



Institución Universitaria





PQRS

Servicios de información al ciudadano

Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias



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

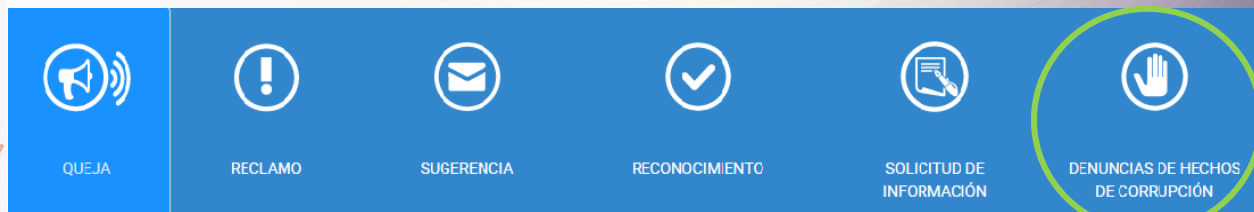


Durante el año 2016, se actualizó en la página Web, el minisitio de las PQRS con el que cuenta la Institución para el registro de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitud de información.

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 julio al 31 de diciembre de 2016, se registraron en el aplicativo Institucional 162 peticiones así:

	Aplicativo	Recategorización
QUEJAS	89	59
RECLAMOS	41	23
SUGERENCIA	32	28
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	35
NO TENER EN CUENTA	0	17
	162	162

Las 162 peticiones registradas en el aplicativo de QRS fueron atendidas. 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

- Información incorrecta o inadecuada
- Servicio deficiente
- Comportamiento indebido de un funcionario
- Demora en la atención telefónica
- Errores en el sistema de información
- Dificultad en el proceso de inscripción
- Dificultades con la plataforma virtual
- Apertura de pocos grupos o cupos
- Dificultad con la prematrícula
- Dificultad en el proceso de matrícula
- Dificultades con el correo electrónico

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

Véase Informe QRS 2016-2 en
Secretaría General



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

