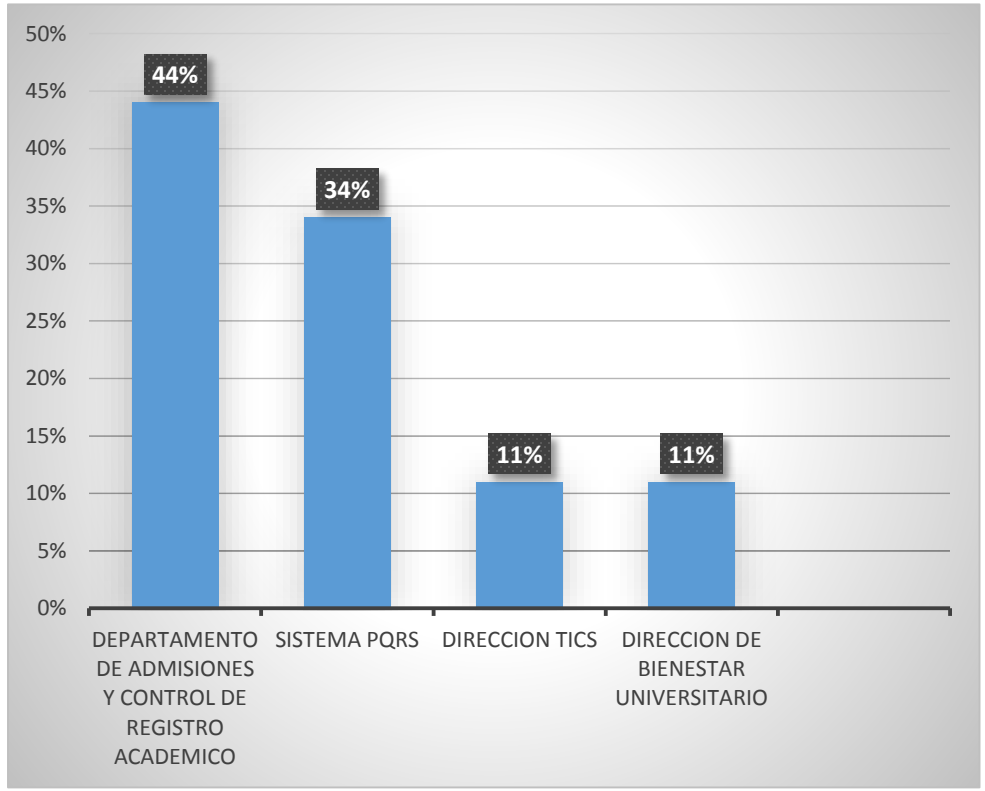
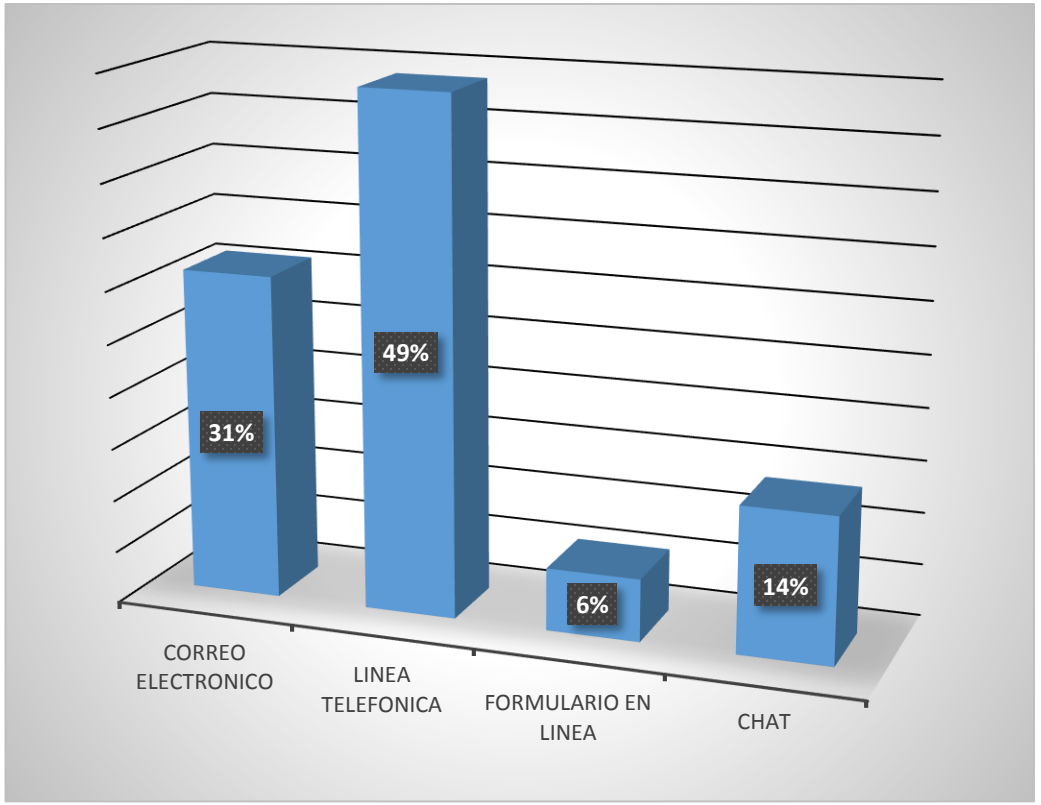
ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS PQRS A CORTE JUNIO DE 2022

