Tunja, noviembre de 2021

Diagnostico PQRS 2021

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; informo que del primero (01) de enero al (30) de noviembre de 2021 se recibieron directamente ante la oficina de atención al ciudadano un total de **4417 requerimientos** presentados por los canales dispuestos.

Peticiones	90
Quejas	10
Reclamos	39
Felicitaciones	134
Consultas	4144

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), dudas acerca de la presencialidad y problemas con la plataforma, y devoluciones de dinero.

En cuanto a los requerimientos se encuentran:

Quejas: Estos requerimientos trataron principalmente de conductas irregulares presentadas por la falta de información oportuna en época de cuarentena, mala atención en algunas dependencias.

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

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 de dinero, solicitud de aplazamiento de matrícula, entre otros.

Felicitaciones: Se felicita la labor desempeñada por funcionarios de Unisalud, Bienestar universitario, biblioteca con ocasión de las actividades desempeñadas en pandemia 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 que en todos los semestre se dio cumplimiento a los requerimientos en cuestión de términos y oportunidad lo anterior cumpliendo con lo establecido por la Ley 1755 de 2015.

Igualmente se implementaron estrategias para mejorar la atención al ciudadano en esta época de pandemia, se amplió el horario del chat al doble, es decir de 2 días ahora se contestan chat 4 días en horaria de 9 a 12 am y con el apoyo de Dirección Tics se logró 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 cumplieron con las actividades las cuales estaban enfocadas en socializar los canales de atención y forma de interponer requerimientos y crear un link de preguntas frecuentes para de esta manera minimizar el número de solicitudes que se presentan directamente en el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias. Adicionalmente se está cumpliendo el cronograma del Plan de Atención al ciudadano y se está trabajando en cada una de las actividades propuestas.

Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.