Universidad Tecnológica de Pereira

Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Informe final de Quejas y Reclamos 2020

Elaborado por: Patricia Idárraga Ángel

Técnico Administrativo

Enero de 2021

Diseño: Recursos Informáticos y Educativos CRIE Tel: (6) 313 7140

Universidad Tecnológica de Pereira | Vicerrectoría Administrativa y Financiera

QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS

En 2020 se recibieron **498** quejas y reclamos en total.

QUEJAS 182, 36.5%

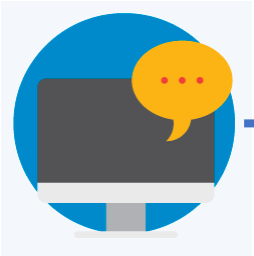
RECLAMOS 316, 63.5%

Diseño: Recursos Informáticos y Educativos CRIE Tel: (6) 313 7140

Universidad Tecnológica de Pereira | Vicerrectoría Administrativa y Financiera

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 **94.7%.**



Sitio Web
94.6%
(471 casos)

Email
5.4%
(27 casos)

Otro
0%

Teléfono
0%

Carta
0%

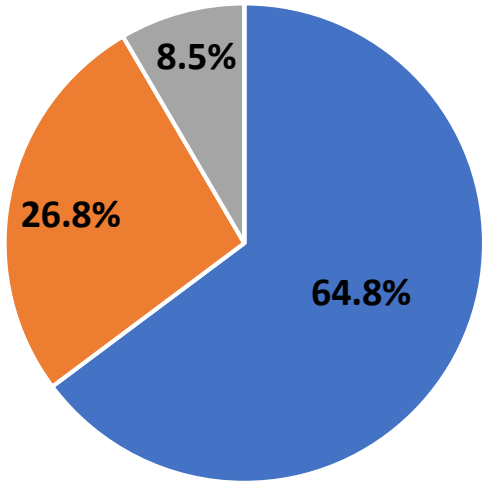
Presencial
0%

Diseño: Recursos Informáticos y Educativos CRIE Tel: (6) 313 7140

Universidad Tecnológica de Pereira | Vicerrectoría Administrativa y Financiera

TIEMPOS DE RESPUESTA

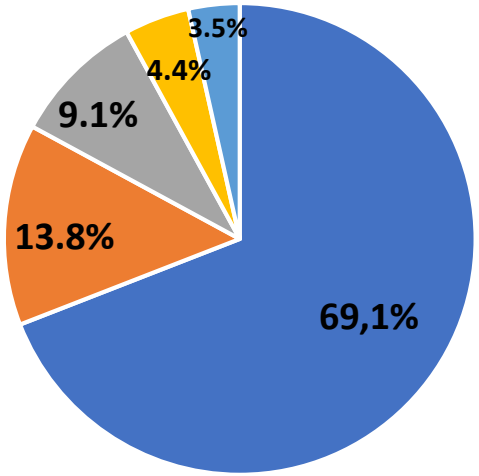
71 casos registrados hasta el 27/03/2020



- 0 a 5 días: 46 casos
- 6 a 10 días: 19 casos
- 11 a 15 días: 6 casos
- Por responder: 0 casos

El 28 de marzo de 2020 el gobierno amplió plazos en la respuesta de las PQRS a 20 días hábiles

427 casos registrados a partir del 28/03/2020



- 0 a 5 días: 295 casos
- 6 a 10 días: 59 casos
- 11 a 15 días: 39 casos
- 16 a 20 días: 19 casos
- Por responder: 15 casos

Ningún caso fue respondido fuera de los términos establecidos y a corte de 31/12/2020 quedan pendientes por responder 15 casos, que tienen fecha máxima de respuesta 10/02/2021.

Diseño: Recursos Informáticos y Educativos CRIE Tel: (6) 313 7140

Universidad Tecnológica de Pereira | Vicerrectoría Administrativa y Financiera

REGISTRO CASOS POR DEPENDENCIA

Dependencias involucradas	Casos	Porcentaje
Admisión, Registro y Control	135	27,1%
Gestión Financiera	108	21,7%
Facultad de Ingenierias	49	9,8%
Vicerrectoria Responsabilidad y Bienestar U.	31	6,2%
Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Inf.	20	4,0%
Facultad de Ciencias de la Salud	19	3,8%
Instituto de Lenguas Extranjeras	19	3,8%
Vicerrectoria Académica	17	3,4%
Facultad de Ciencias Básicas	16	3,2%
Facultad de Tecnología	13	2,6%
Facultad Ciencias Empresariales	13	2,6%
Facultad de Ingenieria Mecánica	8	1,6%
Recursos Informáticos y Educativos	8	1,6%
Facultad de Ciencias Ambientales	7	1,4%
Facultad de Ciencias de la Educación	7	1,4%
Facultad de Bellas Artes y Humanidades	6	1,2%
Jurídica	6	1,2%
Secretaria General	4	0,8%
Facultad de Ciencias Agrarias y Agroindustria	3	0,6%
Gestión de Servicios Institucionales	3	0,6%
Rectoria	2	0,4%
Gestión del Talento Humano	1	0,2%
Relaciones Internacionales	1	0,2%
Vicerrectoria Administrativa y Financiera	1	0,2%
Vicerrectoria Investigaciones, Innovación y Extensión	1	0,2%

Dependencias a las cuales no manifestaron quejas y reclamos: Planeación, Univirtual, Jardín Botánico y Biblioteca

Diseño: Recursos Informáticos y Educativos CRIE Tel: (6) 313 7140

Universidad Tecnológica de Pereira | Vicerrectoría Administrativa y Financiera

ESTADO DE LOS CASOS

Trasladados a otras dependencias:
171 (39.7%)

Quejas y Reclamos reclasificados: 32

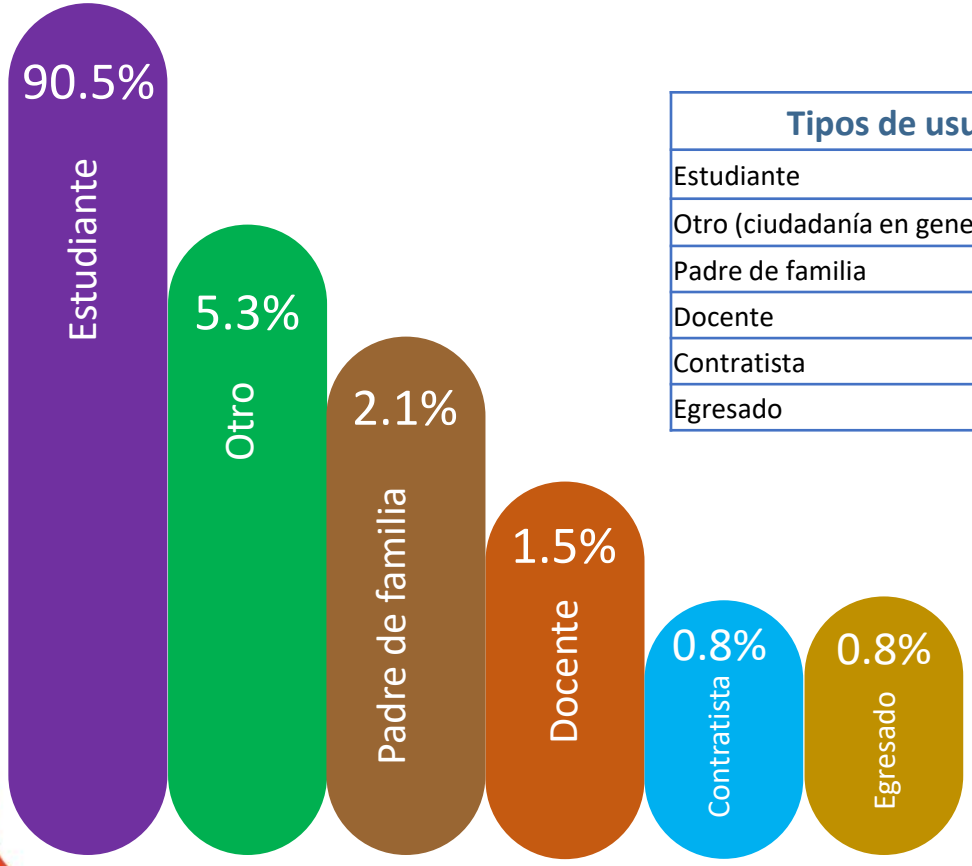
- Queja a Reclamo: 19
- Queja a Petición: 7
- Reclamo a Petición: 4
- Denuncia a Queja: 1
- Denuncia a Reclamo: 1

Se presentaron 108 quejas y reclamos repetidos enviados varias veces (a la misma dependencia o a varias dependencias) por 41 usuarios

Diseño: Recursos Informáticos y Educativos CRIE Tel: (6) 313 7140

TIPOS DE USUARIO

Los usuarios que más manifestaron quejas y reclamos en 2020, fueron los **Estudiantes**, con un porcentaje del **90.5%**.



