



Universidad Tecnológica
de Pereira

Vicerrectoría Administrativa
y Financiera

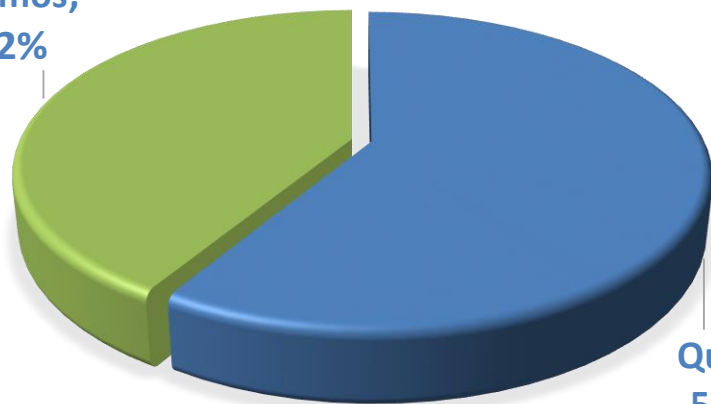
Informe Quejas y Reclamos 2017

Elaborado por: Patricia Idárraga Angel
Técnico Administrativo
1 de febrero de 2018

QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS

En el año 2017 la ciudadanía manifestó a la Universidad Tecnológica de Pereira **199** quejas y reclamos en total.

Reclamos;
41,2%



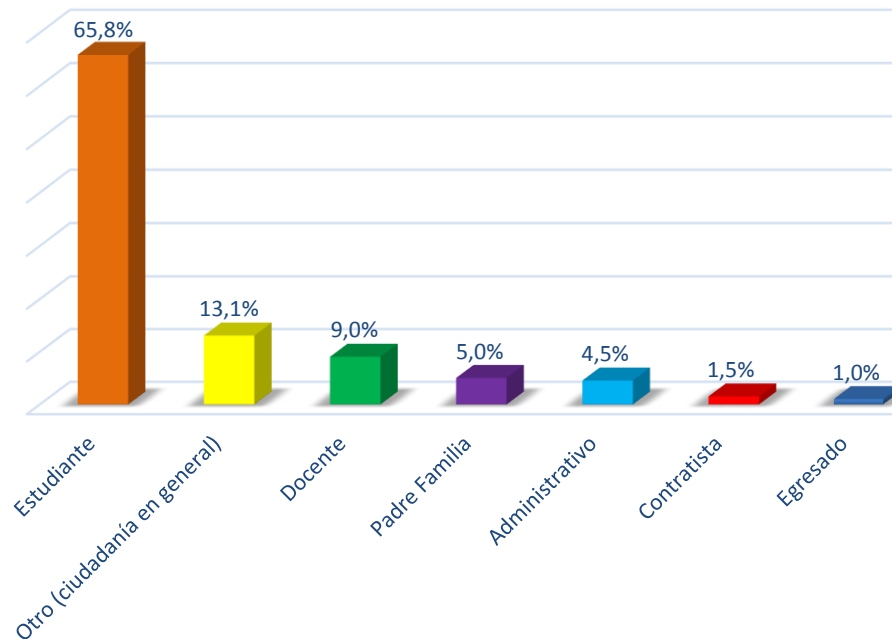
Quejas;
58,8%

| Clasificación | Casos |
|---------------|------------|
| Quejas | 117 |
| Reclamos | 82 |
| Total | 199 |

TIPOS DE USUARIO

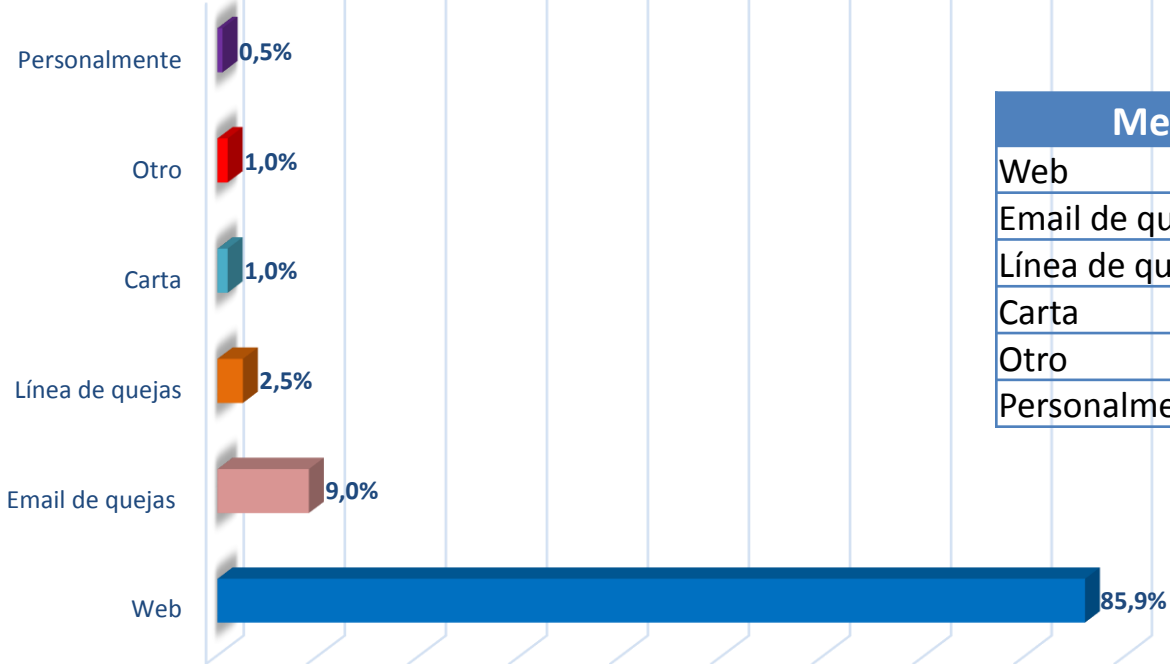
Los usuarios que más manifestaron quejas y reclamos en el 2017, fueron los **Estudiantes**, con un porcentaje del **65.8%** y los Egresados son los usuarios que menos presentaron, con un porcentaje del 1%.

| Tipos de usuario | Casos |
|------------------------------|-------|
| Estudiante | 131 |
| Otro (ciudadanía en general) | 26 |
| Docente | 18 |
| Padre Familia | 10 |
| Administrativo | 9 |
| Contratista | 3 |
| Egresado | 2 |



MEDIOS UTILIZADOS

El medio más usado por los usuarios, para manifestar las quejas y reclamos, es a través del aplicativo **web** con un porcentaje de 85.9%.



| Medio | Casos |
|-----------------|-------|
| Web | 171 |
| Email de quejas | 18 |
| Línea de quejas | 5 |
| Carta | 2 |
| Otro | 2 |
| Personalmente | 1 |

ESTADO DE LOS CASOS

| Estado | Casos |
|-----------------------------|------------|
| Resueltos | 203 |
| Por responder | 0 |
| En OCID o en C. Convivencia | 1 |
| Vencidos | 0 |
| Total | 204 |

*OCID: Oficina de Control Interno Disciplinario
C. Convivencia: Comité de convivencia*

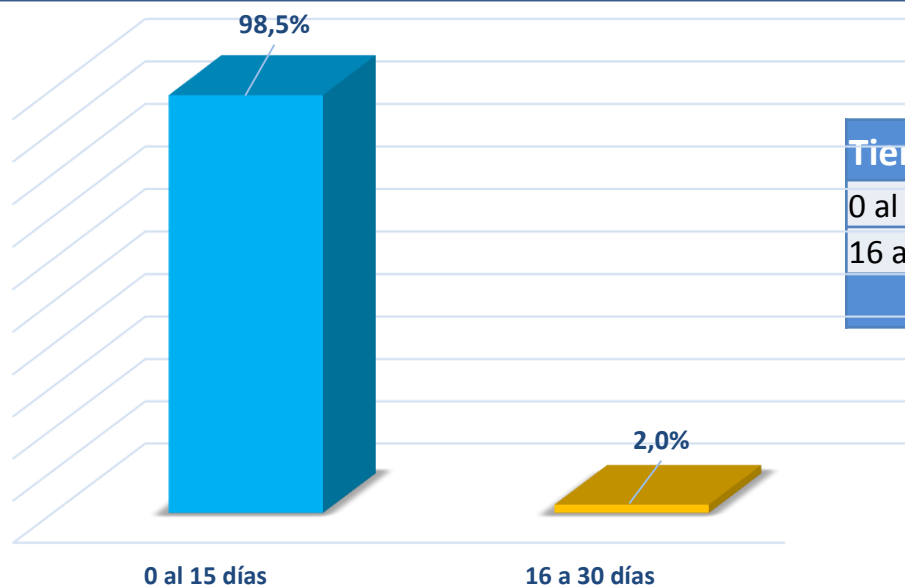
De los casos presentados en la vigencia 2017, existe un solo caso que fue trasladado a la oficina de Control Interno Disciplinario y no existen casos vencidos.

