



Universidad  
Tecnológica  
de Pereira

Vicerrectoría Administrativa y Financiera

# Informe Quejas y Reclamos I semestre 2019

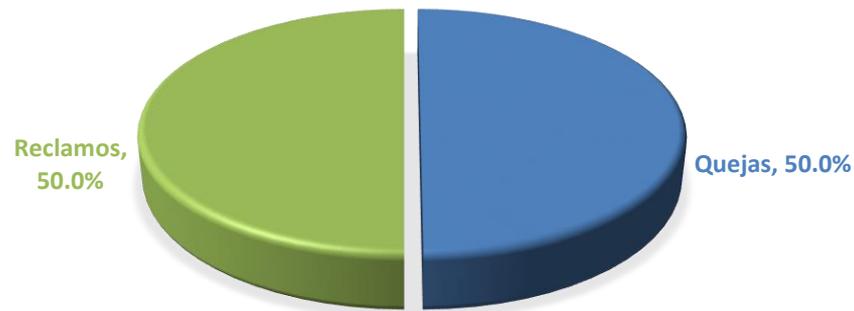
---

Elaborado por: Patricia Idárraga Angel  
Técnico Administrativo  
5 de julio de 2019

## QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS

En el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2019, los usuarios manifestaron **124** quejas y reclamos.

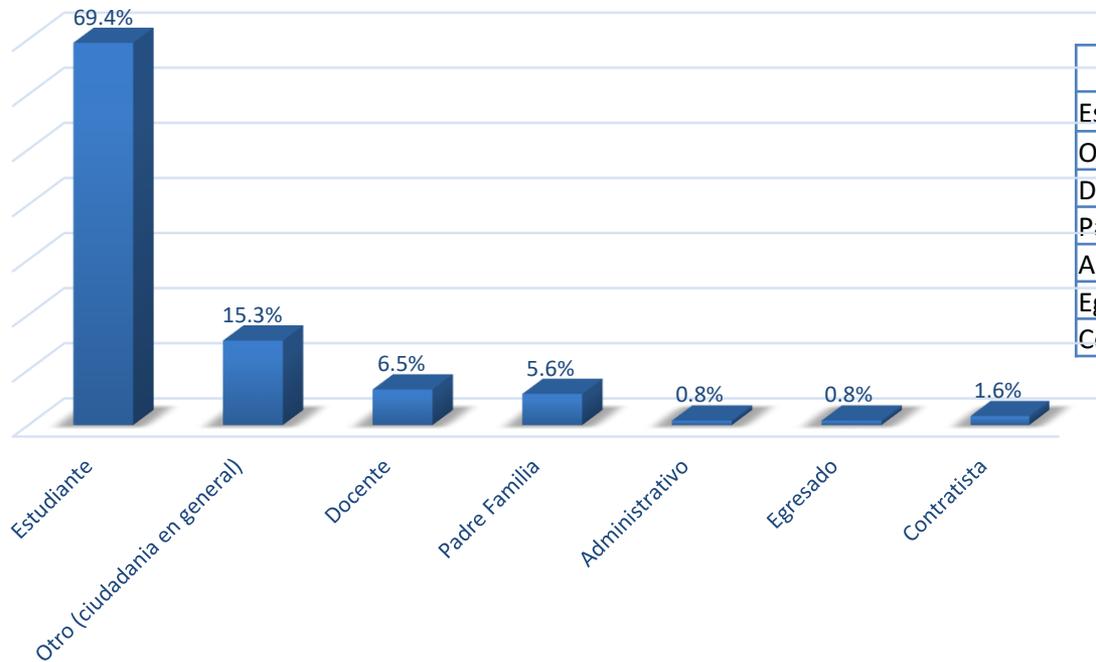
CLASIFICACIÓN



Clasificación	Casos
Reclamos	62
Quejas	62

## TIPOS DE USUARIO

Los usuarios que más usan el Sistema PQRS para manifestar sus quejas y reclamos son los **Estudiantes**, con un porcentaje del **69.4%**.



