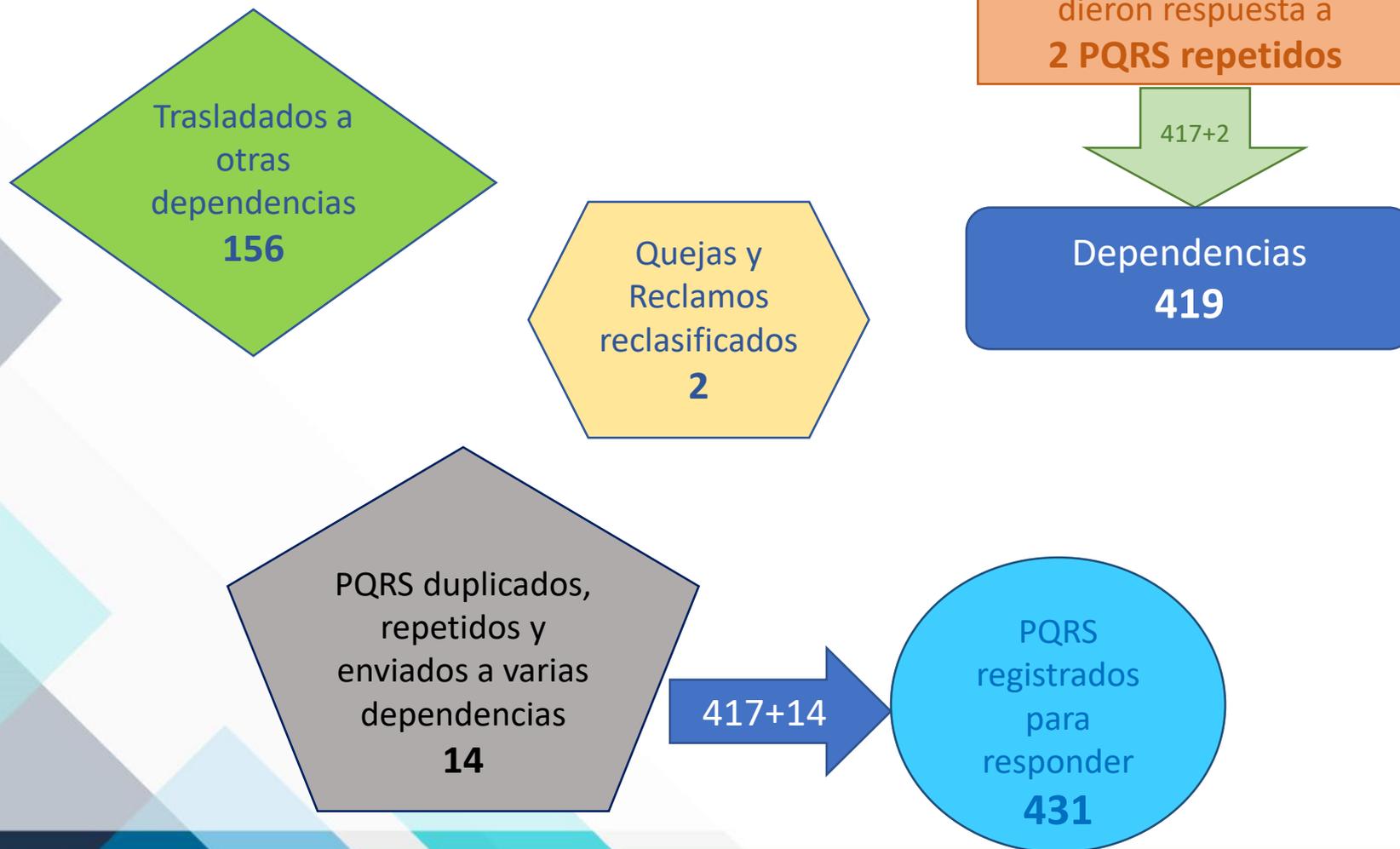
Asuntos	PQRS
Matrícula financiera	58
Pagos	30
Asignaturas	26
Correo electrónico	18
Admisiones	18
Devolución de dinero	17
Inscripciones	17
Certificados	16
Matrícula académica	15
Solicitud de información	17
Funcionarios	14
Horarios	14
Portal	12
Espacio deportivo	11
Espacio Físico	11
Servicio al usuario	13
Apoyos	10
Becas	10

**PQRS
417**

Asuntos	PQRS
Contratación	9
Curso de inglés	9
Notas	8
Grados	7
Vacunación	7
Homologación	6
Parqueaderos	6
Reingreso	7
Transferencias	6
Cancelación semestre	4
Estudiantes	4
Programas académicos	5
Cafeterías	3
Cursos	2
Habilitaciones	2
Prácticas empresariales	2
Carnetización	1
Robo dentro de la UTP	1
Ruido	1



Otros indicadores



Dependencias

Dependencias involucradas	PQRS	Porcentaje
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	76	18,2%
GESTIÓN FINANCIERA	71	17,0%
VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	56	13,4%
RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	26	6,2%
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	15	3,6%
GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	11	2,6%
511-4-131-06 ILEX UTP	10	2,4%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	9	2,2%
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	8	1,9%
JURÍDICA	8	1,9%
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	8	1,9%
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7	1,7%
FACULTAD DE INGENIERÍAS	6	1,4%
511-0-131-04 TECNOLOGIA EN ATENCION PREHOSPITALARIA	5	1,2%
ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL	5	1,2%
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	5	1,2%
INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN	5	1,2%
PLANEACIÓN	5	1,2%
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN	5	1,2%

Dependencias
419

Dependencias

Dependencias involucradas	PQRS	Porcentaje
CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	4	1,0%
FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA	4	1,0%
INGENIERÍA ELÉCTRICA	4	1,0%
TECNOLOGÍA EN DESARROLLO DE SOFTWARE	4	1,0%
511-0-131-02 MECATRONICA	3	0,7%
DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS	3	0,7%
ESCUELA DE ESPAÑOL Y COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL	3	0,7%
FACULTAD DE BELLAS ARTES Y HUMANIDADES	3	0,7%
LICENCIATURA EN ETNOEDUCACIÓN	3	0,7%
MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN EDUCATIVA	3	0,7%
MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	3	0,7%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BÁSICAS DE LA MEDICINA	2	0,5%
DOCTORADO EN LITERATURA	2	0,5%
INGENIERÍA FÍSICA	2	0,5%
LICENCIATURA EN BILINGÜISMO CON ÉNFASIS EN INGLÉS	2	0,5%
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN	2	0,5%
SECRETARÍA GENERAL	2	0,5%
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	2	0,5%

Dependencias
419

Dependencias

Dependencias involucradas	PQRS	Porcentaje
511-0-131-01 GASTOS GENERALES JORNADAS ESPECIALES	1	0,2%
ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL	1	0,2%
CONTROL INTERNO	1	0,2%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	1	0,2%
DEPARTAMENTO DE DIBUJO	1	0,2%
DEPARTAMENTO DE FÍSICA	1	0,2%
DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS	1	0,2%
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL DEPORTE	1	0,2%
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y NORMALIZACIÓN TÉCNICA	1	0,2%
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y AGROINDUSTRIA	1	0,2%
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	1	0,2%
FACULTAD DE TECNOLOGÍA	1	0,2%
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y LA PROMOCIÓN INSTITUCIONAL	1	0,2%
INGENIERÍA DE MANUFACTURA	1	0,2%
INGENIERÍA ELECTRÓNICA (DIURNA)	1	0,2%
INGENIERÍA EN PROCESOS AGROINDUSTRIALES	1	0,2%
JARDÍN BOTÁNICO	1	0,2%
LICENCIATURA EN ARTES VISUALES	1	0,2%
LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA	1	0,2%
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN (VIRTUAL)	1	0,2%
MAESTRÍA EN SISTEMAS AUTOMÁTICOS DE PRODUCCIÓN	1	0,2%
MEDICINA	1	0,2%
QUÍMICA INDUSTRIAL	1	0,2%
TECNOLOGÍA ELÉCTRICA	1	0,2%
UNIVIRTUAL	1	0,2%
MAESTRÍA EN ENSEÑANZA DE LA FÍSICA	1	0,2%
RELACIONES INTERNACIONALES	1	0,2%

Dependencias
419



Medios utilizados



Aplicativo web 332
(77%)



Electrónico 87
(20.2%)



Oficio 11
(2.6%)



Presencial 1
(0.2%)



Telefónico 0
(0%)

PQRS
registrados
para
responder
431



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 tácito

4

PQRS
registrados
para
responder
300





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
10

Por
responder
3

Derechos de petición en
interés particular y general, quejas,
reclamos y sugerencias (15 días)

0 a 15 días
96

Por
responder
11

Derecho de petición de consulta
(30 días)

0 a 30 días
10

Derecho de petición con
desistimiento tácito

1

PQRS
registrados
para
responder
131



Están dentro de los términos de ley a
corte de 30 de junio