Enero de 2020

INFORME DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS

La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia UPTC tiene 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, eficiencia, eficacia, responsabilidad y calidad; suministrando información relacionada con la gestión de la institución, funciones, servicios y actuaciones; para cumplir con esto se realizan reuniones con líderes de los procesos más recurrentes en consultas, quejas y reclamos evidenciando que el Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico es la dependencia donde más se presentan requerimientos, en donde los temas más recurrentes fueron:

- Fechas de inscripciones para programas académicos y oferta académica.
- Trámite de matricula
- Verificación de Títulos Académicos
- Procedimiento para solicitar certificados

Revisando estos temas se establece que dentro de las acciones correctivas para mejorar la percepción de los usuarios la página de la Universidad debe permanecer con información actualizada así se disminuye el número que solicitudes presentadas en el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias por cuanto los usuarios tendrán información de primera mano a través de la plataforma.
De igual manera se trabajó mancomunadamente con todas las unidades académico administrativas para obtener información y retroalimentación de forma continua y oportuna para brindar a los usuarios información clara y verídica.

El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias tiene implementada una encuesta la cual tiene como fin medir la satisfacción de los clientes de la entidad frente a los servicios que presta la institución para así a través de estrategias mejorar la percepción que el usuario tiene de la institución. La encuesta se envía a través de correo electrónico a todas las preguntas o necesidades que presente el usuario.
Una vez analizados los resultados de la encuesta se evidencia que la mayoría de usuarios que solicitan información lo hacen a través de los canales de atención; a todos los requerimientos se les da trámite en menos de tres días, cuando se trata de llamadas telefónicas la respuesta es inmediata y eficaz.
A fin de mejorar la percepción que tienen los ciudadanos de la misma; se crearon dos canales más de comunicación directa con los usuarios, los cuales son un Chat en donde se da respuesta de manera inmediata a las inquietudes planteadas y un formulario en línea el cual brinda más oportunidad de comunicación con la institución. Dentro de las estrategias para mejorar la atención al usuario se encuentran:

- Realizar reuniones con los líderes de los procesos en los cuales los requerimientos son más recurrentes con el fin establecer cuáles son las consultas más frecuentes y así crear en

la página de atención al ciudadano un link de preguntas frecuentes el cual va a estar alimentado con la información y estadísticas que se tiene.

- Cuando se observa que en la página de la Universidad la información requiere de ajustes para que sea más clara de acuerdo a la información suministrada por los usuarios, el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias se pone en contacto con la dependencia encargada de suministrar la información para realizar los cambios en la plataforma.
- Para fortalecer el servicio de atención al usuario y así mejorar la percepción de los usuarios debe existir una comunicación entre las unidades académico administrativas para brindar respuestas eficaces a los usuarios.
- Los requerimientos más frecuentes serán socializados a las dependencias involucradas, esto con el fin de enviar un mensaje de alerta para realizar mejoras en el proceso, si hay lugar a esto.

Resulta de gran importancia resaltar que existen temas en los que se está trabajando para la percepción al usuario a partir de la creación de una imagen institucional de servicio amable, efectivo, oportuno y seguro; se categorizan los grupos de interés a quienes la institución presta su servicio, se cumple con la política anti trámite; a través de las líneas telefónicas se busca brindar respuesta de forma inmediata a los usuarios de tal manera que queden satisfechos con las respuestas emitidas por parte de la administración.

Fuente: Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.