



INFORME FINAL

PQRS

2024

Elaborado por: Patricia Idárraga Ángel
Técnico Administrativo
Vicerrectoría Administrativa y Financiera
30 de enero de 2025



Contenido

01

Indicadores

Cifras estadísticas de los PQRS recibidos

02

Usuarios y canales

Tipos de usuarios y canales de atención

03

Tiempos de respuesta

Número de días en que se dieron respuesta a los PQRS

04

Asuntos

Asuntos más presentados por los usuarios en sus solicitudes

05

Dependencias

Número de PQRS por dependencias

06

Encuesta de satisfacción

Resultado de la encuesta de satisfacción de los usuarios

01 Indicadores

Cifras estadísticas de los PQRS recibidos

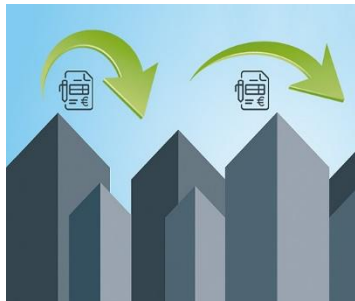




Solicitudes recibidas

Solicitudes recibidas en la vigencia través del aplicativo PQRS

629



Trasladadas

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

1



Pruebas

Solicitudes realizadas a manera de prueba para verificar la funcionalidad del aplicativo

