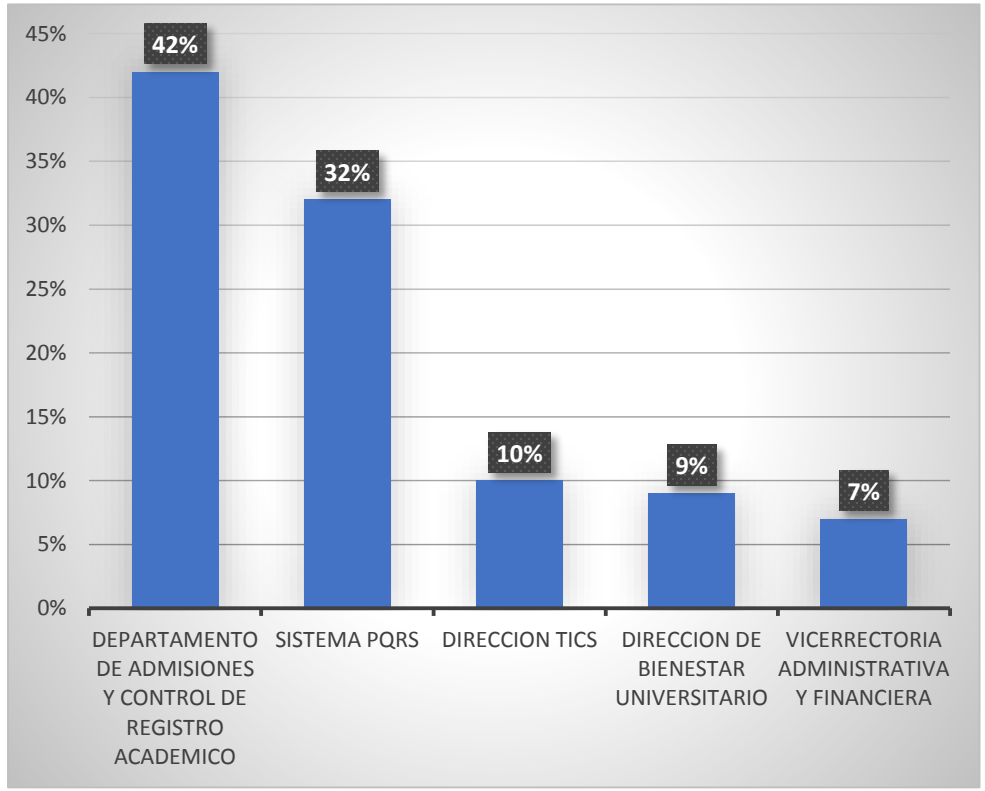
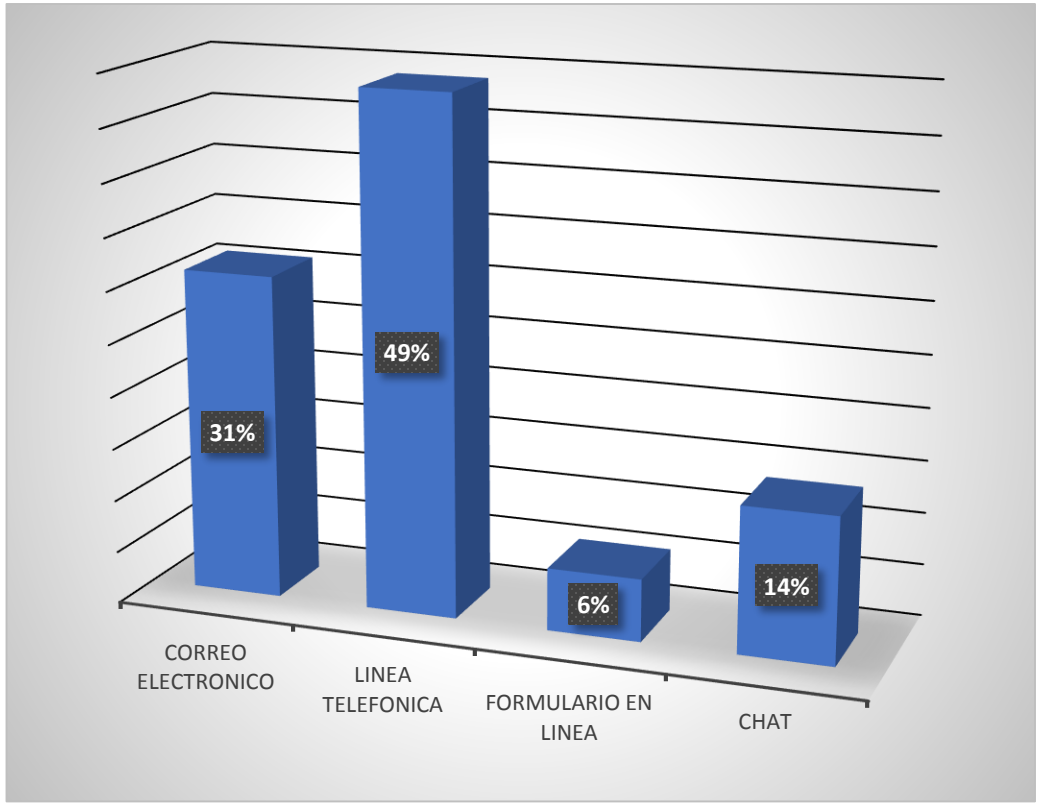
# ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS PQRS A CORTE DICIEMBRE DE 2022