Cabe resaltar, que los casos que se presentaron en el periodo de vacaciones de la Universidad, fueron resueltos en el mes de enero de 2018.

Además, se puede visualizar que se registran 5 casos más, puesto que existen usuarios que manifiestan la misma queja o reclamo a varias dependencias y cada una de ellas la respondieron directamente al usuario.

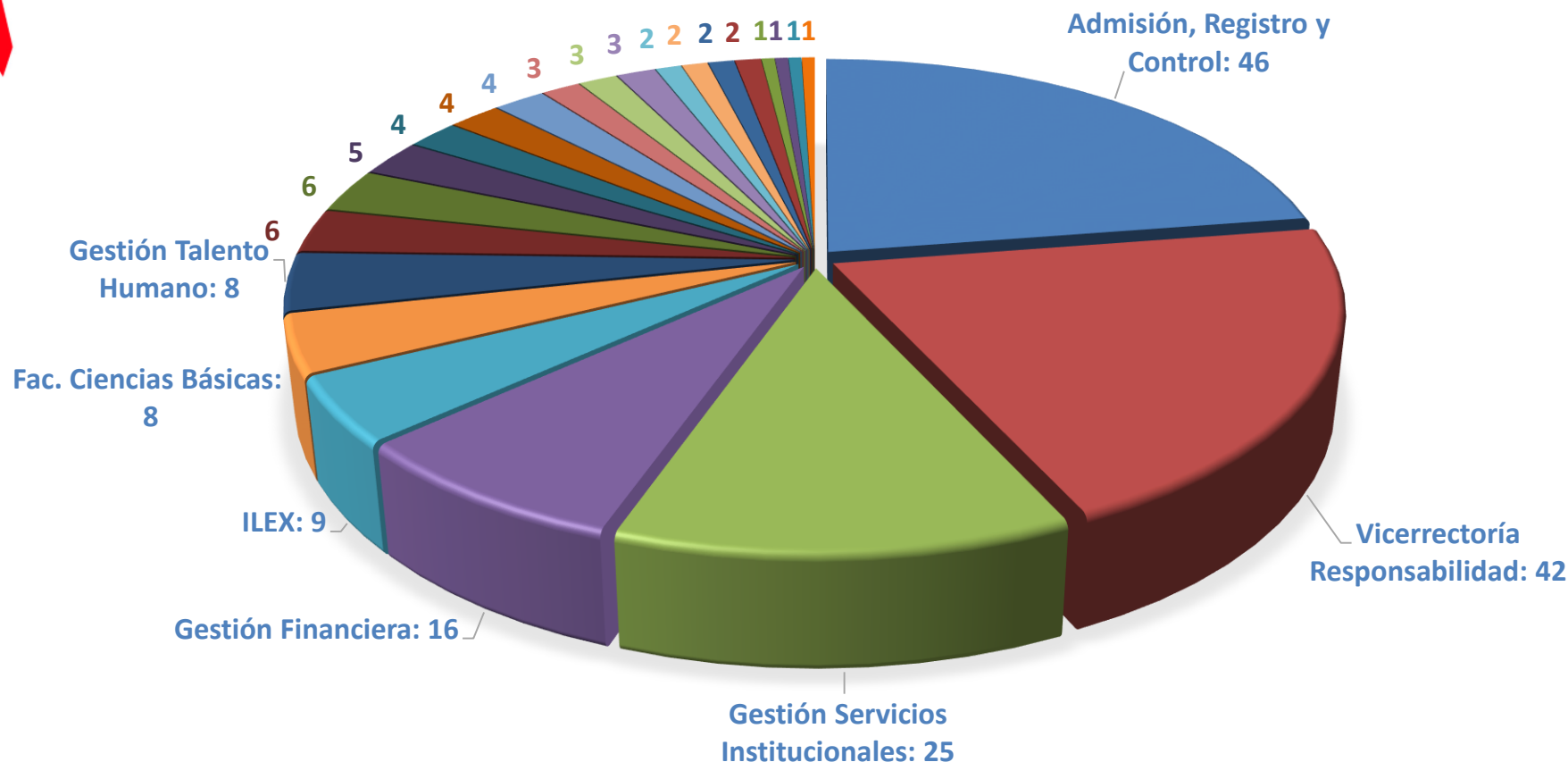
TIEMPOS DE RESPUESTA

Del total de las respuestas, **200** casos fueron contestados a los usuarios dentro de los términos de ley, es decir hasta 15 días hábiles y **4** casos fueron contestados por fuera del tiempo (*Contestados así: 2 casos, el día 16; 1 caso, el día 17 y 1 caso, el día 27*).



| Tiempos de respuesta | Casos |
|----------------------|------------|
| 0 al 15 días | 200 |
| 16 a 30 días | 4 |
| Total | 204 |

DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS



Es importante resaltar que las dependencias: **Facultad Ciencias Agrarias y Agroindustria, Jardín Botánico, Jurídica, Relaciones Internacionales y Univital**, no presentaron quejas y reclamos en la vigencia 2017.

DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS

| Dependencias involucradas | Porcentaje |
|--|------------|
| Admisión, Registro y Control | 29,1% |
| Vicerrectoria Responsabilidad y Bienestar U. | 26,6% |
| Gestión de Servicios Institucionales | 15,8% |
| Gestión Financiera | 10,1% |
| Instituto de Lenguas Extranjeras | 5,7% |
| Facultad de Ciencias Básicas | 5,1% |
