

Tunja, noviembre de 2019

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.

A corte 30 de noviembre de 2019 se presentaron:

Peticiones	40
Quejas	18
Reclamos	37
Sugerencias	6
Felicitaciones	16
Consultas (email, chat y formulario en línea)	1026
Consultas telefónicas	5163
TOTAL	6306

De igual forma los requerimientos más recurrentes fueron por temas relacionados con admisiones y control de registro académico (inscripciones y matriculas), seguido de preguntas de fechas para toma de serología en Bienestar Universitario e información para recibir el pin para inscripciones (Dirección de Sistemas).

La atención en términos de oportunidad y rapidez frente a cada uno de los requerimientos se refleja en el tiempo en que se da inicio, el cual no es mayor a tres días.

El sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias cuenta con un indicador que arroja un cumplimiento del **85.4 %** en los tres primeros trimestres de 2019, lo que significa que se cumple con la meta establecida.

Se encuentran reportados ante el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias un total de 296 Derechos de Petición radicados ante todas las unidades Académico – Administrativas los cuales fueron solucionados oportunamente. Cumpliendo con la Ley de Transparencia por cuanto se publica en la página de la universidad de forma trimestral.

Fuente:

Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias