



Universidad
Tecnológica
de Pereira

Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Informe Final

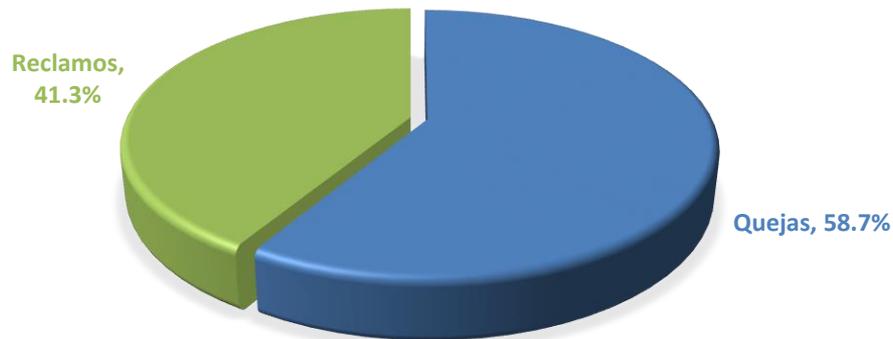
Quejas y Reclamos 2018

Elaborado por: Patricia Idárraga Ángel
Técnico Administrativo
Enero de 2019

QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS

En la vigencia 2018 los usuarios de la Universidad Tecnológica de Pereira presentaron **189** quejas y reclamos en total.

CLASIFICACIÓN



Clasificación	Casos
Reclamos	78
Quejas	111

MEDIOS UTILIZADOS

Los medios utilizados para manifestar las quejas y reclamos fueron:

Sitio Web



Vía telefónica



Correo Electrónico



Presencial



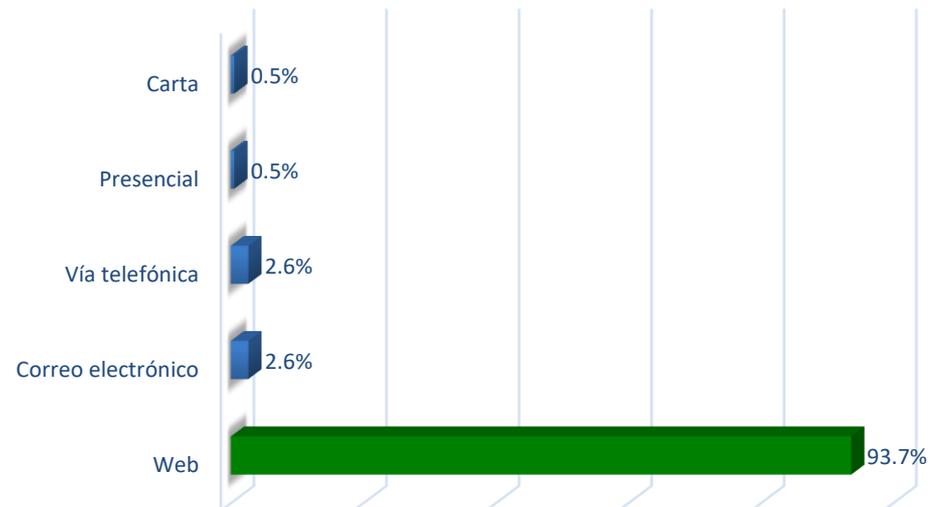
Carta



MEDIOS UTILIZADOS

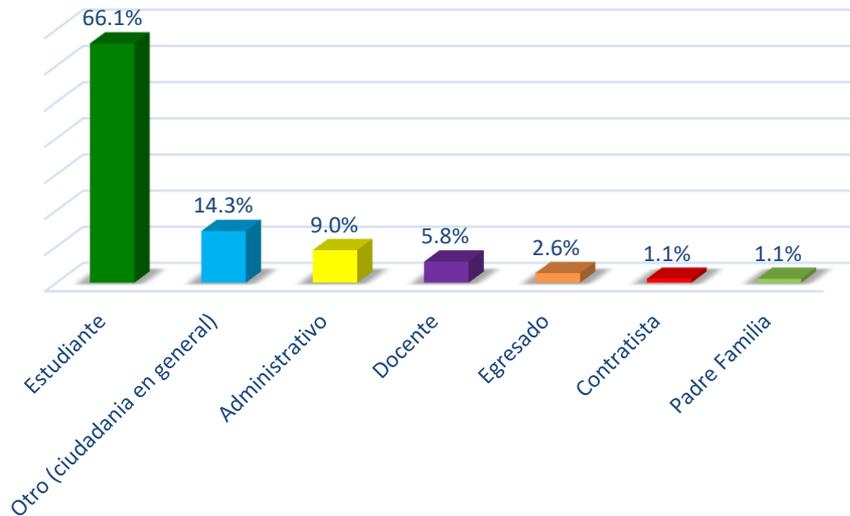
El medio más usado por los usuarios, para manifestar las quejas y reclamos, fue a través del **Sitio Web** con un porcentaje de **93.7%**.

