



Institución Universitaria

Acreditada en Alta Calidad



Vigilada Mineducación



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos



**Revisión por la Dirección
Sistema de Gestión de la Calidad
Año 2016**



Servicios de información al ciudadano

Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias



¿Cómo presentar Preguntas, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información?

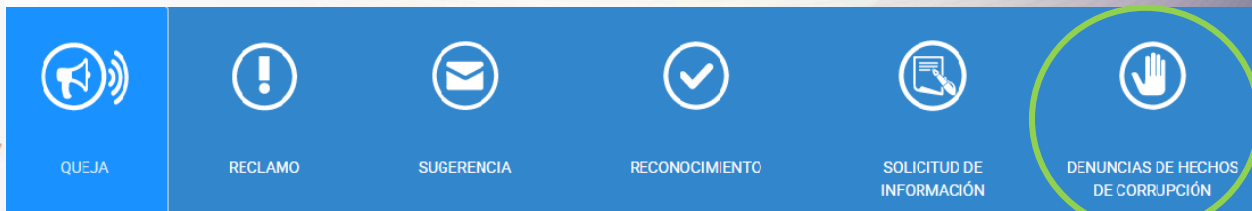


Durante el año 2016, se actualizó en la página Web, el minisitio de las PQRS con el que cuenta la Institución para el registro de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitud de información.

Sitio Web del instituto:

<http://www.itm.edu.co/servicios-de-informacion-al-ciudadano/quejas-reclamos/>

Se ingresó el link para el registro de las **Denuncias de hechos de corrupción**

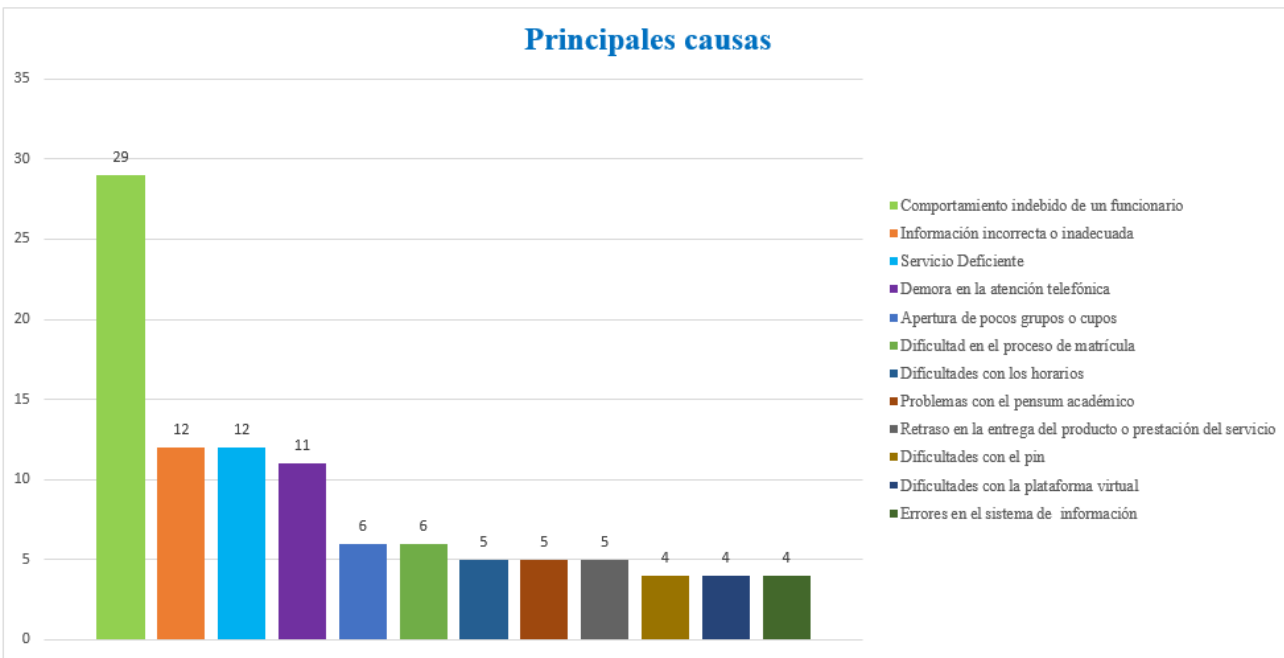


Desde el primero de enero al 30 de junio de 2016, se registraron en el aplicativo Institucional 209 peticiones así:

	Aplicativo	Recategorización
QUEJAS	107	88
RECLAMOS	67	40
SUGERENCIA	35	35
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	29
NO TENER EN CUENTA	0	17
	209	209

Las 192 peticiones registradas en el aplicativo de QRS fueron atendidas dentro del tiempo establecido por ley (15 días hábiles). Lo anterior, gracias al compromiso y cumplimiento frente a la atención oportuna de las peticiones y al seguimiento y acompañamiento desde Secretaría General, Vicerrectoría de Docencia y el Sistema de Gestión de la Calidad.

