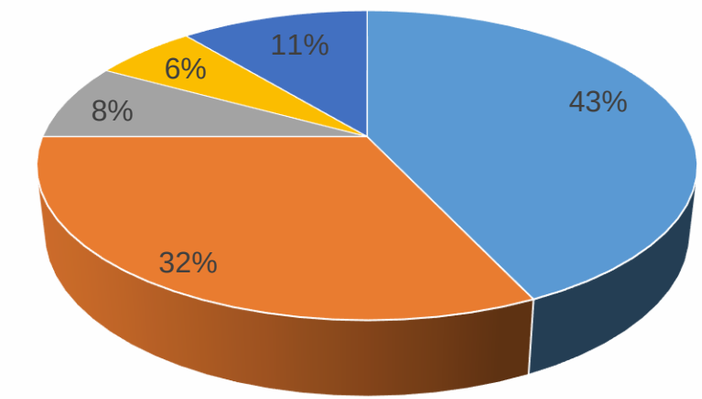
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS PQRS
A CORTE JUNIO DE 2023

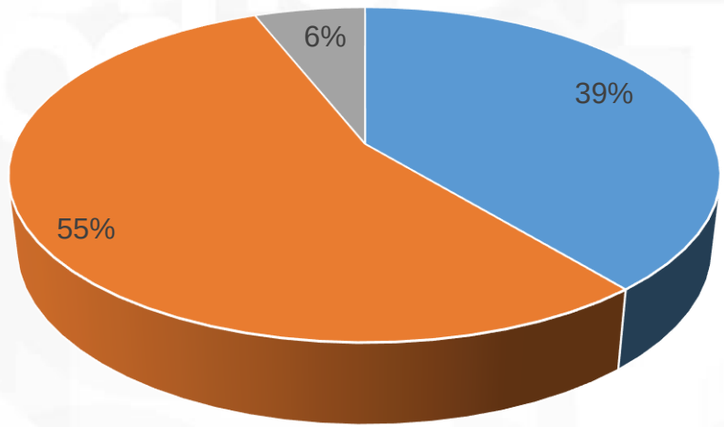
MARÍA CLAUDIA GÓMEZ URICOECHEA
Responsable Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

DEPENDENCIA EN LA PRESENTO SU SOLICITUD



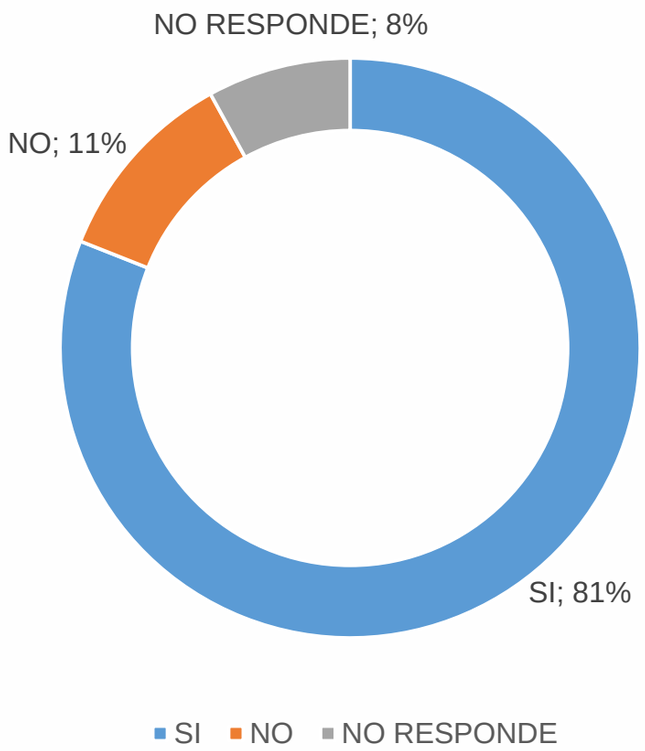
- DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADEMICO
- SISTEMA PQRS
- DIRECCION TICS
- DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO
- VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

