



# INFORME FINAL

# PQRS

## 2023

**Elaborado por: Patricia Idárraga Ángel**  
**Técnico Administrativo**  
**Vicerrectoría Administrativa y Financiera**  
**22 de enero de 2024**



01

## Indicadores

Cifras estadísticas de los PQRS recibidos en 2023

02

## PQRS tramitados

Número de derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias respondidas en 2023

03

## Usuarios y medios

Tipos de usuarios y medios de solicitud y respuesta

04

## Tiempos de respuesta

Número de días en que se dieron respuesta a los PQRS

05

## Asuntos

Asuntos más presentados por los usuarios en sus solicitudes

06

## Dependencias

Número de PQRS por dependencias

07

## Encuesta de satisfacción

Resultado de la encuesta de satisfacción de los usuarios

# 01 Indicadores

Cifras estadísticas de los PQRS recibidos  
en 2023





## Solicitudes recibidas

Solicitudes recibidas en la vigencia través del aplicativo PQRS

783



## Trasladadas

Solicitudes trasladadas a entidades externas, por no ser de competencia de la UTP

2



## Total de solicitudes

Número de PQRS para tramitar  
(restando las trasladadas)

781



## Pendientes

Los PQRS pendientes por responder se encuentran dentro de los términos de ley (con corte a 22/01/24).

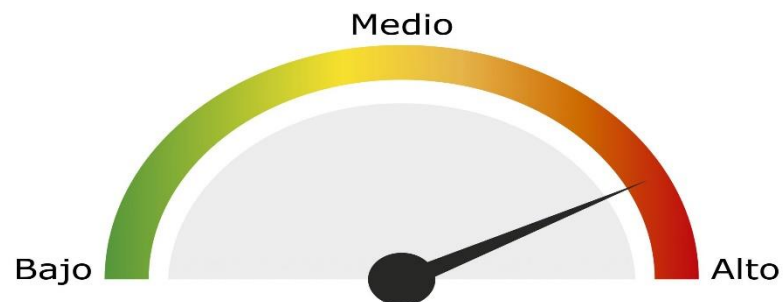
11



## Resueltos fuera de los tiempos

Número de PQRS resueltos fuera de los términos de Ley

9



## Riesgo

Mapa de riesgos - Posibilidad de incurrir en una falta disciplinaria por no cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley:

Porcentaje de PQRS sin responder en los tiempos establecidos / PQRS recibidos.

Porcentaje 1,1%



## Fallas sistemas de información

Aquellos PQRS, que por fallas en los sistemas de información **no se respondieron por el aplicativo a tiempo**, pero se envió respuesta al usuario por correo en los términos establecidos.

3



## Solicitudes enviadas al usuario

Aquellos PQRS, donde se le solicitó al usuario prórroga para dar respuesta, por lo que **en el aplicativo se refleja resuelto por fuera de los términos de ley**.

4



**Tácito**

**Expreso**

**Desistimientos**

**tácitos** (*generaron resolución de Rectoría*)

**Desistimientos**

**expresos** (*el usuario desistió de su solicitud*)

5

4



**Acceso a la información negada**

**Solicitud de información**

**Solicitudes en las que se negó el acceso a la información**

Se solicitó información al usuario, con el fin de aclarar lo solicitado en su DP

0

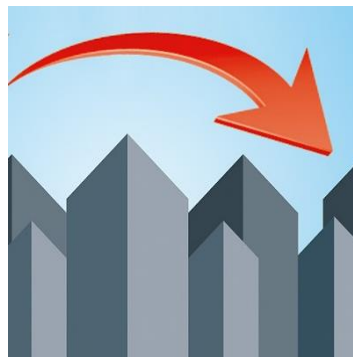
10



## PQRS anónimos

PQRS presentados de  
manera anónima

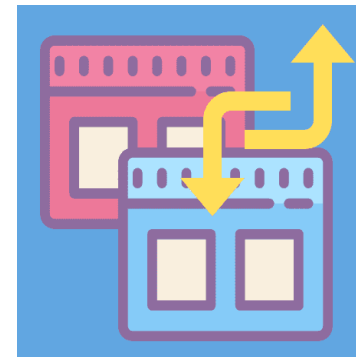
11



## Trasladados internos

PQRS trasladados a otras  
dependencias, cuando el asunto  
no le compete a la dependencia  
que recibió el PQRS

262



## PQRS reclasificados

PQRS reclasificados cuando  
(ejemplo):  
una queja, es un reclamo; un derecho  
de petición es una queja; etc.