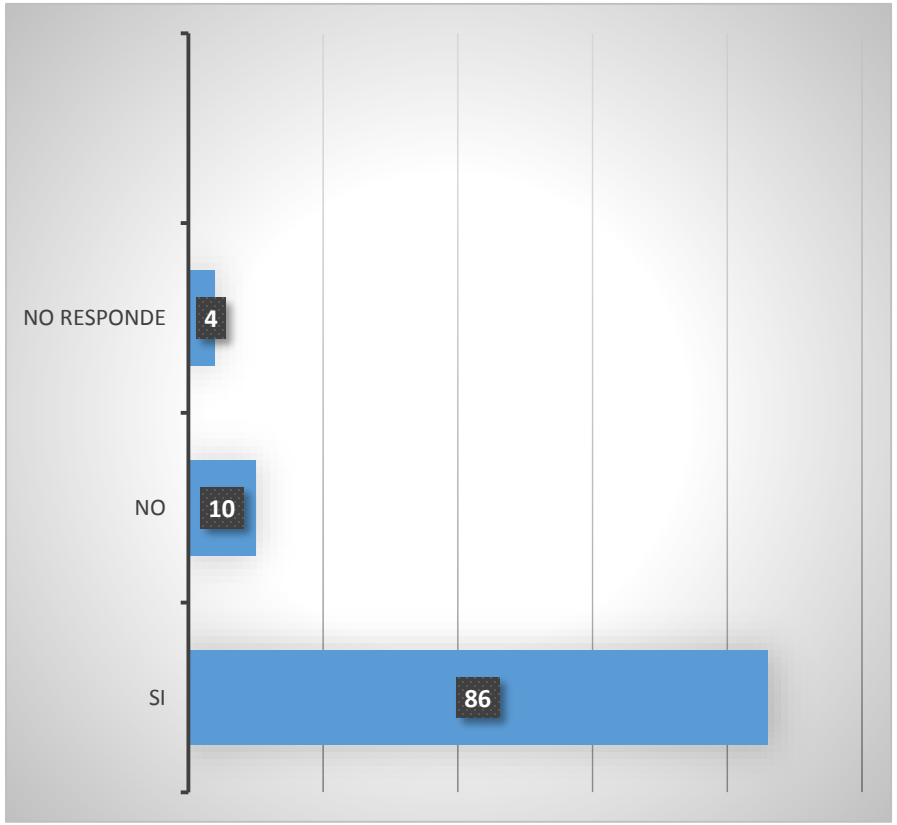
DEPENDENCIA EN LA PRESENTO SU SOLICITUD



MEDIO POR EL CUAL PRESENTO SU SOLICITUD



LA RESPUESTA RECIBIDA SOLUCIONO SU SOLICITUD

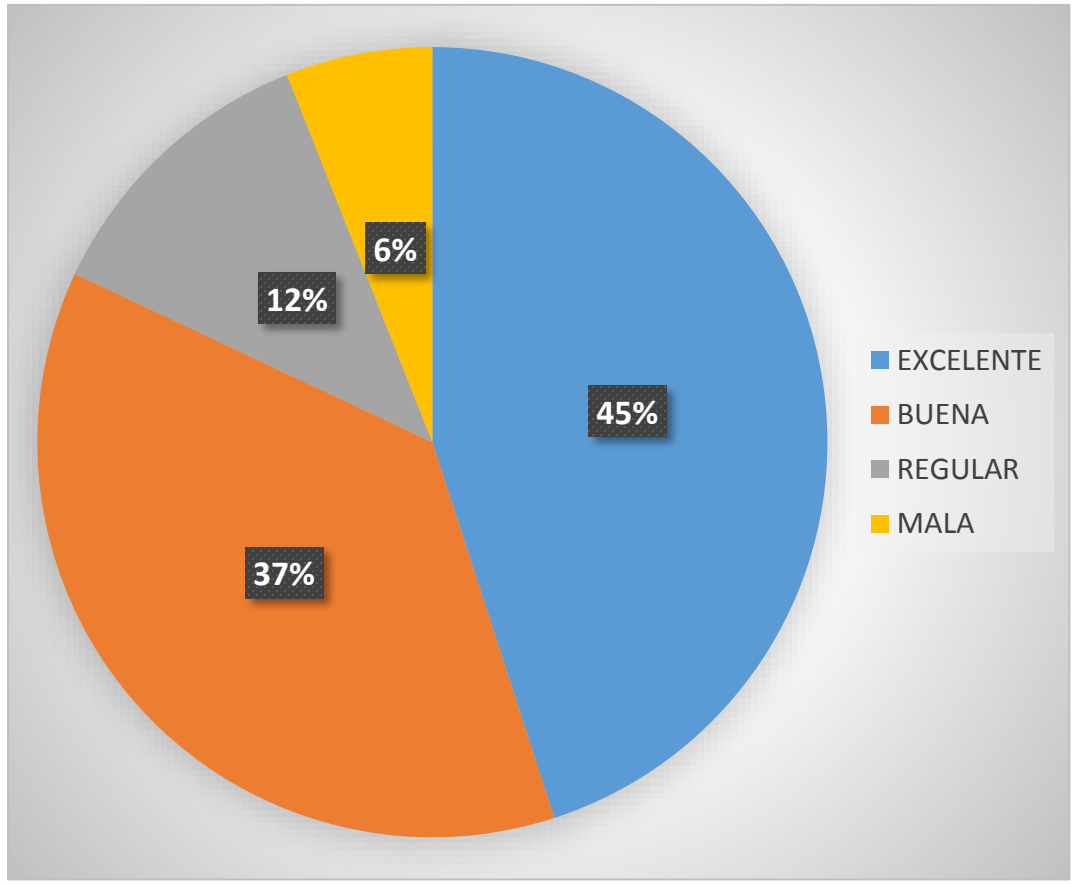


Describa la razón de su respuesta:

No me contestaron el Correo.
