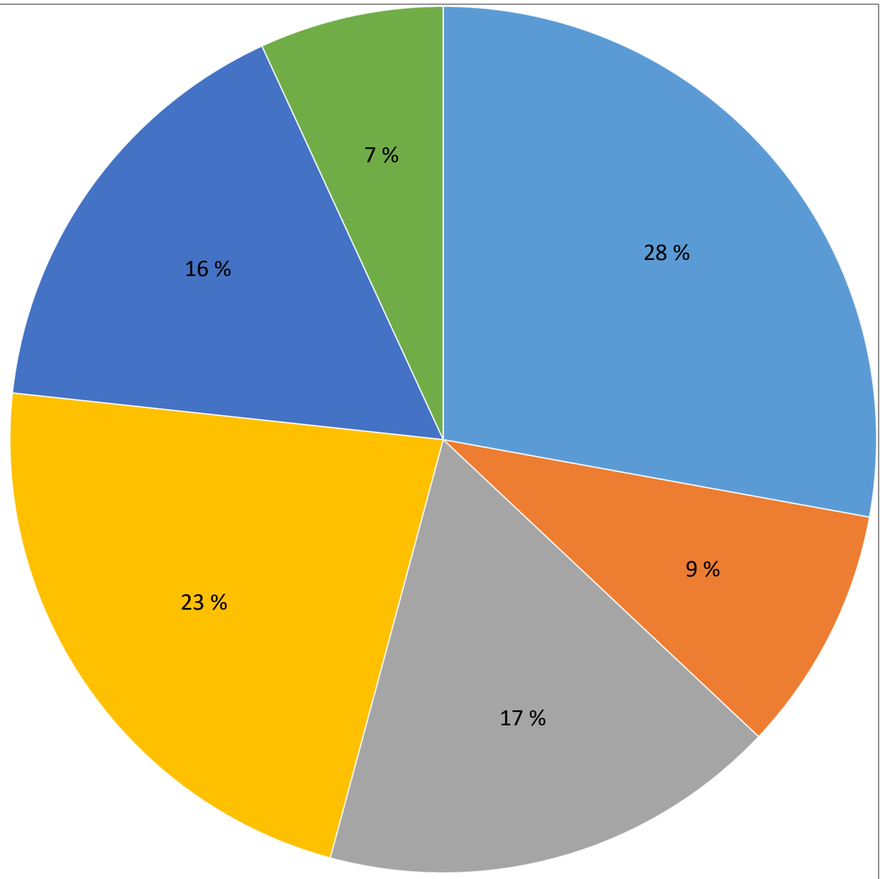
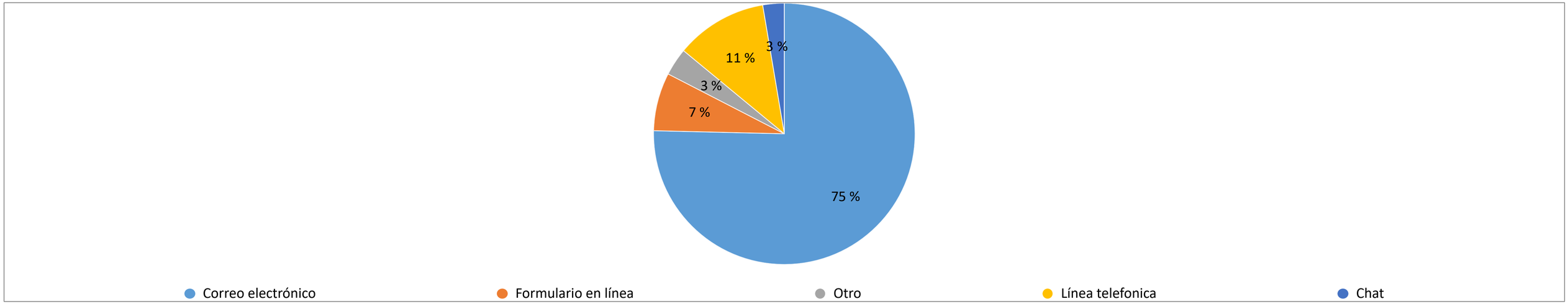
ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2020

