



Universidad
Tecnológica
de Pereira

Vicerrectoría
Administrativa
y Financiera

INFORME PQRS

1 de enero a 29 de agosto de 2021

Elaborado por: Patricia Idárraga Ángel
Técnico Administrativo
Agosto de 2021

PQRS presentados



1331
en
total

PETICIONES
1039

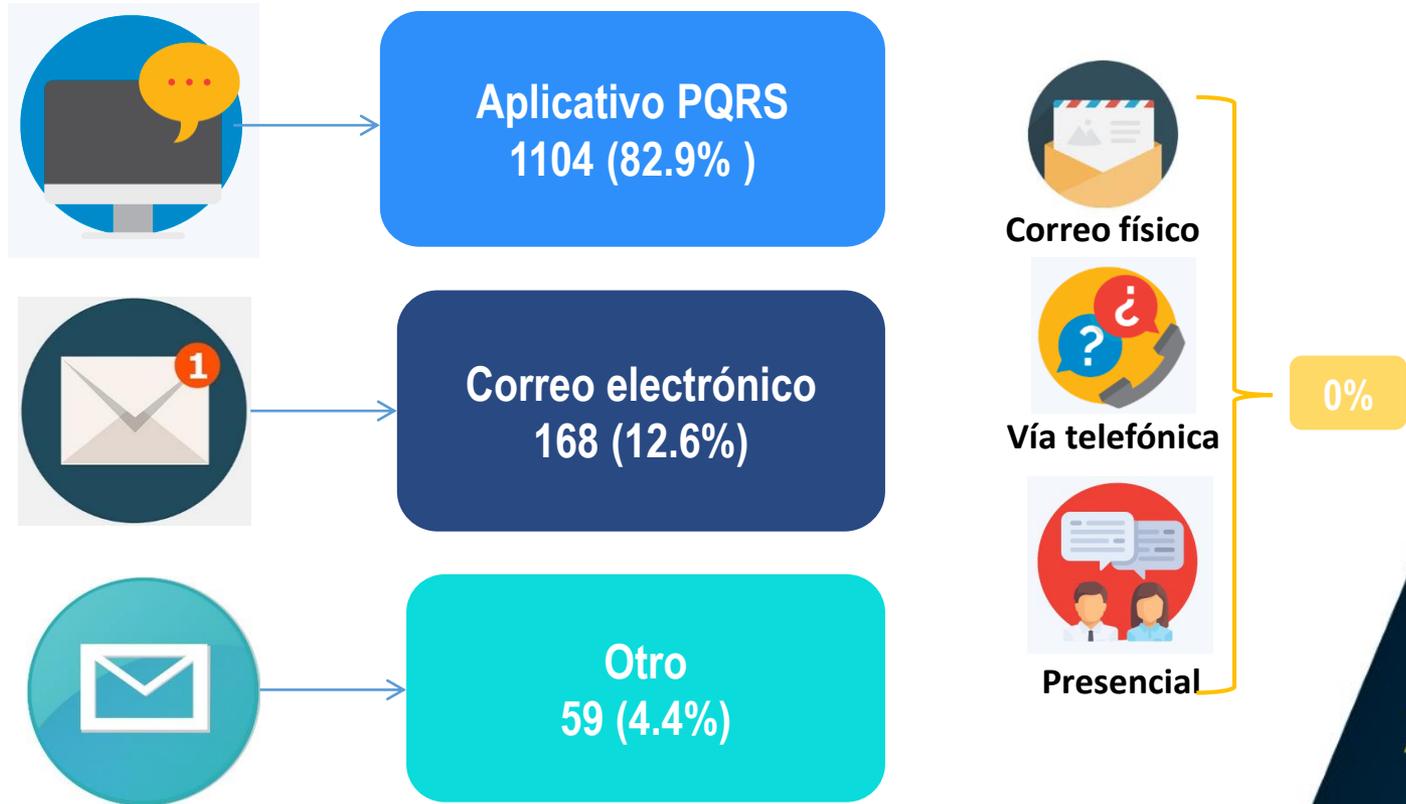
QUEJAS
93

RECLAMOS
188

SUGERENCIAS
11

Medios utilizados

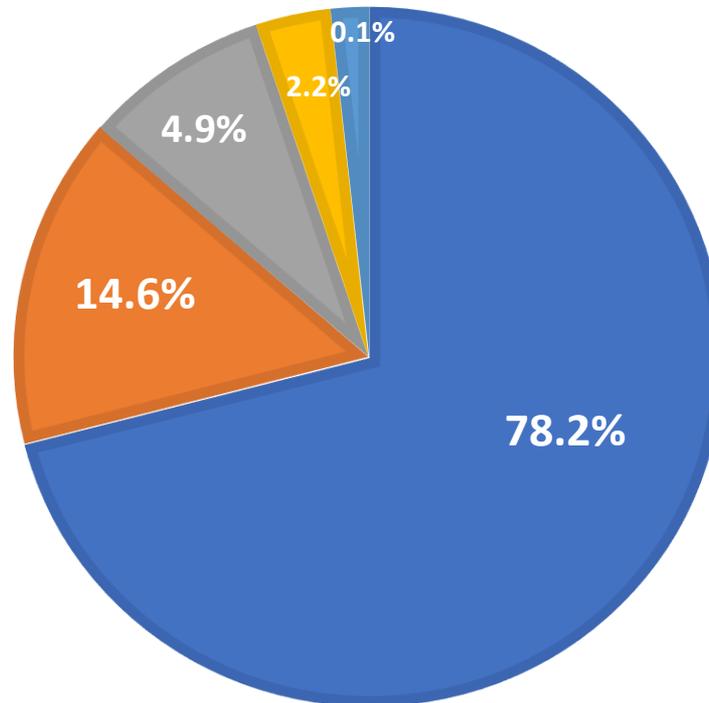
El medio más usado por los usuarios, para manifestar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción fue a través del aplicativo PQRS, con un porcentaje de **83%**.



Tiempos de respuesta

■ 0 a 5 días ■ 6 a 10 días ■ 11 a 15 días ■ 16 a 20 días ■ 21 días y más

Tiempo	Casos
0 a 5 días	1041
6 a 10 días	194
11 a 15 días	65
16 a 20 días	30
21 días y más	1
Total	1331



PQRS por dependencias

Dependencias involucradas	PQRS	Porcentaje
Admisión, Registro y Control	559	42,0%
Gestión Financiera	203	15,3%
Vicerrectoria Responsabilidad y Bienestar U.	90	6,8%
Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Inf.	71	5,3%
Facultad de Ingenierías	52	3,9%
Recursos Informáticos y Educativos	44	3,3%
Facultad de Tecnología	42	3,2%
Facultad Ciencias Empresariales	35	2,6%
Instituto de Lenguas Extranjeras	34	2,6%
Facultad de Ciencias de la Educación	31	2,3%
Facultad de Ciencias Básicas	29	2,2%
Vicerrectoria Académica	20	1,5%
Facultad de Ciencias de la Salud	18	1,4%
Jurídica	16	1,2%
Gestión del Talento Humano	15	1,1%