Tipos de usuario	Casos
Estudiante	86
Otro (ciudadanía en general)	19
Docente	8
Padre de familia	7
Administrativo	2
Egresado	1
Contratista	1

## MEDIOS UTILIZADOS

Existen usuarios que manifiestan la misma queja o reclamo a varias dependencias, es por este motivo que se registran 9 casos más (total 133). El medio más usado es a través del aplicativo **web**.

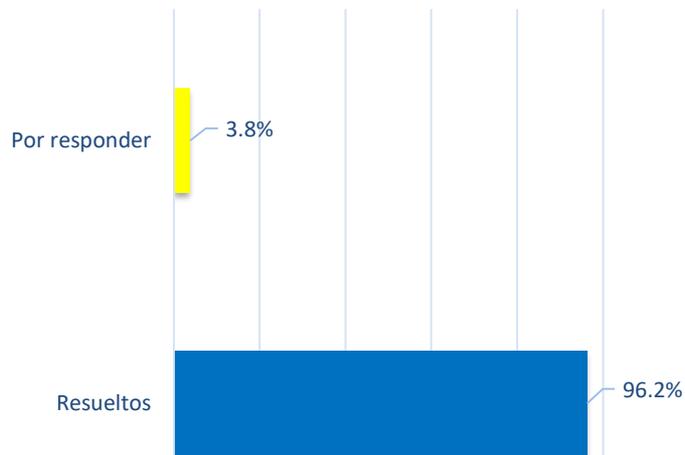
Medios utilizados	Porcentaje
Web	92.7%
Email de quejas	5,6%
Línea de quejas	1.6%



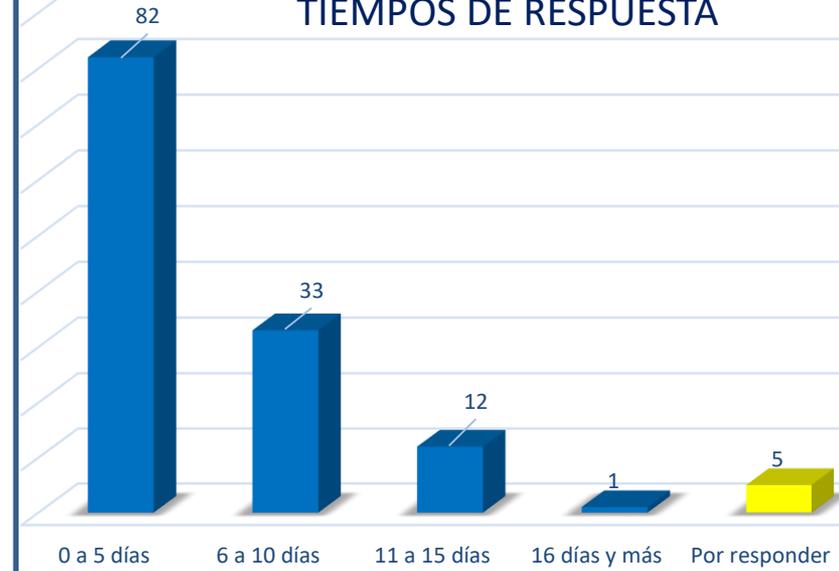
# ESTADO DE LOS CASOS / TIEMPOS DE RESPUESTA

De los casos presentados en el periodo, existen 5 casos pendientes por responder, dentro de los términos de ley.

ESTADO DE LOS CASOS

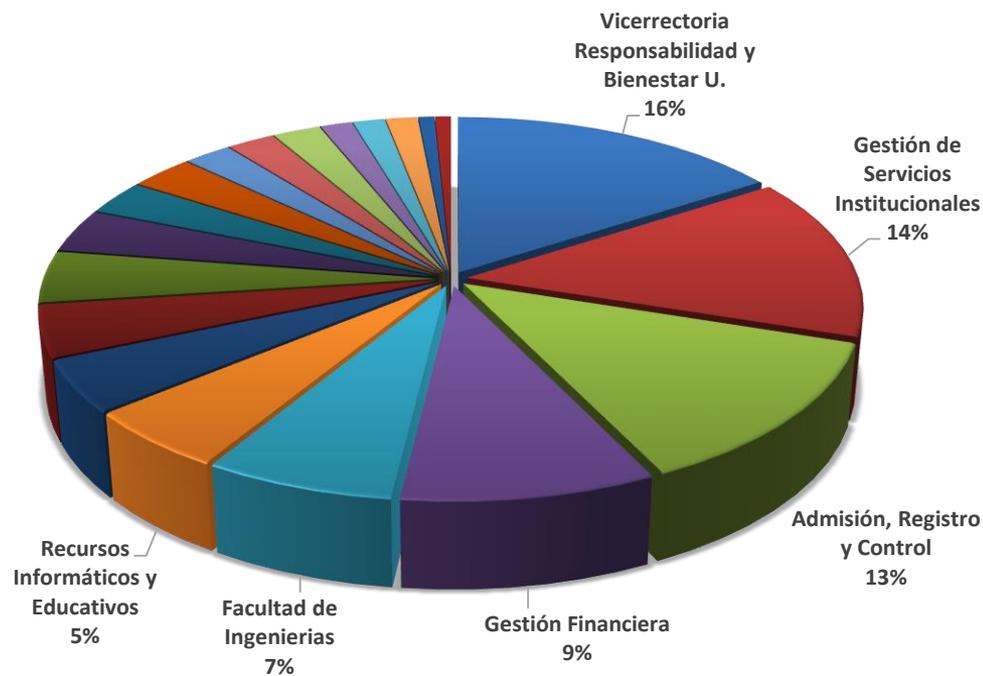


TIEMPOS DE RESPUESTA



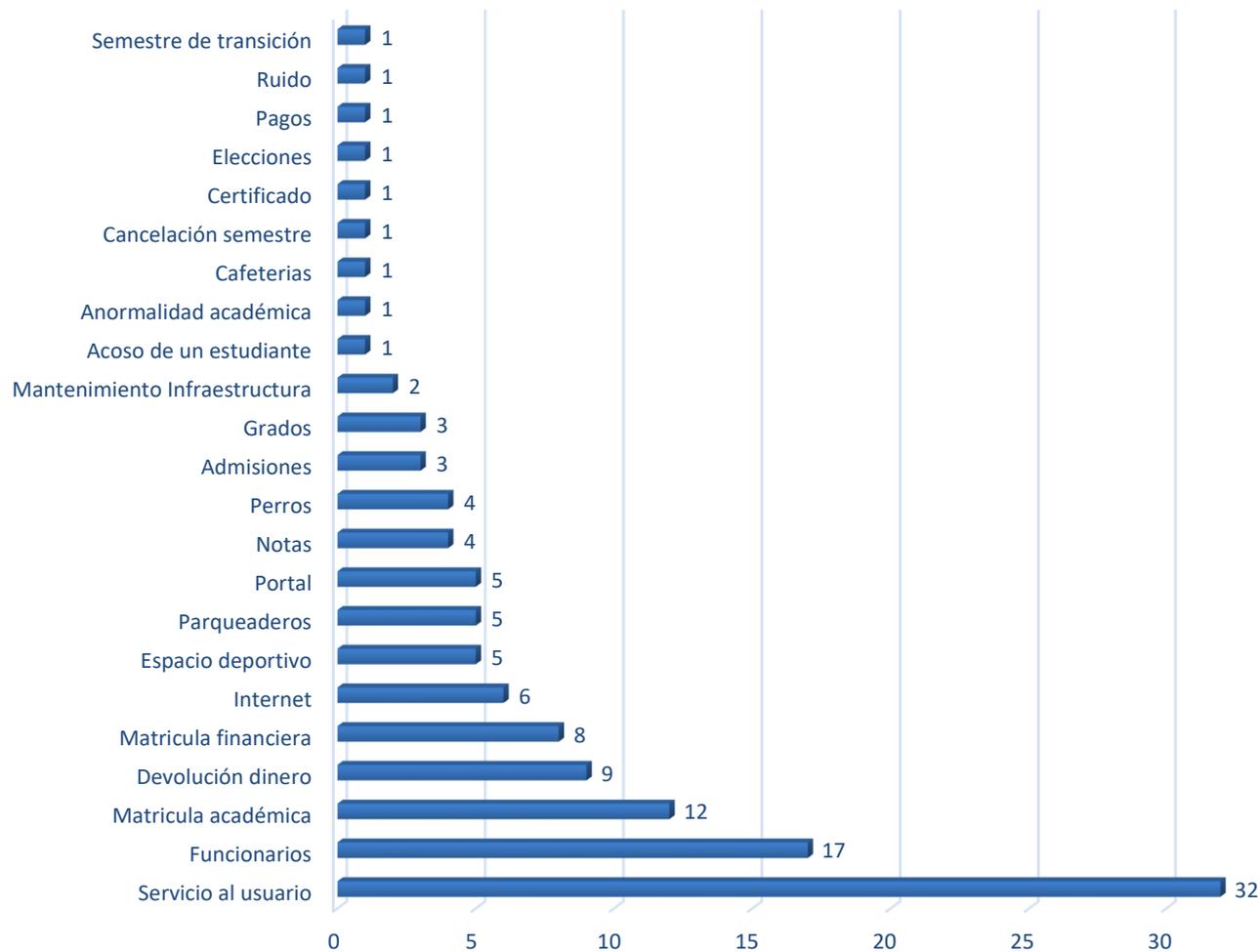
# DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS

Dependencias	Casos
Vicerrectoria Responsabilidad y Bienestar U.	21
Gestión de Servicios Institucionales	19
Admisión, Registro y Control	17
Gestión Financiera	12
Facultad de Ingenierias	9
Recursos Informáticos y Educativos	7
Facultad de Bellas Artes y Humanidades	6
Facultad de Ciencias de la Salud	6
Facultad de Tecnología	6
Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Inf.	5
Planeación	4
Facultad de Ciencias Básicas	4
Facultad de Ciencias de la Educación	3
Instituto de Lenguas Extranjeras	3
Facultad de Ciencias Ambientales	3
Secretaria General	2
Univirtual	2
Vicerrectoria Académica	2
Facultad Ciencias Empresariales	1
Jardín Botánico	1
<b>Total</b>	<b>133</b>



# ASUNTOS PRESENTADOS

Asuntos	Porcentaje
Servicio al usuario	25.8%
Funcionarios	13.7%
Matricula académica	9.7%
Devolución dinero	7.3%
Matricula financiera	6.5%
Internet	4.8%
Espacio deportivo	4.0%
Parqueaderos	4.0%
Portal	4.0%
Notas	3.2%
Perros	3.2%
Admisiones	2.4%
Grados	2.4%
Mantenimiento Infraestructura	1.6%
Acoso de un estudiante	0.8%
Anormalidad académica	0.8%
Cafeterias	0.8%
Cancelación semestre	0.8%
Certificado	0.8%
Elecciones	0.8%
Pagos	0.8%
Ruido	0.8%
Semestre de transición	0.8%



# TRASLADOS Y RECLASIFICADOS

Internamente se pueden realizar traslados a otras dependencias de las quejas y reclamos que son recibidos y no son de competencia de la dependencia que escogió el usuario. Además se puede reclasificar el caso cuando en la dependencia lo consideren y Control Interno apruebe la reclasificación.

## CASOS TRASLADADOS

Q y R trasladados a otras dependencias	49	40%
--	----	-----

## CASOS RECLASIFICADOS

Queja a Reclamo	3
Queja a Petición	2
Reclamo a Queja	0