



Universidad  
Tecnológica  
de Pereira

Vicerrectoría  
Administrativa  
y Financiera

# RESULTADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2021

## SISTEMA PQRS

Elaborado por: Patricia Idárraga Ángel

Técnico Administrativo

Febrero 2022

# Total PQRS presentados



# PQRS

1633 en  
total

PETICIONES Y  
DERECHOS DE  
PETICIÓN  
1179

QUEJAS  
151

RECLAMOS  
274

SUGERENCIAS  
29

# ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS



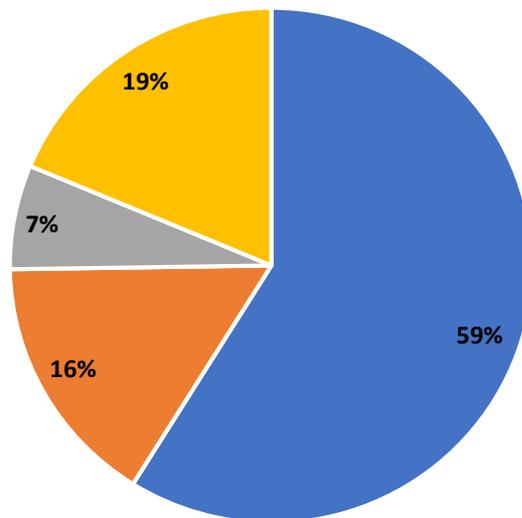
**107** Encuestas  
diligenciadas por  
los usuarios

**7.6%** Del total  
de las  
solicitudes  
recibidas

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.

# Medición encuesta de satisfacción

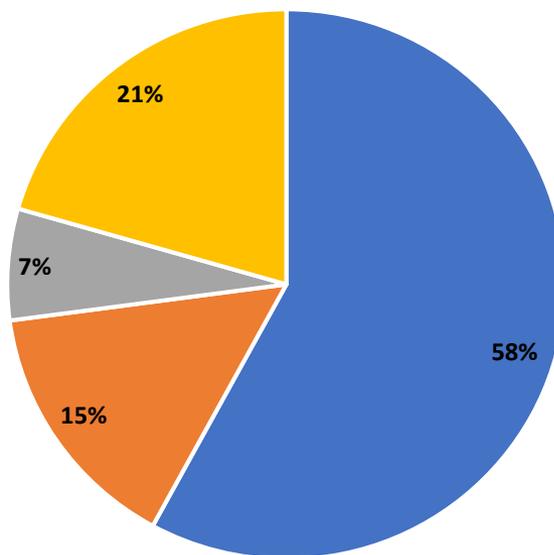
1. ¿La información suministrada es clara, comprensible y precisa?



■ Excelente - 63 ■ Bueno - 17 ■ Aceptable - 7 ■ Deficiente - 20

# Medición encuesta de satisfacción

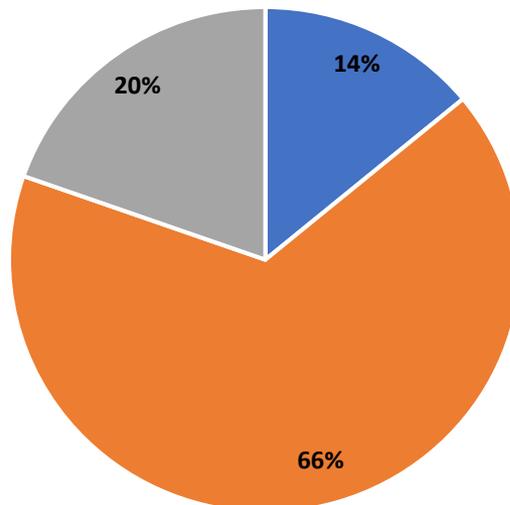
2. ¿La respuesta obtenida luego de presentada la PQRS fue acorde con su requerimiento?



■ Excelente - 62   ■ Bueno - 16   ■ Aceptable - 7   ■ Deficiente - 22

# Medición encuesta de satisfacción

## 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 - 15
- Si, fue oportuna, adecuada y en el tiempo establecido - 71
- No, no fue oportuna ni adecuada - 21