



Universidad  
Tecnológica  
de Pereira

Vicerrectoría  
Administrativa  
y Financiera

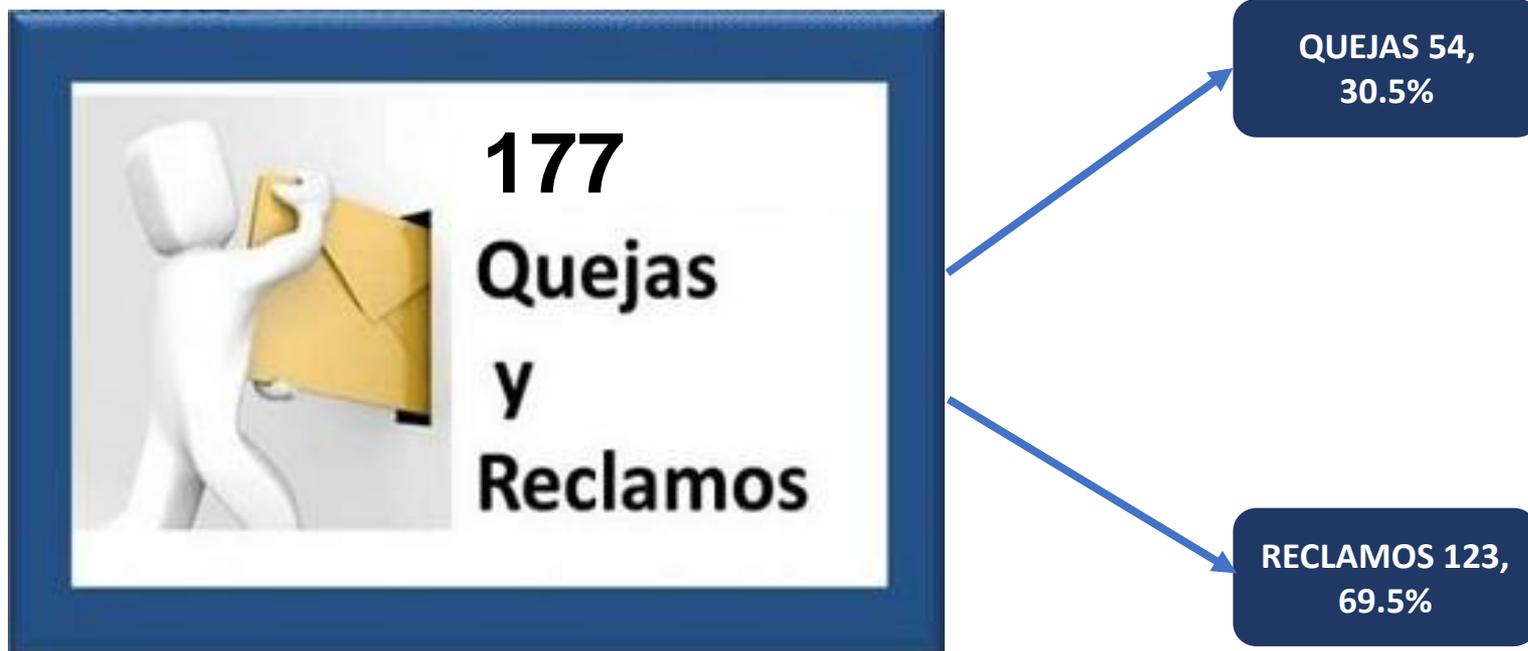
# **INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS**

## **enero a junio 2021**

**Elaborado por: Patricia Idárraga Ángel**  
**Técnico Administrativo**  
**julio de 2021**

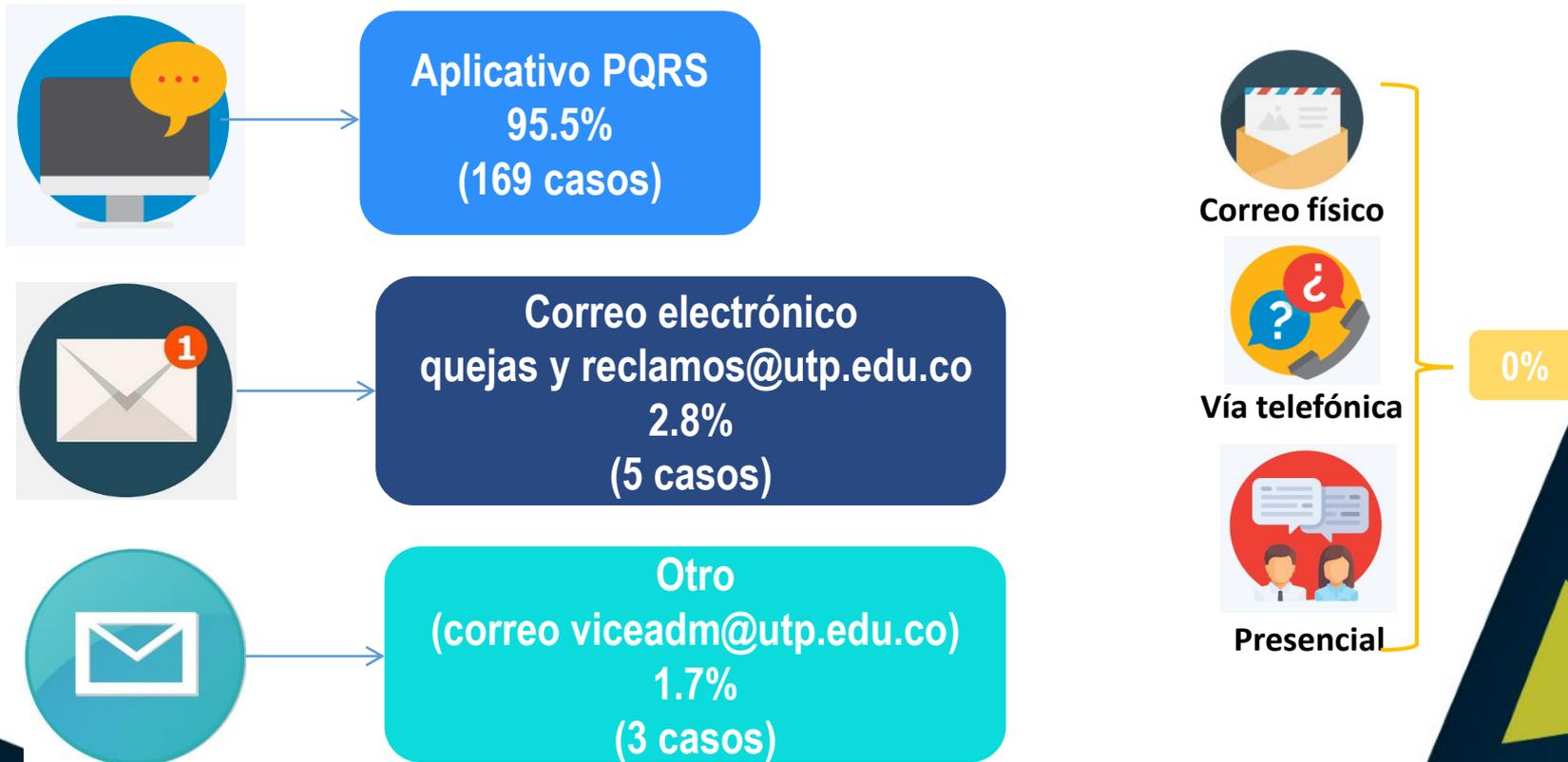


## Quejas y reclamos presentados



## Medios utilizados

El medio más usado por los usuarios, para manifestar las quejas y reclamos, fue a través del aplicativo PQRS, con un porcentaje de **95.5%**.

