

INFORME PQRS

enero a junio 2023

Elaborado por: Patricia Idárraga Ángel
Técnico Administrativo
6 de julio de 2023

Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por corrupción



El Sistema PQRS se establece con el fin de atender los **Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por corrupción** de la comunidad universitaria y la ciudadanía en general.

Vicerrectoría Administrativa y Financiera es la dependencia encargada de elaborar informes periódicos para presentar a entes internos y externos relacionados con los **Derechos de petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias** presentados.

Control Interno Disciplinario es la dependencia encargada de recibir y atender las **Denuncias por corrupción**.

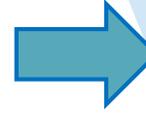


Indicadores

PQRS enero a junio 2023

Total solicitudes
recibidas
432

PQRS trasladados a
otras Entidades
2



**PQRS tramitados
430**

PQRS trasladados a
otras Dependencias
143

Quejas y Reclamos
anónimos
3

PQRS reclasificados
3

PQRS clasificación diferente
e igual usuario, dependencia,
y asunto
1

PQRS repetidos
3

PQRS enviados a varias
dependencias
2

Solicitud de información
solicitada al usuario
6

Derechos de petición
desistidos tácitamente
1

Indicadores

Total solicitudes recibidas: son todos aquellos PQRS manifestados por la ciudadanía y comunidad en general.

PQRS trasladados a otras Entidades: cuando la dependencia recibe un PQRS, que no le compete a la UTP, se traslada a la entidad competente.

PQRS tramitados: son aquellos que se respondieron, se resta el número de solicitudes recibidas, menos los PQRS trasladados a otras Entidades.

PQRS trasladados a otras dependencias: cuando la dependencia recibe un PQRS, que no le compete, se traslada a otra dependencia.

PQRS reclasificados: cuando la dependencia reclasifica el tipo de PQRS, por ejemplo: una queja es un reclamo, o una sugerencia es una queja, etc.

PQRS repetidos: cuando el usuario interpone un PQRS, del mismo asunto a la misma dependencia.

Solicitud de información solicitada al usuario: es cuando se le solicita al usuario aclarar lo que esta solicitando en su derecho de petición.

Quejas y Reclamos anónimos: el usuario registra su nombre como "Anónimo" o manifiesta su queja a través del correo y líneas telefónicas de quejas y reclamos de manera anónima.

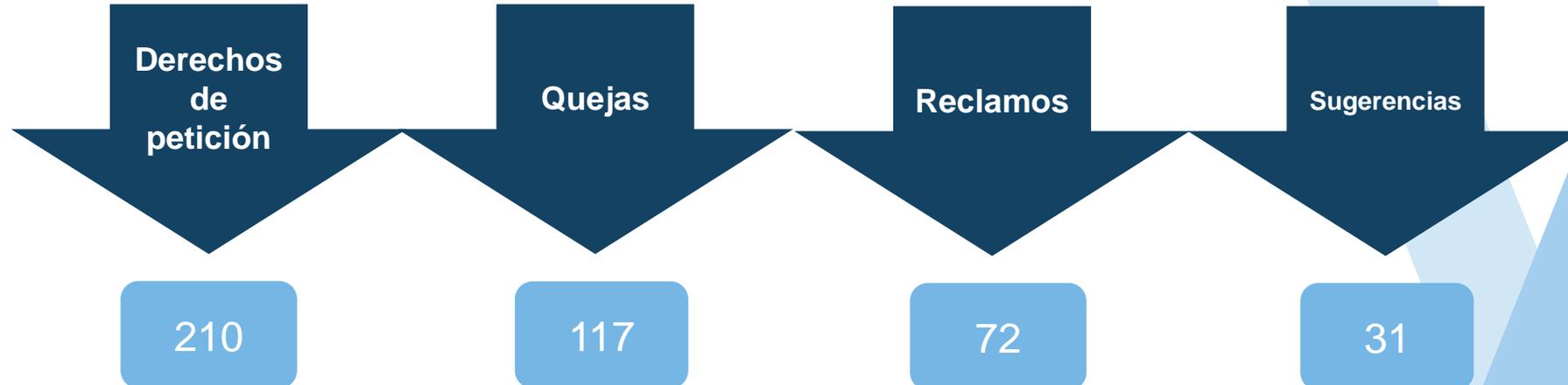
PQRS clasificación diferente e igual usuario, dependencia, asunto: cuando el usuario envía, por ejemplo, una queja y un derecho de petición sobre el mismo asunto.

