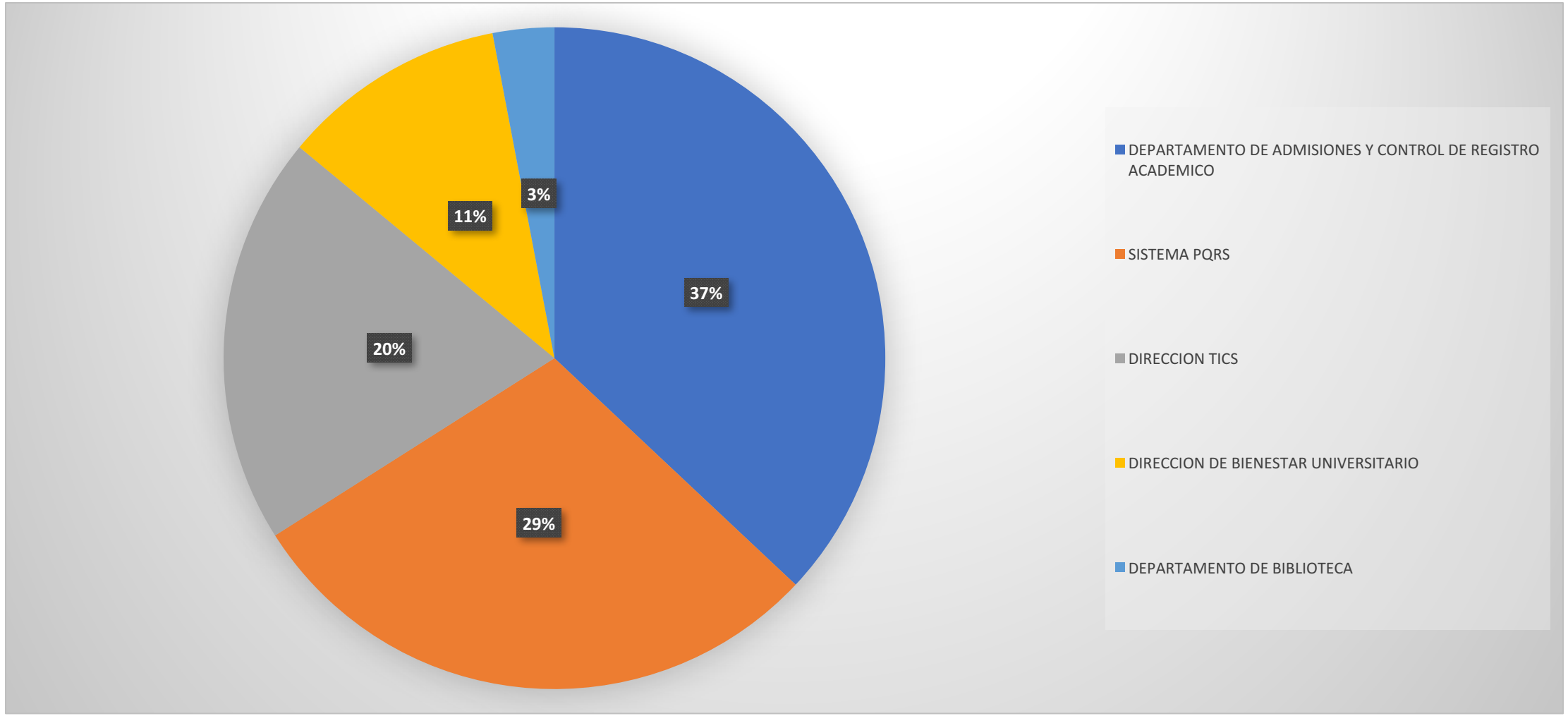
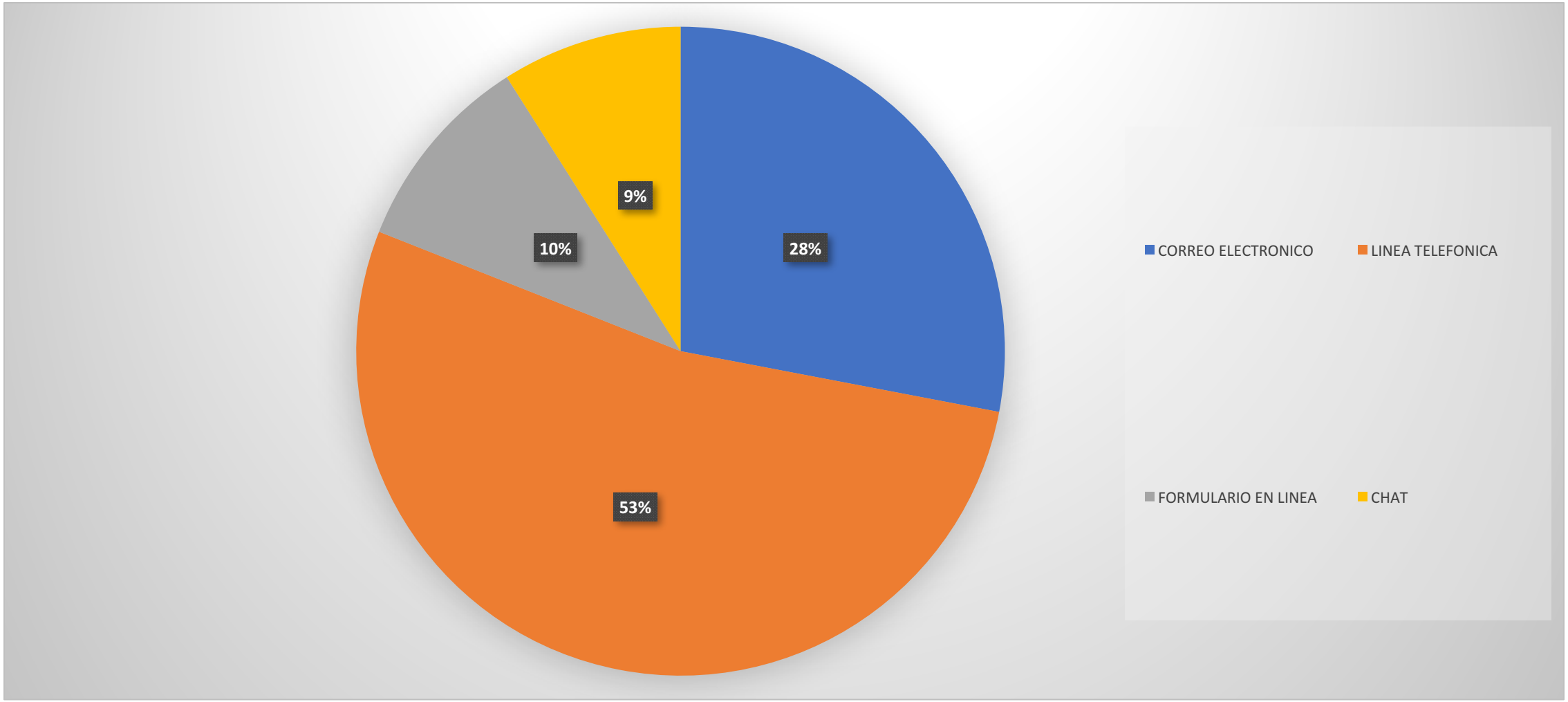
ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS PQRS A CORTE JUNIO DE 2021

