



Universidad Tecnológica
de Pereira

Vicerrectoría Administrativa
y Financiera

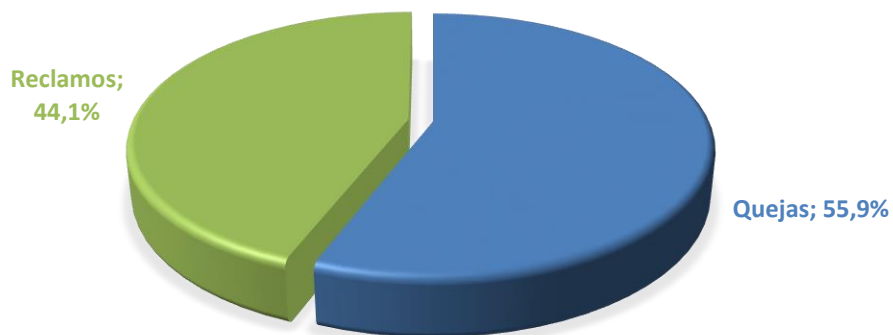
Informe Quejas y Reclamos Enero a Junio 2017

Elaborado por: Patricia Idárraga Angel
Técnico Administrativo
Julio de 2017

QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS

En el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2017, los usuarios manifestaron **102** quejas y reclamos.

CLASIFICACIÓN

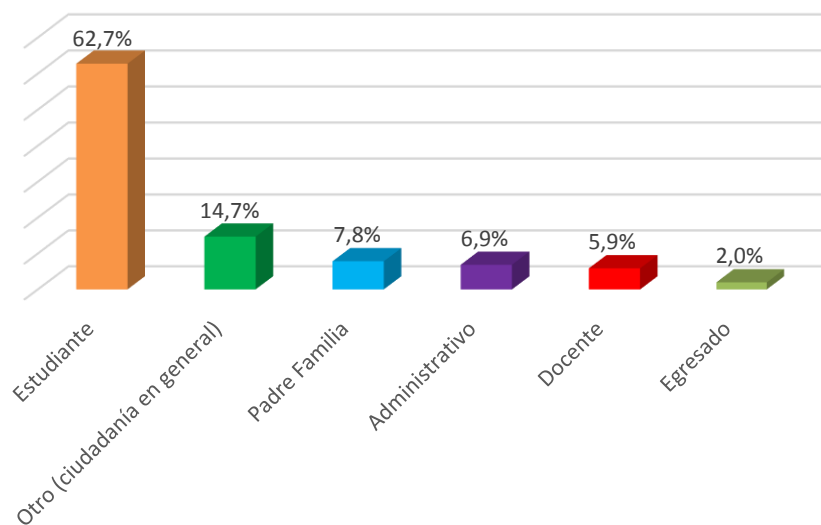


Clasificación	Casos
Quejas	57
Reclamos	45
Total	102

TIPOS DE USUARIO

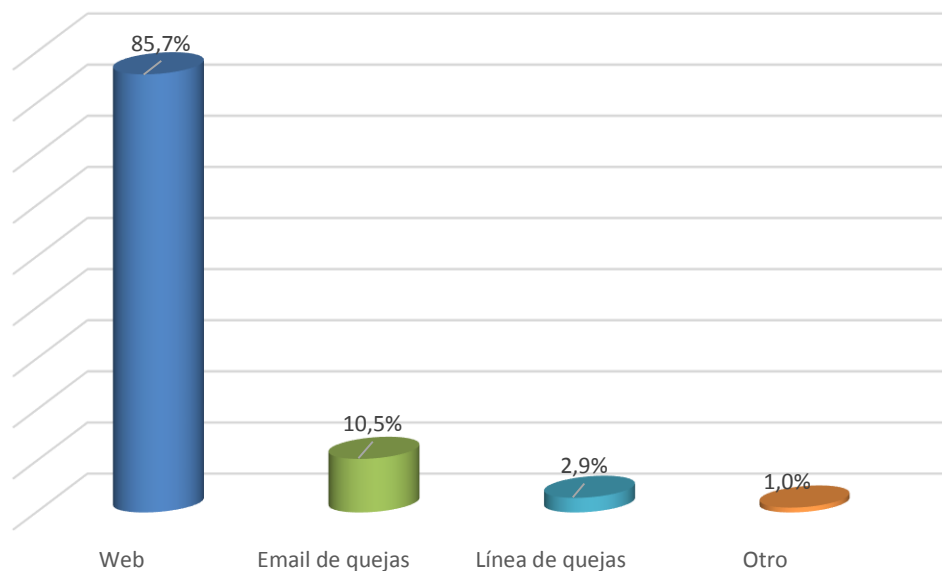
Los usuarios que más usan el Sistema PQRS para manifestar sus quejas y reclamos son los **Estudiantes**, con un porcentaje del **62.7%**.