PQRS enviados a varias dependencias: cuando el usuario interpone un PQRS a dos o más dependencias.

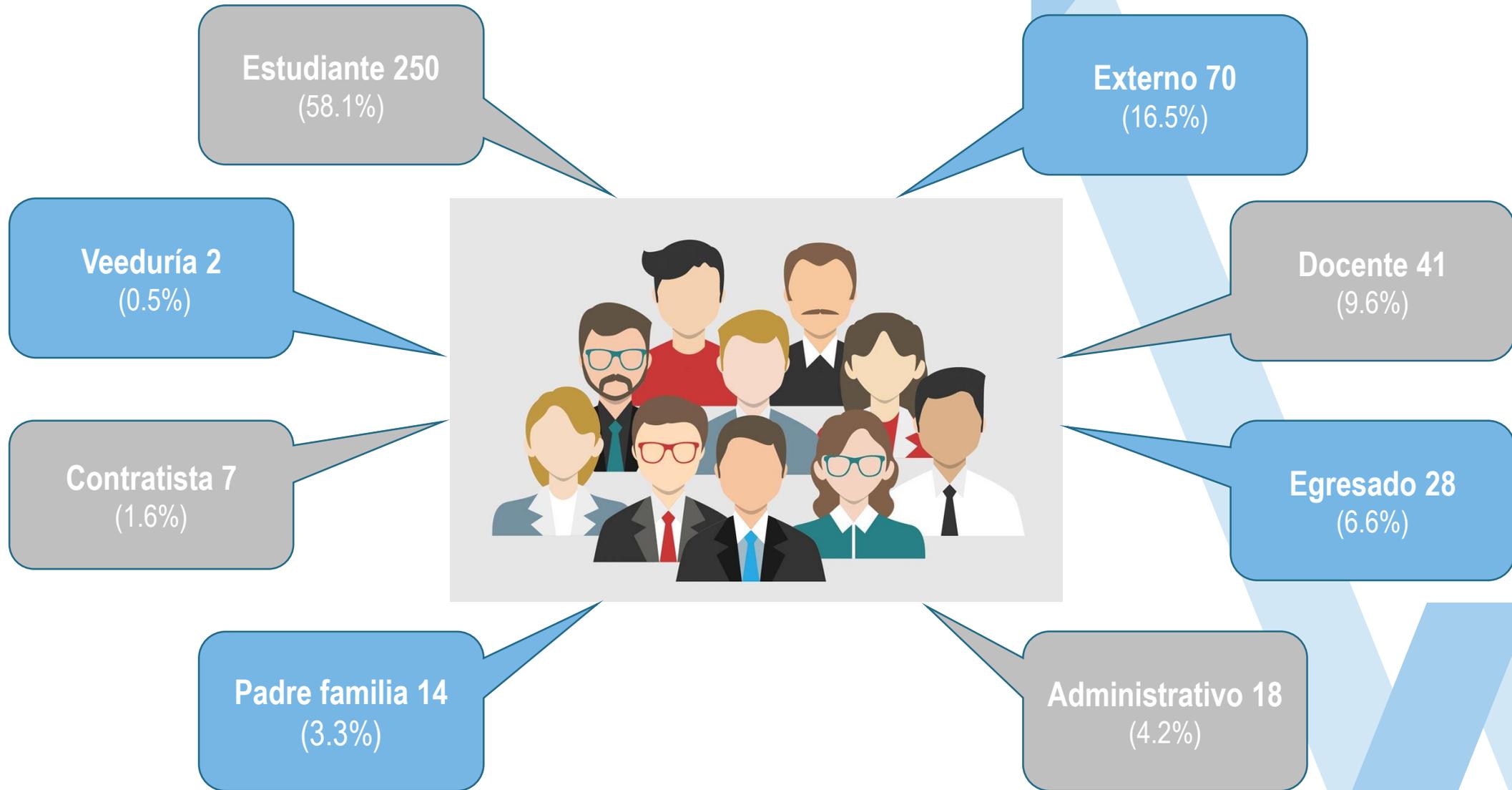
Derechos de petición desistidos tácitamente: cuando el usuario no suministra información o documentación requerida en los tiempos establecidos para completar su solicitud y se genera una Resolución de Rectoría.