Tipos de usuario	Casos
Estudiante	390
Otro (ciudadanía en general)	23
Padre de familia	9
Docente	7
Contratista	1
Egresado	1

Diseño: Recursos Informáticos y Educativos CRIE Tel: (6) 313 7140

Universidad Tecnológica de Pereira | Vicerrectoría Administrativa y Financiera

REGISTRO TEMAS PRESENTADOS

Se presentan 498 quejas y reclamos, pero como hay 108 casos repetidos por 41 usuarios de estos se registran 67 temas.

Asuntos	Casos	Porcentaje
Matricula financiera	124	28,8%
Servicio al usuario	79	18,3%
Matricula académica	63	14,6%
Funcionarios	61	14,2%
Grados	21	4,9%
Devolución dinero	16	3,7%
Inscripciones	13	3,0%
Clases virtuales	11	2,6%
Portal	9	2,1%
Asignaturas	7	1,6%
Certificado	6	1,4%
Habilitaciones	6	1,4%
Admisiones	4	0,9%
Cancelación semestre	3	0,7%
Pagos	2	0,5%
Anormalidad académica	1	0,2%
Apoyo socioeconómico	1	0,2%
Daño en carro	1	0,2%
Espacio deportivo	1	0,2%
Mantenimiento Infraestructura	1	0,2%
Robo	1	0,2%
Total	**431**	**100%**

Diseño: Recursos Informáticos y Educativos CRIE Tel: (6) 313 7140

Universidad Tecnológica de Pereira | Vicerrectoría Administrativa y Financiera

REGISTRO TEMAS MÁS PRESENTADOS

28.8% Matrícula Financiera

18.3% Servicio al usuario

14.6% Matrícula Académica

14.2% Funcionarios

4.9% Grados

3.7% Devolución de dinero

3% Inscripciones

2.6% Clases virtuales

Diseño: Recursos Informáticos y Educativos CRIE Tel: (6) 313 7140

Universidad Tecnológica de Pereira | Vicerrectoría Administrativa y Financiera

TOTAL DE PQRS PRESENTADAS

Peticiones, Quejas, Reclamos, **Sugerencias y Denuncias**

1584 PETICIONES

182 QUEJAS

316 RECLAMOS

26 SUGERENCIAS

6 DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN

El reporte de las quejas y reclamos recibidos se maneja directamente en la Vicerrectoría Administrativa y Financiera. Desde Recursos Informáticos y Educativos suministran el reporte de peticiones, sugerencias y denuncias por corrupción .

Diseño: Recursos Informáticos y Educativos CRIE Tel: (6) 313 7140

Universidad Tecnológica de Pereira | Vicerrectoría Administrativa y Financiera

MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL USUARIO PQRS

2114 PQRS y Denuncias por corrupción presentadas

155 Encuestas diligenciadas por los usuarios

7.3% Del total de casos presentados

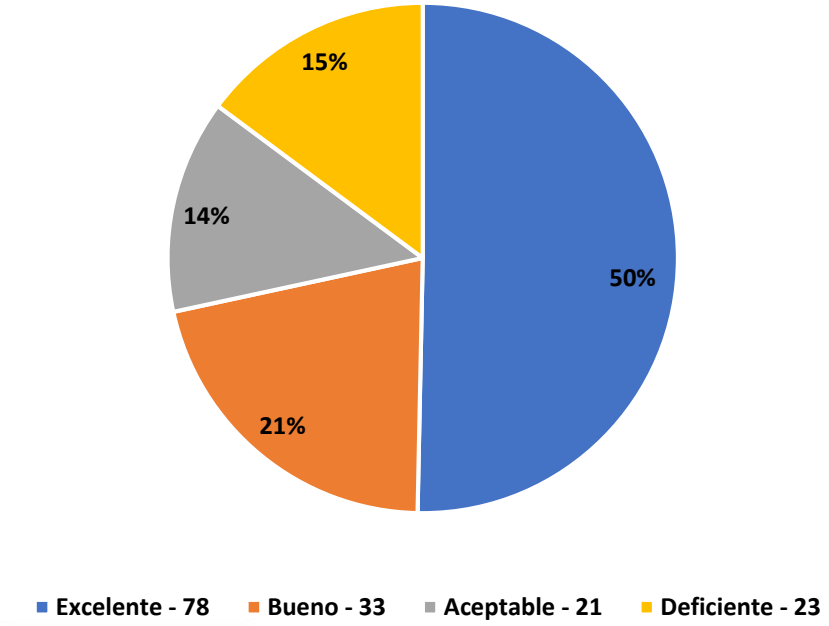
Los usuarios diligencian una encuesta de satisfacción al momento de recibir su respuesta, para medir la percepción en cuanto a la oportunidad, eficiencia y claridad en la respuesta de su solicitud.

Diseño: Recursos Informáticos y Educativos CRIE Tel: (6) 313 7140

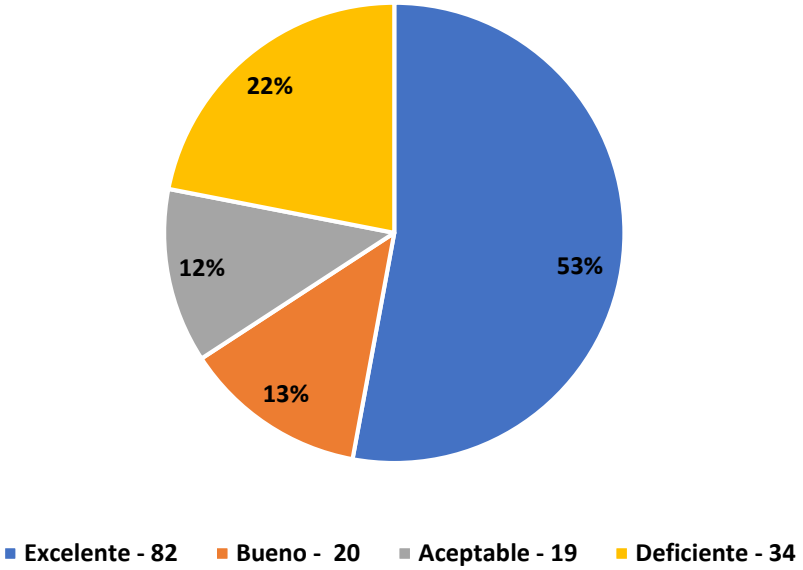
Universidad Tecnológica de Pereira | Vicerrectoría Administrativa y Financiera

MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL USUARIO PQRS

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



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

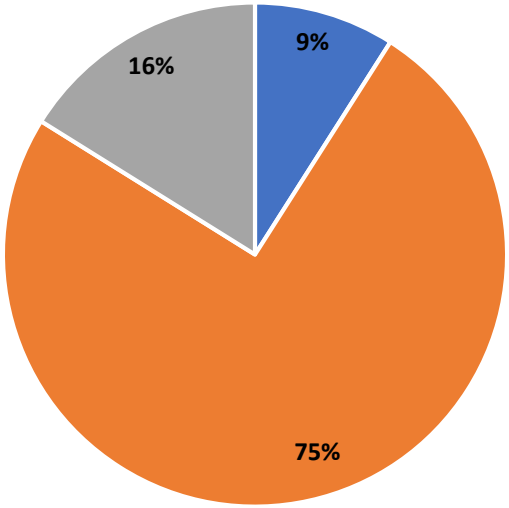


Diseño: Recursos Informáticos y Educativos CRIE Tel: (6) 313 7140

Universidad Tecnológica de Pereira | Vicerrectoría Administrativa y Financiera

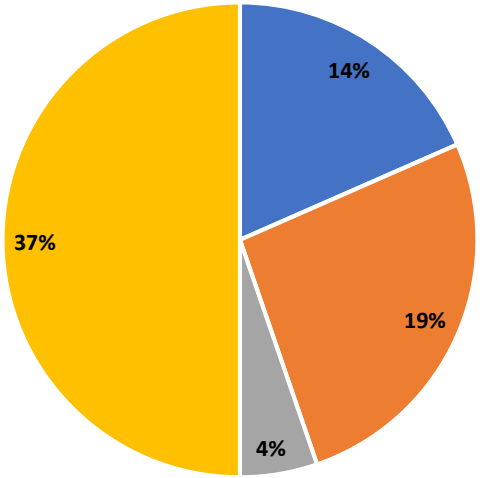
MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL USUARIO PQRS

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 - 14
- Si, fue oportuna, adecuada y en el tiempo establecido - 116
- No, no fue oportuna ni adecuada - 25

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



- Comentario Positivo - 21
- Comentario Negativo - 30
- Sugerencia - 6
- Ningún comentario - 98

Diseño: Recursos Informáticos y Educativos CRIE Tel: (6) 313 7140