



Universidad Tecnológica
de Pereira

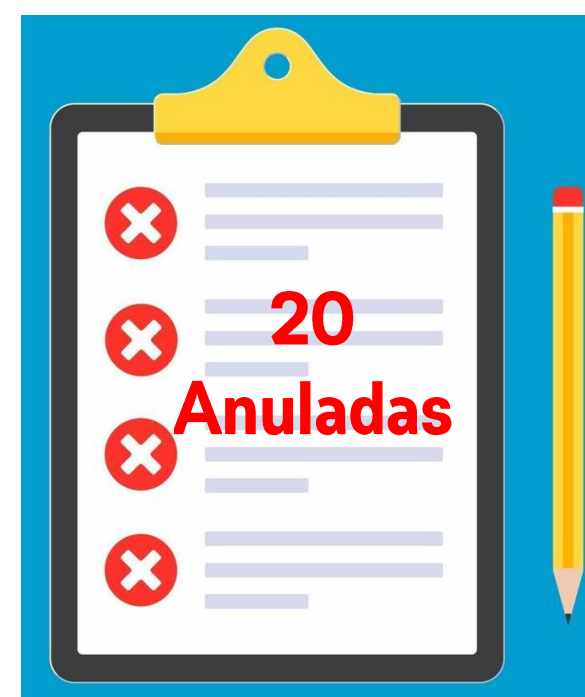
*VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y
FINANCIERA*

Primer informe PQRS

enero a marzo 2026

INDICADORES

**Solicitudes recibidas en el periodo comprendido
entre el 1 de enero a 31 de marzo de 2026**



Solicitudes anuladas por
falta de fundamento,
usuario no identificado
y/o detección de correos
con características
maliciosas.



PQRS TRAMITADOS

Gestión de solicitudes recibidas



197

TRAMITADOS

Solicitudes para tramitar
(restando las anuladas)



166 PQRS respondidos dentro de los tiempos legales



1 reclamo respondido al correo electrónico del usuario dentro de los tiempos legales (respuesta fuera de término en aplicativo)



4 solicitudes de prórroga (respuesta fuera de término en aplicativo)



26 PQRS pendientes por responder, se encuentran dentro de los términos de ley.

PQRS POR TIPO

Número de solicitudes de acuerdo al tipo

197

PQRS



Derechos
de petición

118



Quejas

39



Reclamos

38



Sugerencias

2

67 en interés particular
36 de información o documentos
10 en interés general
5 de consulta

INDICADORES VARIOS

Valores cuantitativos de medición

1
Anónimos

Cuando el usuario opta por no dar su nombre o no lo registra en el formulario.

51
Traslados internos

Cuando el asunto no corresponde a la dependencia que inicialmente recibió el PQR, está lo traslada a la dependencia competente.

2
Reclasificados

Cuando el usuario tipificó incorrectamente su solicitud; por ejemplo, una queja, es un reclamo, o un derecho de petición es una queja, entre otros.

10
Repetidos

Cuando las solicitudes son enviadas por el mismo usuario, con el mismo asunto, a la misma dependencia y en las mismas fechas, incluso cuando presentan una tipificación diferente.

2
A varias dependencias

Cuando el usuario envía la misma solicitud a dos o más dependencias.

4
Duplicados

Cuando las solicitudes quedaron registradas más de una vez, ya sea por errores en el aplicativo o por que la dependencia la registró más de una vez.