Me dieron los pasos a seguir o el consejo fue de gran ayuda.
Me respondieron muy rápido y solucionaron mi petición.

Las líneas de muchas dependencias no contestan el teléfono
Recibí una respuesta rápida a mi solicitud. Aclaró mi duda.

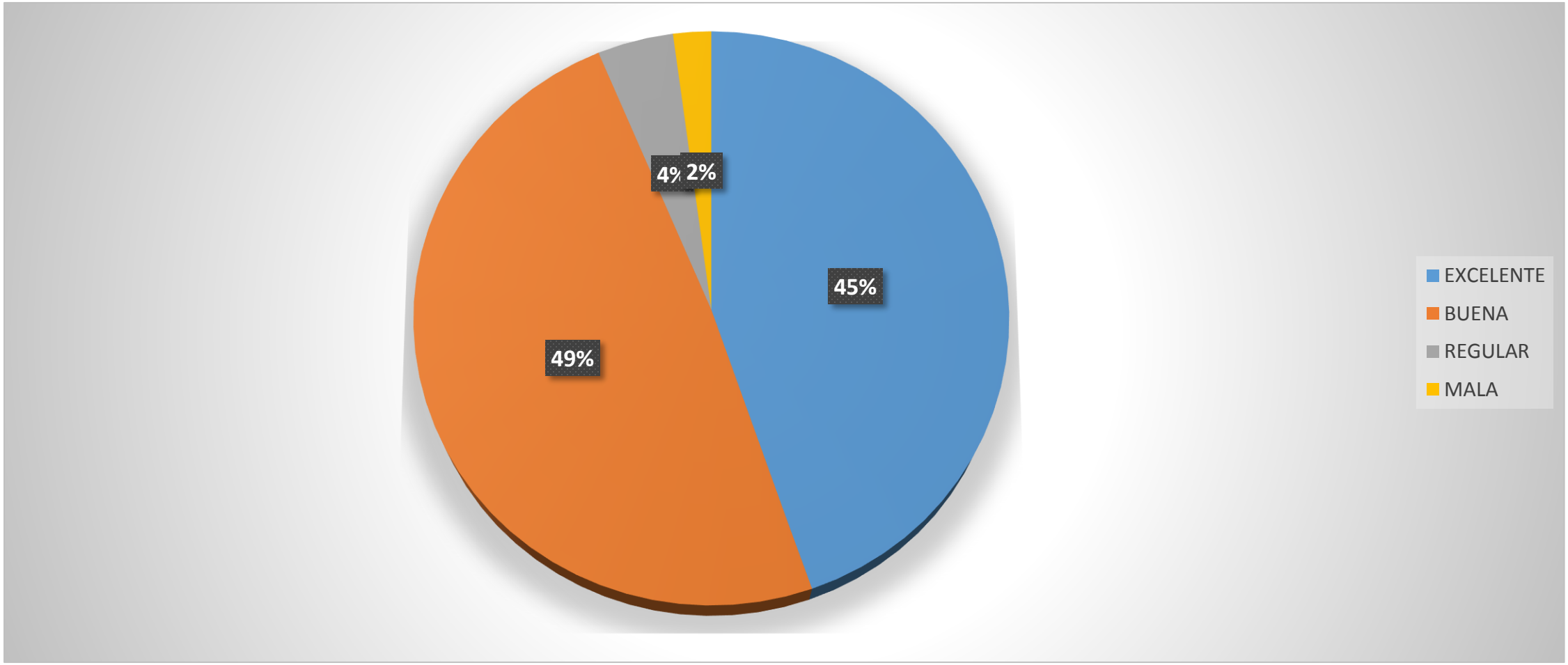
LA RESPUESTA A SU REQUERIMIENTO EN TIEMPO Y OPORTUNIDAD FUE



