Tunja, noviembre de 2022

Diagnostico PQRS 2022

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 2022 se recibieron directamente ante la oficina de atención al ciudadano un total de **45.297 requerimientos** presentados por los canales dispuestos, los cuales están discriminados de la siguiente manera:

REQUERIMIENTOS	2019	2020	2021	2022	TOTAL
PETICIONES	40	75	106	64	285
QUEJAS	19	9	11	13	52
RECLAMOS	36	44	44	24	148
FELICITACIONES	24	45	134	-	203
SUGERENCIAS	4	3	-	-	7
DENUNCIAS	-	1	-	-	1
CONSULTAS	6969	6283	22.061	9288	44.601
TOTAL	**7092**	**6460**	**22.356**	**9389**	**45.297**

De igual forma las consultas más frecuentes fueron por temas relacionados con el diligenciamiento del formulario ISE, muchas dudas acerca del proceso de matrícula, reliquidación de la misma, certificaciones de estudio, certificados de ingresos y retención, validación de títulos, proceso de homologación, devoluciones de dinero por concepto de matrícula cero, transferencias internas y externas, preguntas sobre reintegro, solicitudes al Departamento de Tesorería acerca de los créditos con el Icetex, información sobre becas y jóvenes en acción, residencias estudiantiles, información sobre la inducción a casi todos estos requerimientos se les dio respuesta de manera inmediata.

En cuanto al Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano se fortaleció la atención al usuario con herramientas para mejorar la calidad, accesibilidad y oportunidad de los servicios que presta la entidad, el objetivo es mejorar la satisfacción de los clientes de la institución, estandarización de conceptos y lineamientos como apoyo a las partes interesadas.

Con el fin de mejorar la atención al usuario se creó el Manual de atención el cual fortalece la atención al ciudadano 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 manual fue divulgado a todos los funcionarios de la comunidad upetecista, teniendo un impacto positivo en los funcionarios por cuanto crea conciencia del buen trato hacia el ciudadano, los usuarios quedan satisfechos con la atención y respuesta recibida; logrando una imagen institucional amable, oportuna y segura.

Por la gran cantidad de dudas recurrentes en ciertos temas, se realizó el Link de preguntas frecuentes el cual se encuentra publicado en la página institucional http://www.uptc.edu.co/sqrs/8pregfre , fue divulgado a través de correos masivos y redes sociales adicionalmente se actualiza de manera permanente y se encuentra en su versión 3, esto con el propósito que los clientes de la entidad puedan obtener respuesta a sus requerimientos de manera clara y directa teniendo un impacto positivo por cuanto se han disminuido el número de quejas y reclamos en lo que lleva corrido del 2022 toda vez que el ciudadano puede tener acceso a sus dudas sin necesidad de realizar una solicitud a la universidad, de esta manera también se está cumpliendo con los estándares establecidos por Transparencia por Colombia, modelo adoptado por la Universidad, (Ley 1712 de 2014, Ley 1474 de 2011).

Se realizaron campañas incentivando el uso del Formulario en Línea y tutoriales del mismo, la última campaña se realizó en junio de 2022, causando un impacto positivo toda vez que se fortalecieron los canales de atención, se realizaron mejoras al sistema y con campaña se incentiva el uso de este.

Con la encuesta de satisfacción de usuarios se observan muy buenos resultados en términos de solución, oportunidad y amabilidad.

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.

El Sistema de quejas, reclamos y sugerencias busca mejorar la Percepción de los usuarios a partir de la creación de una imagen institucional de servicio amable, efectivo, oportuno y seguro, tiene en cuenta los grupos de interés y usuarios a quienes presta su servicio la institución, ha cumplido con la rendición de cuentas la cual se viene desarrollando de forma anual.