9





## Repetidos

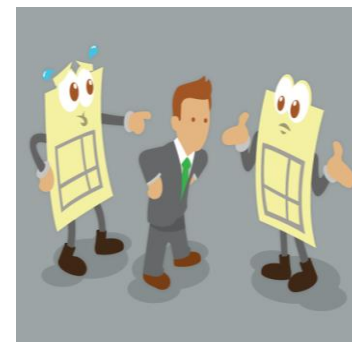
## A varias dependencias

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

PQRS enviados por el  
mismo usuario a dos o  
más dependencias

17

10



## Duplicados

PQRS que el aplicativo  
duplica y en los reportes  
salen más de una vez

4

# 02 PQRS tramitados

Número de derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias respondidas en 2023







# 03 Usuarios y medios

Tipos de usuarios y medios de solicitud y respuesta



## Tipos de usuario



Estudiante

490  
(62.7%)

Otros  
(externos) 114  
(14.6%)

Docente  
58  
(7.4%)

Egresado  
40  
(5.1%)

Administrativo

36  
(4.6%)

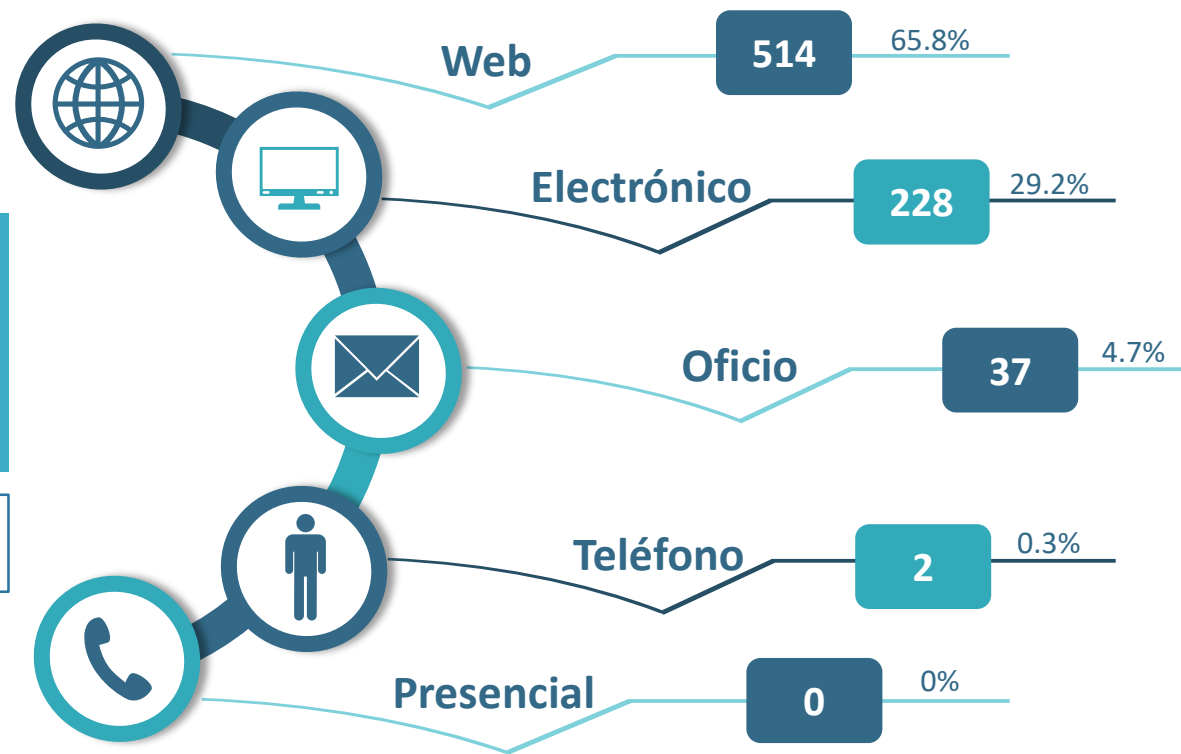
Padre Familia  
27  
(3.5%)