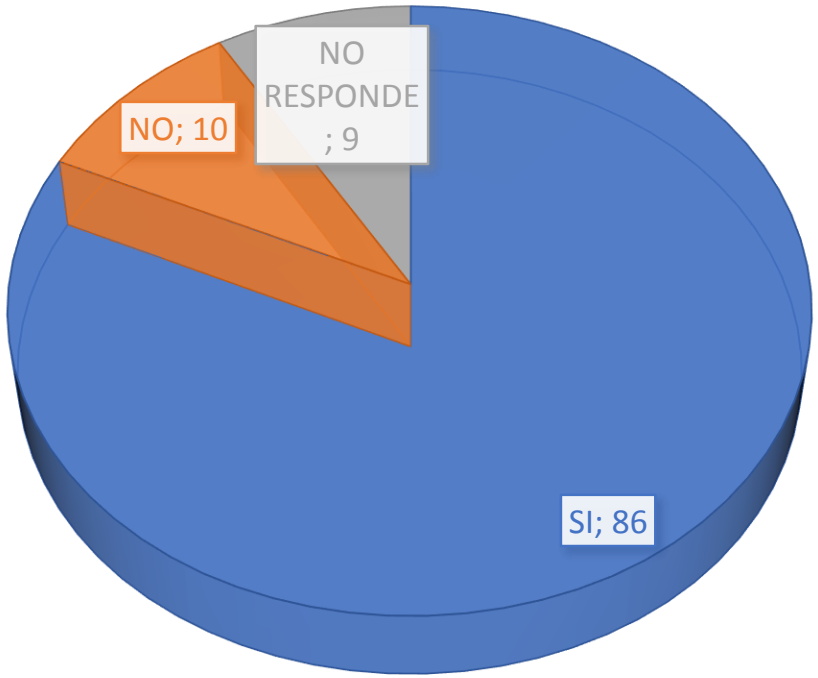
# DEPENDENCIA EN LA PRESENTO SU SOLICITUD