Dependencia en la cual presentó su solicitud

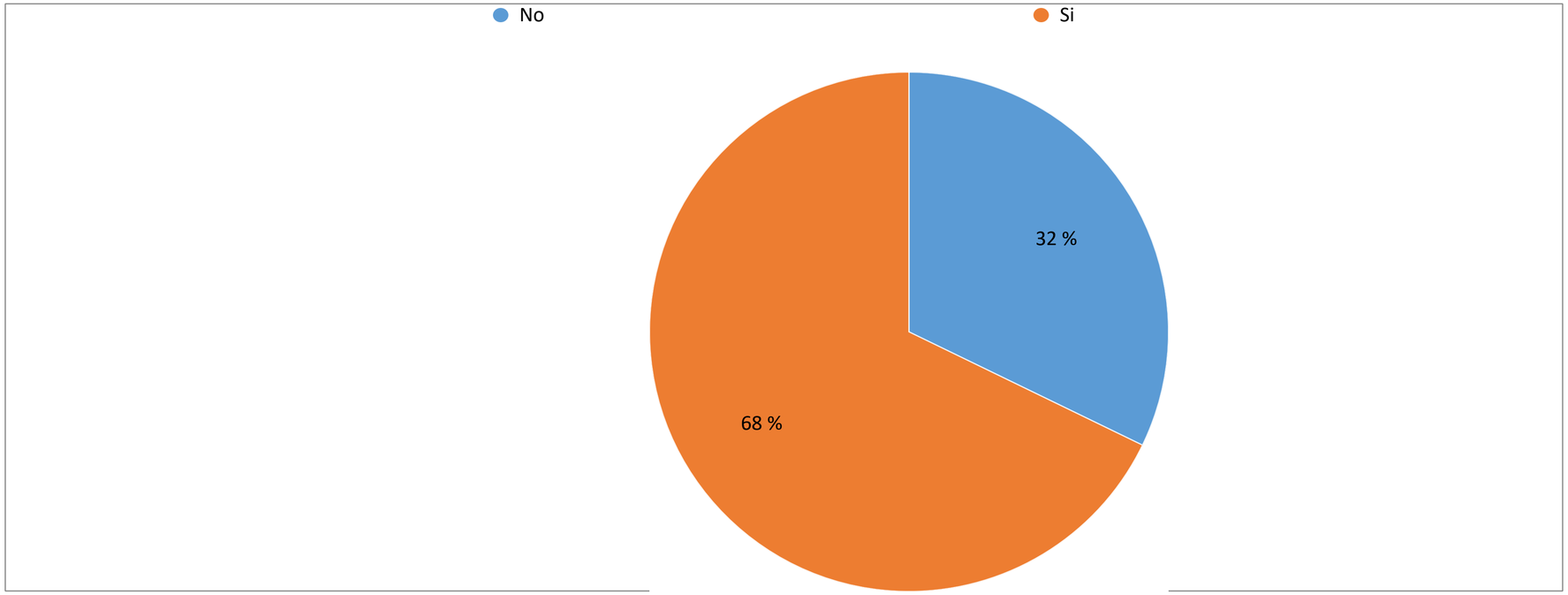


- Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico
- Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias
- Otro
- Dirección Tics
- Dirección de Bienestar Universitario
- Departamento de Biblioteca