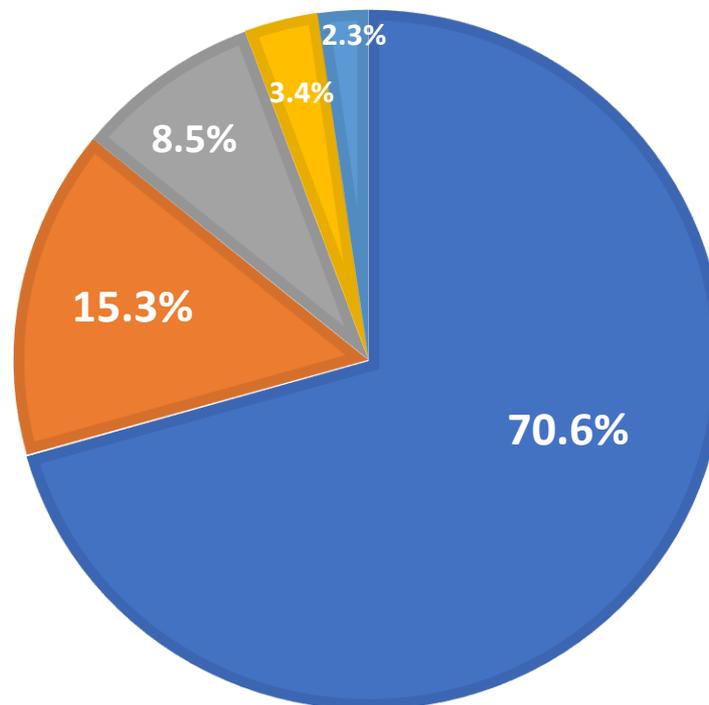


## Tiempos de respuesta

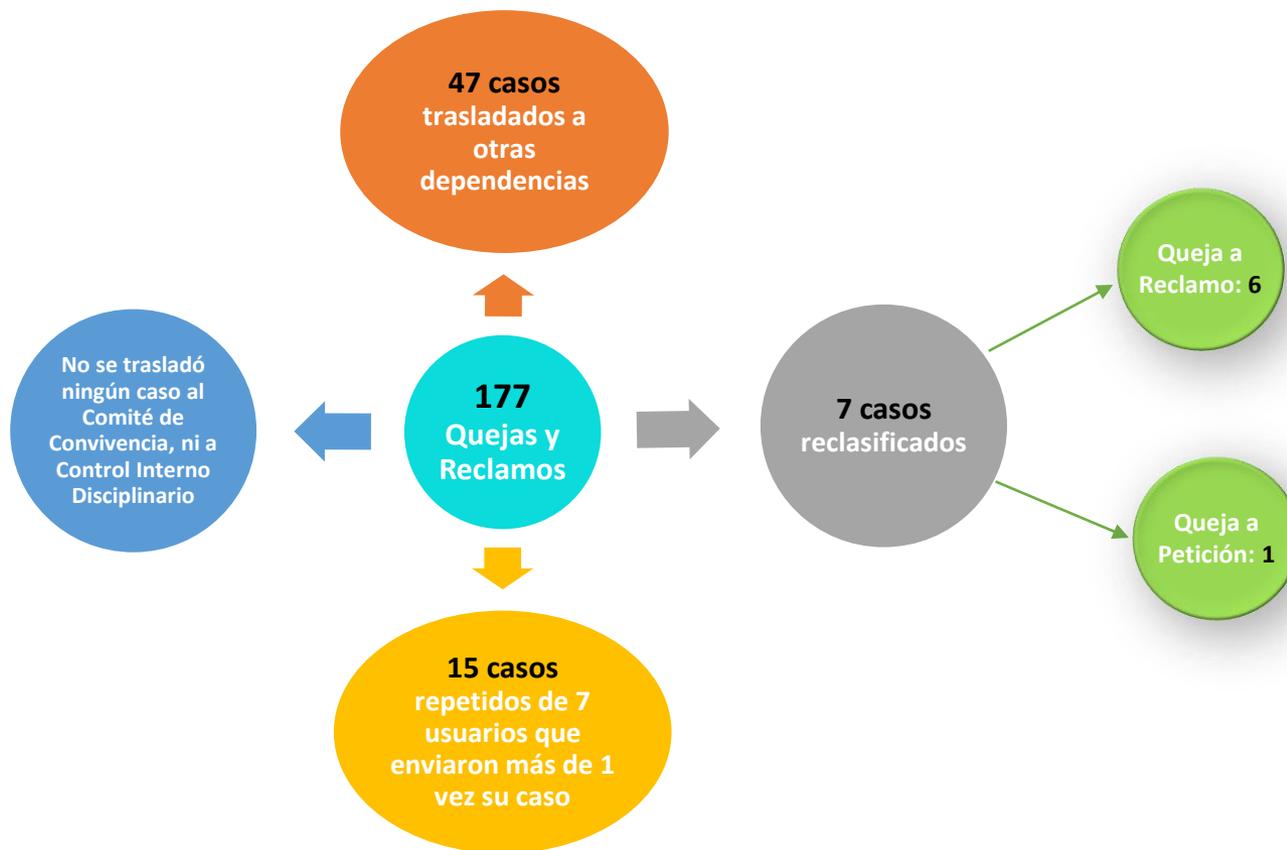
Hay 2 quejas y 2 reclamos pendientes por responder, sin embargo están dentro de los términos de ley, que en este periodo es de 20 días hábiles.

■ 0 a 5 días  
 ■ 6 a 10 días  
 ■ 11 a 15 días  
 ■ 16 a 20 días  
 ■ Por responder

Tiempo	Casos
0 a 5 días	125
6 a 10 días	27
11 a 15 días	15
16 a 20 días	6
Por responder	4



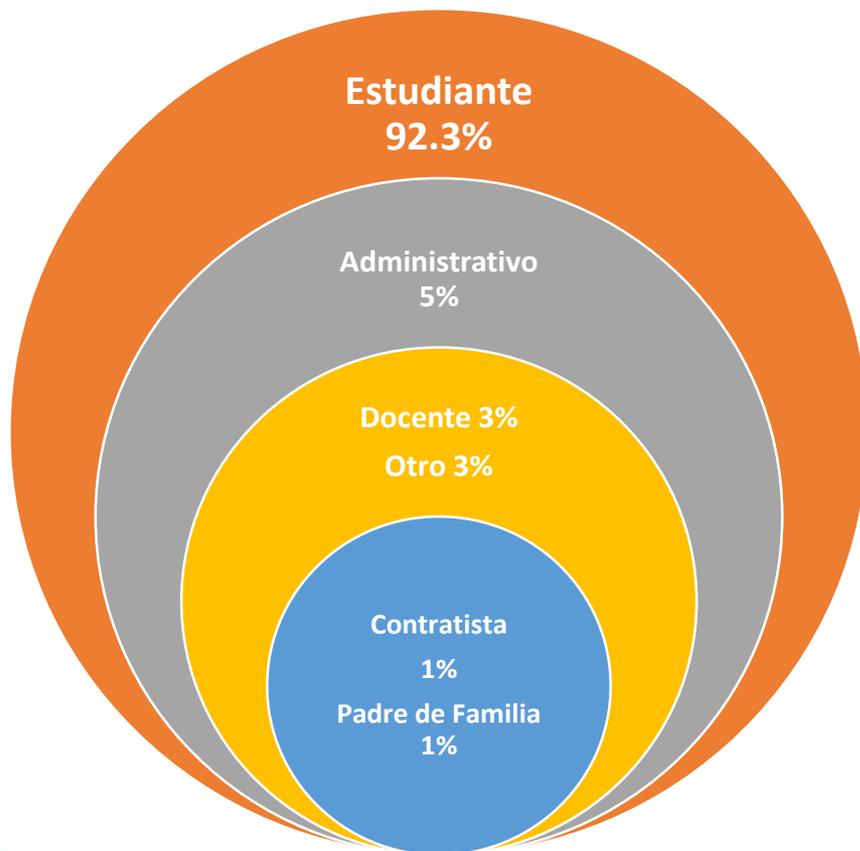
## Estado de los casos



# Quejas y reclamos por dependencia

Dependencias	Casos	Porcentaje
Admisión, Registro y Control	78	44,1%
Gestión Financiera	30	16,9%
Instituto de Lenguas Extranjeras	14	7,9%
Facultad de Tecnología	8	4,5%
Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Inf.	8	4,5%
Vicerrectoria Responsabilidad y Bienestar U.	6	3,4%
Facultad de Ciencias Básicas	4	2,3%
Facultad Ciencias Empresariales	4	2,3%
Facultad de Ingenierías	4	2,3%
Jurídica	3	1,7%
Gestión del Talento Humano	3	1,7%
Gestión de Servicios Institucionales	2	1,1%
Facultad de Bellas Artes y Humanidades	2	1,1%
Facultad de Ciencias Agrarias y Agroindustria	2	1,1%
Facultad de Ciencias de la Educación	2	1,1%
Vicerrectoria Académica	2	1,1%
Facultad de Ciencias de la Salud	1	0,6%
Facultad de Ingeniería Mecánica	1	0,6%
Rectoría	1	0,6%
Vicerrectoria Investigaciones, Innovación y Extensión	1	0,6%
Univirtual	1	0,6%
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>

# Tipos de usuario



Tipos de usuario	Casos
Estudiante	156
Administrativo	5
Otro (ciudadania en general)	3
Docente	3
Padre Familia	1
Contratista	1

# Asuntos presentados

Asuntos	Casos	Porcentaje
Servicio al usuario	57	33,7%
Matricula académica	40	23,7%
Matricula financiera	21	12,4%
Devolución dinero	18	10,7%
Funcionarios	13	7,7%
Certificado	7	4,1%
Inscripciones	7	4,1%
Grados	3	1,8%
Admisiones	2	1,2%
Ruido	1	0,6%



**33.7% Servicio al usuario**



**23.7% Matrícula Académica**



**10.7% Devolución de dinero**



**12.4% Matrícula Financiera**



**7.7% Funcionarios**