Tipos de usuario	Casos
Estudiante	64
Otro (ciudadanía en general)	15
Padre Familia	8
Administrativo	7
Docente	6
Egresado	2
Total	102



MEDIOS UTILIZADOS

Existen usuarios que manifiestan la misma queja o reclamo a varias dependencias, es por este motivo que se registran 3 casos más. El medio más usado es a través del aplicativo **web**.

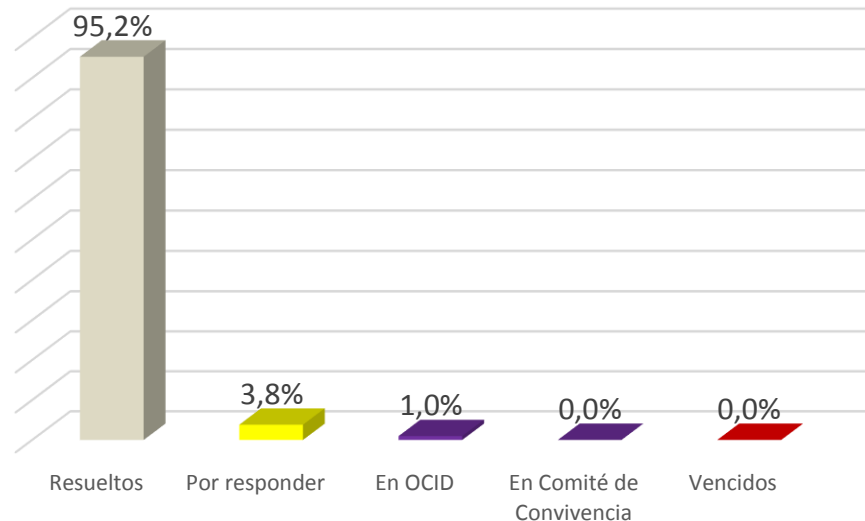


Medios	Casos
Web	90
Email de quejas	11
Línea de quejas	3
Otro	1
Total	105

ESTADO DE LOS CASOS

Estado	Casos
Resueltos	100
Por responder	4
En OCID	1
En C. Convivencia	0
Vencidos	0
Total	105

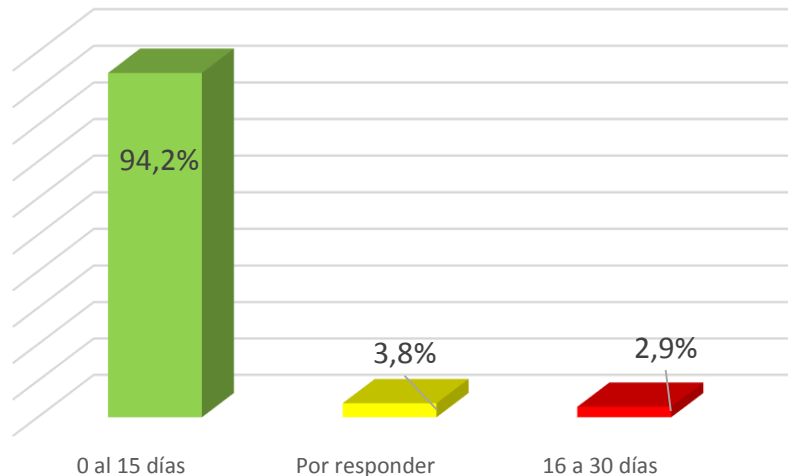
OCID: Oficina de Control Interno Disciplinario
C. Convivencia: Comité de convivencia



De los casos presentados en el periodo, existe un solo caso que fue trasladado a la oficina de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia. Además no hay casos vencidos, ni trasladados al Comité de Convivencia.

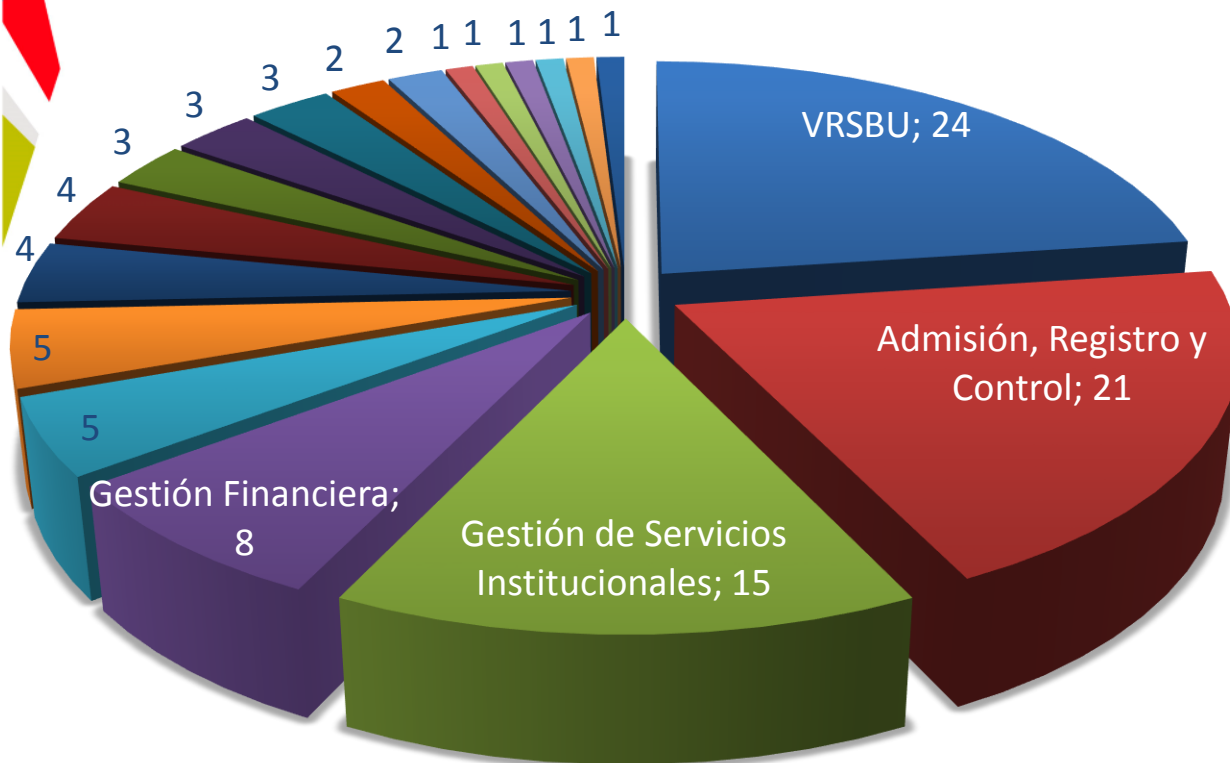
TIEMPOS DE RESPUESTA

Del total de las respuestas, **98** casos fueron contestados a los usuarios dentro de los términos de ley, es decir hasta 15 días hábiles; **4** casos quedaron pendientes de responder dentro del tiempo establecido; **3** casos fueron contestados por fuera del tiempo (*2 casos contestados el día 16 y 1 caso contestado el día 27*).



Tiempos de respuesta	Casos
0 al 15 días	98
Por responder	4
16 a 30 días	3
Total	105

DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS



Dependencias involucradas	Casos
Vicerrectoría de Responsabilidad Social y BU	24
Admisión, Registro y Control	21
Gestión de Servicios Institucionales	15
Gestión Financiera	8
Vicerrectoría Académica	5
Instituto de Lenguas Extranjeras	5
Gestión de Tecnologías Informáticas y SI	4
Recursos Informáticos y Educativos	4
Facultad de Ciencias de la Salud	3
Facultad de Bellas Artes y Humanidades	3
Gestión del Talento Humano	3
Facultad de Ingenierías	2
Facultad de Ingeniería Industrial	2
Facultad de Ciencias Ambientales	1
Facultad de Ciencias Básicas	1
Secretaría General	1
Vicerrectoría de Investigaciones, I y E	1
Facultad de Ingeniería Mecánica	1
Planeación	1
Total	105

Es importante resaltar que las dependencias: *Biblioteca e Información Científica, Facultad Ciencias Agrarias y Agroindustria, Facultad Ciencias de la Educación, Facultad Tecnología, Jardín Botánico, Jurídica, Rectoría, Relaciones Internacionales, Univital y Vicerrectoría Administrativa y Financiera*, no presentaron quejas y reclamos en este periodo.

TEMAS PRESENTADOS

TEMAS	CASOS
Servicio al usuario	25
Espacio deportivo	14
Matricula financiera	10
Matricula académica	8
Admisiones	4
Inglés	3
Inscripciones	3
Parqueaderos	3
Portal	3
Robo	3
Ruido	3
Cafeterias	2
Devolución dinero	2
Historial académico	2
Mantenimiento infraestructura	2
Servicio médico	2
Espacio físico	2
Notas	2
Transferencia	2
Anormalidad académica	1
Mordedura de perro	1
Hostigamiento sexual	1
Internet	1
Grados	1
Seguridad de la información	1
Pago	1