# MEDIO POR EL CUAL PRESENTO SU SOLICITUD



# LA RESPUESTA RECIBIDA SOLUCIONO SU SOLICITUD

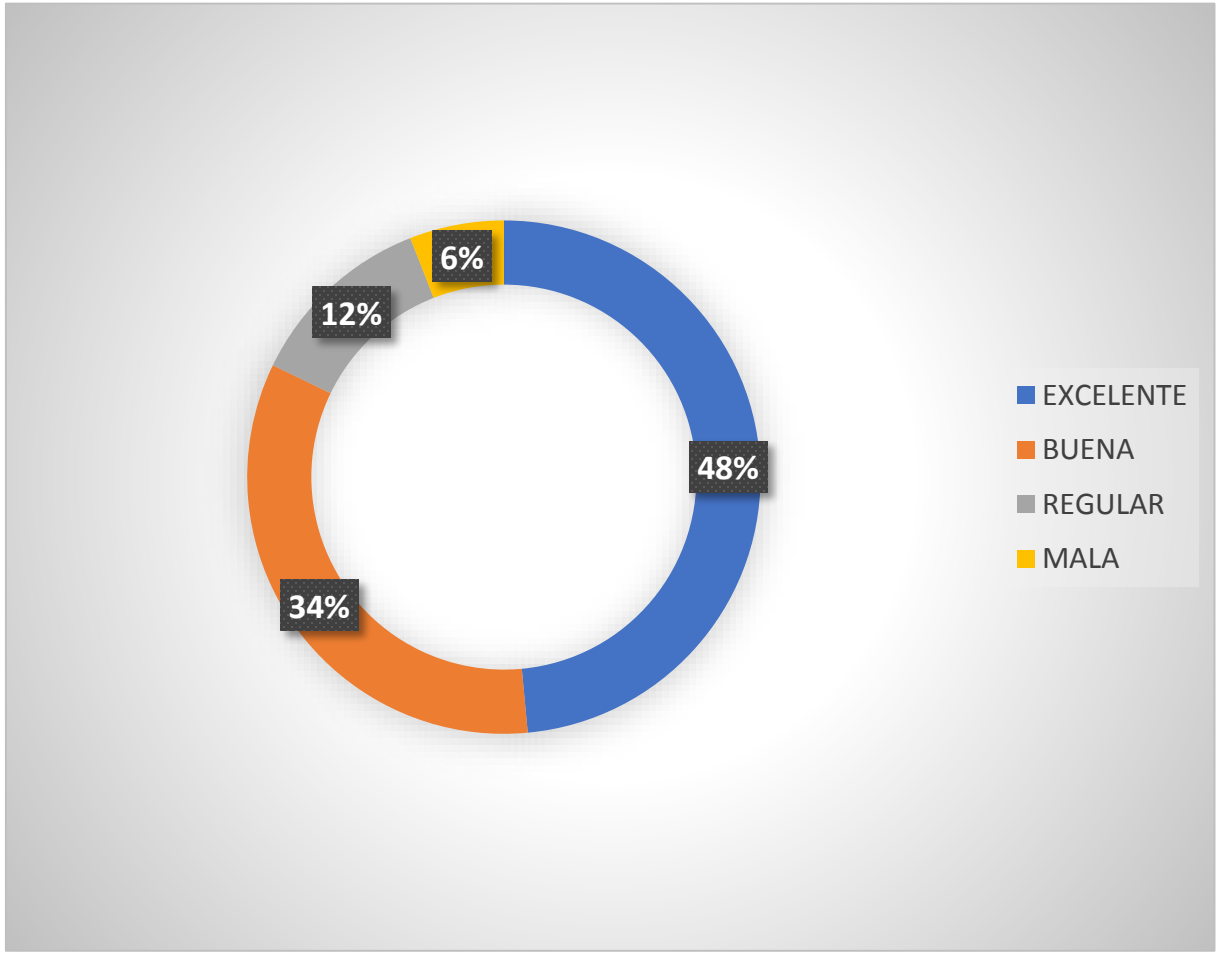



**Describa la razón de su respuesta:**

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.

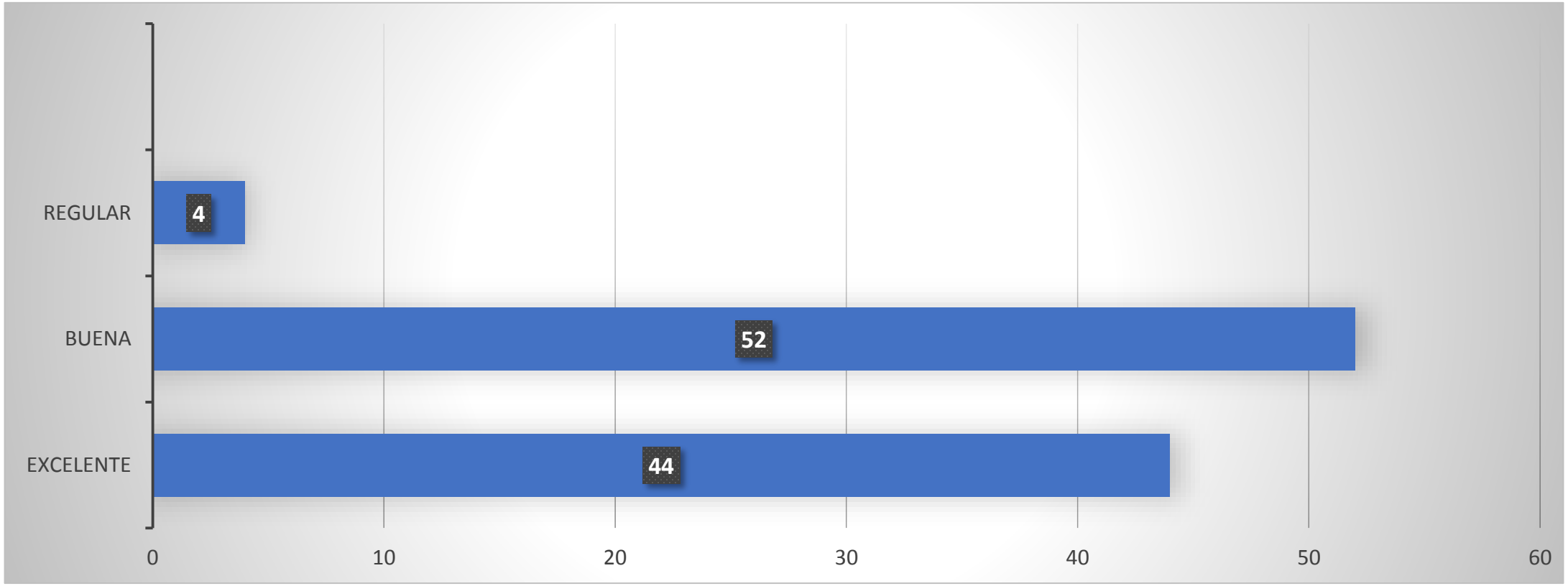
# LA RESPUESTA A SU REQUERIMIENTO EN TIEMPO Y OPORTUNIDAD FUE