9

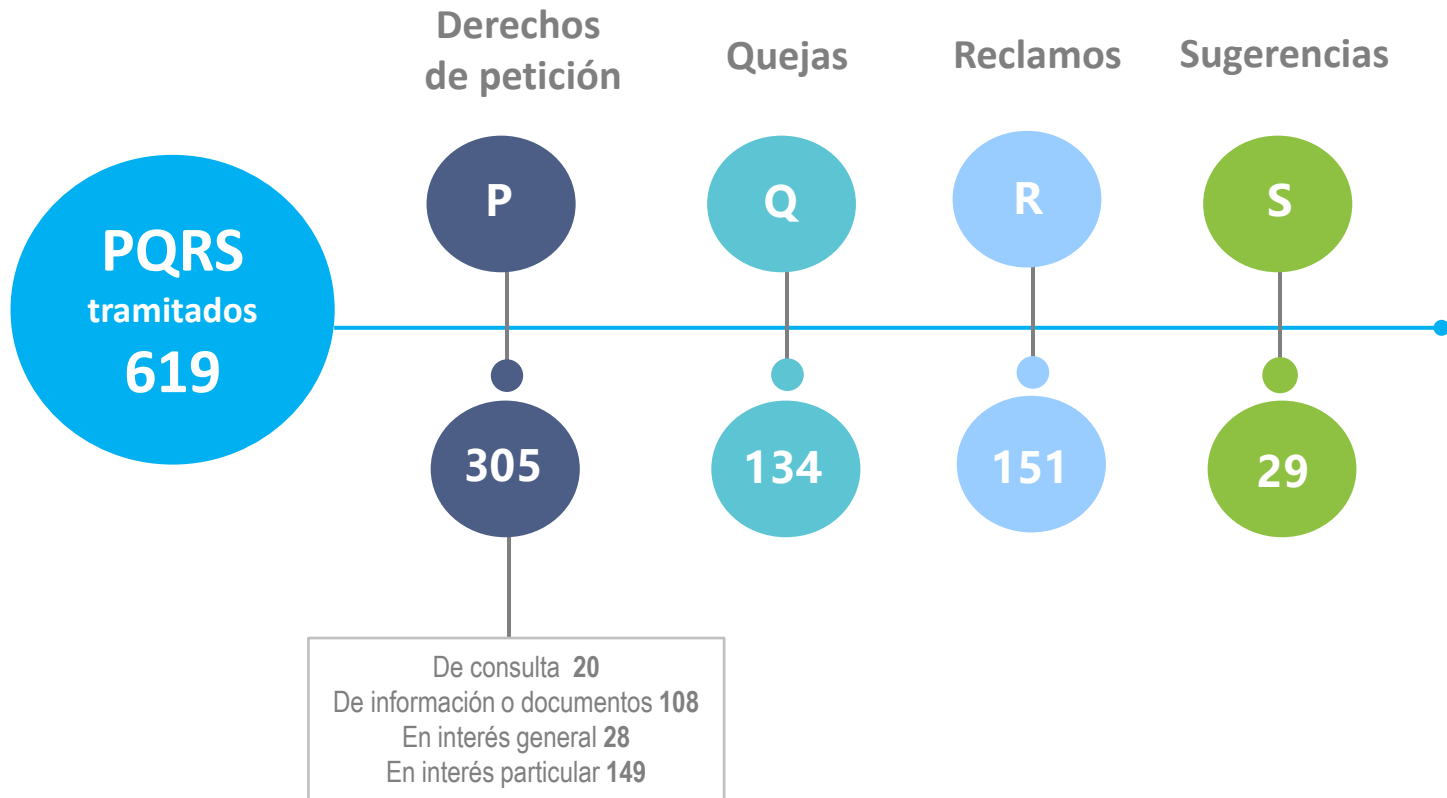


Tramitadas

Número de solicitudes tramitadas

(restando las solicitudes trasladadas y las de prueba)

619

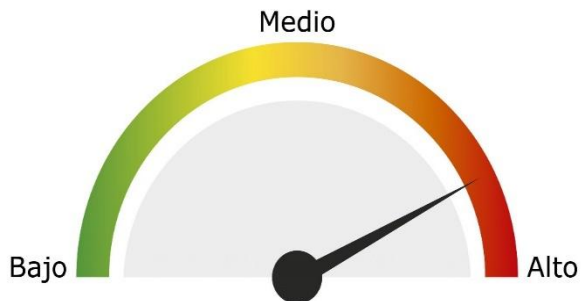




Resueltos por fuera de los tiempos de ley

PQRS que se respondieron al usuario fuera de los tiempos establecidos

4



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 0.6%



Resueltos por fuera de los términos de ley por fallas en SI

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

2



Anónimos

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

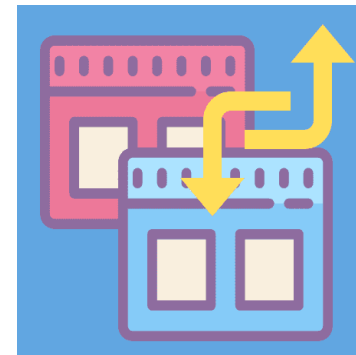
8



Trasladados internos

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

186



Reclasificados

PQRS reclasificados

Por ejemplo, una queja, es un reclamo; un derecho de petición es una queja, entre otros.

3



Tácito	Expreso
---------------	----------------

**Derechos de petición
con desistimiento
tácito**

*(generaron resolución de
Rectoría)*

**Derechos de petición
con desistimiento
expreso**

*(el usuario desistió de su
solicitud)*

2	2
----------	----------



**Acceso a la
información**

Solicitudes en las que
se negó el acceso a la
información

0



**Solicitud de
información**

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

2



Repetidos

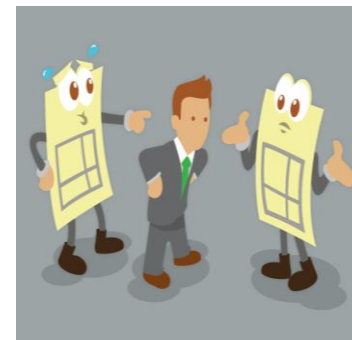
PQRS enviados por el mismo usuario, con el mismo asunto, a la misma dependencia y en las mismas fechas, pero con diferente clasificación