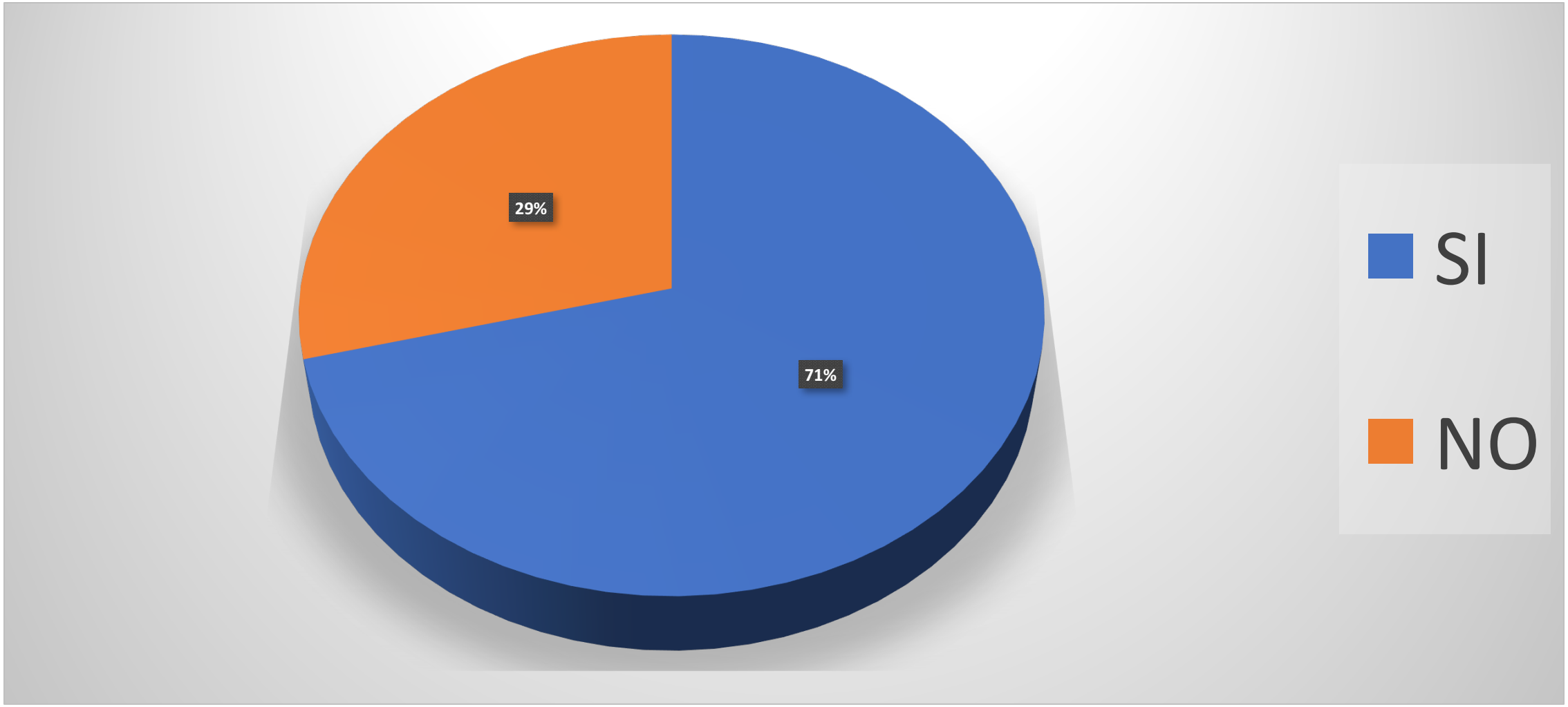
DEPENDENCIA EN LA PRESENTO SU SOLICITUD



MEDIO POR EL CUAL PRESENTO SU SOLICITUD



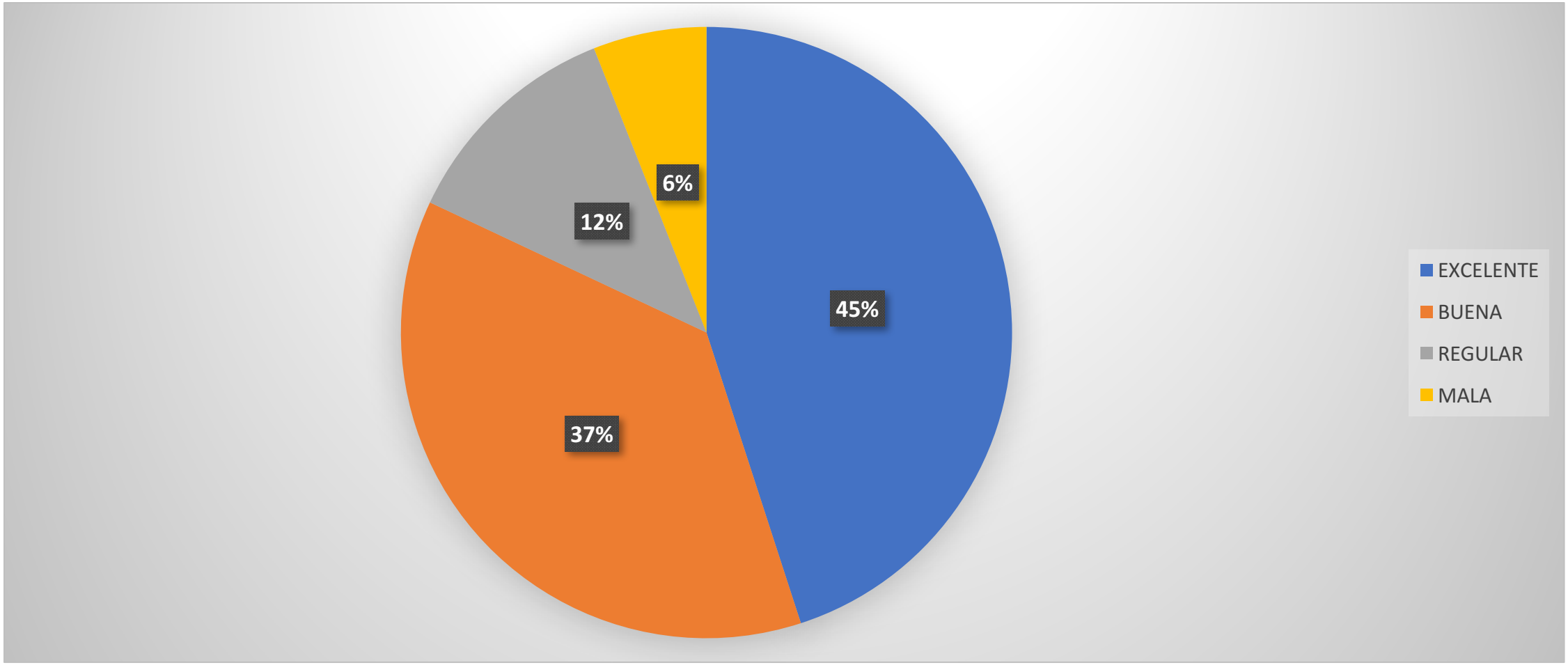
LA RESPUESTA RECIBIDA SOLUCIONO SU SOLICITUD



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.
Me respondieron muy rápido y solucionaron mi petición.
Pese a la situación mejoraron los canales de atención.
Las líneas de muchas dependencias no contestan el teléfono
Recibí una respuesta rápida a mi solicitud. Aclaró mi duda.

