

Tunja, noviembre de 2018

DIAGNOSTICO ESTADO ACTUAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO

La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia por medio del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, pone a disposición del usuario el esquema de Atención al Ciudadano, teniendo como propósito la implementación de los mecanismos de participación ciudadana garantizando que los usuarios y los clientes de la entidad reciban atención a sus requerimientos con amabilidad, oportunidad y calidad, suministrando información relacionada con la gestión de la entidad, funciones, servicios y actuaciones. Este procedimiento se aplica a los requerimientos que se presenten y que sean relacionados con los servicios que presta la institución en todas sus dependencias.

Se da cumplimiento a los requerimientos interpuestos en el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias toda vez que existen informe de indicadores que se suben en la plataforma trimestralmente, en estos se evidencia que todos los requerimientos son atendidos y se les da solución de tal manera que el usuario quede satisfecho con la respuesta emitida.

A continuación se observa el número de los requerimientos presentados en esta dependencia a corte 30 de septiembre de 2018.

REQUERIMIENTOS	2018
QUEJAS	16
RECLAMOS	37
PETICIONES	37
SUGERENCIAS	5
FELICITACIONES	23
CONSULTAS	1927
TOTAL	2045

Para el año 2018 en los tres primeros trimestres se observa que la mayor cantidad de requerimientos fueron consultas tanto por vía telefónica como por correo electrónico evidenciándose que las solicitudes de información más recurrentes fueron en temas de inscripciones y matrículas y demás relacionados con el Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico, seguido por lineamientos curriculares y gestión de recursos informáticos. De igual manera a través de los diferentes canales directos, (líneas telefónicas y chat) de atención al ciudadano, se dio respuesta inmediata a los usuarios, minimizando

el número de solicitudes radicadas en el Sistema de Quejas Reclamos y Sugerencias, generando un impacto positivo en los mismos representada en la encuesta de satisfacción.

Se encuentran reportados ante el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias un total de 337 Derechos de Petición radicados ante todas las unidades Académico – Administrativas los cuales fueron solucionados oportunamente. Cumpliendo con la Ley de Transparencia se publica en la página de la universidad de forma trimestral información del requerimiento interpuesto

Para el año 2018 se cuentan con los canales de atención al ciudadano que se presentan a continuación:

-Formato único de radicación

-Correo electrónico. quejas.reclamos@uptc.edu.co

-Chat: Horario lunes y jueves de 9 am, a 12:0 m.

-Formulario en línea. Se encuentra publicado en la página web institucional.

-Líneas telefónicas: Línea gratuita 018000942024, conmutador 7405626 extensión 2580, canal exclusivo de hechos de corrupción 7425220 y 742826.

-Buzones físicos: Se encuentran instalados en distintos lugares de la Universidad.

Oportunidades de mejora, semestralmente de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta a satisfacción se plantean estrategias para mejorar la atención de los usuarios, de igual manera mensualmente se realiza una reunión con el líder del proceso Documental, Electoral y de Peticiones y con Delegado de la Dirección de Control y Evaluación de la Gestión Universitaria a fin de revisar nuevamente las quejas y reclamos y verificar que al usuario se le brindo la respuesta adecuada.

Fuente:

Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias