



Universidad
Tecnológica
de Pereira

Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Informe Quejas y Reclamos I semestre 2018

Elaborado por: Patricia Idárraga Angel
Técnico Administrativo
3 de julio de 2018

QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS

En el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2018, los usuarios manifestaron **87** quejas y reclamos.

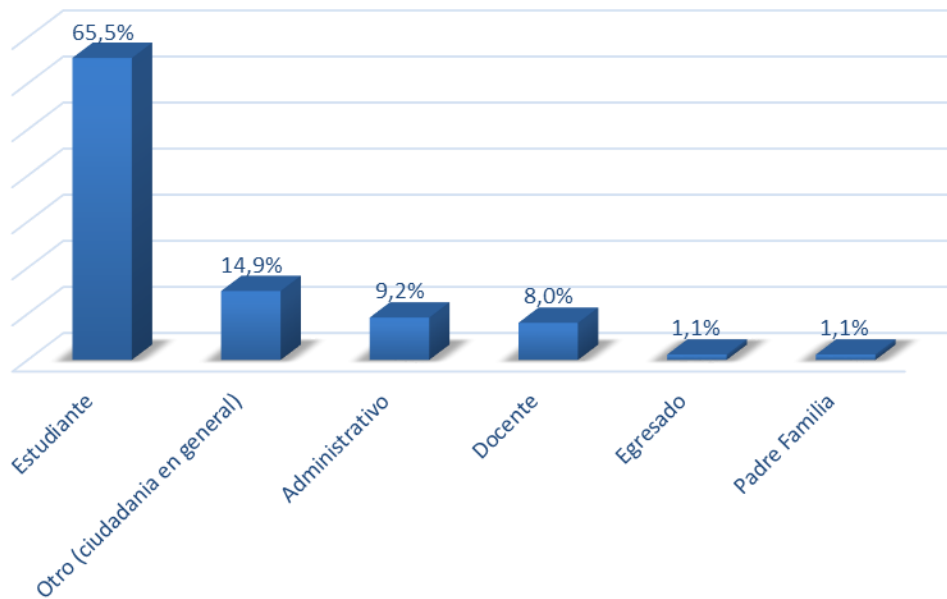
CLASIFICACIÓN



Clasificación	Casos
Reclamos	45
Quejas	42

TIPOS DE USUARIO

Los usuarios que más usan el Sistema PQRS para manifestar sus quejas y reclamos son los **Estudiantes**, con un porcentaje del **57%**.

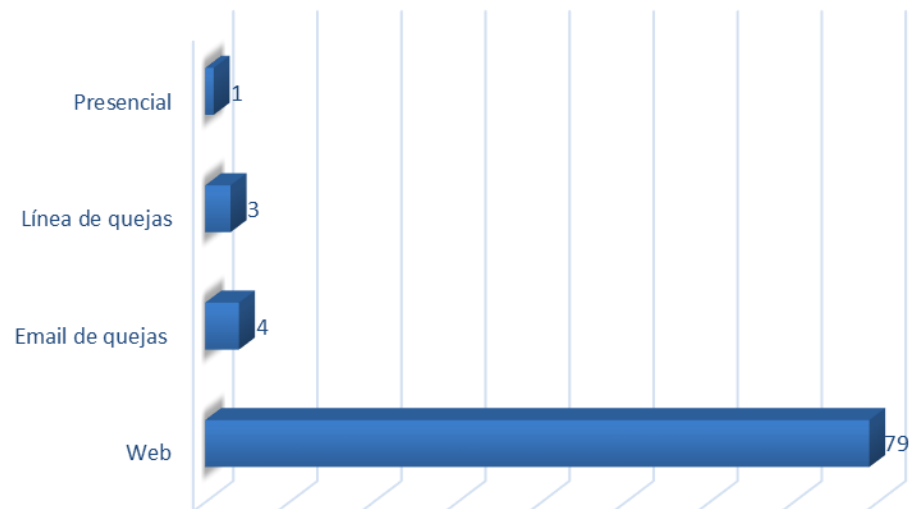


Tipos de usuario	Casos
Estudiante	57
Otro (ciudadanía en general)	13
Administrativo	8
Docente	7
Egresado	1
Padre Familia	1

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**.

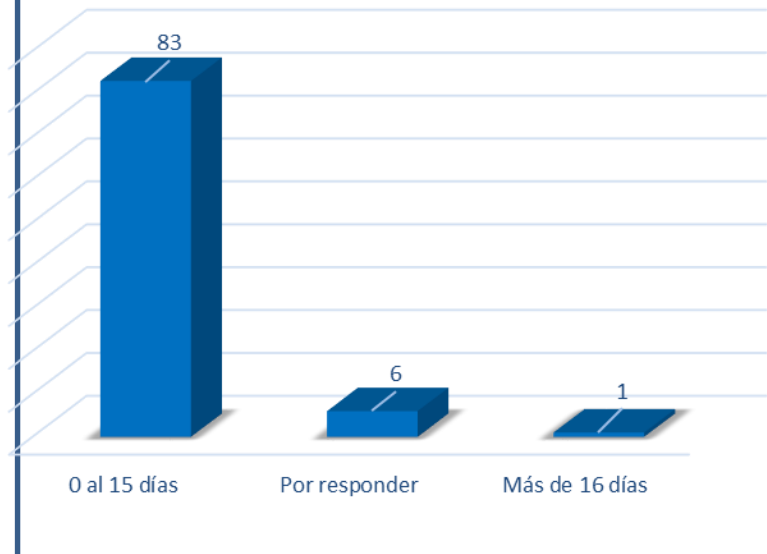
Medios utilizados	Porcentaje
Web	90,8%
Email de quejas	4,6%
Línea de quejas	3,4%
Presencial	1,1%



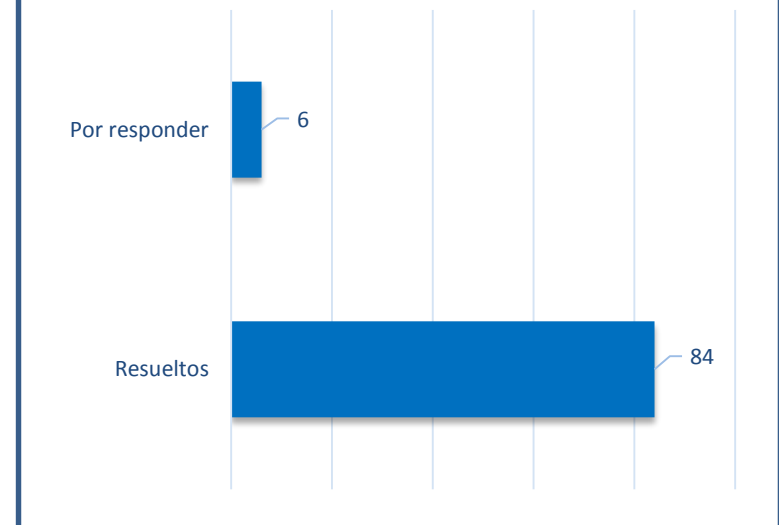
ESTADO DE LOS CASOS/TIEMPOS DE RESPUESTA

De los casos presentados en el periodo, existen 6 casos pendientes por responder, dentro de los términos de ley y 1 caso contestado el día 16, es decir, fuera del tiempo establecido.

ESTADO DE LOS CASOS

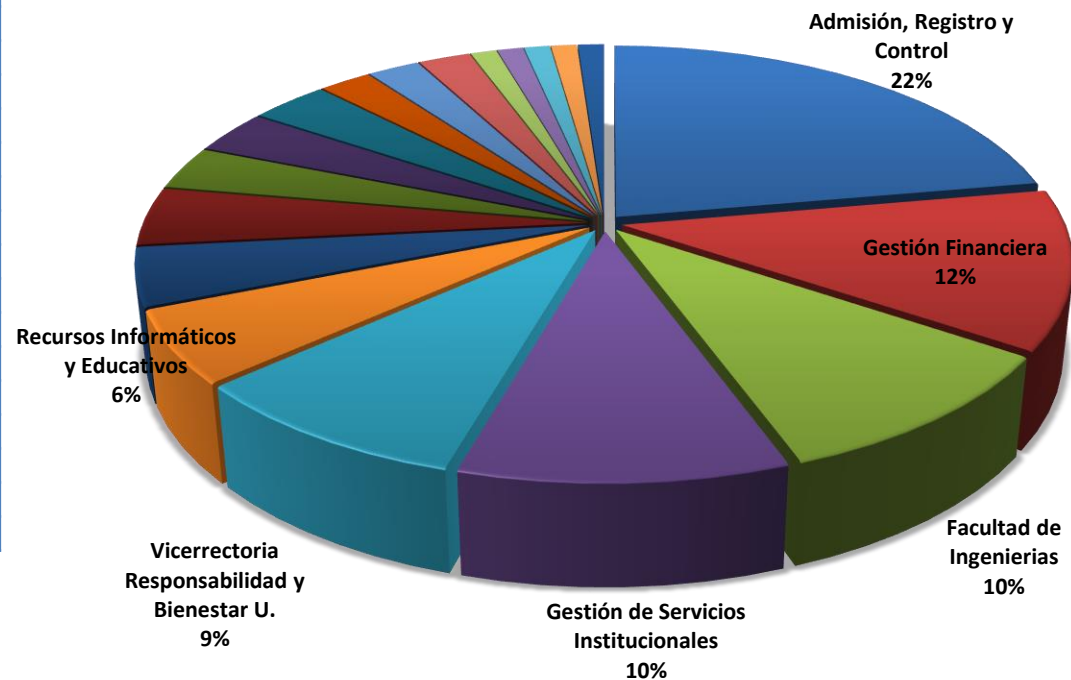


TIEMPOS DE RESPUESTA



DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS

Dependencias	Casos
Admisión, Registro y Control	20
Gestión Financiera	11
Facultad de Ingenierías	9
Gestión de Servicios Institucionales	9
Vicerrectoria Responsabilidad y Bienestar U.	8
Recursos Informáticos y Educativos	5
Facultad de Ciencias de la Salud	4
Facultad de Ciencias de la Educación	4
Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Inf.	3
Instituto de Lenguas Extranjeras	3
Secretaría General	3
Facultad de Ciencias Básicas	2
Facultad de Ingeniería Industrial	2
Facultad de Tecnología	2
Facultad de Bellas Artes y Humanidades	1
Facultad de Ingeniería Mecánica	1
Gestión del Talento Humano	1
Planeación	1
Vicerrectoria Académica	1
Total	90



ASUNTOS PRESENTADOS

Asuntos	Porcentaje
Servicio al usuario	25,3%
Matricula académica	14,9%
Matricula financiera	11,5%
Asignaturas	8,0%
Parqueaderos	6,9%
Intersemestrales	5,7%
Inscripciones	4,6%
Mordedura de perro	3,4%
Cancelación semestre	2,3%
Devolución dinero	2,3%
Espacio físico	2,3%
Funcionarios	2,3%
Cafeterias	1,1%
Certificado	1,1%
Grados	1,1%
Pagos	1,1%
Habilitaciones	1,1%
Matricula de honor	1,1%
Ruido	1,1%
Sistema de Información	1,1%
Transferencia	1,1%

