

 Institución Universitaria	FORMATO PARA ANÁLISIS DE DATOS	Código	FAI 001
		Versión	01
		Fecha	12-06-2018

PROCESO: Gestión Estratégica

1. ANÁLISIS DEL SEGUIMIENTO, LA MEDICIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN

Evaluación de las principales causas o de mayor frecuencia que generaron las 230 quejas y reclamos recibidas desde el 1° de enero hasta el 30 de junio de 2018 en la Institución.

2. ANÁLISIS DE CAUSAS

Quejas y reclamos recibidos entre el 1° de enero hasta el 30 de junio de 2018

Causas	Frecuencia	% individual	% acumulado
C1. Información incorrecta o inadecuada	128	55,65	55,652
C2. Incorrecta facturación, pagos o devoluciones	23	10,00	65,65
C3. Servicio deficiente	15	6,52	72,17
C4. Demora en la atención telefónica	8	3,48	75,65
C5. Errores en el sistema de información	8	3,48	79,13
C6. Apertura de pocos grupos o cupos	7	3,04	82,17
Dificultades con el pin	7	3,04	85,22
Comportamiento indebido de un funcionario	6	2,61	87,83
Reembolso de dinero	5	2,17	90,00
Incumplimiento de los compromisos	4	1,74	91,74
Negativa de prestación del servicio	4	1,74	93,48
Demora en la publicación de resultados	3	1,30	94,78
Dificultad en el proceso de inscripción	3	1,30	96,09
Dificultad con la plataforma virtual	2	0,87	96,96
Dificultad en el proceso de matrícula	2	0,87	97,83
Retraso en la entrega del producto o prestación del servicio	2	0,87	98,70
devolución de dinero	1	0,43	99,13
Dificultades con el correo electrónico	1	0,43	99,57
Errores en los datos académicos	1		
TOTAL	230		

Tabla 1. Categorización por causa

No aplica, es una solicitud de información	32
No aplica, es una sugerencia	9
no se tiene en cuenta	19
TOTAL GENERAL	290

Durante el primer semestre de 2018 se registraron en el Aplicativo PQRS <http://www.itm.edu.co/quejasr/> 290 peticiones así: 85 quejas, 194 reclamos y 11 sugerencias. Una vez realizado el análisis de la recategorización se concluye que de las 290 peticiones realmente se presentaron: 64 quejas, 166 reclamos, 9 sugerencias y 32 solicitudes de información, para un total de 271 peticiones, las 19 peticiones restantes no se tienen en cuenta para el análisis de datos con la herramienta Pareto, dado que son peticiones registradas por un usuario varias veces, sobre el mismo tema