Contratista  
11  
(1.4%)

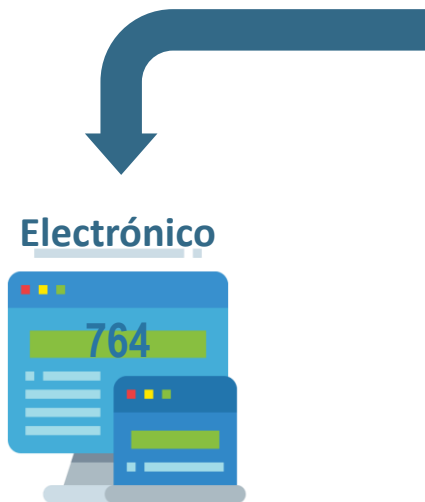
Veeduría  
5  
(0.6%)

## Medios de solicitud

Medios usados para presentar PQRS en la Institución



## Medios de respuesta



*Quando el usuario presenta un PQRS, tiene la opción de escoger por que medio quiere la respuesta, si escoge "Físico", le llegará también la respuesta al correo.*





# 04 Tiempos de respuesta

Número de días en que se dieron respuesta a los PQRS





Los términos para dar respuesta a los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias se suspenderán en los siguientes casos:

- Los fines de semana y días festivos.
- Los días laborales de semana santa, que hayan sido autorizados institucionalmente.
- En el periodo de vacaciones colectivas de la Institución.
- Por alteración del orden público en la Universidad, que interrumpa la prestación del servicio.
- Fallas técnicas (red, servidores, seguridad, etc.)

Los PQRS pendientes por responder, al momento de elaborar el presente informe, se encuentran dentro de los términos de ley, puesto que se suspendieron términos por las vacaciones colectivas de la Institución hasta el 10 de enero de 2024, retomando el conteo de días a partir del 11 de diciembre.

## Derechos de petición de consulta

**Total 26**

**\*\*30 días**

Resueltos de 0 a 30 días: **26**

Resueltos de 31 y más días: **0**

Pendientes por responder: **0**

## Derechos de petición de información o documentos

**Total 111**

**\*\* 10 días**

Resueltos de 0 a 10 días: **98**

Resueltos de 11 y más días: **2**

Resueltos por fuera de los términos en el aplicativo

Por fallas técnicas: **1**

Por solicitud de prórroga al usuario: **4**

Desistimiento expreso: **1**

Desistimiento tácito: **3**

Pendientes por responder: **2**

El término para brindar respuesta es de **\*\* días hábiles** siguientes a su recepción.

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

## Derechos de petición en interés general

**Total 43**

Resueltos de 0 a 15 días: **41**

Resueltos de 16 y más días: **0**

Desistimiento expreso: **1**

Desistimiento tácito: **0**

Pendientes por responder: **1**

## Derechos de petición en interés particular

**Total 206**

Resueltos de 0 a 15 días: **194**

Resueltos de 16 y más días: **4**

Desistimiento expreso: **2**

Desistimiento tácito: **2**

Pendientes por responder: **4**

*El término para brindar respuesta es de 15 días hábiles siguientes a su recepción.*

