



Universidad
Tecnológica
de Pereira

Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Informe Final

Quejas y Reclamos 2019

Elaborado por: Patricia Idárraga Ángel
Técnico Administrativo
Enero de 2020

QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS

En la vigencia 2019 los usuarios de la Universidad Tecnológica de Pereira presentaron **290** quejas y reclamos en total.

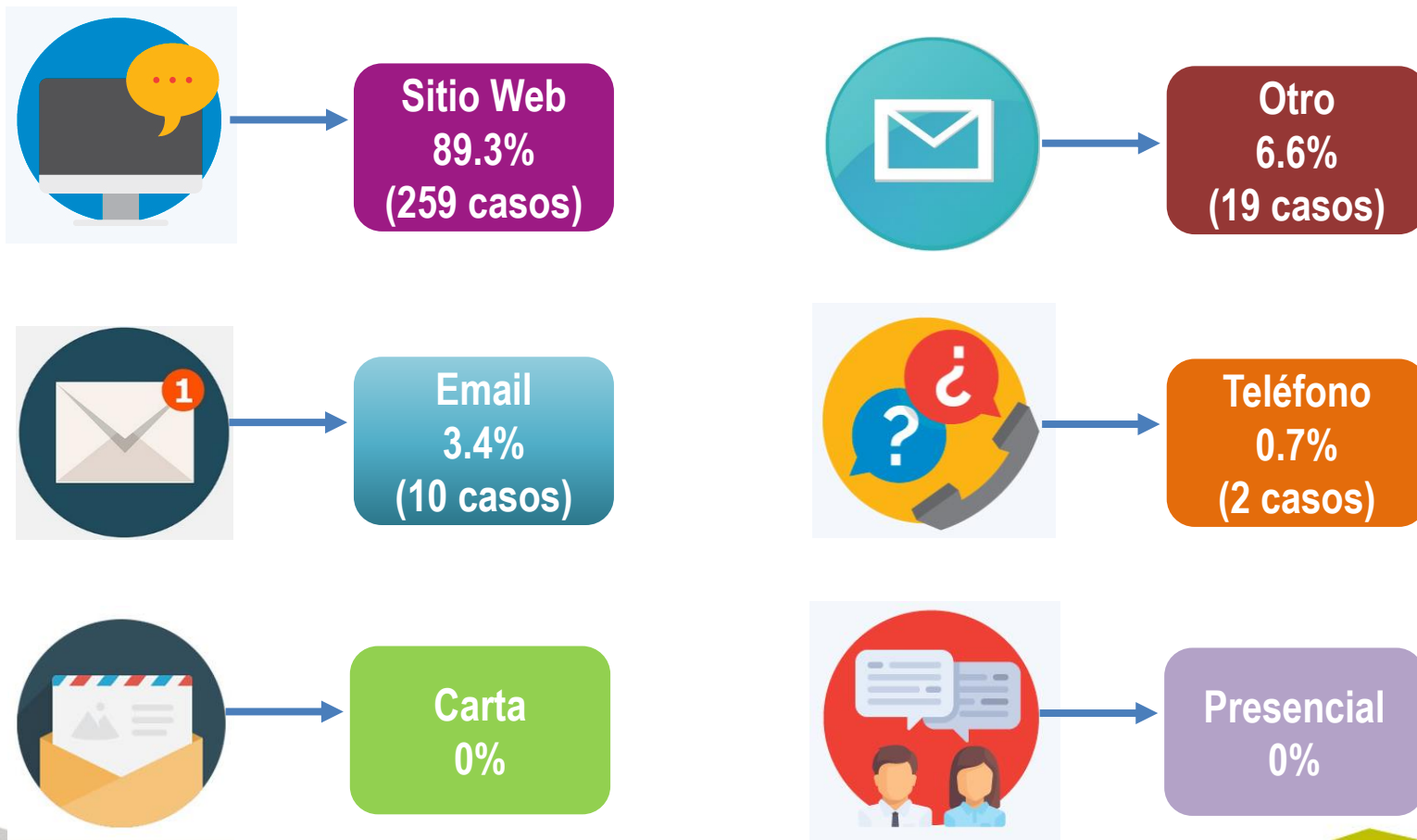


QUEJAS 131,
45.2%

RECLAMOS 159,
54.8%

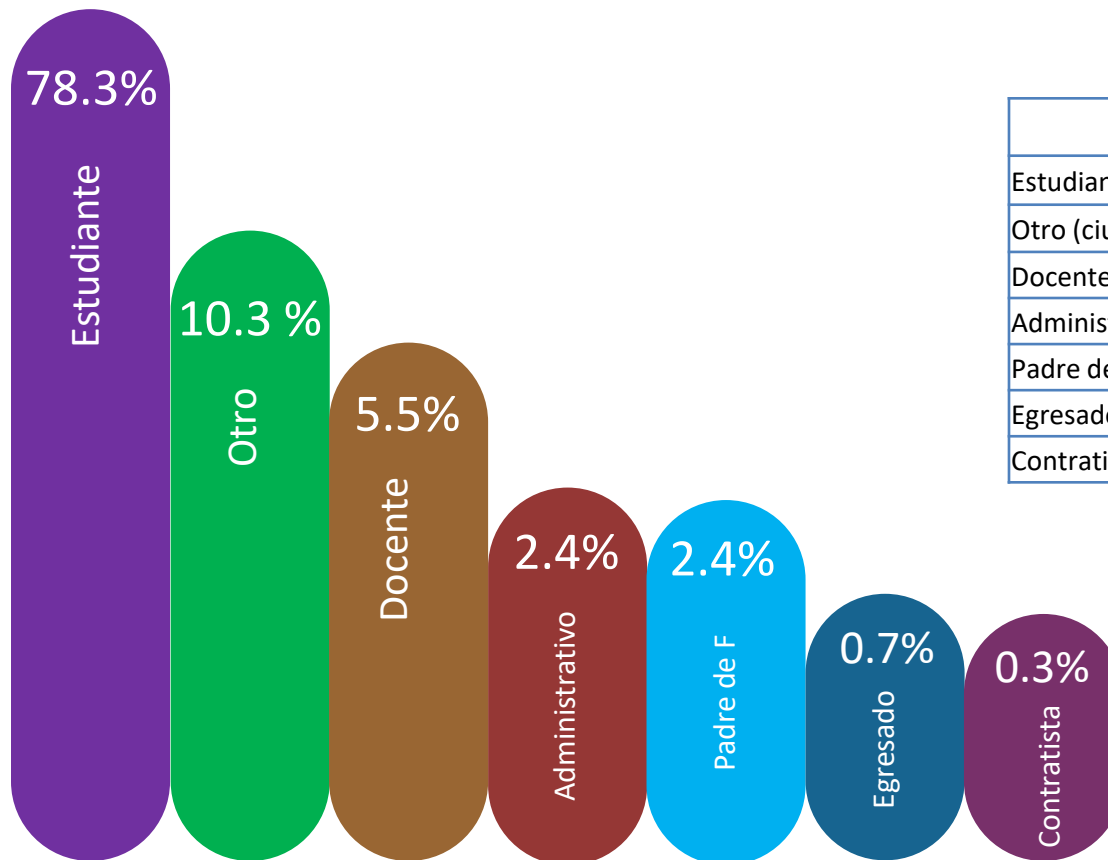
MEDIOS UTILIZADOS

El medio más usado por los usuarios, para manifestar las quejas y reclamos, fue a través del **Sitio Web** con un porcentaje de **89.3%**.



