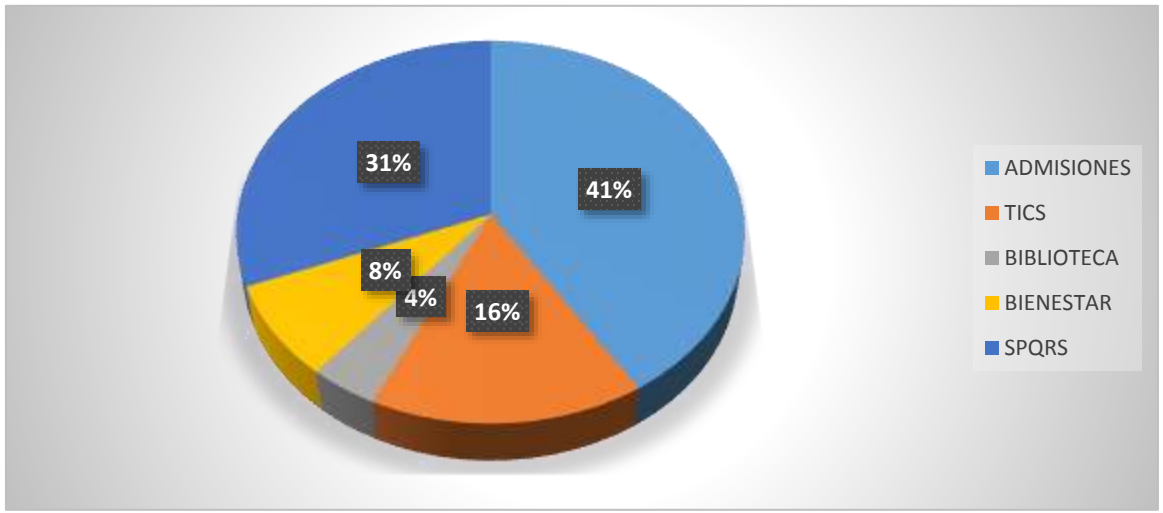
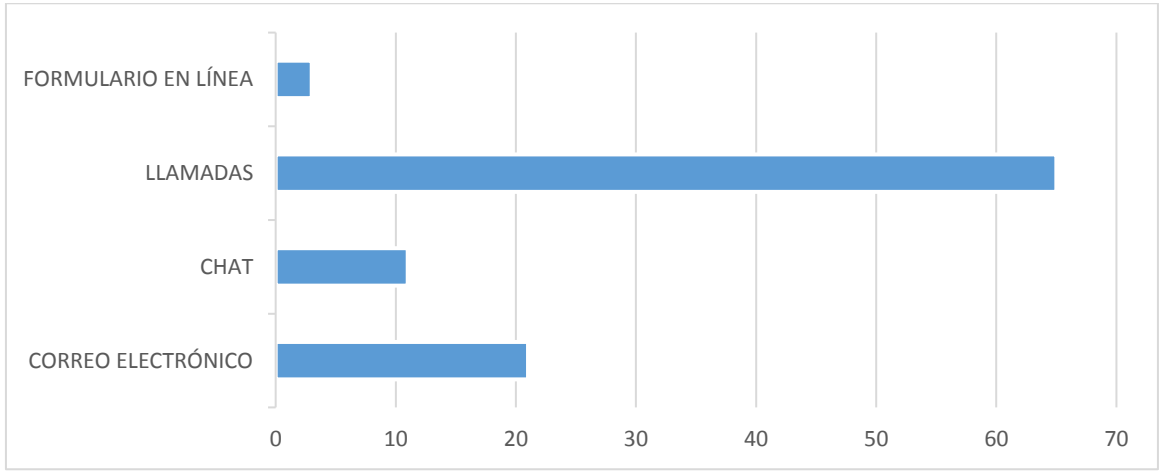
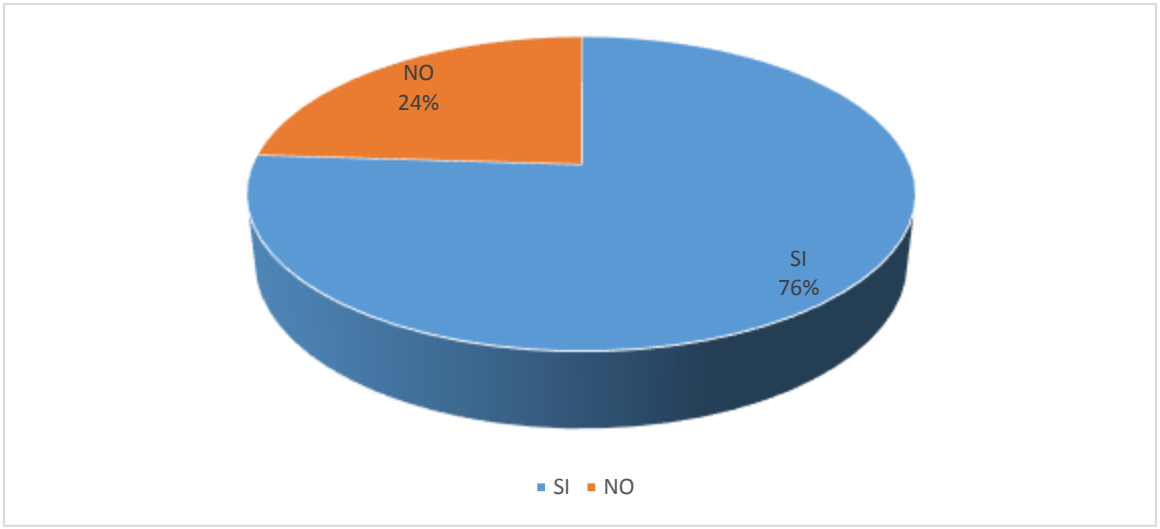
ENCUESTA PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS CORTE JULIO – DICIEMBRE 2021



DEPENDENCIA EN LA CUAL PRESENTO SU SOLICITUD



MEDIO POR EL CUAL PRESENTÓ SU SOLICITUD



LA RESPUESTA RECIBIDO SOLUCIONO SU SOLICITUD

DESCRIBA LA RAZÓN DE SU RESPUESTA:

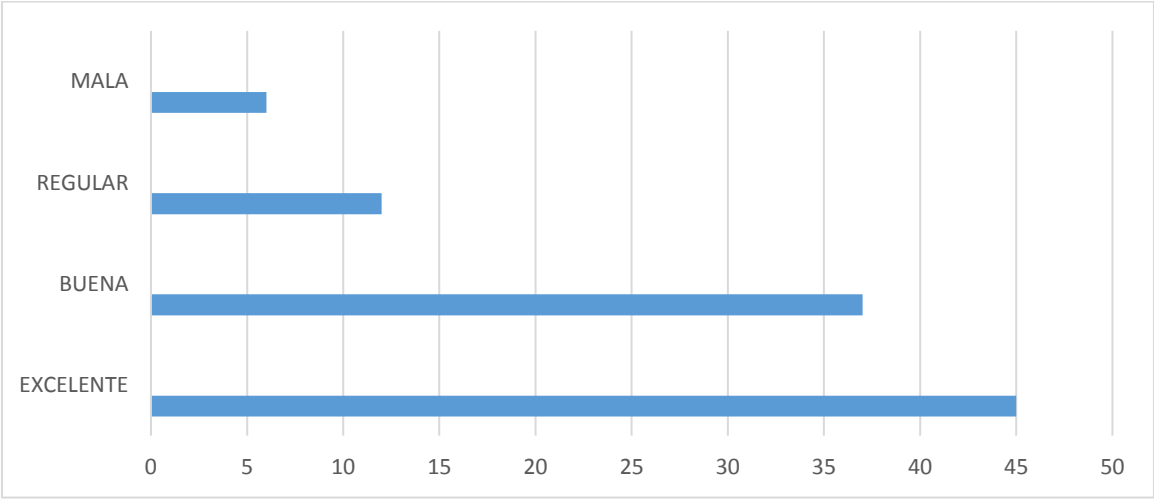
No contestaron mi solicitud

Me dieron los pasos a seguir para solucionar mi duda 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



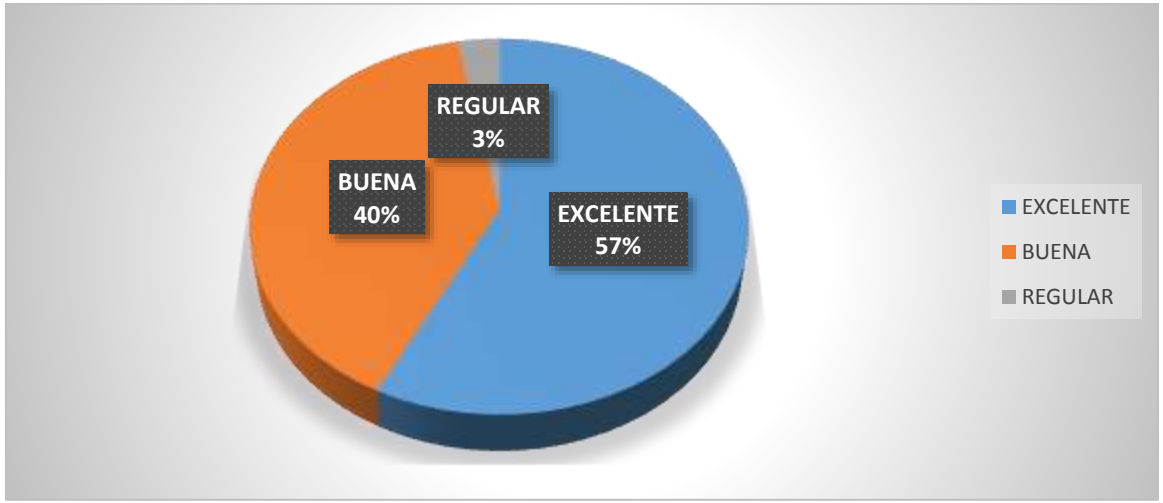
LA RESPUESTA A SU REQUERIMIENTO EN TIEMPO Y OPORTUNIDAD FUE