INDICADORES VARIOS

No se presentaron en el periodo



TIPOS DE USUARIO

Número de solicitudes y porcentaje por cada tipo

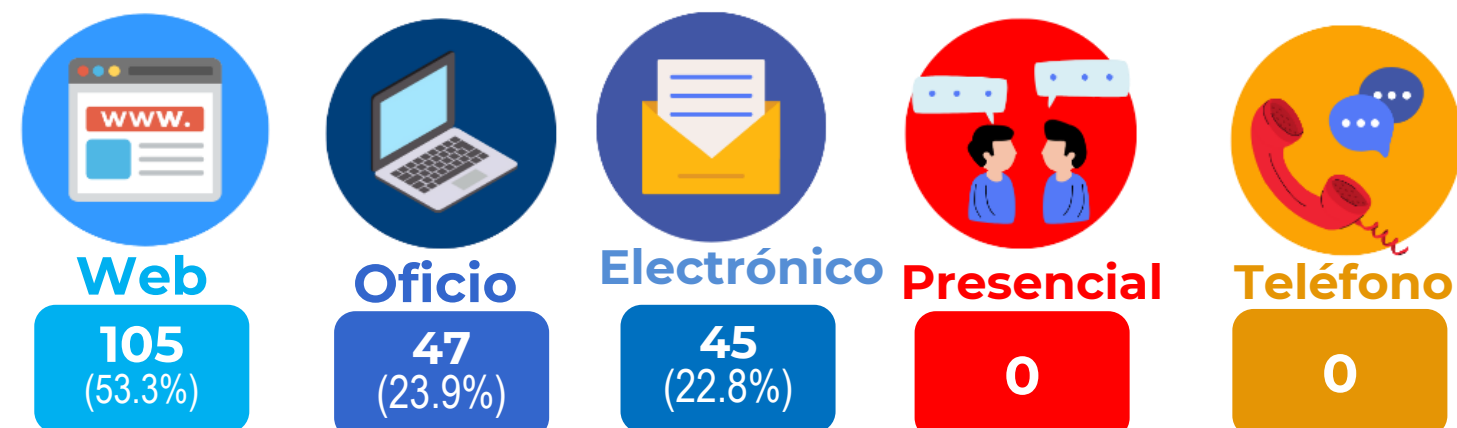


CANALES DE ATENCIÓN

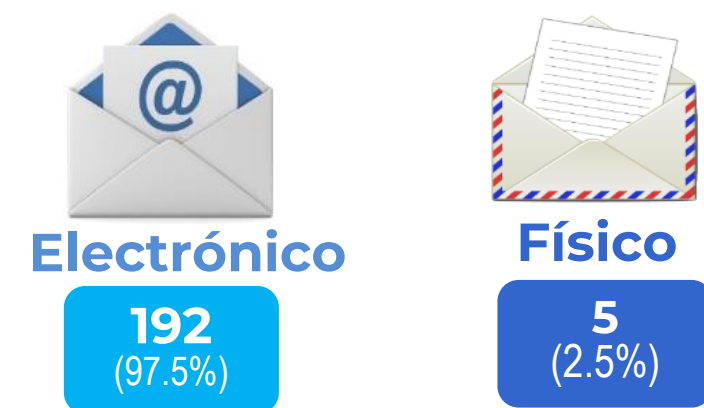
Para recibir y responder solicitudes



Recepción de solicitudes



Respuesta de solicitudes



Para este caso la respuesta también es enviada al correo electrónico registrado.

RESPUESTAS

Estado de las respuestas por tipo de PQRS

Derechos de petición

Interés particular

Información o documentos

Interés general

Consulta

Quejas

Reclamos

Sugerencias



A término

57

25

8

5

35

34

2



A término al correo
(fuera de tiempos en aplicativo)

1



Solicitud prórroga
(fuera de tiempos en aplicativo)