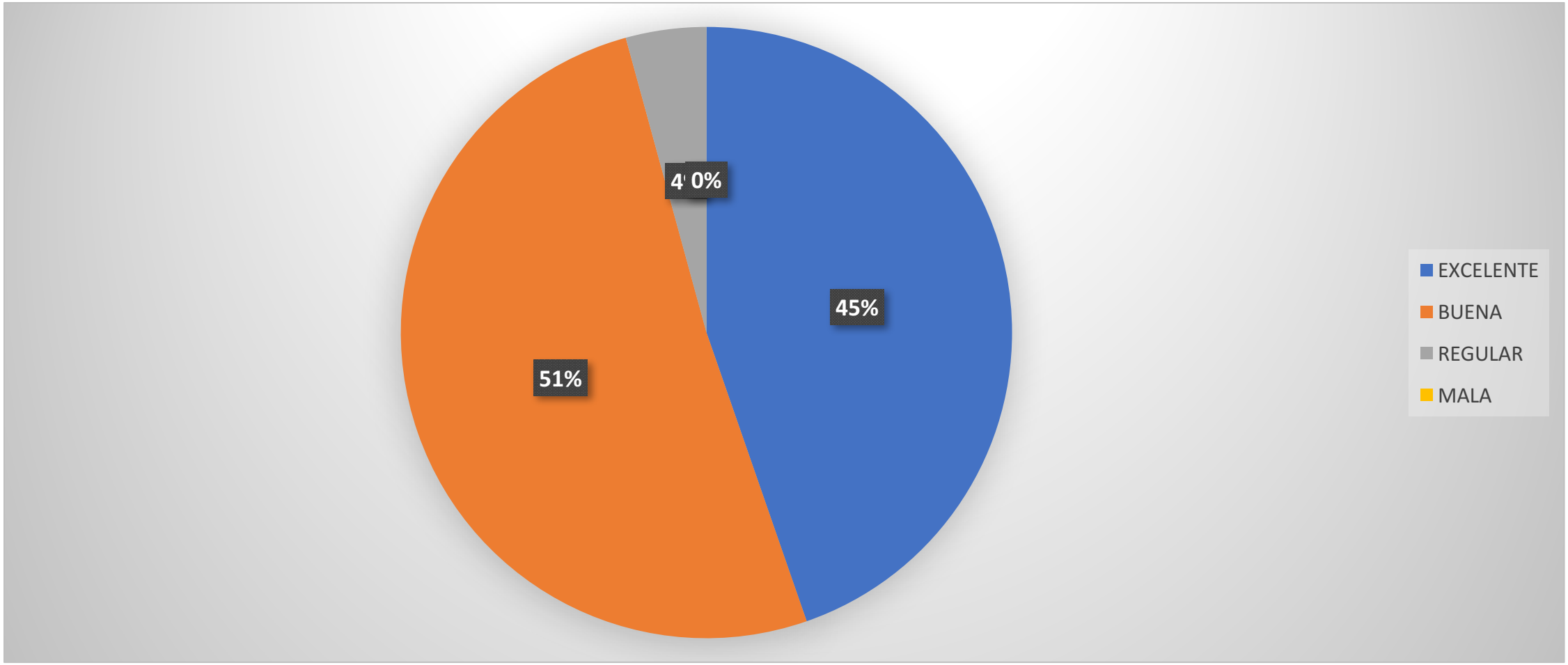
LA RESPUESTA A SU REQUERIMIENTO EN TIEMPO Y OPORTUNIDAD FUE