*Los PQRS pendientes por responder se encuentran dentro de los términos de ley.*

## Quejas

Total 204

Resueltos de 0 a 15 días: **198**

Resueltos de 16 y más días: **3**

Pendientes por responder: 3

## Reclamos

Total 144

Resueltos de 0 a 15 días: **142**

Resueltos de 16 y más días: **0**

Resueltos por fuera de los términos en el aplicativo, por fallas técnicas: **1**

Pendientes por responder: **1**

## Sugerencias

Total 47

Resueltos de 0 a 15 días: **46**

Resueltos de 16 y más días: **0**

Resueltos por fuera de los términos en el aplicativo, Por fallas técnicas: **1**

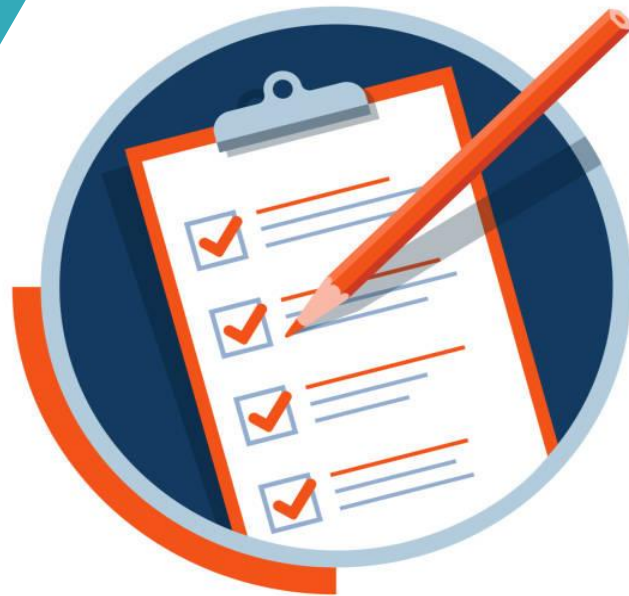
Pendientes por responder: **0**

*El término para brindar respuesta es de 15 días hábiles siguientes a su recepción.*

*Los PQRS pendientes por responder se encuentran dentro de los términos de ley.*

# 05 Asuntos

Asuntos más presentados por los usuarios en sus solicitudes





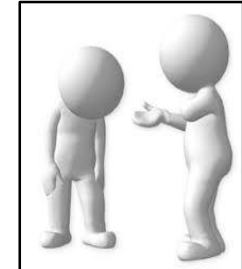
17.7% Solicitud de información



14.1% Matrícula financiera



7.8% Espacio físico



7.2% Funcionarios



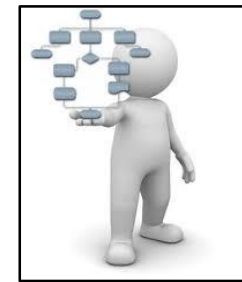
6% Asignaturas



5% Horarios



4.6% Servicio al usuario



4.4% Matrícula académica



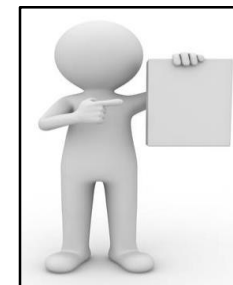
**2.8% Certificados**



**2% Pagos**



**2% Ruido**



**1.9% Homologación**



**1.8% Admisiones**



**1.8% Notas**



**1.7% Curso de Inglés**



**1.7% Mala atención  
o servicio recibido**



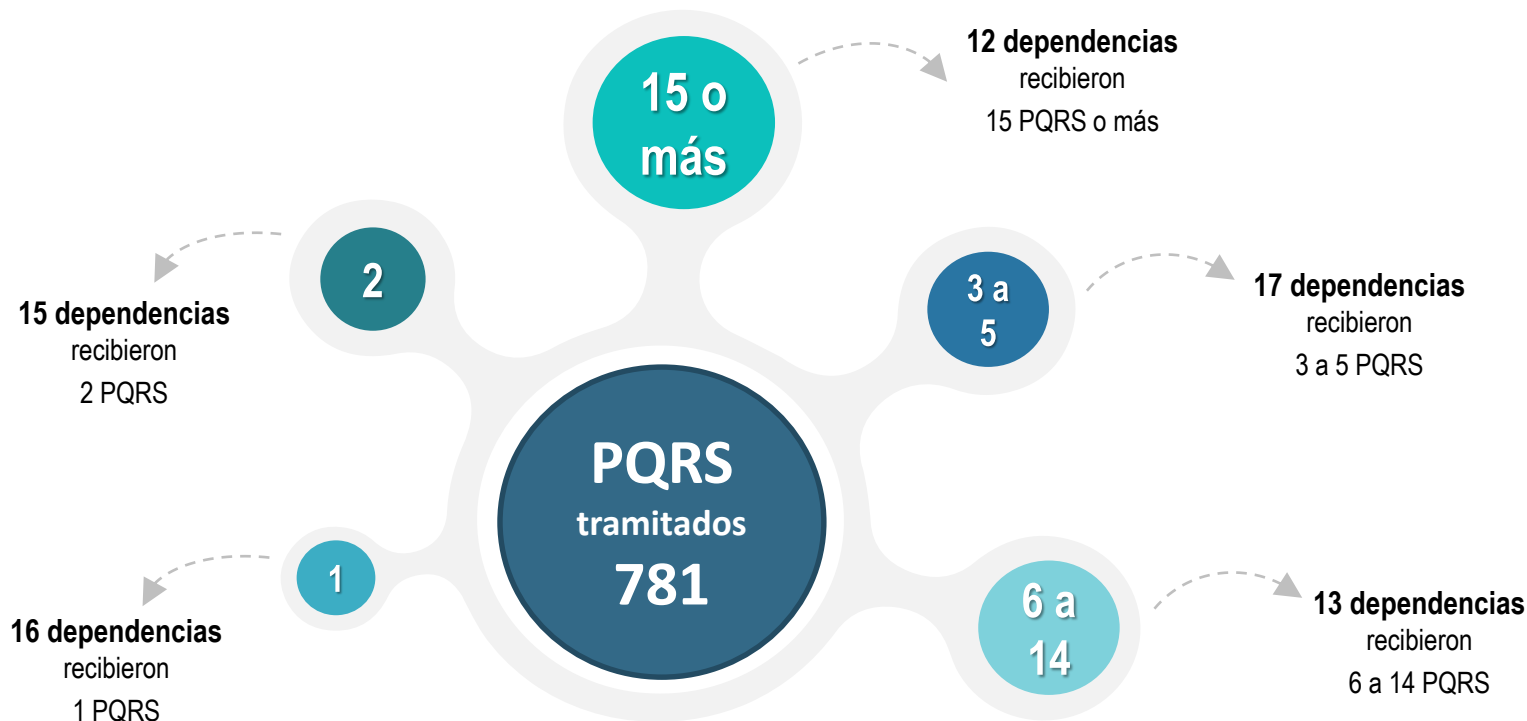
# 06 Dependencias

Número de PQRS por dependencias



Dentro del Sistema PQRS el usuario puede encontrar **145 dependencias** administrativas y académicas para enviar solicitudes.

**73 recibieron PQRS** (50.3%), mientras 72 dependencias (49.7%) no recibieron ninguna solicitud.



Dependencia	PQRS
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	155
GESTIÓN FINANCIERA	101
GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	58
VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	55
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	36
ILEX	27
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	26
PLANEACIÓN	26
RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	21
JURÍDICA	18
SECRETARÍA GENERAL	17
FAC. CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	15

**PQRS**  
tramitados  
**781**

**15 o  
más**

**8.3%**

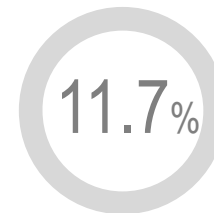
Dependencia	PQRS
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	13
INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN	12
DEPTO DE MATEMÁTICAS	11
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	11
ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL	10
CEINCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	10
FAC. CIENCIAS DE LA SALUD	9
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	8
FAC. CIENCIAS EMPRESARIALES	6
FAC. DE INGENIERÍAS	6
MEDICINA	6
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	6
BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA	6

**PQRS**  
tramitados  
**781**

6 a  
14

9%

Dependencia	PQRS
DEPARTAMENTO DE FÍSICA DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y AGROINDUSTRIA INGENIERÍA ELÉCTRICA UNIVIRTUAL	5
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS LICENCIATURA EN ARTES VISUALES LICENCIATURA EN BILINGÜISMO CON ÉNFASIS EN INGLÉS MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	4
CONTROL INTERNO DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS FACULTAD DE MECÁNICA APLICADA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y LA PROMOCIÓN INSTITUCIONAL INGENIERÍA MECÁNICA JARDÍN BOTÁNICO LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA PRIMARIA	3