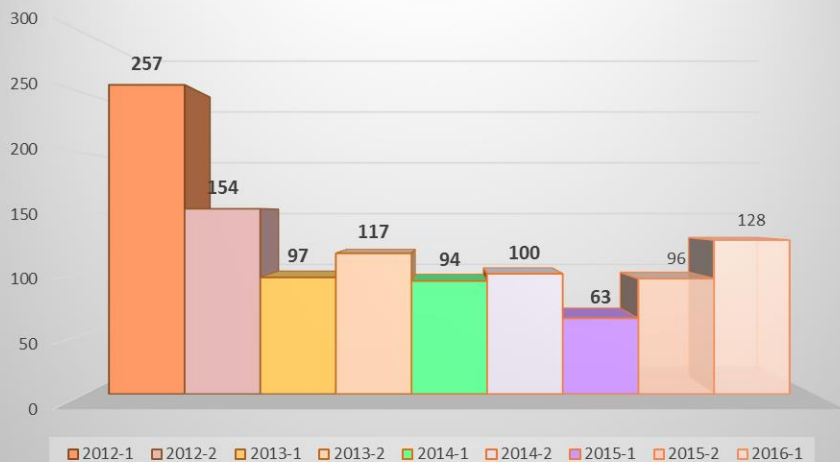
Principales causas



Derivado del análisis de QRS la Institución ha realizado los planes de mejoramiento necesarios en cada situación presentada con recurrencia .

[Informe QRS 2016-1](#)