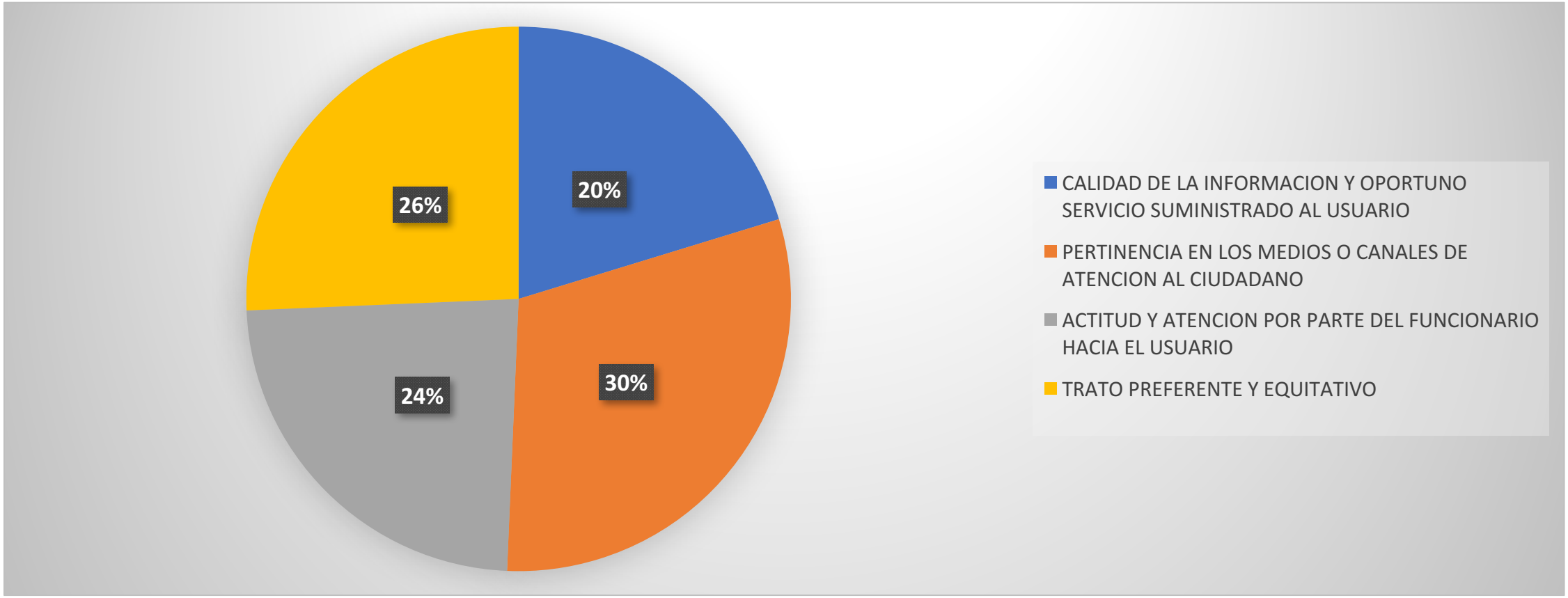
Describa la razón de su respuesta:

Fue muy rápido.
Lleno mis expectativas.
El tiempo de respuesta a la solicitud presentada fue excelente.
Buena aunque se demoran a veces en responder.
Fue muy rápido y coordinado todo.