19

A varias dependencias

PQRS enviados por el mismo usuario a dos o más dependencias

23



Duplicados

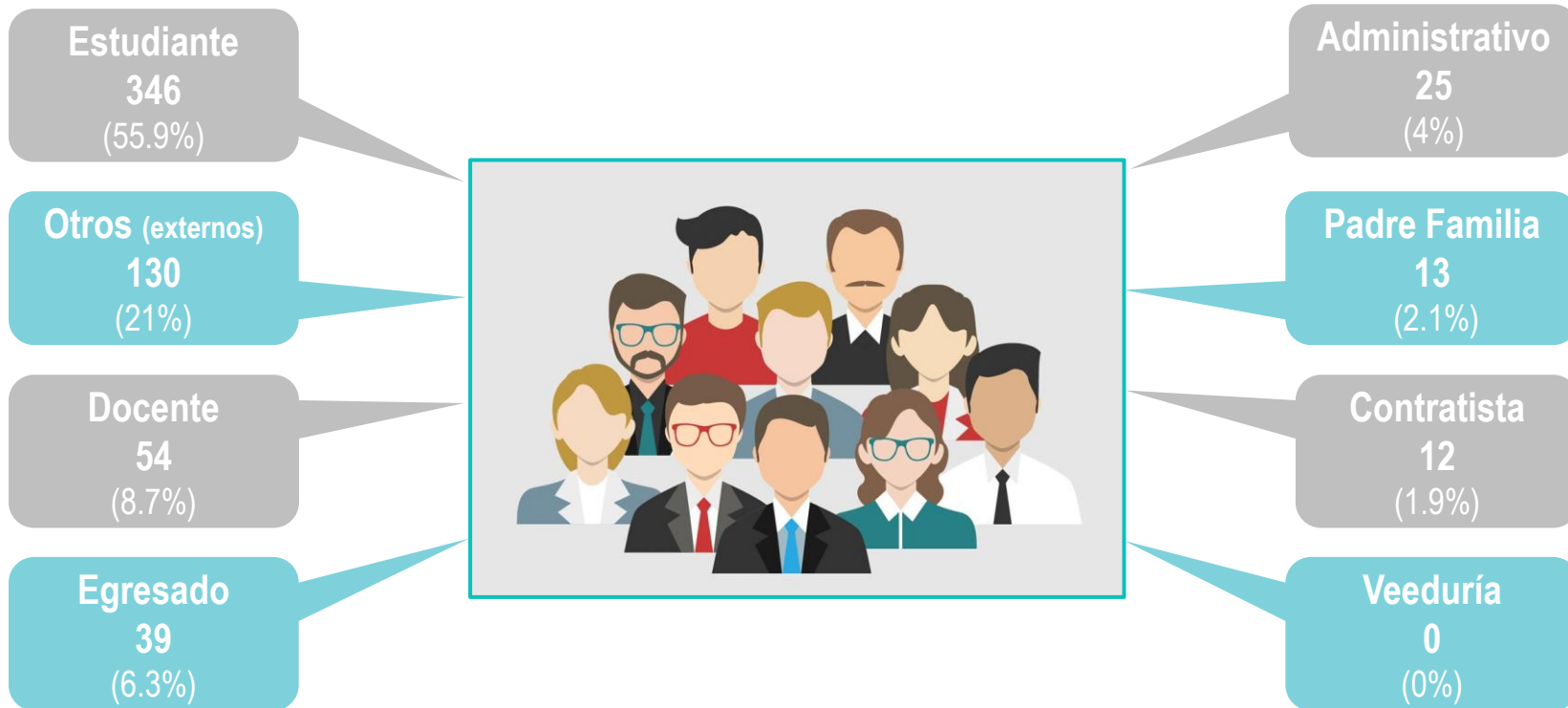
PQRS que el aplicativo duplicó, es decir, que en los reportes salen más de una vez