DESCRIBA LA RAZÓN DE SU RESPUESTA:

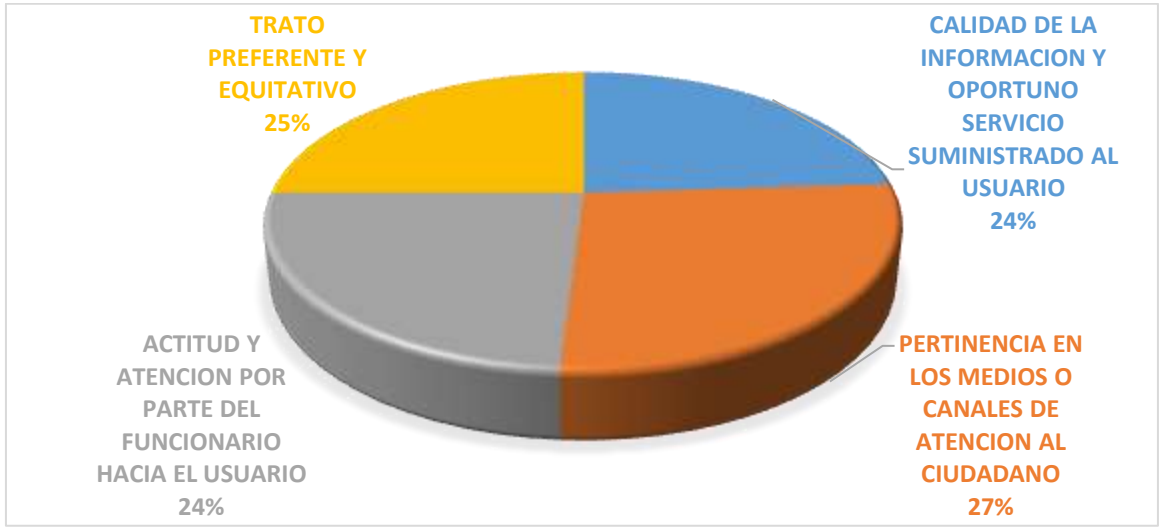
Fue muy rápido. Lleno mis expectativas.

El tiempo de respuesta a la solicitud presentada fue excelente.

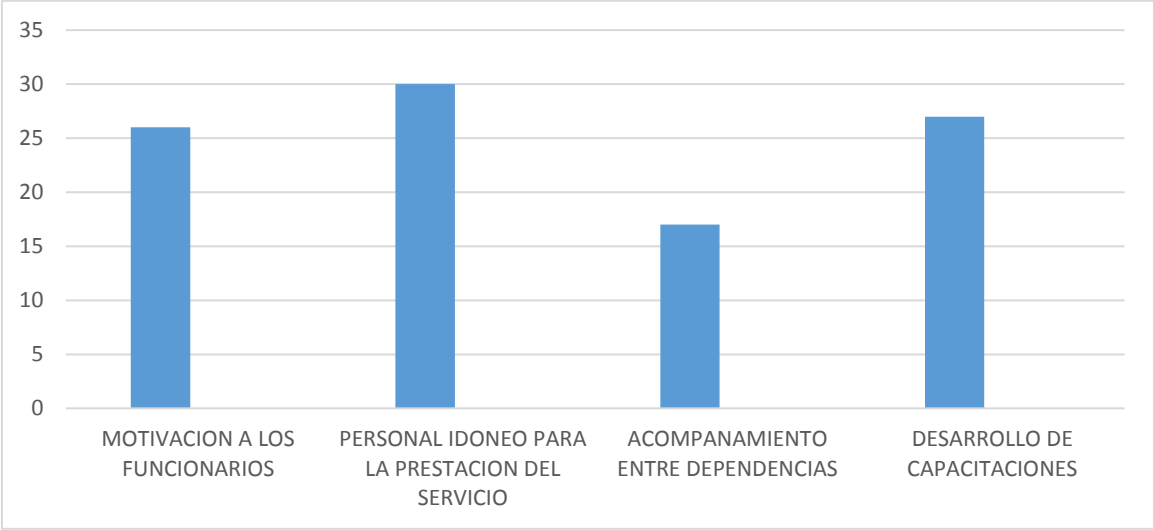
Buena aunque se demoran a veces en responder.



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:

Comunicación entre las dependencias y trabajo articulado en equipo.

El personal debe ser idóneo.

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, ética, 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 creó el Manual de atención a la comunidad 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.