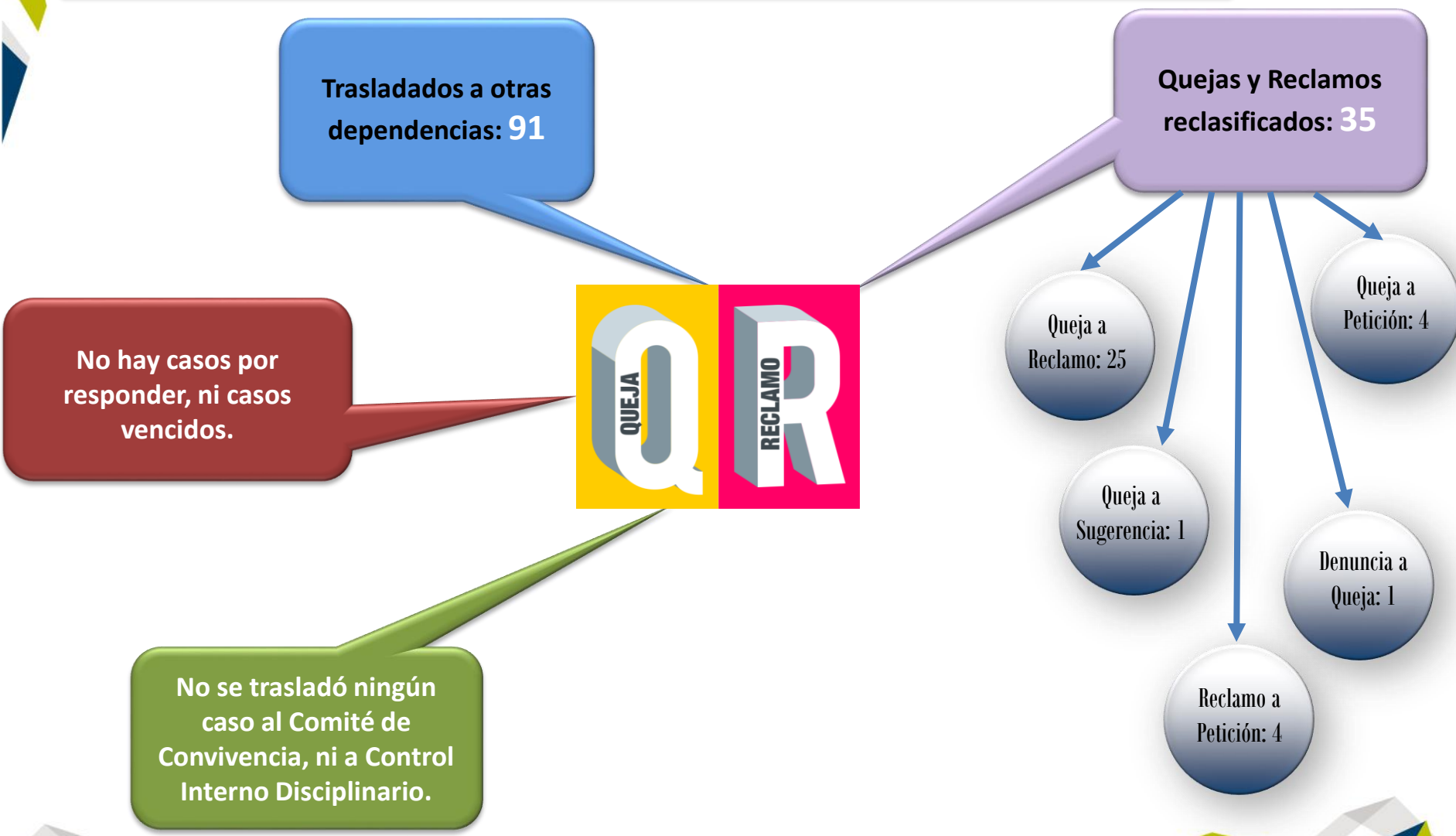
TIPOS DE USUARIO

Los usuarios que más manifestaron quejas y reclamos en el 2019, fueron los **Estudiantes**, con un porcentaje del **78.3%** y los Egresados y Contratistas son los usuarios que menos presentaron casos



Tipos de usuario	Casos
Estudiante	227
Otro (ciudadanía en general)	30
Docente	16
Administrativo	7
Padre de Familia	7
Egresado	2
Contratista	1

ESTADO DE LOS CASOS



CASOS REPETIDOS

20 usuarios enviaron varias veces la misma queja o reclamo, a una o varias dependencias

Se registran **12** quejas y reclamos repetidos, puesto que cada dependencia respondió.

8 quejas o reclamos, fueron trasladados a una sola dependencia que respondió el mismo día *(se registró 1 solo caso).*

302 respuestas, de los 290 casos recibidos.

Quejas: 131 + **7** (**138**)
Reclamos: 159 + **5** (**164**)

Total: 290 (**302**)

TIEMPOS DE RESPUESTA

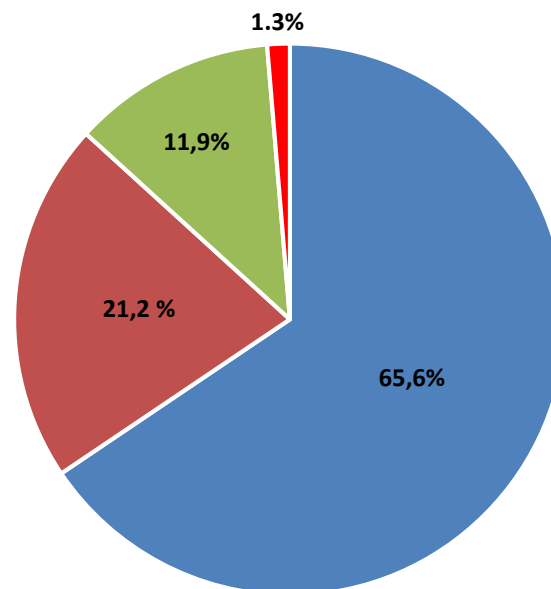


298

Respuestas fueron dadas a los usuarios dentro de los términos de ley (15 días hábiles).

4

Casos se respondieron por fuera del tiempo (*Día 16: 1 caso, Día 17: 2 casos y Día 19: 1 caso*).



