

DIAGNOSTICO ESTADO ACTUAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO 2020

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.

Para el año 2020 se da cumplimiento al Plan Anticorrupción ya que se cumplió con cada de las actividades programadas, entre los avances mas importantes en atención al ciudadano es la versión dos del Formulario en línea, las campañas que se lanzaron de los canales de atención y la ampliación en el horario de atención.

Se cumple con el tiempo de respuesta a los requerimientos interpuestos y esto se evidencia con el informe de indicadores el cual se realiza de forma trimestral, adicionalmente a esto se realizó un análisis de los puntos de control en este se estableció que el formato A-ED-P04-F14 de seguimiento a los requerimientos es muy efectivo toda vez que se lleva la trazabilidad de las solicitudes que luego de 10 días no ha dado respuesta y desde esta dependencia se contacta a las unidades académico administrativas involucradas a fin que no se pasen los términos establecidos en la Ley; de igual forma el formato A-ED-P04-F18 resulta clave pues en el se visualizan todos los requerimientos instaurados en la oficina de atención al ciudadano como (quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones y se lleva un control tanto en tiempos como de los requerimientos mas recurrentes para así realizar estrategias para mejorar la atención al usuario, con el Formato A-ED-P04-F13 de funcionarios renuentes se hace un llamado a la dependencia cuando alguna unidad académico administrativa no da respuesta en tiempo y oportunidad ya que se requiere al funcionario antes de ser reportado como funcionario renuente con esto se busca que se de respuesta luego del requerimiento casi de manera inmediata. Adicionalmente con la reunión de cierre de PQR se revisan nuevamente todas las solicitudes para mirar el nivel de satisfacción del usuario y para analizar si la respuesta emitida por las dependencias esta acorde a lo solicitado por el usuario y de ser el caso sugerir oportunidades de mejora a otras oficinas para mejorar la percepción de los ciudadanos frente a la institución.

En lo que lleva de 2020 se puede observar que el número de Quejas y Reclamos se mantiene con relación al 2019, y el número de consultas aumento toda vez que a través de las líneas telefónicas, correo y chat se da solución a los requerimientos de forma inmediata.

PETICIONES	71
QUEJAS	9
RECLAMOS	42
SUGERENCIAS	4
FELICITACIONES	42
CONSULTAS	3041
TOTAL	3209

Para el año 2020 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 temas de funcionamiento de plataforma y tics en general.

Debido a la actual crisis sanitaria por la que atraviesa el mundo entero se amplió el horario del chat al doble, de igual manera a fin de brindar mejor satisfacción se realizan reuniones con el líder del proceso con más requerimientos esto con el fin que la oficina de atención al ciudadano sea un soporte a las unidades académicas administrativas y se de respuesta a los usuarios frente a sus inquietudes.

Fuente: Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias