



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



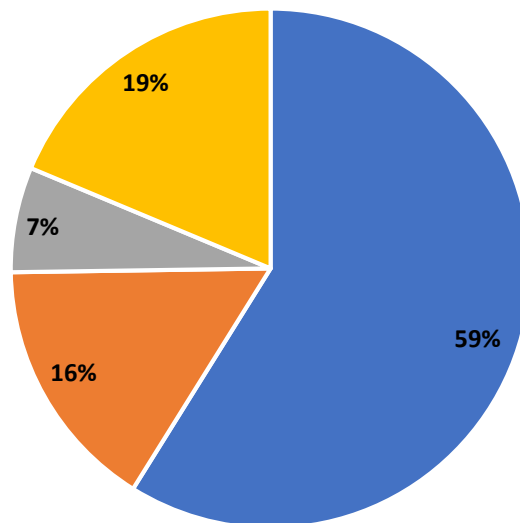
107 Encuestas
diligenciadas por
los usuarios

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

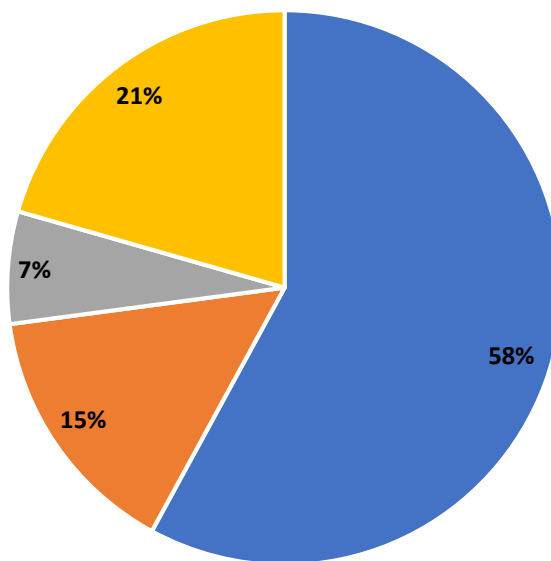
1. ¿La información suministrada es clara,
comprensible y precisa?



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

Medición encuesta de satisfacción

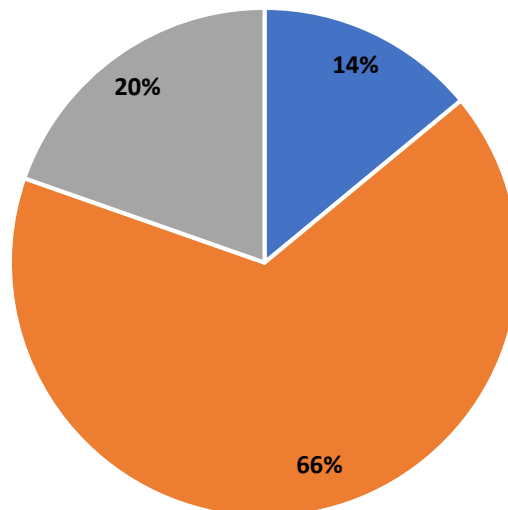
2. ¿La respuesta obtenida luego de presentada la PQRS fue acorde con su requerimiento?



■ 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