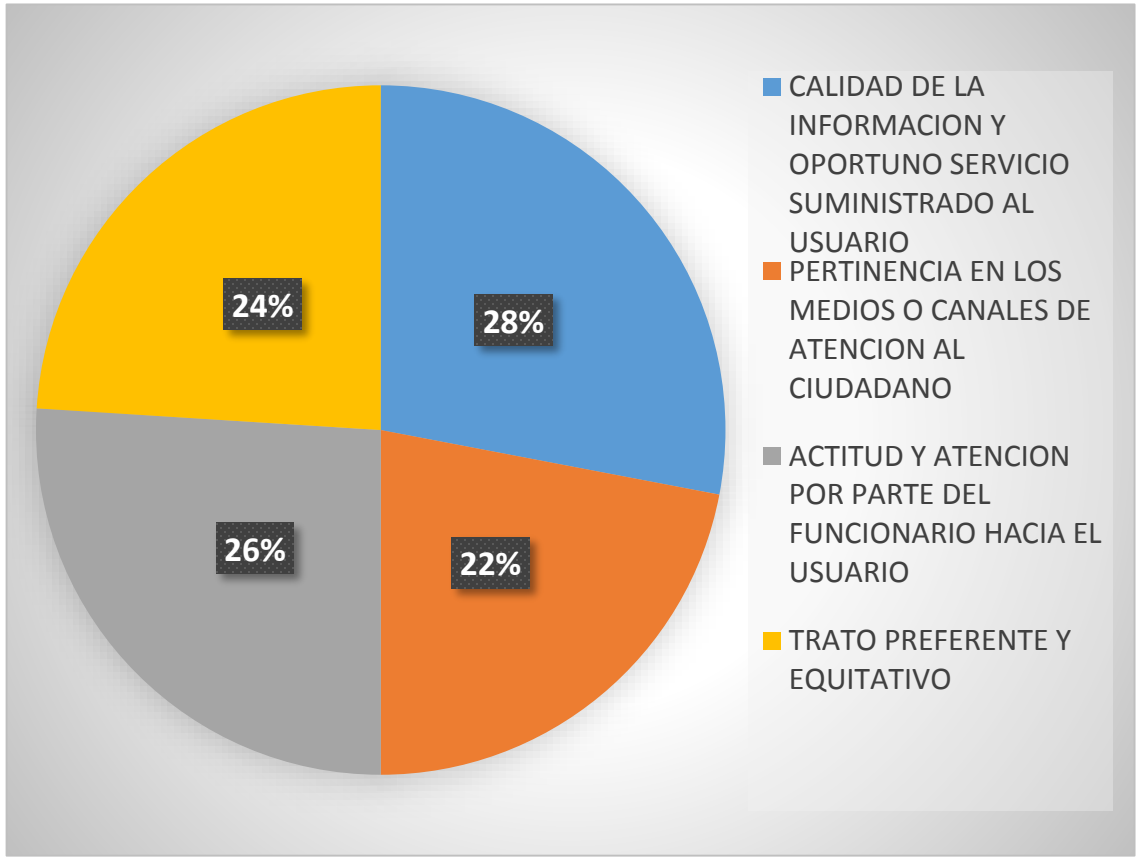
Describa la razón de su respuesta

Fue muy rápido
Lleno mis expectativas
El tiempo de respuesta fue bueno
Esta bien aunque a veces se demoran en responder