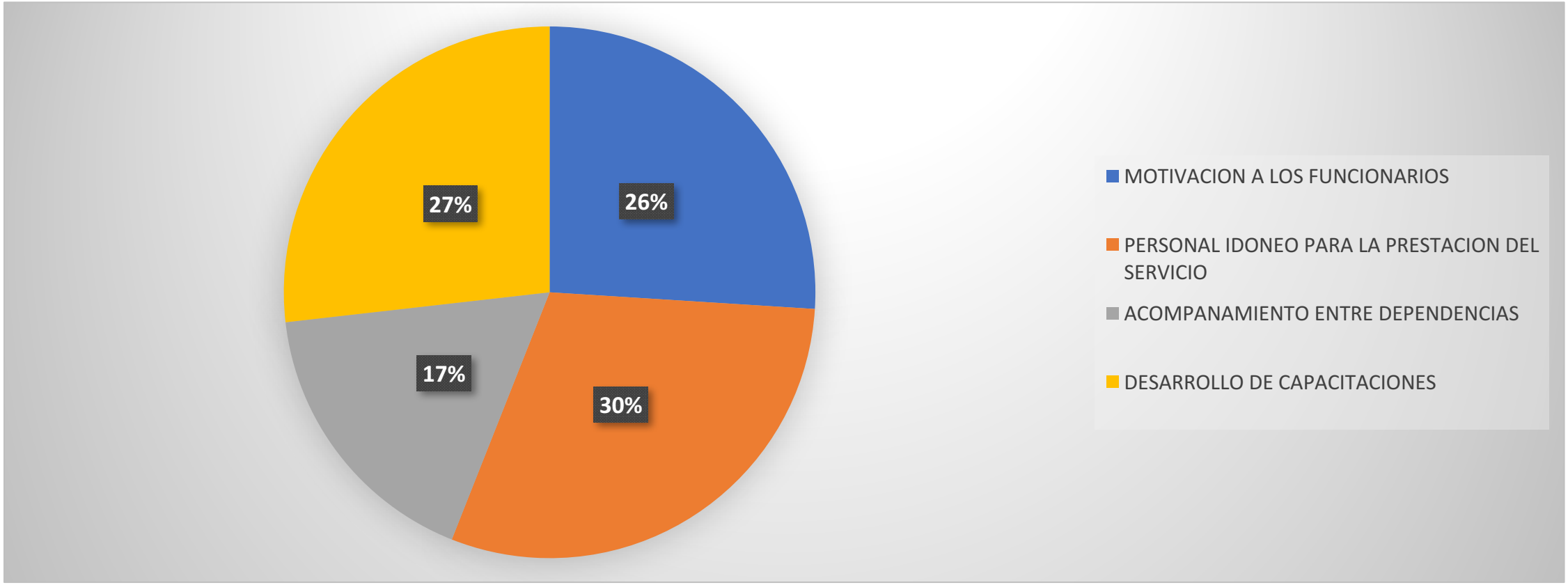
LA RESPUESTA A SU REQUERIMIENTO EN TERMINOS DE AMABILIDAD FUE:



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 el servicio.
Capacitar a los funcionarios en temas de su área
Es importante que los perfiles de las personas a cargo correspondan con las necesidades de los servicios ofertados. Personas con carisma, e tica, respeto, amabilidad, puntualidad.

ANALISIS DE LA ENCUESTA

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.

Las consultas, quejas, reclamos y consultas más recurrentes fueron por temas relacionados con admisiones y control de registro académico (inscripciones y matriculas, certificaciones de estudio, validación de títulos, proceso de homologación), devoluciones de dinero por concepto de pin y matricula cero; transferencias internas y externas, solicitudes al Departamento de Tesorería acerca de los créditos con el Icetex, información sobre becas, dudas y reclamos sobre los resultados de admitidos, preguntas sobre el proceso de matrícula, dudas sobre inscripciones con normalistas superiores, solicitudes para empezar a utilizar el correo institucional, problemas para ingresar al aula virtual, dudas para ingresar los documentos solicitados en el formato ise, solicitudes para acceder a la cuenta de correo electrónico, entre otras a casi todos estos requerimientos se les dio respuesta de manera inmediata, se presentaron varias Felicitaciones donde se exalta el trabajo y labor desempeñada por varias dependencias de la Universidad.

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, lo cual permite realizar una estadística de los requerimientos frecuentes y establecer estrategias de mejora.
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.
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 dé respuesta a los requerimientos dentro del término establecido por la Ley 1755 de 2015.
Se cuenta con un número celular para ser atendido por una funcionaria de la oficina, con esto se mejoraron los canales de atención.
El Sistema de quejas, reclamos y sugerencias está trabajando en un Manual en el cual se establecen los protocolos de atención al ciudadano esto con el fin que los usuarios reciban una respuesta oportuna segura, eficiente, amable y con esto se mejore la percepción que estos tienen frente a la institución.
Junto con la Dirección de Comunicaciones se socializaron los canales de atención al ciudadano y la forma de interponer requerimientos y se realizó una infografía de las preguntas frecuentes las cuales fueron publicadas en la página de la universidad, con esto se busca que se minimicen las preguntas de los usuarios y ellos puedan ubicar información clave de los procesos que necesitan.

Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.