Tunja, julio de 2020

Informe del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias
Segundo Semestre

Dando cumplimento al procedimiento del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, el cual tiene como fin dar respuesta y trámite a los requerimientos interpuestos (quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas, peticiones felicitaciones) que se formulen a la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia; por medio del presente escrito me dirijo a usted respetuosamente, con el objeto de rendir informe comprendido entre el primero (01) de enero al (29) de julio de 2020, indicando que se recibieron directamente ante la oficina de atención al ciudadano un total de **3361 requerimientos** presentados por los canales dispuestos.

Peticiones	21
Quejas	8
Reclamos	20
Sugerencias	3
Felicitaciones	38
Consultas	3270
Denuncias	1

De igual forma las **consultas** más recurrentes fueron por temas relacionados con admisiones y control de registro académico (inscripciones, matriculas, transferencias internas y externas, certificados de notas), seguido de preguntas para ingreso a la plataforma e inquietudes respecto del beneficio de conectividad con ocasión del Covid19)

En cuanto a los requerimientos se encuentran:

Quejas: Estos requerimientos trataron principalmente de conductas irregulares presentadas por la falta de información oportuna en epoca de cuarentena, mala atención por parte de una funcionaria y problemas al inscribir materias.

Reclamos: En su mayoría fueron casos relacionados con la insatisfacción por el servicio médico, inconformismo por cuanto se realizó el pago de la matricula y los estudiantes aparecen no matriculados, por el mal funcionamiento de la plataforma y solicitudes para quitar deudas que ya fueron canceladas.

Sugerencias: Los requerimientos presentados para mejorar la prestación de servicios y productos, se enfocaron principalmente en la sugerencias respetuosa para saber utilizar el lenguaje tanto en la emisora como en la página institucional.

Peticiones: Las solicitudes se enfocaron principalmente en temas relacionados con estudiantes de posgrados que se encuentran en situación de vulnerabilidad frente al covid19 donde solicitan reembolso por derechos de grado, habilitación del formulario para aplicar al beneficio de conectividad y solicitud de aplazamiento de matricula entre otros.

Felicitaciones: Se felicita la labor desempeñada por funcionarios de Unisalud y una felicitación especial por la labor del Rector en cuanto a los beneficios otorgados por conectividad frente a la emergencia sanitaria.

De todos los requerimientos que se presentan se diligencian tanto en los formatos F9 y F18 lo cual permite su trazabilidad en cuanto a fechas de respuesta y asunto de las solicitudes.

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 **100%** para el primer y segundo trimestre de 2020, lo que significa que se cumple con la meta establecida.

Se realiza seguimiento a los requerimientos que deben ser respondidos por las diferentes unidades académico administrativas a través del formato (registro de visita) A-ED-P04-F14 cuando así se requiere con el fin de que se de respuesta a los requerimientos dentro del término establecido por la Ley 1755 de 2015.

En el mes de junio se solicito a través de correo masivo a todas las unidades académico administrativas el diligenciamiento del formato A-Ed-P04-F15 el cual busca que desde el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias se lleve una trazabilidad de todos los derechos de petición que llegan a la Universidad, este informe se encuentra públicado en la página de la institución link de atención al ciudadano lo anterior cumpliendo con la Ley de transparencia.

Igualmente se implementaron estrategías para mejorar la atención al ciudadano en esta epoca de pandemia, se amplio el horario del chat al doble, es decir de 2 días ahora se contestan chat 4 días en horario de 9 a 12 am y con el apoyo de Dirección Tics se logro enlazar la línea del conmutador 7405626 extensión 2580 para ser atendida por una funcionaria de la oficina, con esto se mejoraron los canales de atención.

En cuanto al cumplimiento del Plan Acción se de tienen previstas dos actividades, una campaña para socializar los protocolos de atención al ciudadano la cual fue lanzada en el mes de Junio en donde se tuvo el apoyo de la Dirección de Comunicaciones, y la actualización del Formulario en línea (versión 2) la cual se esta trabajando junto con Dirección Tics,en esta se han elevado Actas y se han tenido reuniones para analizar las mejoras que este tendrá y que será instalado en la página de la universidad en el mes de diciembre.

MARÍA CLAUDIA GÓMEZ URICOECHEA
Responsable del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.