



# Institución Universitaria

---

## Acreditada en Alta Calidad



Vigilada Mineducación



Alcaldía de Medellín  
**Cuenta con vos**



Servicios de información al ciudadano

Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias



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

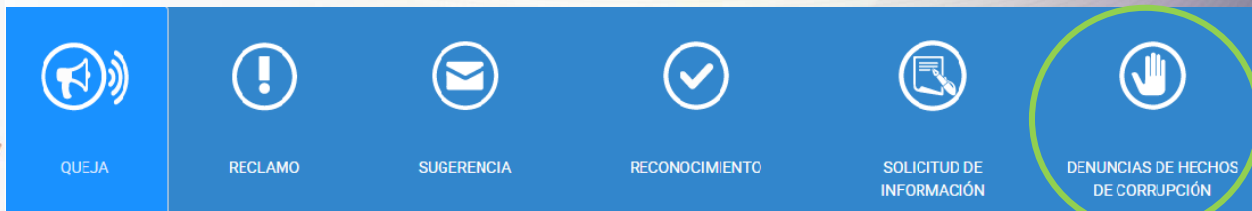


Durante el año 2016, se actualizó en la página Web, el minisitio de las PQRS con el que cuenta la Institución para el registro de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitud de información.

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**

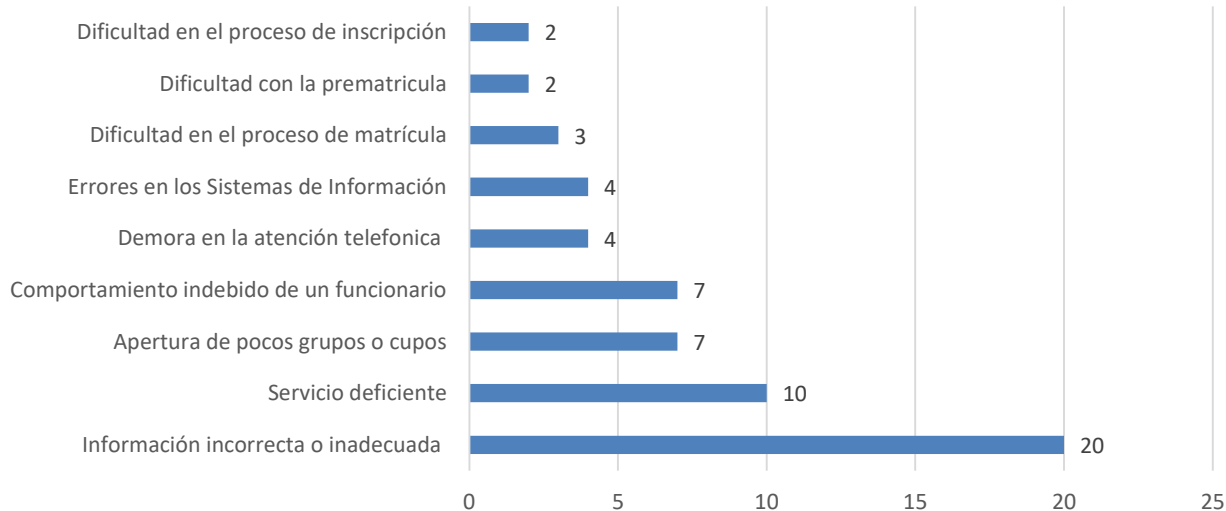


Desde el primero de enero al 30 de junio de 2017, se registraron en el aplicativo Institucional 135 peticiones así:

	Aplicativo	Recategorización
QUEJAS	73	48
RECLAMOS	50	24
SUGERENCIA	12	5
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	29
NO TENER EN CUENTA	0	29
	<b>135</b>	<b>135</b>

Las 135 peticiones registradas en el aplicativo de QRS fueron atendidas dentro del tiempo establecido por ley (15 días hábiles). Lo anterior permite evidenciar el fortalecimiento y el compromiso de los funcionarios frente a la atención oportuna de las peticiones esto gracias a las intervenciones, el seguimiento y el acompañamiento permanente desde la Secretaria General, el Sistema de Gestión de la Calidad y la Vicerrectoría de Docencia.

### PRINCIPALES CAUSAS 2017-1



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

[Informe QRS 2017-1](#)

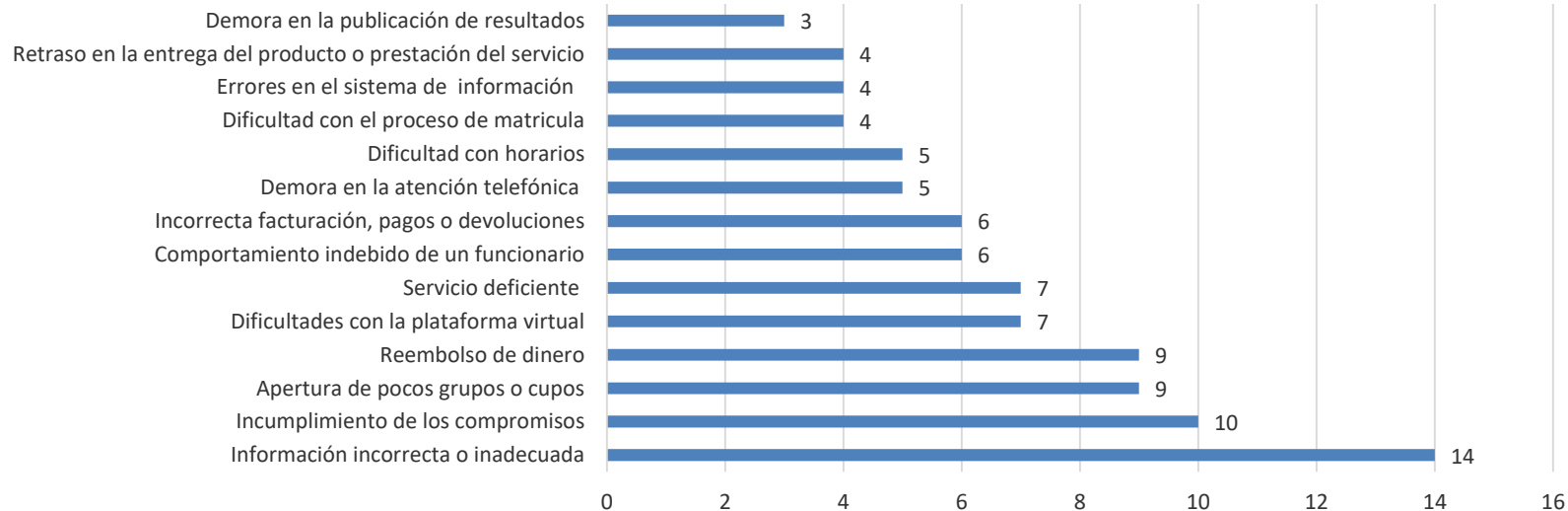
Desde el primero de julio al 31 de diciembre de 2017, se registraron en el aplicativo Institucional 162 peticiones así:

	Aplicativo	Recategorización
QUEJAS	86	68
RECLAMOS	63	45
SUGERENCIA	13	8
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	31
NO TENER EN CUENTA	0	10
	<b>162</b>	<b>162</b>

Las 162 peticiones registradas en el aplicativo de QRS han sido atendidas dentro del tiempo establecido por ley 15 días hábiles.

### Informe QRS 2017-2

### PRINCIPALES CAUSAS 2017-2



### 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 2017, 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>

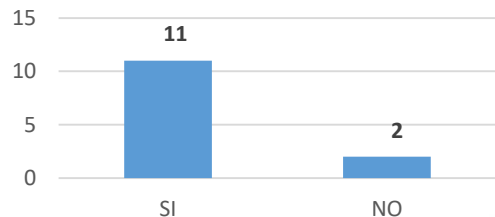
¿Se dio respuesta a su petición en el tiempo establecido?

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

¿La respuesta a su petición fue respetuosa?

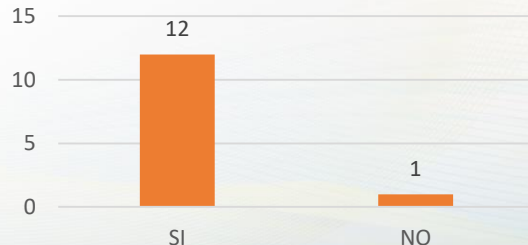
## 1. Retroalimentación del Cliente- Incluida las quejas

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

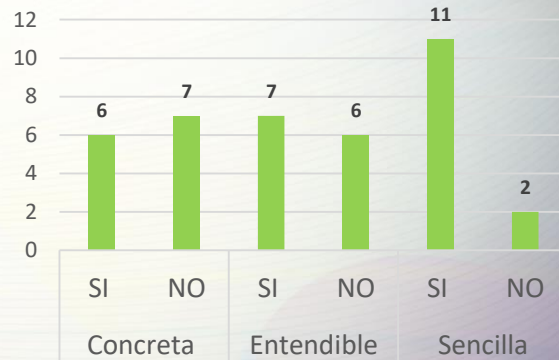


Si su respuesta fue No, por favor Justifíquela

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