10

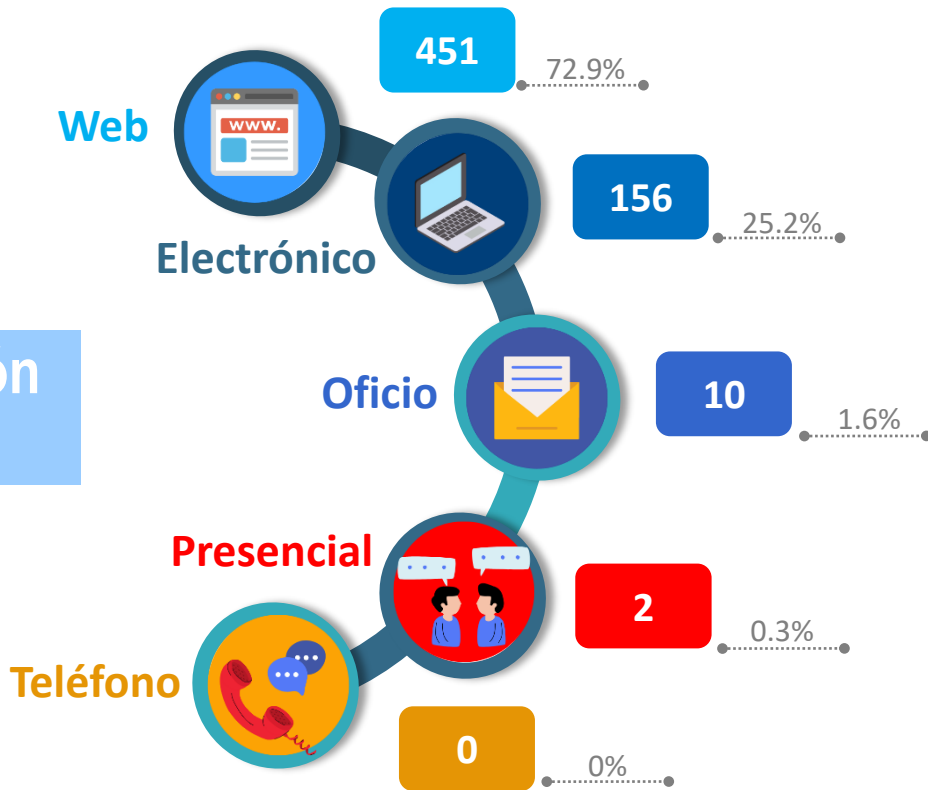
02 Usuarios y canales

Tipos de usuarios y canales de atención

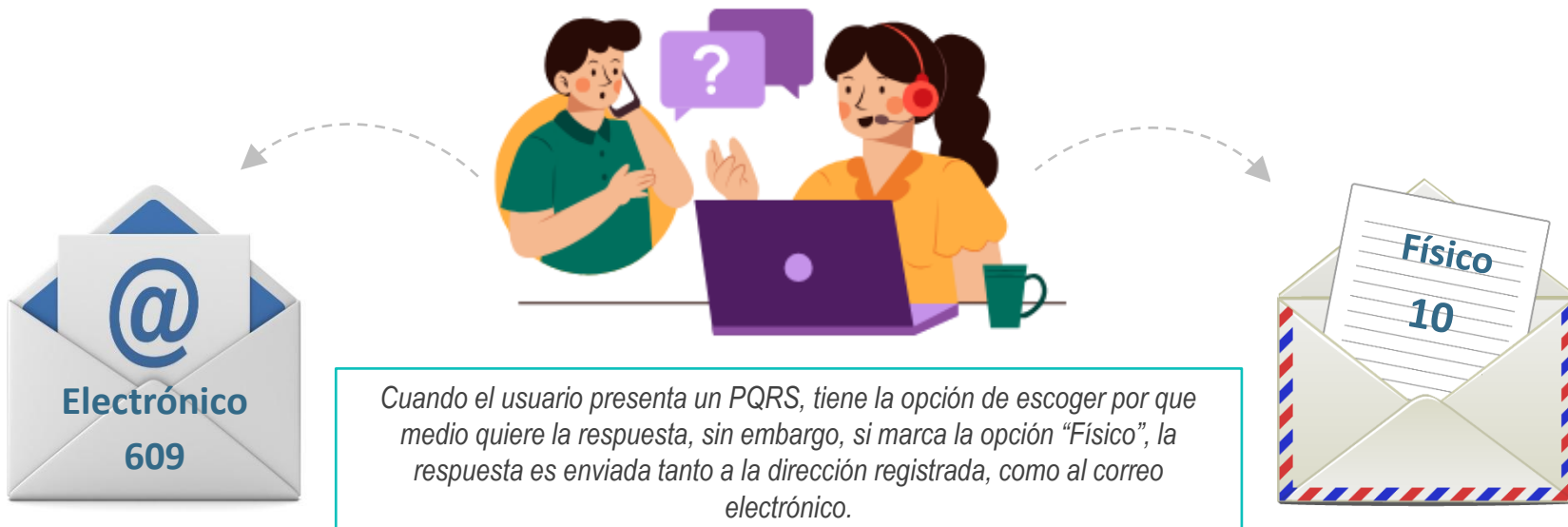




Canales para recepción de solicitudes



Canales para respuesta de solicitudes

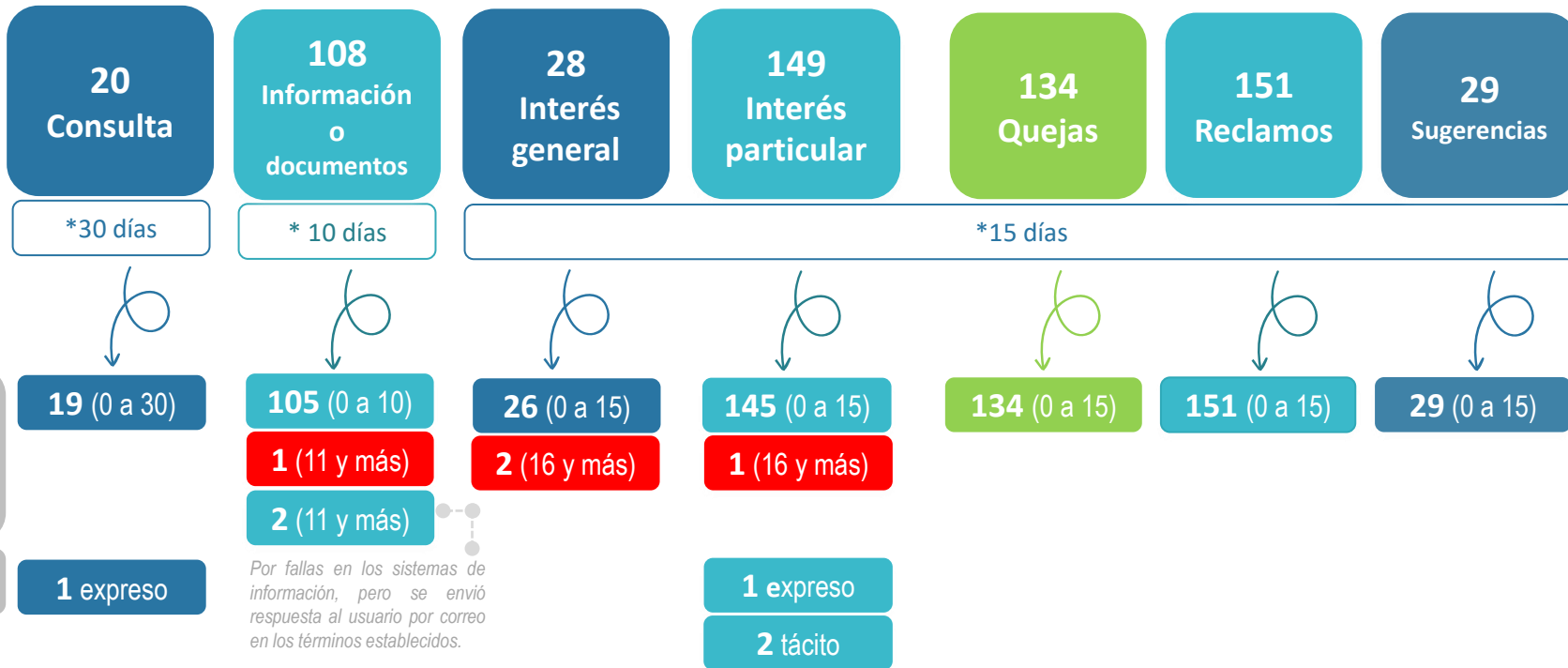


03 Tiempos de respuesta

Número de días en que se dieron respuesta a los PQRS

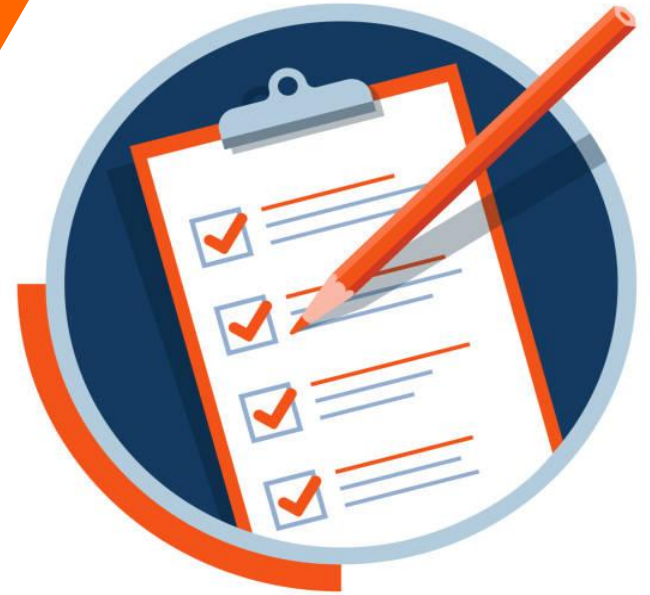


Derechos de petición



04 Asuntos