| Gestión del Talento Humano | 5,1% |
| Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Inf. | 3,8% |
| Facultad de Bellas Artes y Humanidades | 3,8% |
| Vicerrectoria Académica | 3,2% |
| Recursos Informáticos y Educativos | 2,5% |
| Facultad de Ingeniería Industrial | 2,5% |
| Vicerrectoria Administrativa y Financiera | 2,5% |
| Facultad de Ciencias de la Salud | 1,9% |
| Facultad de Ingenierías | 1,9% |
| Facultad de Tecnología | 1,9% |
| Planeación | 1,3% |
| Secretaría General | 1,3% |
| Vicerrectoria Investigaciones, Innovación y Extensión | 1,3% |
| Facultad de Ciencias de la Educación | 1,3% |
| Facultad de Ciencias Ambientales | 0,6% |
| Facultad de Ingeniería Mecánica | 0,6% |
| Biblioteca e Información Científica | 0,6% |
| Rectoría | 0,6% |

TEMAS PRESENTADOS

| Temas | Casos |
|-------------------------------|-------|
| Servicio al usuario | 62 |
| Matricula financiera | 23 |
| Matricula académica | 18 |
| Espacio deportivo | 16 |
| Admisiones | 10 |
| Parqueaderos | 8 |
| Pagos | 8 |
| Inglés | 5 |
| Portal | 5 |
| Ruido | 4 |
| Espacio físico | 4 |
| Notas | 4 |
| Inscripciones | 3 |
| Robo | 3 |
| Devolución dinero | 3 |
| Mantenimiento infraestructura | 3 |
| Grados | 3 |
| Cafeterias | 2 |
| Historial académico | 2 |
| Servicio médico | 2 |
| Transferencia | 2 |
| Anormalidad académica | 2 |
| Certificado | 2 |
| Mordedura de perro | 2 |
| Hostigamiento sexual | 1 |
| Internet | 1 |
| Seguridad de la información | 1 |