PQRS tramitados



Tipos de usuario



Medios de solicitud



Medios de respuesta

Electrónico 420
(97.7%)



Físico 10
(2.4%)

Tiempos de respuesta

Derecho de
petición de
consulta
14

30 días

0 a 30 días = 13

31 y más días = 0

Por responder = 1

Derecho de
petición de
información
o documentos
61

10 días

0 a 10 días = 53

11 y más días = 2

Por responder = 6

Derechos
de petición
en interés
general
22

15 días

0 a 15 días = 22

15 y más días = 0

Por responder = 0

Derechos
de petición
en interés
particular
113

15 días

0 a 15 días = 93

15 y más días = 2

Por responder = 17

Desistimiento tácito = 1

Derechos de
petición
210

Tiempos de respuesta



15 días

0 a 15 días = 110

15 y más días = 2

Por responder = 5



15 días

0 a 15 días = 65

15 y más días = 0

Por responder = 7



15 días

0 a 15 días = 29

15 y más días = 0

Por responder = 2

**Quejas
reclamos y
sugerencias**
220



Asuntos más presentados

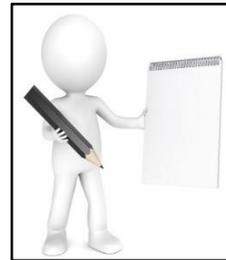
PQRS enero a junio 2023



17.0% Solicitud de información



11.4% Matrícula financiera

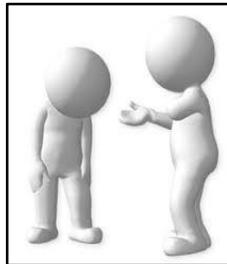


9.3% Asignaturas

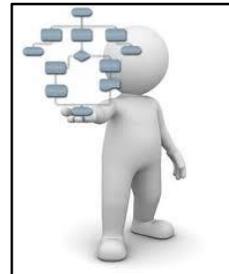


8.4% Espacio físico

PQRS
tramitados
430



7.2% Funcionarios



4.4% Matrícula académica



4.4% Servicio al usuario



4.0% Certificados



Asuntos más presentados

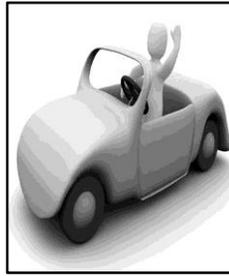
PQRS enero a junio 2023



3.0% Horarios



2.8% Admisiones



2.3% Parquaderos



2.3% Ruido



2.1% Homologación



1.9% Correo electrónico



1.9% Mala atención
o servicio recibido



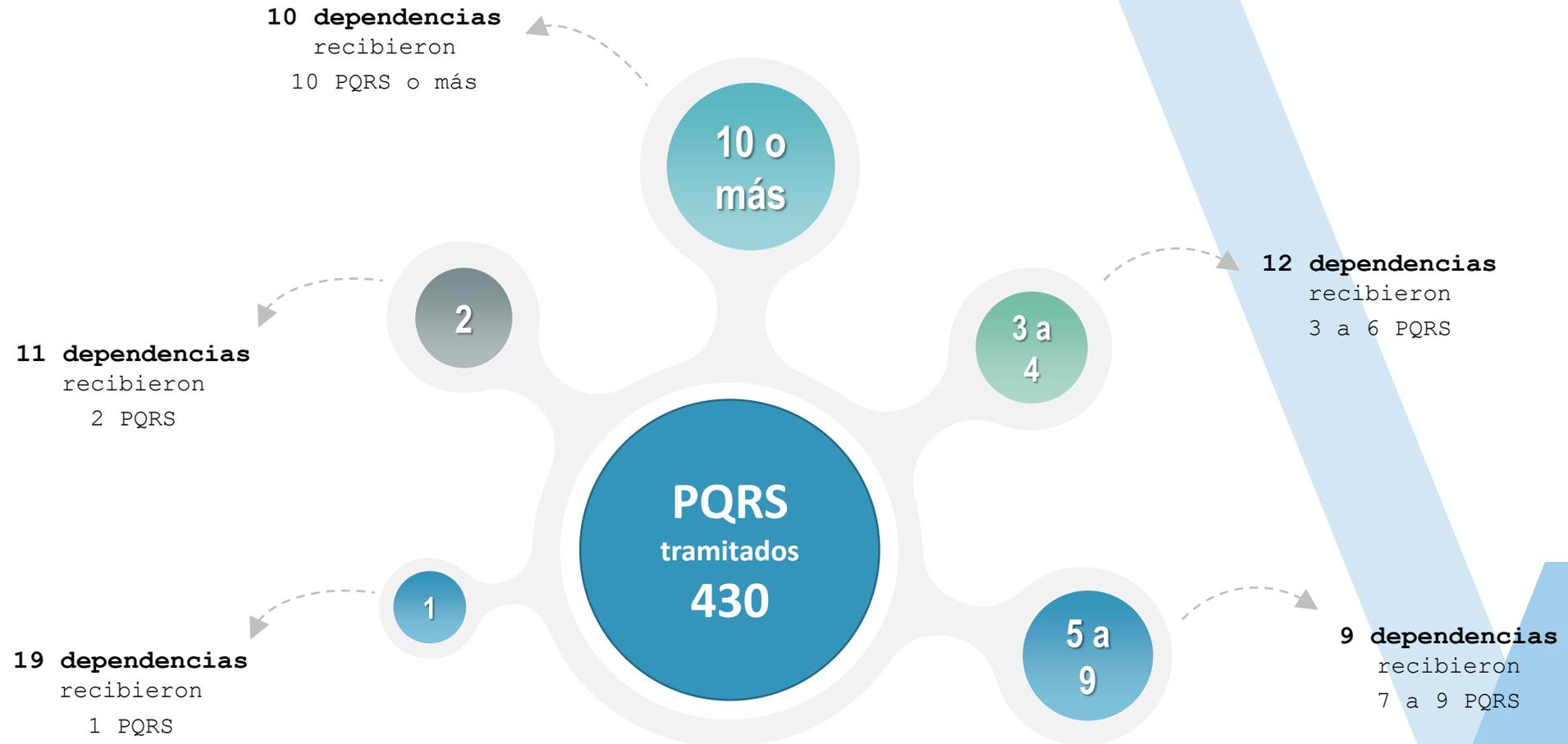
1.6% Pagos

PQRS
tramitados
430



Dependencias

Dentro del Sistema PQRS el usuario puede encontrar **142 dependencias** administrativas y académicas para enviar su solicitud, 61 recibieron PQRS, mientras 81 dependencias no recibieron ninguna solicitud.





Dependencias

Dependencia	PQRS	Porcentaje
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	87	20.2%
GESTIÓN FINANCIERA	46	10.7%
GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	42	9.8%
VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	27	6.3%
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	24	5.6%
RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	15	3.5%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	14	3.3%
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	12	2.8%
ILEX	11	2.6%
JURÍDICA	10	2.3%

PQRS
tramitados
430

10 o
más



Dependencias

Dependencia	PQRS	Porcentaje
SECRETARIA GENERAL	9	2.1%
INGENIERIA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN	8	1.9%
CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	6	1.4%
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	1.2%
VICERRECTORIA ACADÉMICA		
ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL		
BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA		
DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS		
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD		

PQRS
tramitados
430

5 a
9



Dependencias

Dependencia	PQRS	Porcentaje
DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y AGROINDUSTRIA FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS FACULTAD DE INGENIERÍAS PLANEACIÓN	4	0.9%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN LICENCIATURA EN BILINGÜISMO CON ÉNFASIS EN INGLÉS MEDICINA MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA JARDÍN BOTÁNICO	3	0.7%

PQRS
tramitados
430

3 a
4



Dependencias

Dependencia	PQRS	Porcentaje
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DEPARTAMENTO DE FÍSICA FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA INGENIERÍA ELÉCTRICA INGENIERÍA FÍSICA LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA PRIMARIA LICENCIATURA EN TECNOLOGÍA MAESTRÍA EN MATEMÁTICA MECATRONICA UNIVIRTUAL VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN	2	0.5%

PQRS
tramitados
430

2



Dependencias

Dependencia	PQRS	Porcentaje
CONTROL INTERNO DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BÁSICAS DE LA MEDICINA DEPARTAMENTO DE CIENCIAS CLÍNICAS DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES E IDIOMAS DOCTORADO EN LITERATURA ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL DEPORTE FACULTAD DE BELLAS ARTES Y HUMANIDADES FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES GESTIÓN AMBIENTAL JORNADAS ESPECIALES INGENIERÍA ELECTRÓNICA (DIURNA) INGENIERÍA EN PROCESOS SOSTENIBLES DE LAS MADERAS LICENCIATURA EN ARTES VISUALES LICENCIATURA EN ETNOEDUCACIÓN LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TECNOLOGÍA EN PRODUCCIÓN HORTÍCOLA TECNOLOGÍA INDUSTRIAL TECNOLOGÍA MECÁNICA	1	0.2%

PQRS
tramitados
430

1