Facultad de Bellas Artes y Humanidades	15	1,1%
Facultad de Ciencias Ambientales	11	0,8%
Facultad de Ingeniería Mecánica	8	0,6%
Gestión de Servicios Institucionales	7	0,5%
Vicerrectoria Investigaciones, Innovación y Extensión	7	0,5%
Facultad de Ciencias Agrarias y Agroindustria	5	0,4%
Rectoría	5	0,4%
Secretaría General	5	0,4%
Vicerrectoria Administrativa y Financiera	3	0,2%
Relaciones Internacionales	3	0,2%
Univirtual	2	0,2%
Jardín Botánico	1	0,1%
Total	1331	100%

Asuntos más presentados



19.2% Servicio al usuario



7.9% Asignaturas



5.5% Portal



3.5% Correo electrónico



12.2% Matrícula Académica



6.7% Admisiones



4.4% Devolución de dinero



2.9% Pagos



11.5% Matrícula Financiera



6.6% Inscripciones



4.4% Certificados



2.3% Grados

Asuntos presentados

Asuntos	PQRS	Porcentaje
Servicio al usuario	256	19,2%
Matricula académica	162	12,2%
Matricula financiera	153	11,5%
Asignaturas	105	7,9%
Admisiones	89	6,7%
Inscripciones	88	6,6%
Portal	73	5,5%
Devolución dinero	58	4,4%
Certificado	58	4,4%
Correo electrónico	46	3,5%
Pagos	38	2,9%
Grados	31	2,3%
Anormalidad académica	30	2,3%
Cursos	26	2,0%
Programas académicos	25	1,9%
Espacio deportivo	21	1,6%
Funcionarios	17	1,3%
Clases virtuales	14	1,1%
Prácticas Empresariales	7	0,5%
Apoyos	6	0,5%
Becas	6	0,5%
Cancelación semestre	6	0,5%
Habilitaciones	5	0,4%
Matricula de honor	4	0,3%
Transferencia	4	0,3%
Mantenimiento Infraestructura	3	0,2%
Total	1331	100%