MEDIO POR EL CUAL PRESENTO SU SOLICITUD



- CORREO ELECTRONICO
- LINEA TELEFONICA
- FORMULARIO EN LINEA

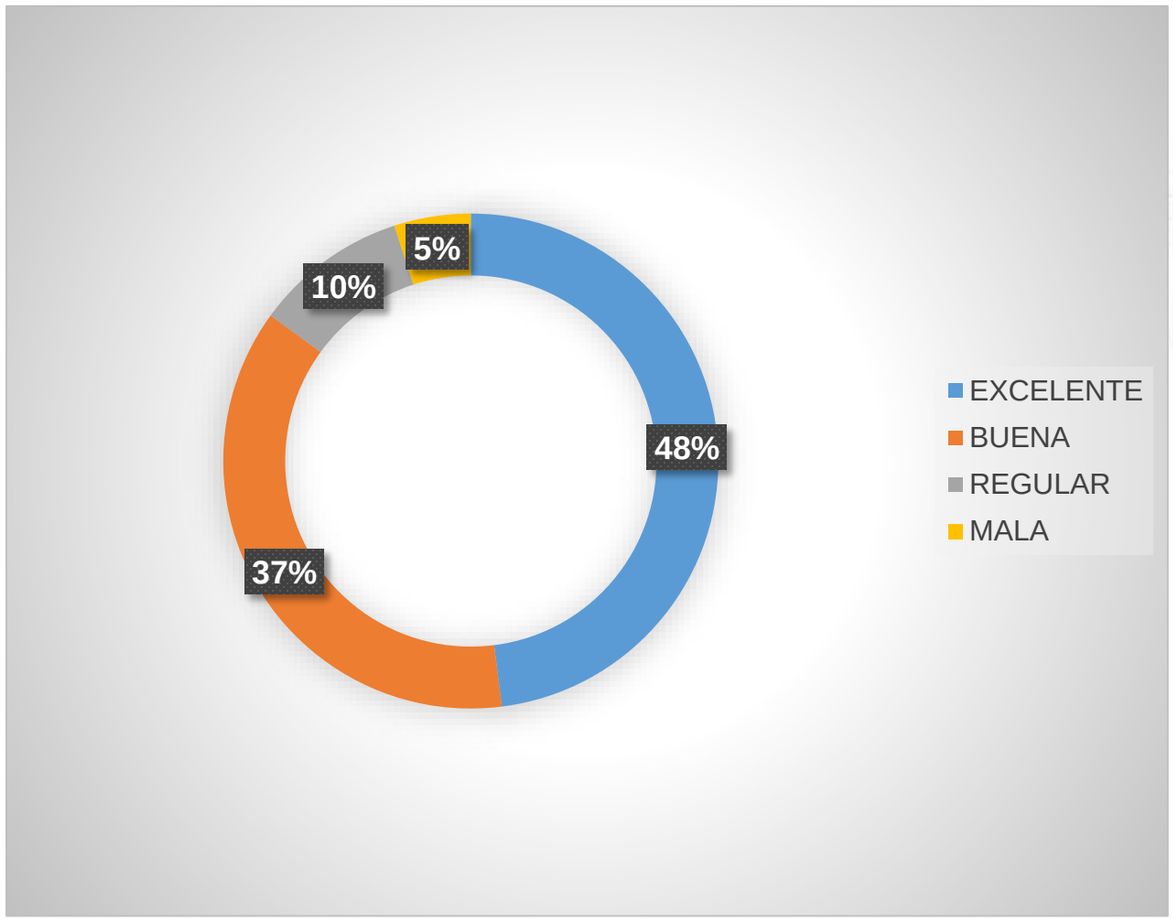
LA RESPUESTA RECIBIDA SOLUCIONO SU SOLICITUD



Describa la razón de su respuesta:

No me contestaron el Correo.
Me dieron los pasos a seguir.
Me respondieron muy rápido.
Las líneas de muchas dependencias no contestan el teléfono
Recibí una respuesta rápida a mi solicitud.