Medios utilizados	Casos
Sitio Web	177
Correo Electrónico	5
Vía telefónica	5
Presencial	1
Carta	1



TIPOS DE USUARIO

Los usuarios que más manifestaron quejas y reclamos en el 2018, fueron los **Estudiantes**, con un porcentaje del **66.1%** y los Contratistas y Padres de Familia son los usuarios que menos presentaron, con un porcentaje del 1.1%.



Tipos de usuario	Casos
Estudiante	125
Otro (ciudadanía en general)	27
Administrativo	17
Docente	11
Egresado	5
Contratista	2
Padre Familia	2

ESTADO DE LOS CASOS

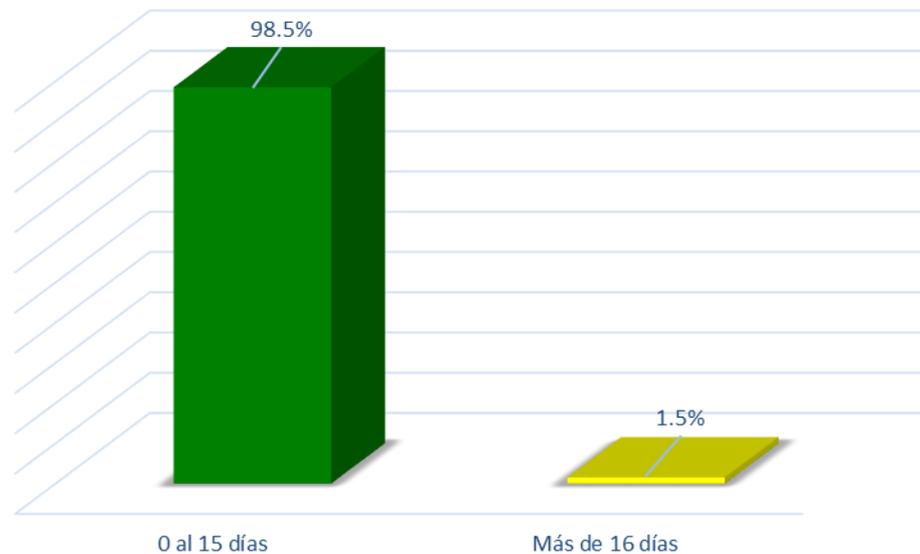
Estado	Casos
Resueltos	193
En Comité de Convivencia	3
En OCID	1
Por responder	0
Vencidos	0
Total	197

De los casos presentados en la vigencia 2018, existen 3 casos trasladados al Comité de Convivencia, 1 trasladado a Control Interno Disciplinario, y no existen casos por responder, ni casos vencidos.

Se puede visualizar que se registran 8 casos más, puesto que existen usuarios que manifiestan la misma queja o reclamo a varias dependencias y cada una de ellas la responden directamente al usuario.