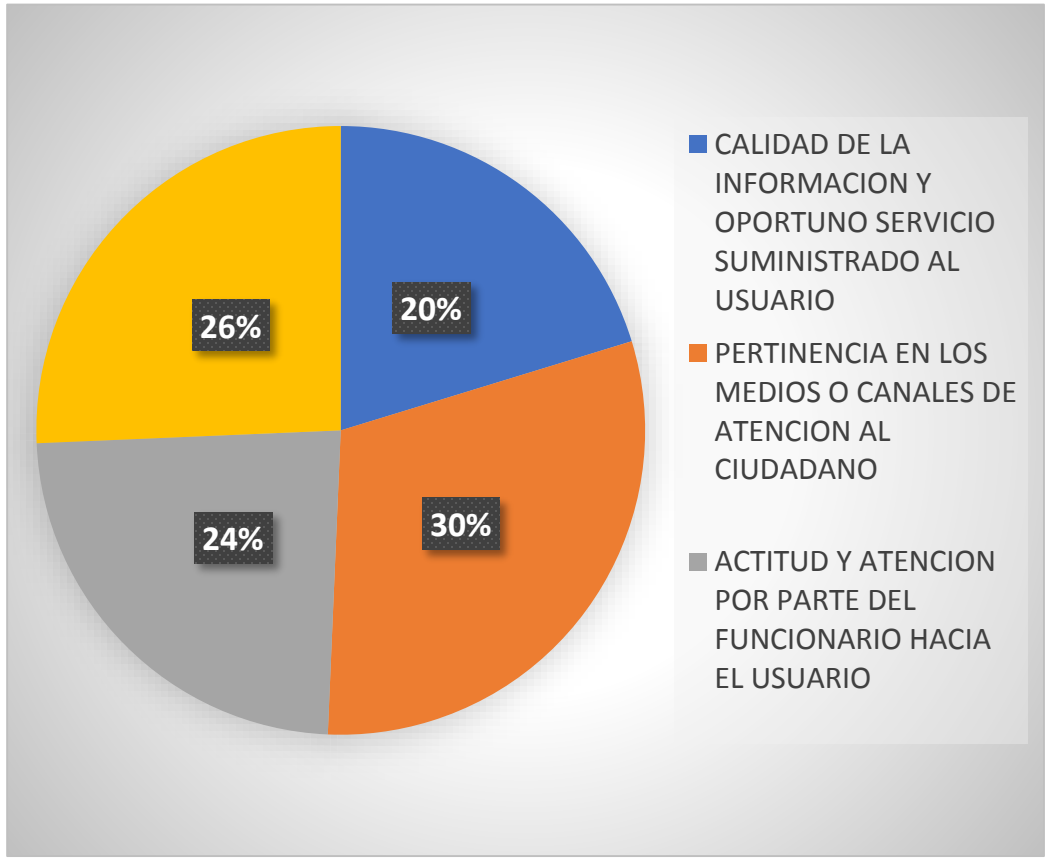

**Describa la razón de su respuesta:**

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

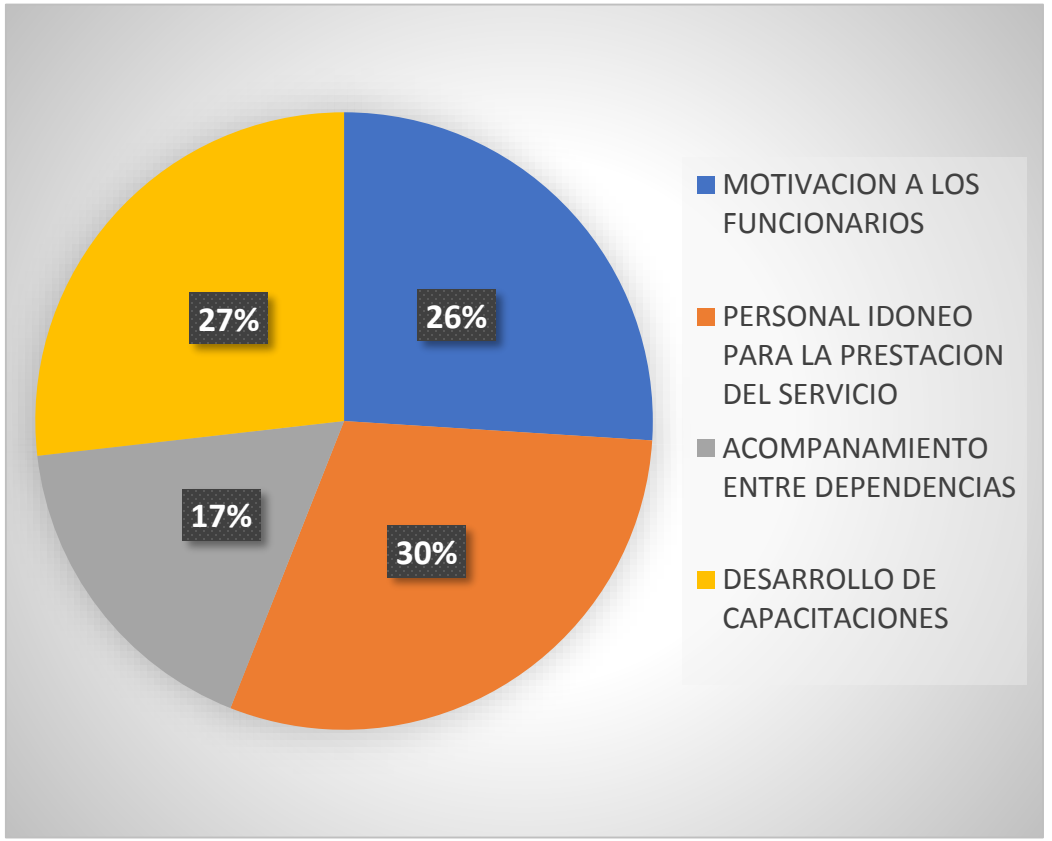
# LA RESPUESTA A SU REQUERIMIENTO EN TERMINOS DE AMABILIDAD FUE:



## 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:**

-Dependencias interconectadas.
-Que haya una comunicación asertiva.
-Trabajo articulado en equipo.
-El personal debe ser idóneo , así se mejora el servicio.
-Capacitar a los funcionarios en los 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
-Interés para brindar respuestas.

# ANALISIS DE LA ENCUESTA

Los canales dispuestos para la atención al ciudadano están siendo eficaces y se está atendiendo a una buena cantidad de usuarios, teniendo en cuenta lo anterior se publicó en la página de la universidad un link de PREGUNTAS FRECUENTES http://www.uptc.edu.co/sqrs/8pregfre con lo que se bajó el número de llamadas toda vez que la mayoría de dudas recurrentes se encuentran al acceso del ciudadano y así se brinda una información oportuna, eficiente y veraz a los ciudadanos.

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.

Se lleva trazabilidad de requerimientos presentados en formatos establecidos lo cual permite establecer una estadística en cuanto a los temas más frecuentes y los tiempos de respuesta. 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, para este cuatrienio el indicador arroja un cumplimiento del 100% el cual está relacionado con el tiempo de respuesta.

Las unidades académico administrativas diligencian del formato A-Ed-P04-F15 el cual busca que desde el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias se lleve una trazabilidad de todos los derechos de petición que llegan a la Universidad, este informe se publica de forma trimestral en la página de la universidad link de atención al ciudadano cumpliendo con la Ley de transparencia.

Con el fin de mejorar la atención al usuario y teniendo en cuenta varias quejas presentadas por mala atención se creó el **Manual de atención al ciudadano** 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 y creando conciencia del buen trato hacia el ciudadano.