Medio por el cual presento su solicitud



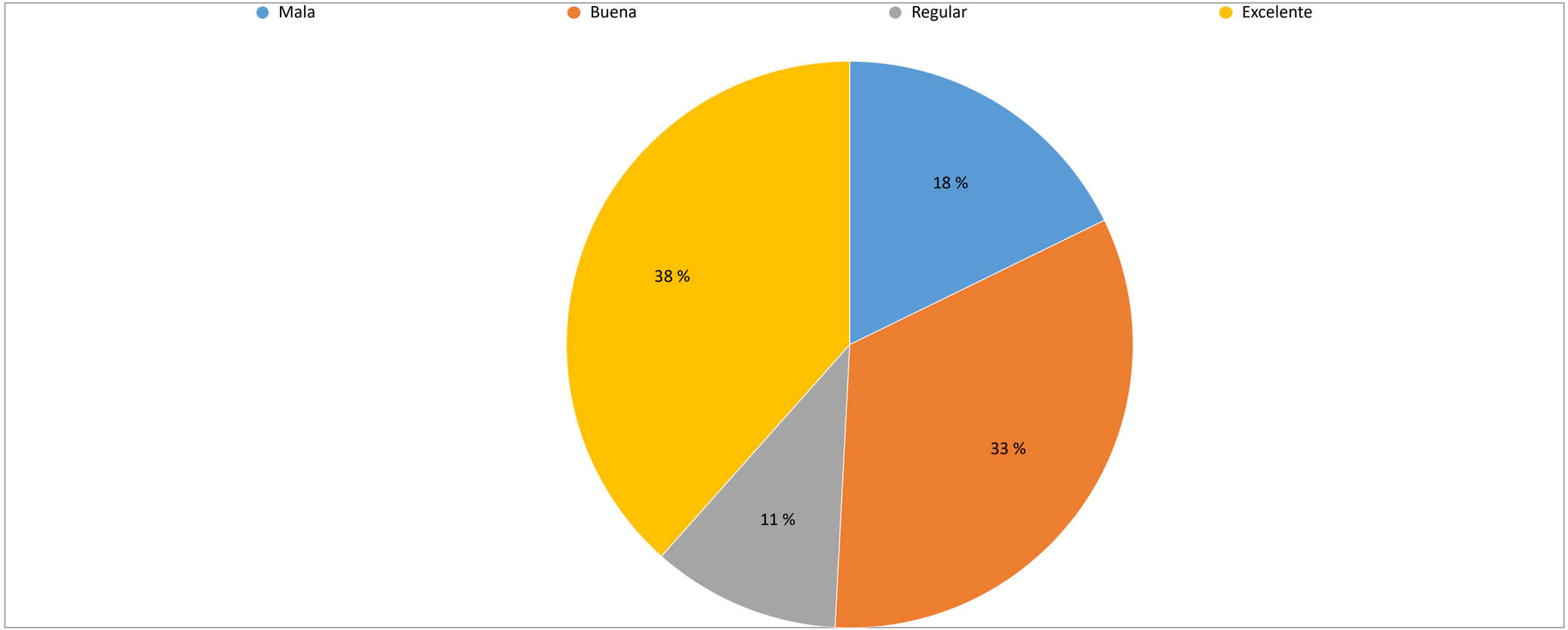
La respuesta recibida soluciono su requerimiento



Describa la razón de su respuesta

- No me contestaron el Correo.
- Me dieron los pasos a seguir o el consejo a que correo dirigirme en cuanto al tema a solucionar y sirvió de gran ayuda.
- Si se realizo oportunamente y a tiempo.
- Me respondieron muy rápido y solucionaron mi petición.
- La Universidad y los Funcionarios a pesar de las dificultades en la situación han dado lo mejor de sí para solucionar los inconvenientes técnicos que se han presentado por la virtualidad, su disposición ha sido la mejor. Agradezco las comunicaciones telefónicas pues han mejorado en gran medida la incertidumbre presentada en los impases.
- Recibí una respuesta, rápida a mi solicitud.
- Aclaró mi duda.