Asuntos más presentados por los usuarios en sus solicitudes





Solicitud de
información
16.2%



Servicio al
usuario
10.5%



Funcionarios
8.7%



Certificados
7.9%



Matrícula
académica
7.8%



Espacio
deportivo
4.5%



Matrícula
financiera
4.4%



Asignaturas
3.4%



Espacio físico
3.2%



**Devolución de
dinero**
2.8%



**Curso de
Inglés**
2.3%



Admisiones
2.1%



Grados
2.1%



**Mala atención
o servicio
recibido**
2.1%



Apoyos
1.8%



**Correo
electrónico**
1.8%

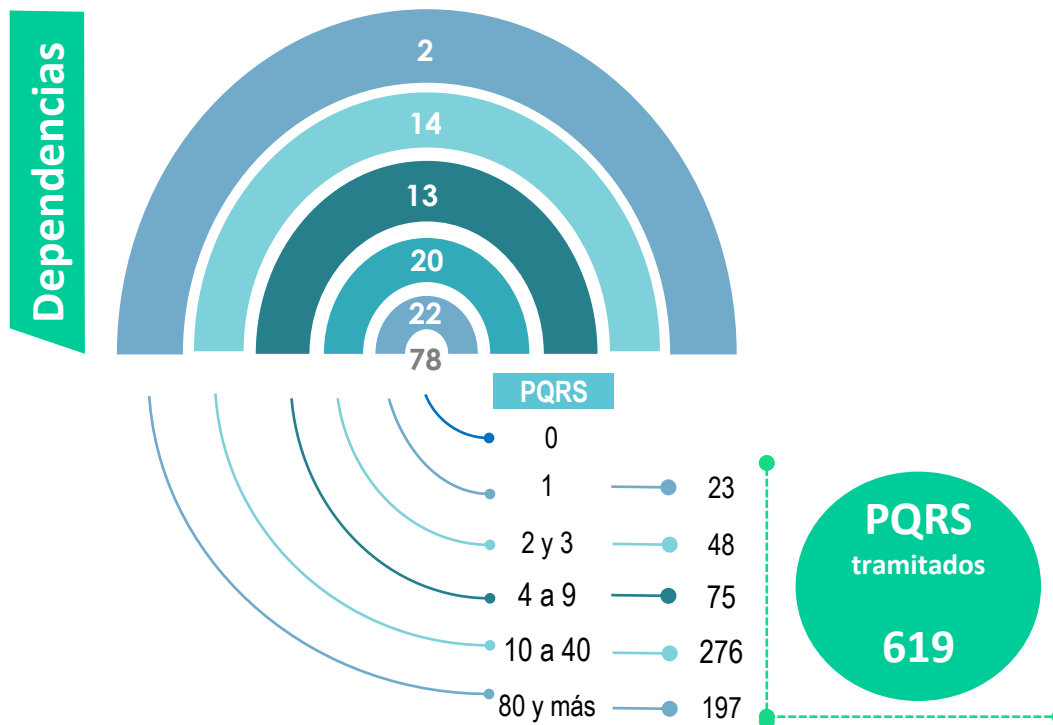
05 Dependencias

Número de PQRS por dependencias



Dentro del Sistema PQRS los usuarios puede encontrar **149 dependencias** administrativas y académicas disponibles para enviar solicitudes.

De estas, **71 dependencias** recibieron PQRS (47.6%), mientras que las restantes 78 dependencias (52.4%) no recibieron ninguna solicitud.



Dependencia	PQRS
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	109
VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	88

80 y
más

PQRS

10 a
40

PQRS

Dependencia	PQRS	Dependencia	PQRS
GESTIÓN FINANCIERA	40	SECRETARÍA GENERAL	17
GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	38	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS	15
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	33	LICENCIATURA EN ARTES VISUALES	11
JURÍDICA	24	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	11
ILEX	21	CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	10
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	19	DEPARTAMENTO DE FÍSICA	10
RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	17	FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES	10

4 a 9

PQRS

Dependencia	PQRS	Dependencia	PQRS
PLANEACIÓN	9	ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL	5
MECATRÓNICA	7	ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE	5
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7	FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD	5
BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA	6	TECNOLOGÍA INDUSTRIAL	5
INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN	6	JARDÍN BOTÁNICO	4
INGENIERÍA MECÁNICA	6	RELACIONES INTERNACIONALES	4
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6		

2 y 3

PQRS

Dependencia

DEPARTAMENTO DE DIBUJO
DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS
DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS
FACULTAD DE MECÁNICA APLICADA
LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA
INGENIERÍA INDUSTRIAL
UNIVIRTUAL

PQRS

3

Dependencia

CONTROL INTERNO
DEPARTAMENTO DE PSICOPEDAGOGÍA
ESPECIALIZACIÓN EN MEDICINA CRÍTICA Y CUIDADO INTENSIVO
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y LA PROMOCIÓN INSTITUCIONAL
JORNADAS ESPECIALES
LICENCIATURA EN MATEMÁTICAS Y FÍSICA
MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN EDUCATIVA
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN (VIRTUAL)
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LAS ORGANIZACIONES DEL DEPORTE
MEDICINA
MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA
RECTORÍA

PQRS

2

1

PQRS

Dependencia

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BÁSICAS AMBIENTALES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS CLÍNICAS
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES E IDIOMAS
DOCTORADO EN LITERATURA
ESPECIALIZACIÓN EN MEDICINA INTERNA
FACULTAD DE BELLAS ARTES Y HUMANIDADES
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y AGROINDUSTRIA
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES
FACULTAD DE INGENIERÍAS

Dependencia

FACULTAD DE TECNOLOGÍA
INGENIERÍA ELÉCTRICA
INGENIERÍA DE MANUFACTURA
LICENCIATURA EN BILINGÜISMO CON ÉNFASIS EN INGLÉS
LICENCIATURA EN FILOSOFÍA
LICENCIATURA EN MÚSICA
MAESTRÍA EN CIENCIAS AMBIENTALES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN Y ARTES
MAESTRÍA EN ESTÉTICA Y CREACIÓN
MAESTRÍA EN SISTEMAS AUTOMÁTICOS DE PRODUCCIÓN
TECNOLOGIA EN ATENCION PREHOSPITALARIA

06 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 diligencie y de esta manera medir la percepción sobre el tratamiento de las respuestas.



105

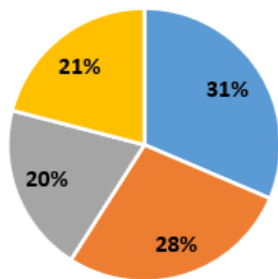
Encuestas diligenciadas por los usuarios

17%

Porcentaje con relación a los PQRS tramitados

PQRS
tramitados
619

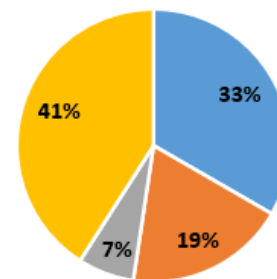
1. ¿La información suministrada es clara, comprensible y precisa?



■ Excelente - 33 ■ Bueno - 29 ■ Aceptable - 21 ■ Deficiente - 22



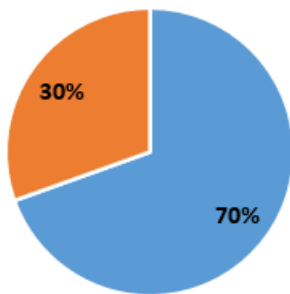
2. ¿La respuesta obtenida luego de presentada la PQRS fue acorde con su requerimiento?



■ Excelente - 35 ■ Bueno - 20 ■ Aceptable - 7 ■ Deficiente - 43



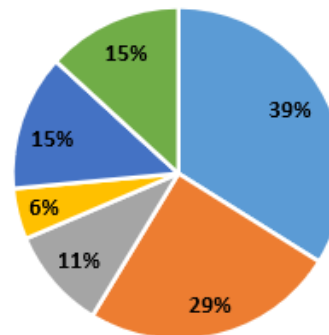
3. ¿La respuesta obtenida a su PQRS fue oportuna?



■ Si - 73 ■ No - 32



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?



■ 5 - 41. ■ 4 - 30. ■ 3 - 12. ■ 2 - 6. ■ 1 - 16. ■ 1 - 16.