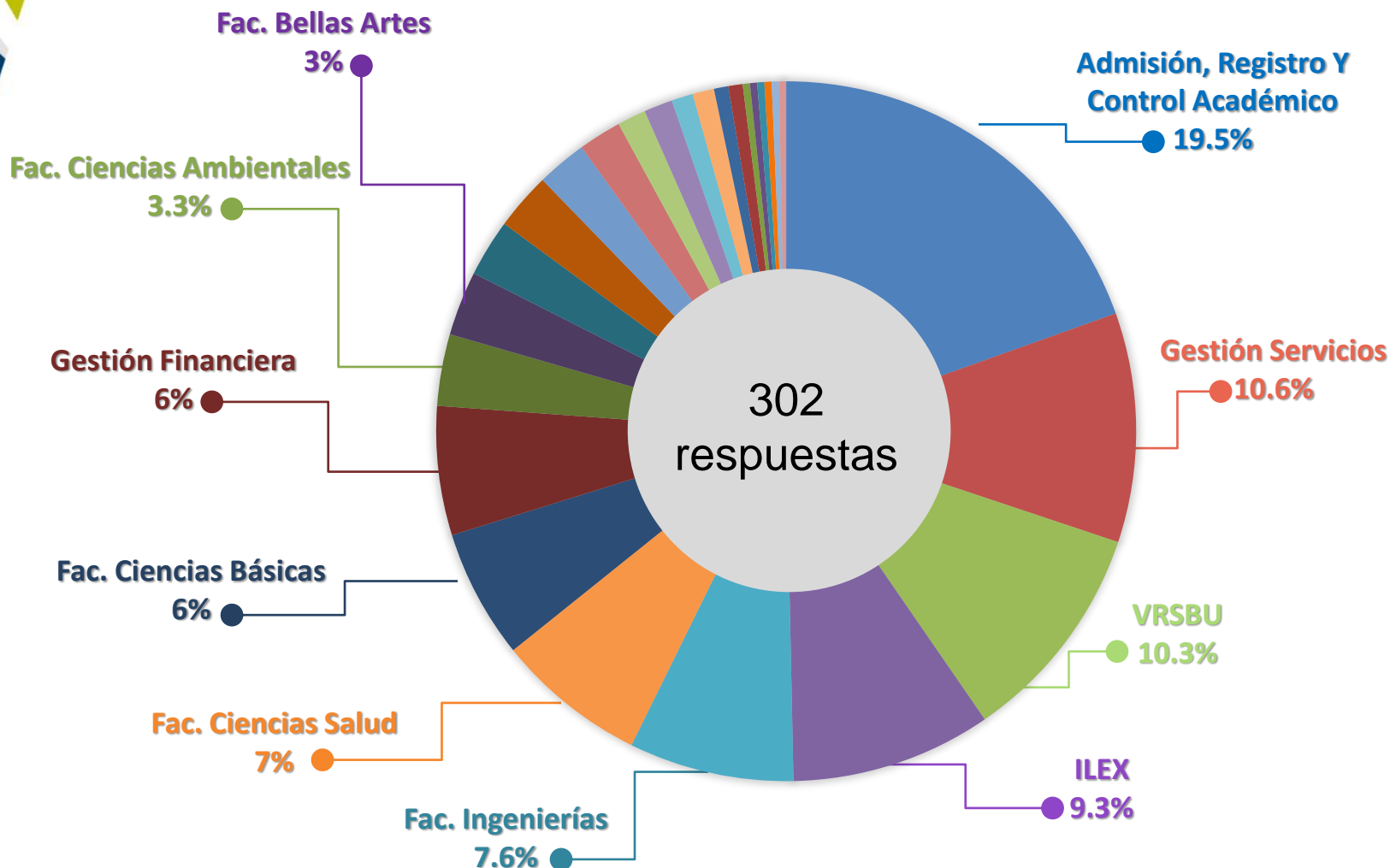
- 0 a 5 días: 198 casos
- 6 a 10 días: 64 casos
- 11 a 15 días: 36 casos
- 16 días y más: 4 casos

REGISTRO CASOS POR DEPENDENCIA

Dependencias involucradas	Casos	Porcentaje
Admisión, Registro y Control	59	19,5%
Gestión de Servicios Institucionales	32	10,6%
Vicerrectoría Responsabilidad y Bienestar U.	31	10,3%
Instituto de Lenguas Extranjeras	28	9,3%
Facultad de Ingenierías	23	7,6%
Facultad de Ciencias de la Salud	21	7,0%
Facultad de Ciencias Básicas	18	6,0%
Gestión Financiera	18	6,0%
Facultad de Ciencias Ambientales	10	3,3%
Facultad de Bellas Artes y Humanidades	9	3,0%
Facultad de Tecnología	8	2,6%
Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Inf.	8	2,6%
Recursos Informáticos y Educativos	7	2,3%
Facultad de Ciencias de la Educación	6	2,0%
Planeación	4	1,3%
Secretaría General	4	1,3%
Univirtual	3	1,0%
Vicerrectoría Académica	3	1,0%
Facultad de Ciencias Agrarias y Agroindustria	2	0,7%
Gestión del Talento Humano	2	0,7%
Facultad Ciencias Empresariales	1	0,3%
Facultad de Ingeniería Mecánica	1	0,3%
Jardín Botánico	1	0,3%
Jurídica	1	0,3%
Vicerrectoría Investigaciones, Innovación y Extensión	1	0,3%
Biblioteca e Información Científica	1	0,3%
Total	302	100%

*Dependencias a las cuales no manifestaron quejas y reclamos:
Rectoría; Relaciones Internacionales y Vicerrectoría Administrativa y Financiera*