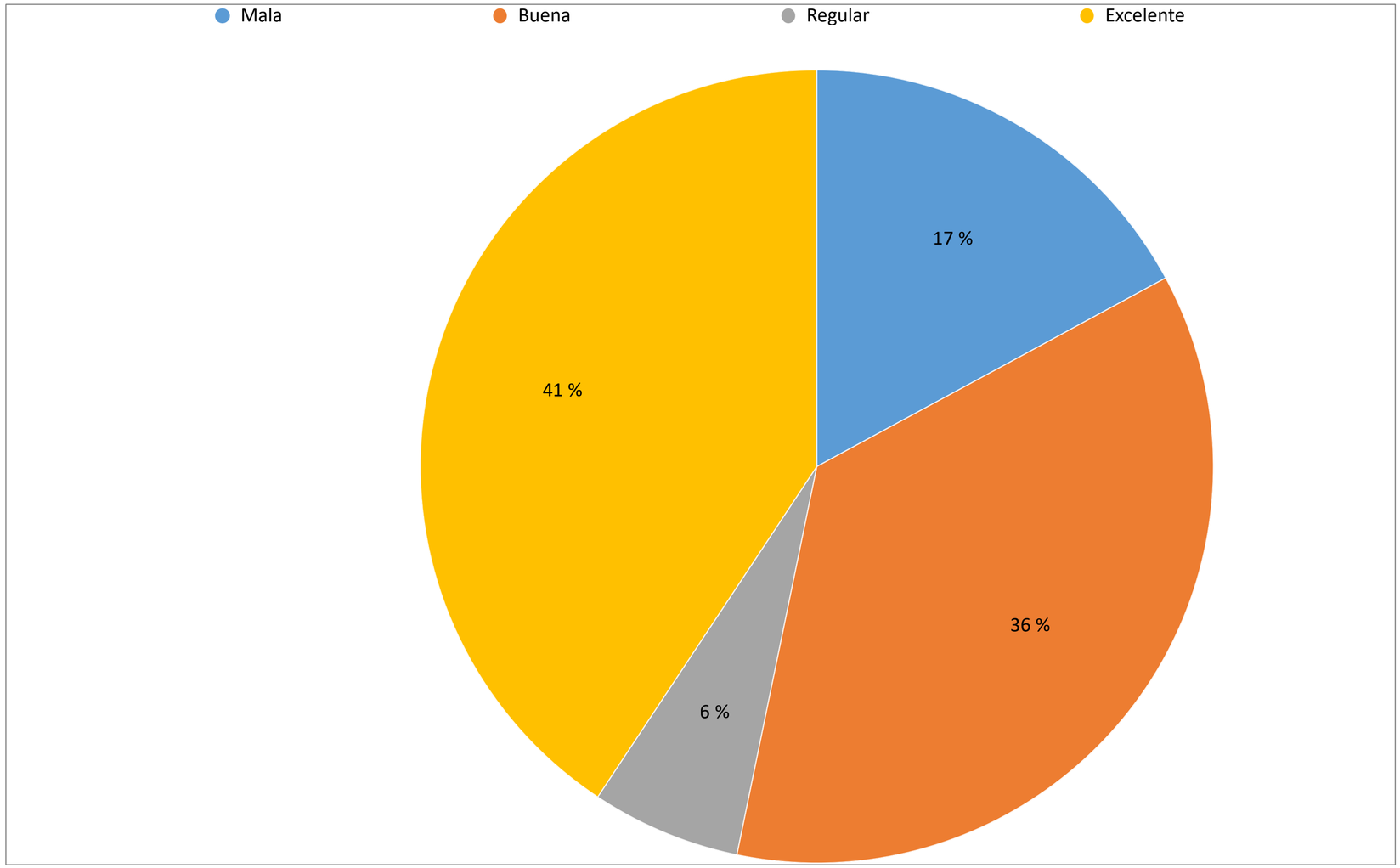
La respuesta a su requerimiento en tiempo y oportunidad fue:



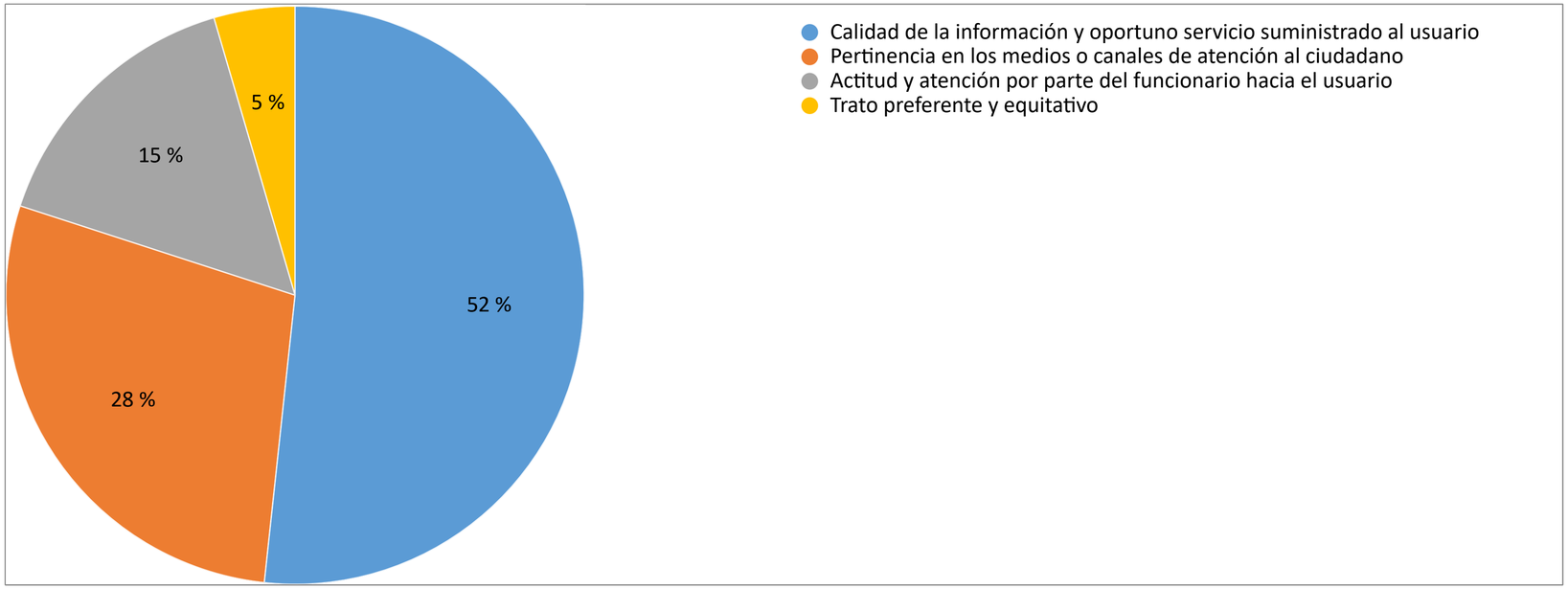
Describa la razón de su respuesta

- Fue muy rápido.
- Contestaron de forma expedita y concreta, apoyando en la solución del asunto comentado.
- Lleno mis expectativas.
- El tiempo de respuesta a la solicitud presentada fue excelente.
- Buena aunque se demora aveces en responder.
- Fue en el menor tiempo posible y con respuesta satisfactoria.
- Fue muy rápido y coordinado todo.

