

SISTEMA PQRS

Informe de enero a marzo de 2025

Indicadores

Solicitudes



161
Recibidas

Solicitudes recibidas del 1 de enero al 31 de marzo de 2025

3
De pruebas
o anuladas

Solicitudes realizadas a manera de prueba para verificar funcionalidad del aplicativo o anuladas por error en el registro

158
Tramitadas

Solicitudes tramitadas – PQRS
(restando las solicitudes externas y las de prueba o anuladas).

148
Resueltas

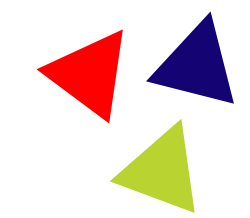
Solicitudes respondidas dentro de los tiempos legales
(respuesta fuera de los tiempos en el aplicativo: 1 se al correo del usuario a término y 2 solicitudes de prórroga).

9
Pendientes

PQRS pendientes por responder
(se encuentran dentro de los tiempos legales con corte a 31/03/25).

1
Desistimiento
expreso

Derecho de petición en el cual el usuario desistió de su solicitud



Indicadores

PQRS por tipo



158
PQRS
tramitados

Derechos
de petición

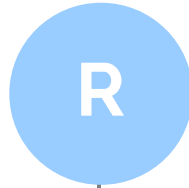


De consulta 7
De información o documentos 38
En interés general 9
En interés particular 46

Quejas



Reclamos



Sugerencias



Indicadores

Varios

5
Anónimos

PQRS donde el usuario no registra su nombre, son considerados anónimos

56
**Traslados
internos**

PQRS trasladados a otras dependencias cuando el asunto no corresponde a la dependencia que inicialmente lo recibió

1
Reclasificados

PQRS reclasificados
(Por ejemplo, una queja, es un reclamo; un derecho de petición es una queja, entre otros).

7
Repetidos

PQRS enviados por el mismo usuario con el mismo asunto a la misma dependencia y en las mismas fechas, pero con diferente clasificación

4
**A varias
dependencias**

PQRS enviados por el mismo usuario a dos o más dependencias

6
Duplicados

PQRS que el aplicativo duplicó o la dependencia lo registró 2 veces
(en los reportes salen más de una vez).

Indicadores

No se presentaron en el periodo



Tipos de usuario



Canales de atención

Recepción de solicitudes



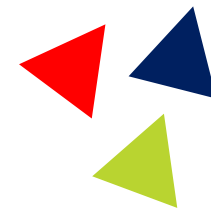
Para responder solicitudes



Cuando el usuario presenta un PQRS, tiene la opción de escoger por que medio quiere la respuesta, sin embargo, si marca la opción "Físico", también le llegará la respuesta al correo electrónico.



Tiempos de respuesta



Derechos de petición

7
Consulta

* 30 días

38
Información
o
documentos

* 10 días

9
Interés
general

46
Interés
particular

33
Quejas

20
Reclamos

5
Sugerencias

* 15 días

Resueltos
(# días)

5 (0 a 30)

36 (0 a 10)

9 (0 a 15)

42 (0 a 15)

32 (0 a 15)

18 (0 a 15)

4 (0 a 15)

Solicitudes de
prórroga

1 (10 y más)

1 (16 y más)