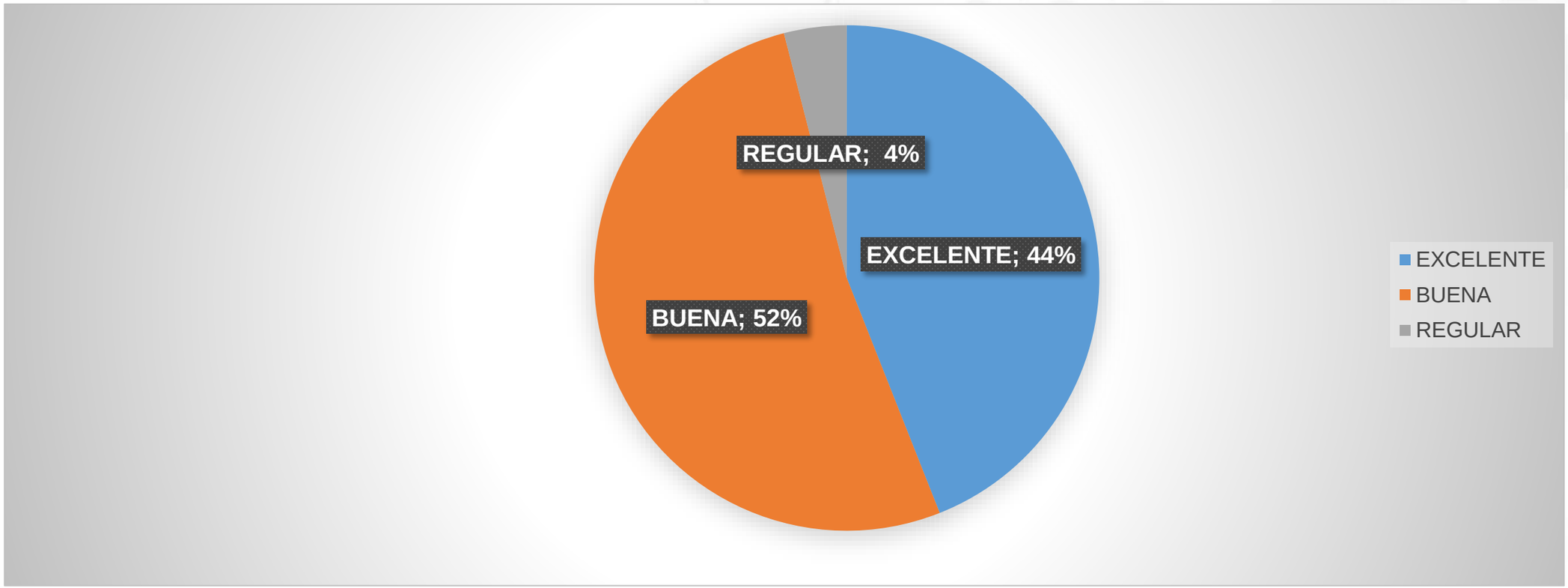
LA RESPUESTA A SU REQUERIMIENTO EN TIEMPO Y OPORTUNIDAD FUE:



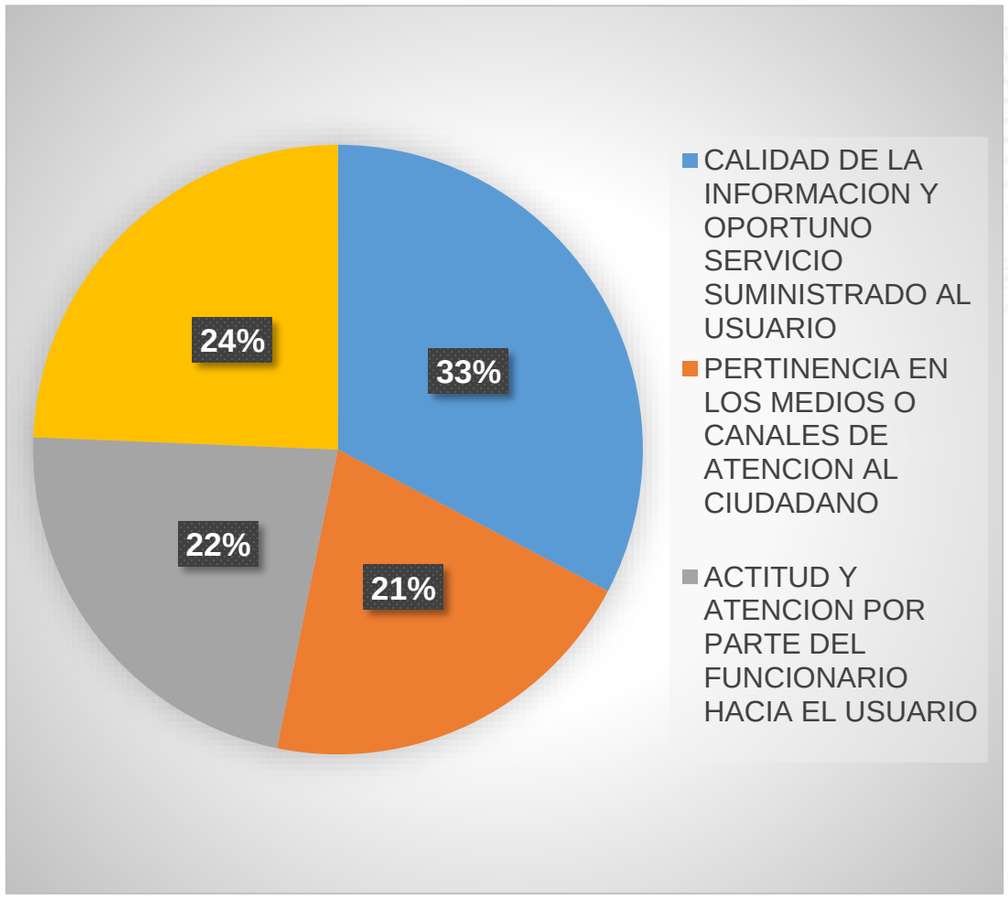
Describa la razón de su respuesta:

Fue muy rápido.
Lleno mis expectativas.
El tiempo de respuesta excelente.
Buena aunque se demoran a veces en responder.
Fue muy rápido.

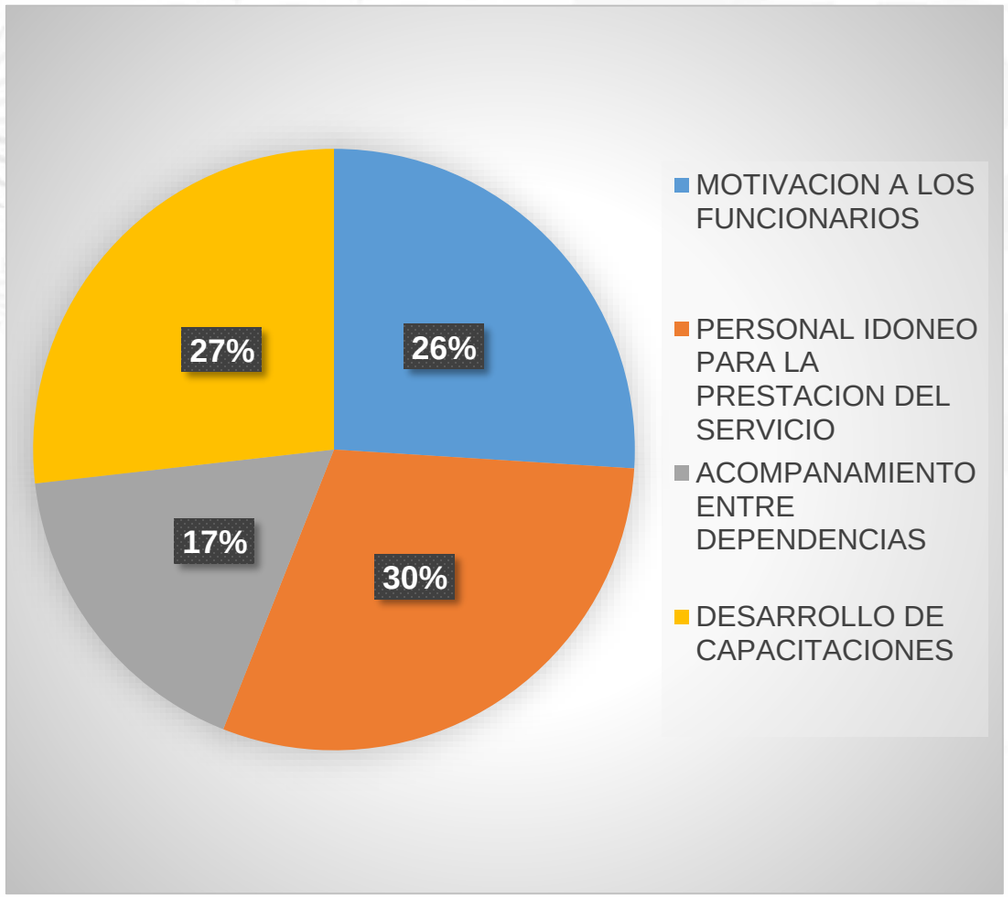
LA RESPUESTA A SU REQUERIMIENTO EN TERMINOS DE AMABILIDAD FUE:



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.
-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, las **consultas** más frecuentes fueron por temas relacionados con el diligenciamiento del formulario ISE, muchas dudas acerca del proceso de matrícula, dudas acerca de resultados de admitidos, reliquidación de matrícula, certificaciones de estudio, certificados de ingresos y retención, validación de títulos, proceso de homologación, devoluciones de dinero, 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 semestre el indicador arroja un cumplimiento del 94.4% el cual está relacionado con el tiempo de respuesta.

Se publica un informe de las PQRS presentadas de forma trimestral en la página de la universidad en el 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 encuentra publicado 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.