1

2

1



Pendientes por responder

9

9

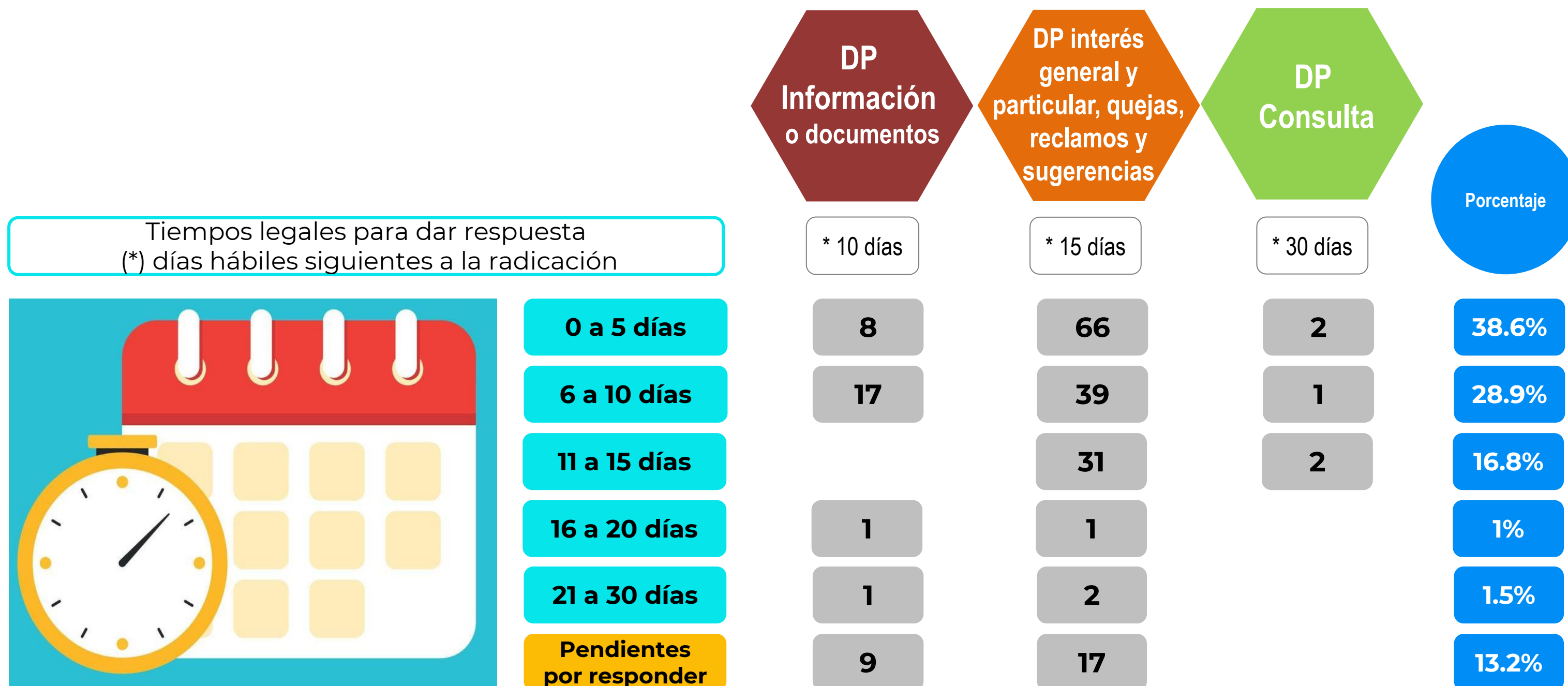
1

4

3

TIEMPOS DE RESPUESTA

Número de días en que se respondieron las solicitudes



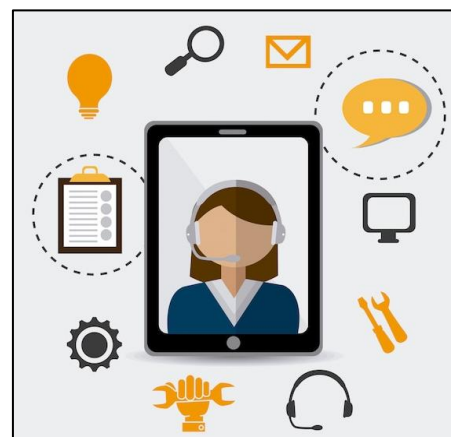
ASUNTOS MÁS PRESENTADOS

Número de solicitudes por cada asunto

Asuntos más frecuentes en las solicitudes presentadas por los usuarios.



46 Solicitud de
información



28 Servicio al
usuario



23 Asignaturas



19 Matrícula
académica



11 Funcionarios



8 Mala atención



6 Espacio
deportivo



5 Matrícula
financiera

PQRS POR DEPENDENCIA

Número de PQRS por dependencia

En el Sistema PQRS los usuarios puede encontrar **149 dependencias administrativas y académicas** habilitadas para la recepción de solicitudes, de estas, 54 dependencias recibieron PQRS en el primer trimestre 2026, lo que equivale al 36.2%.