Desistimientos

1 expreso

Pendientes por
respuesta

2

1

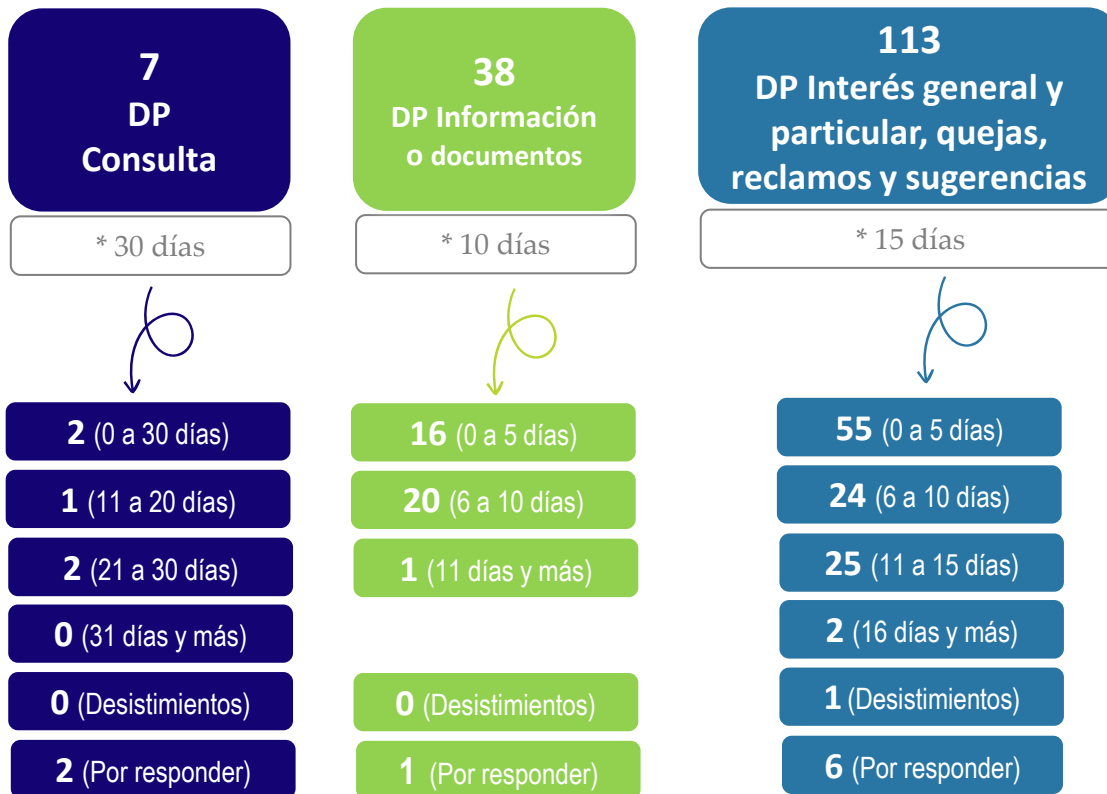
2

1

2

1

Promedio de días en la respuesta



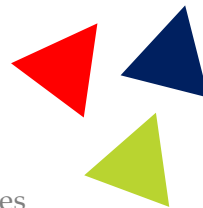
Asuntos más presentados



| Asuntos | PQRS | % |
|--------------------------|------|-------|
| Solicitud de información | 30 | 19.0% |
| Servicio al usuario | 14 | 8.9% |
| Matrícula académica | 13 | 8.2% |
| Funcionarios | 9 | 5.7% |
| Matrícula financiera | 9 | 5.7% |
| Cafeterías | 8 | 5.1% |
| Certificados | 8 | 5.1% |
| Asignaturas | 7 | 4.4% |
| Contratación | 6 | 3.8% |
| Espacio Físico | 6 | 3.8% |

| Asuntos | PQRS | % |
|-----------------------------------|------|------|
| Apoyos | 5 | 3.2% |
| Devolución de dinero | 5 | 3.2% |
| Correo electrónico | 4 | 2.5% |
| Mala atención o servicio recibido | 4 | 2.5% |
| Prácticas empresariales | 4 | 2.5% |
| Programas académicos | 4 | 2.5% |
| Pagos | 3 | 1.9% |
| Reingreso | 3 | 1.9% |
| Carnetización | 2 | 1.3% |
| Curso de inglés | 2 | 1.3% |

Dependencias



Dentro del Sistema PQRS los usuarios puede encontrar **149 dependencias** administrativas y académicas disponibles para enviar solicitudes, de estas **35 dependencias** recibieron PQRS (23.4%).

No
recibieron
PQRS

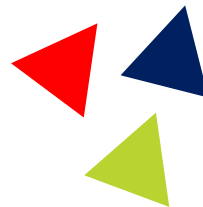
114 dependencias (76.6%)
no recibieron ninguna solicitud

1
PQRS

Dependencia

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
TECNOLOGÍA INDUSTRIAL
FACULTAD DE MECÁNICA APLICADA
LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA
LICENCIATURA EN MATEMÁTICAS Y FÍSICA
UNIVIRTUAL
MAESTRÍA EN CIENCIAS AMBIENTALES
DEPARTAMENTO DE FÍSICA
DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS
FACULTAD DE INGENIERÍAS
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y NORMALIZACIÓN
TÉCNICA
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA PRIMARIA
TECNOLOGÍA EN DESARROLLO DE SOFTWARE

Dependencias



2 a 3
PQRS

Dependencia / #PQRS

| | |
|---|---|
| INGENIERÍA MECÁNICA | 3 |
| VICERRECTORÍA ACADÉMICA | 3 |
| GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 3 |
| INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN | 3 |
| FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD | 3 |
| ILEX UTP | 2 |
| PLANEACIÓN | 2 |
| MECATRONICA | 2 |
| BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA | 2 |
| DEPARTAMENTO DE DIBUJO | 2 |

4 a 5
PQRS

| | |
|--|---|
| RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS | 5 |
| VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN | 5 |
| VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 5 |
| ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL | 5 |
| LICENCIATURA EN ARTES VISUALES | 4 |

6 a 9
PQRS

Dependencia / #PQRS

| | |
|--------------------|---|
| GESTIÓN FINANCIERA | 9 |
| JURÍDICA | 8 |
| SECRETARÍA GENERAL | 7 |

10 y
más
PQRS

| | |
|---|----|
| ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | 20 |
| VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO | 20 |
| GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES | 17 |
| GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | 15 |