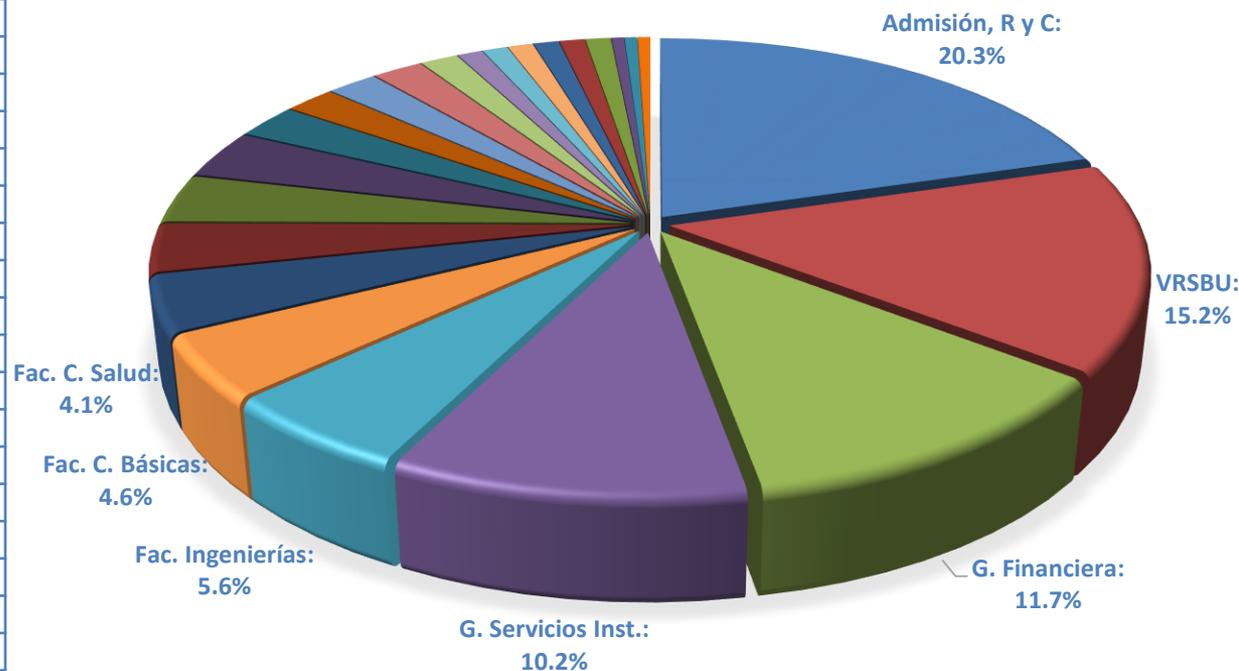
TIEMPOS DE RESPUESTA

Del total de las respuestas, **194** casos fueron contestados a los usuarios dentro de los términos de ley (*15 días hábiles*), y **3** casos se respondieron por fuera del tiempo (*1 caso, el día 16 y 2 casos, el día 17*).



DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS

Dependencias	Casos
Admisión, Registro y Control	40
Vicerrectoría Responsabilidad y Bienestar U.	30
Gestión Financiera	23
Gestión de Servicios Institucionales	20
Facultad de Ingenierías	11
Facultad de Ciencias Básicas	9
Facultad de Ciencias de la Salud	8
Facultad de Ciencias de la Educación	7
Recursos Informáticos y Educativos	7
Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Inf.	7
Vicerrectoría Académica	5
Facultad de Tecnología	4
Secretaría General	4
Facultad de Ingeniería Mecánica	4
Instituto de Lenguas Extranjeras	3
Facultad de Bellas Artes y Humanidades	2
Facultad Ciencias Empresariales	2
Gestión del Talento Humano	2
Jurídica	2
Planeación	2
Rectoría	2
Facultad de Ciencias Ambientales	1
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1
Vicerrectoría Investigaciones, Innovación y Extensión	1



REGISTRO DE TODAS LAS DEPENDENCIAS

Dependencias involucradas	Casos	Porcentaje
Admisión, Registro y Control	40	20.3%
Vicerrectoría Responsabilidad y Bienestar U.	30	15.2%
Gestión Financiera	23	11.7%
Gestión de Servicios Institucionales	20	10.2%
Facultad de Ingenierías	11	5.6%
Facultad de Ciencias Básicas	9	4.6%
Facultad de Ciencias de la Salud	8	4.1%
Facultad de Ciencias de la Educación	7	3.6%
Recursos Informáticos y Educativos	7	3.6%
Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Inf.	7	3.6%
Vicerrectoría Académica	5	2.5%
Facultad de Tecnología	4	2.0%
Secretaría General	4	2.0%
Facultad de Ingeniería Mecánica	4	2.0%
Instituto de Lenguas Extranjeras	3	1.5%
Facultad de Bellas Artes y Humanidades	2	1.0%
Facultad Ciencias Empresariales	2	1.0%
Gestión del Talento Humano	2	1.0%
Jurídica	2	1.0%
Planeación	2	1.0%
Rectoría	2	1.0%
Facultad de Ciencias Ambientales	1	0.5%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	0.5%
Vicerrectoría Investigaciones, Innovación y Extensión	1	0.5%
Biblioteca e Información Científica	0	0.0%
Facultad de Ciencias Agrarias y Agroindustria	0	0.0%
Jardín Botánico	0	0.0%
Relaciones Internacionales	0	0.0%
Univirtual	0	0.0%
Total	197	100%

TEMAS PRESENTADOS

Temas	Porcentaje
Servicio al usuario	58.8%
Matricula académica	20.2%
Matricula financiera	17.6%
Funcionarios	12.6%
Asignaturas	9.2%
Parqueaderos	5.9%
Inscripciones	5.0%
Devolución dinero	4.2%
Intersemestrales	4.2%
Mordedura de perro	4.2%
Grados	3.4%
Espacio físico	2.5%
Cafeterias	2.5%
Pagos	2.5%
Anormalidad académica	1.7%
Cancelación semestre	1.7%
Matricula de honor	1.7%
Prácticas empresariales	0.8%