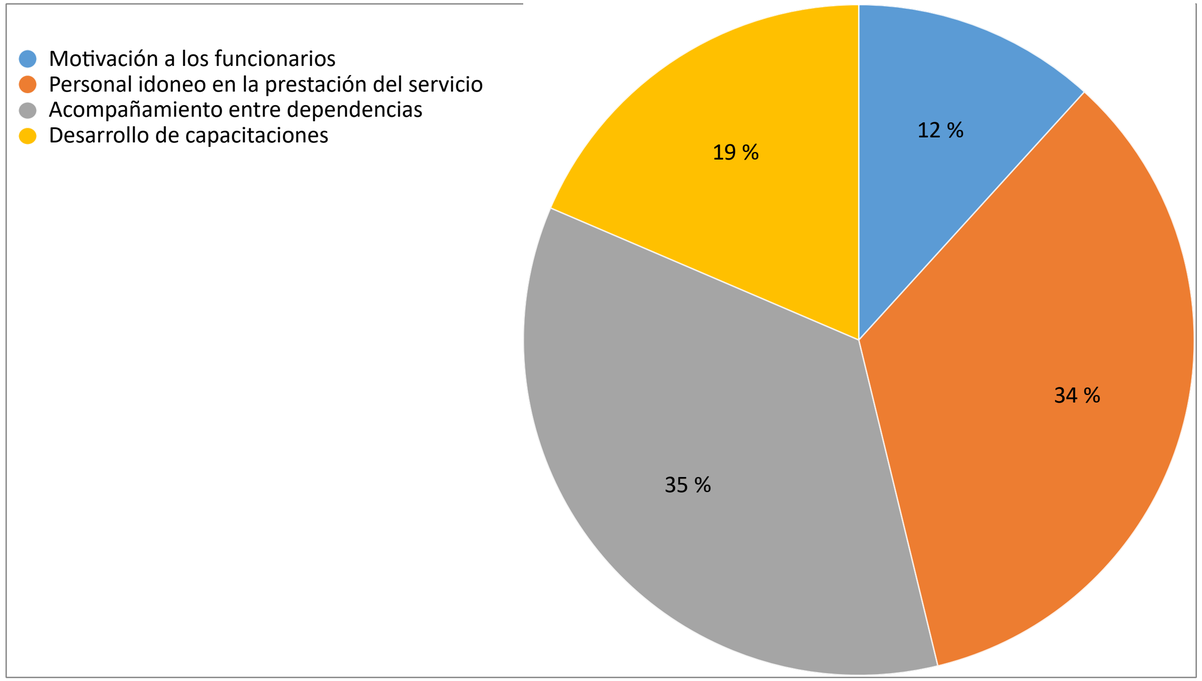
La respuesta a su requerimiento en términos de amabilidad fue:



Elija los factores que considera se deben fortalecer a nivel institucional con respecto a la atención al ciudadano



Como considera que se pueden mejorar los tramites o servicios que se prestan en su oficina



Describa la razón de su respuesta

- Es importante que las dependencias estén interconectadas pues una contribuye a las otras.
- Que haya una comunicación asertiva, trabajo articulado en equipo.
- El personal debe ser idóneo , así se mejora potencialmente el servicio.
- Capacitar mas para fortalecer el sistema y información que requiere el usuario.
- Es importante que los perfiles de las personas a cargo correspondan con las necesidades de los servicios ofertados.
- Personas con carisma, ética, respeto, amabilidad, puntualidad.

ANALISIS

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.

Se llevo a cabo reunión el día 26 de agosto con el Jefe del Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico, para establecer estrategias y brindar respuestas oportunas y verídicas a los usuarios y trabajar de manera mancomunada en pro de los estudiantes y particulares que desean ingresar a la institución. En esta reunión se aclararon algunas dudas para que desde el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias se brinde apoyo al Departamento de Admisiones y de ser posible se de respuesta en tiempo, oportunidad y calidad a los peticionarios para evitar congestión de solicitudes en el mencionado Departamento.

Con lo anterior resulta de suma importancia el trabajo articulado entre las dependencias, aclarar dudas en el momento oportuno por cuanto al ser Admisiones el Departamento en donde se presentan más requerimientos recurrentes en temas de inscripciones, matriculas, solicitud de certificados y reliquidación de matricula se debe tener claridad en estos temas. Por lo tanto a través de la página de la universidad y de la información otorgada por la mencionada dependencia, se podrán contestar de manera inmediata las solicitudes desde la oficina de PQRS; sin embargo se deja claridad que existirán requerimientos que por su temática tendrán que ser remitidos directamente al Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico, igualmente se dejaron claros los tiempos de respuesta sobretodo en temas de emisión de certificados y cual es el procedimiento.

En conclusión para mejorar la Atención al ciudadano es clave, mantener actualizada la página de la universidad, revisar de manera constante los Acuerdos emitidos por el Consejo Superior y Consejo Académico y tener claros cuales son los requerimientos más recurrentes para poder brindar una respuesta clara, completa y oportuna a los ciudadanos, igualmente realizar captaciones a los funcionarios encargados de atender público y mantener un dialogo constante entre las unidades académico administrativas.

Fuente: Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias,
Encuesta aplicada a través de correo masivo a estudiantes, docentes y funcionarios de la Universidad y a través del correo de PQRS a personas particulares que interponen requerimientos