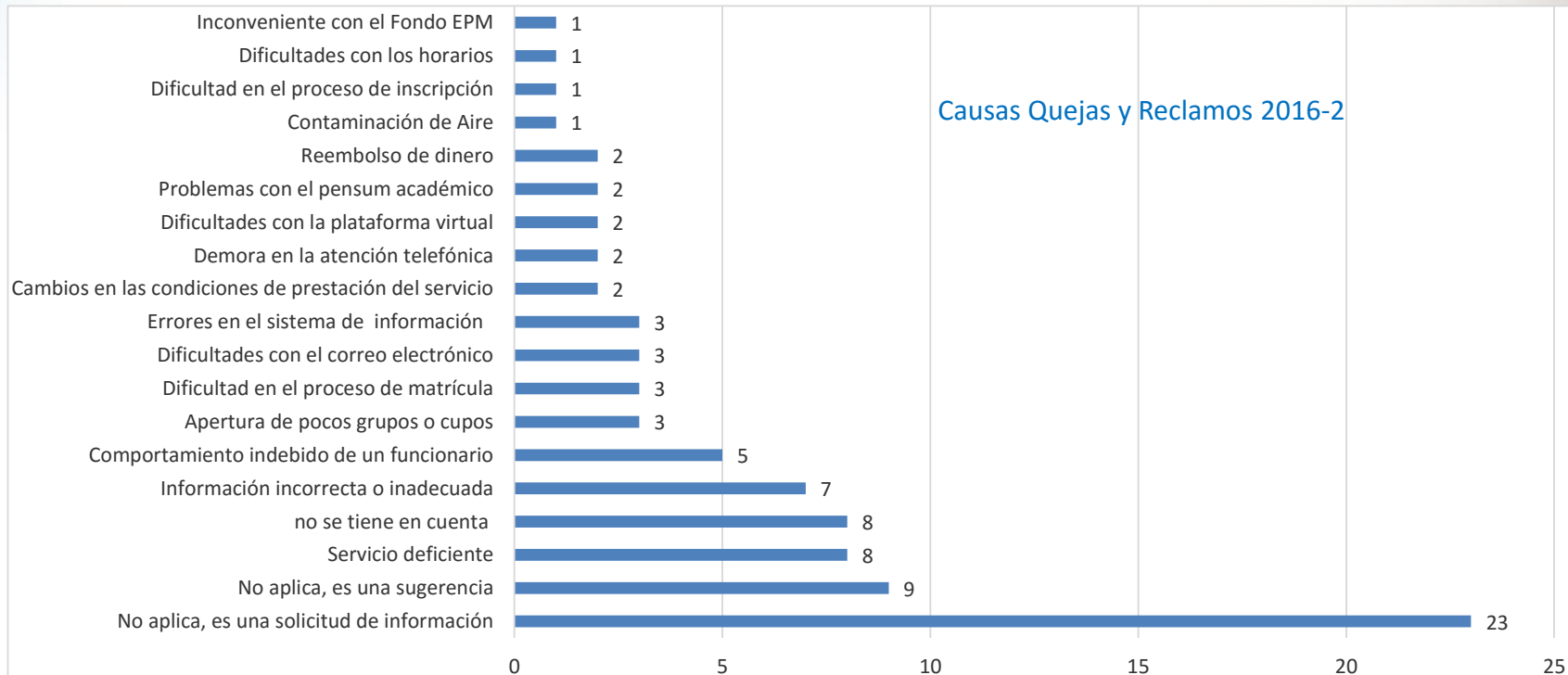
histórico



Desde el primero de julio al 31 de octubre de 2016, se han registrado en el aplicativo Institucional 86 peticiones así:

	Aplicativo	Recategorización
QUEJAS	54	36
RECLAMOS	18	10
SUGERENCIA	14	9
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	23
NO TENER EN CUENTA	0	8
Total	86	86

Las 78 peticiones registradas en el aplicativo de QRS han sido atendidas dentro del tiempo establecido por ley 15 días hábiles.





Resultados de encuestas de satisfacción

Revisando la encuesta que se envía una vez los funcionarios registran la respuesta a los usuarios, se observan que durante el periodo del 1 de enero al 31 de octubre de 2016, solo han sido diligenciadas 13 encuestas, las cuales arrojan el siguiente resultado.

Link de la Encuesta:

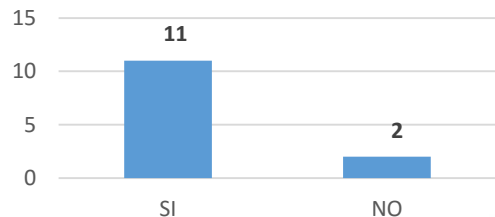
<http://encuestadoritm.itm.edu.co/index.php?r=survey/index/sid/72172/lang/es>

¿Se dio respuesta a su petición en el tiempo establecido?

La respuesta que le suministraron fue:
concreta, entendible,
sencilla

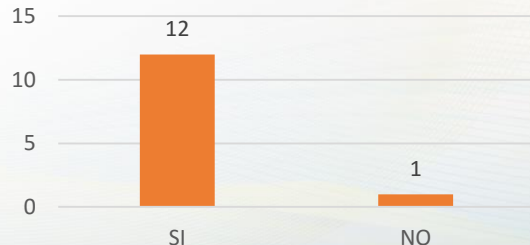
¿La respuesta a su petición fue respetuosa?

1. Se dio respuesta a su petición en el tiempo establecido

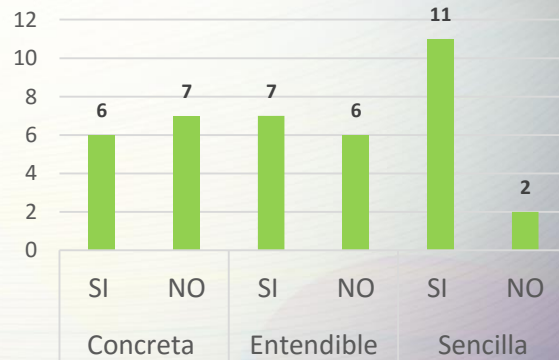


Si su respuesta fue No, por favor Justifíquela

3. La respuesta a su petición fue respetuosa



2. La respuesta que le suministraron fué:





Institución Universitaria
Acreditada en Alta Calidad



¡Muchas Gracias!

Nuestro compromiso seguir
trabajando por el mejoramiento
continuo



Instituto Tecnológico Metropolitano
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ADSCRITA AL MUNICIPIO DE MEDELLÍN