## Dependencia

JORNADAS ESPECIALES  
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES E IDIOMAS  
DOCTORADO EN LITERATURA  
FACULTAD DE BELLAS ARTES Y HUMANIDADES  
INGENIERÍA ELECTRÓNICA (DIURNA)  
INGENIERÍA FÍSICA  
LICENCIATURA EN FILOSOFÍA  
LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA  
LICENCIATURA EN TECNOLOGÍA  
MAESTRÍA EN FILOSOFÍA  
MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN  
MAESTRÍA EN MATEMÁTICA  
MECATRONICA  
TECNOLOGÍA EN PRODUCCIÓN HORTÍCOLA  
TECNOLOGÍA INDUSTRIAL

PQRS  
tramitados  
781

2

10.3%

## Dependencia

ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BÁSICAS DE LA MEDICINA  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS CLÍNICAS  
DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
ESCUELA DE ESPAÑOL Y COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL DEPORTE  
GESTIÓN AMBIENTAL  
INGENIERÍA EN PROCESOS SOSTENIBLES DE LAS MADERAS  
LICENCIATURA EN COMUNICACIÓN E INFORMÁTICA EDUCATIVA  
LICENCIATURA EN ETNOEDUCACIÓN  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
MAESTRÍA EN INGENIERÍA ELÉCTRICA  
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE (POR CICLOS  
PROPEDÉUTICOS)  
TECNOLOGIA EN ATENCION PREHOSPITALARIA  
TECNOLOGÍA MECÁNICA  
TECNOLOGÍA QUÍMICA

**PQRS**  
tramitados  
**781**

1

11%

# 07 Encuesta de satisfacción

Resultado de la encuesta de satisfacción  
de los usuarios





La encuesta de satisfacción es enviada al usuario, cuando se da respuesta de los PQRS, con el fin de que la diligencien y de esta manera medir la percepción en cuanto a la oportunidad, eficiencia y claridad en la respuesta de su solicitud.



121

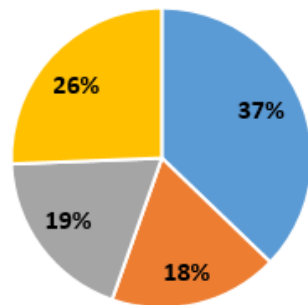
Encuestas diligenciadas por los usuarios

15.5%

Porcentaje con relación a los PQRS tramitados



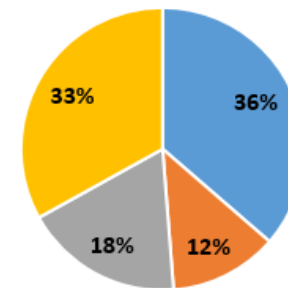
1. ¿La información suministrada es clara, comprensible y precisa?



■ Excelente - 45 ■ Bueno - 22 ■ Aceptable - 23 ■ Deficiente - 31



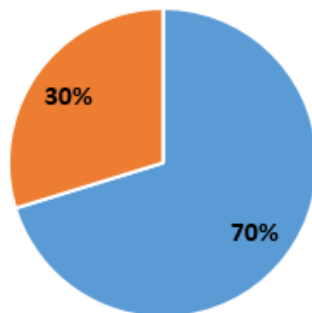
2. ¿La respuesta obtenida luego de presentada la PQRS fue acorde con su requerimiento?



■ Excelente - 44 ■ Bueno - 15 ■ Aceptable - 22 ■ Deficiente - 40



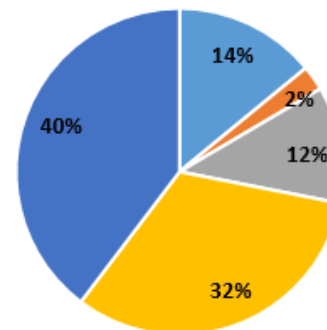
3. ¿La respuesta obtenida a su PQRS fue oportuna?



■ Si - 85 ■ No - 36



4. Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 es muy bueno, ¿Cómo califica usted la plataforma web utilizada para el reporte de PQRS?



■ 1 - 17. ■ 2 - 3. ■ 3 - 14. ■ 4 - 39. ■ 5 - 48.