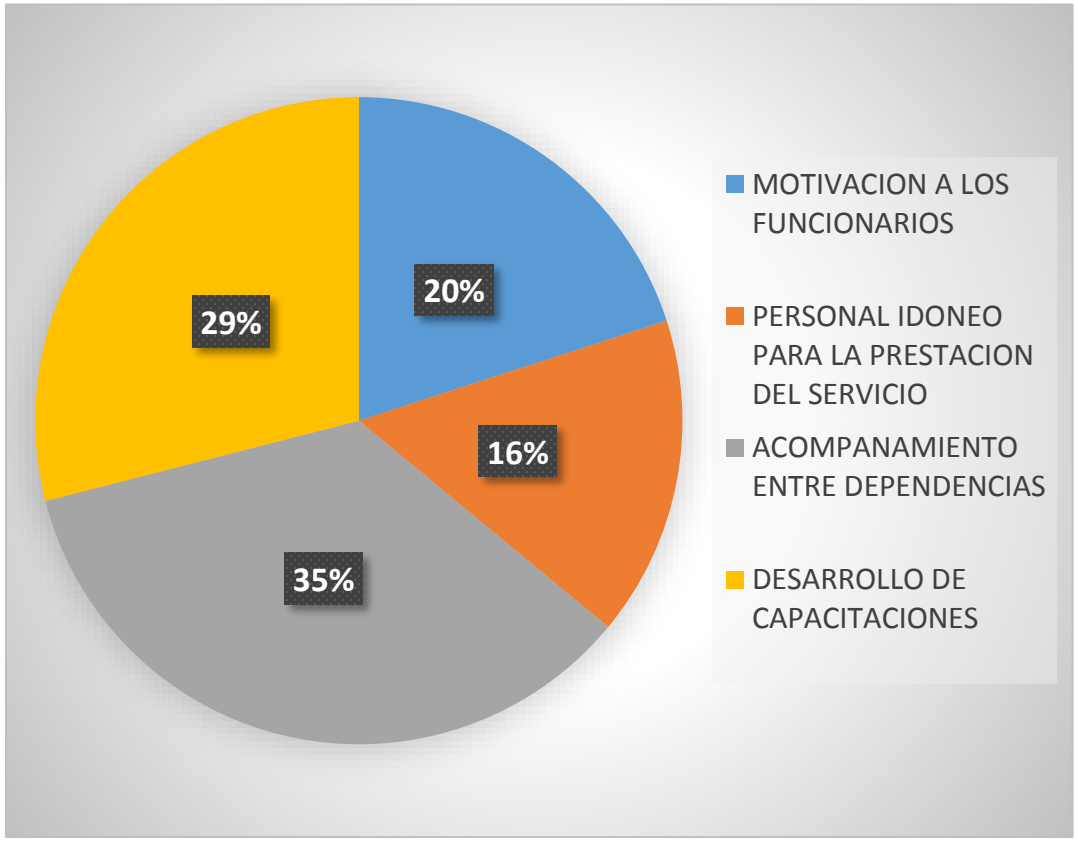
LA RESPUESTA A SU REQUERIMIENTO EN TERMINOS DE AMABILIDAD FUE:



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 TRÁMITES O SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN SU OFICINA



ANALISIS DE LA ENCUESTA

Se evidencia que 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 cuenta con una infografía de preguntas frecuentes la cual se mantiene actualizada con lo anterior se busca que los usuarios puedan obtener respuesta a sus solicitudes entrando en la página de la universidad y tengan información relacionada con los servicios que presta la entidad de manera inmediata.

Se lleva trazabilidad de los requerimientos que se presentan formatos F9 y F18 lo cual permite su seguimiento en cuanto a fechas de respuesta y asunto de las solicitudes, lo cual permite realizar una estadística de solicitudes 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 realizó campaña a fin de incentivar el uso del Formulario en Línea dentro y fuera de la comunidad upetecista.

Se socializó el Manual de Atención a la Comunidad donde se establecen los protocolos para prestar un excelente servicio al usuario y que estos reciban una respuesta oportuna segura, eficiente, amable y con esto se mejore la percepción que estos tienen frente a la institución.

A través de campaña se informaron los canales de atención al ciudadano y la forma de interponer requerimientos.

Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.