PORCENTAJE CASOS RECIBIDOS



REGISTRO TEMAS PRESENTADOS

Temas	Casos	Porcentaje
Servicio al usuario	65	22,4%
Matricula académica	52	17,9%
Funcionarios	49	16,9%
Matricula financiera	22	7,6%
Notas asignaturas	18	6,2%
Devolución dinero	11	3,8%
Espacio deportivo	9	3,1%
Ruido	9	3,1%
Portal	7	2,4%
Internet	6	2,1%
Perros	6	2,1%
Grados	6	2,1%
Parqueaderos	6	2,1%
Admisiones	5	1,7%
Inscripciones	4	1,4%
Anormalidad académica	3	1,0%
Mantenimiento Infraestructura	2	0,7%
Acoso de un estudiante	1	0,3%
Cafeterias	1	0,3%
Cancelación semestre	1	0,3%
Certificado	1	0,3%
Elecciones	1	0,3%
Espacio físico	1	0,3%
Habilitaciones	1	0,3%
Pagos	1	0,3%
Semestre de transición	1	0,3%
Transferencia	1	0,3%
Total	290	100%

Se registran 290 temas de las 302 respuestas (12 casos repetidos).

TEMAS MÁS PRESENTADOS



22.4% Servicio al usuario



17.9% Matrícula Académica



16.9% Funcionarios



7.6% Matrícula Financiera



6.2% Notas de asignaturas



3.8% Devolución de dinero



3.1% Espacio deportivo



3.1% Ruido

TOTAL DE PQRS PRESENTADAS



En la Vicerrectoría Administrativa y Financiera solo se registran las **quejas** y **reclamos** recibidos, sin embargo, Control Interno suministra la información sobre el número de **peticiones** y **sugerencias** y Control Interno Disciplinario, el dato de las **denuncias** por corrupción recibidas en 2019.

MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL USUARIO PQRS



Los usuarios diligencian una encuesta de satisfacción al momento de recibir su respuesta, para medir la percepción en cuanto a la oportunidad, eficiencia y claridad en la respuesta de su solicitud.

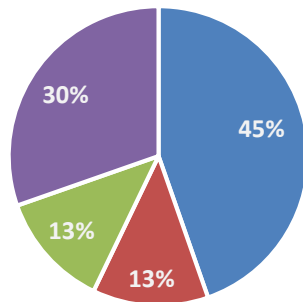
1059 PQRS y Denuncias por corrupción presentadas

56 Encuestas diligenciadas por los usuarios

5.3% Del total de casos presentados

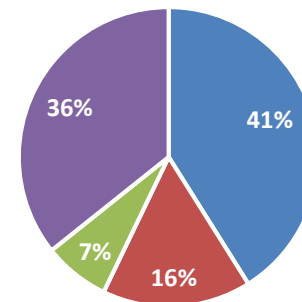
MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL USUARIO PQRS

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



■ Excelente - 25
 ■ Bueno - 7
 ■ Aceptable - 7
 ■ Deficiente - 17

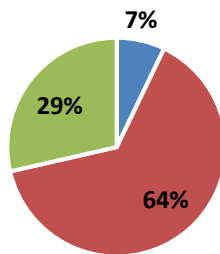
2. ¿La respuesta obtenida luego de presentada la PQRS fue acorde con su requerimiento?



■ Excelente - 23
 ■ Bueno - 9
 ■ Aceptable - 4
 ■ Deficiente - 20

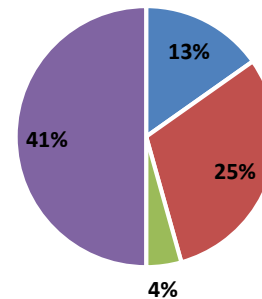
MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL USUARIO PQRS

3. ¿Fue oportuna y en el tiempo que necesitaba la respuesta a la PQRS, que usted presentó?



- Si, fue oportuna y adecuada, pero excedió en el tiempo - 4
- Si, fue oportuna, adecuada y en el tiempo establecido - 36
- No, no fue oportuna ni adecuada - 16

4. Comentario o sugerencia, que nos haga mejorar nuestros servicios.



- Comentario Positivo - 7
- Comentario Negativo - 14
- Sugerencia - 2
- Ningún comentario - 33