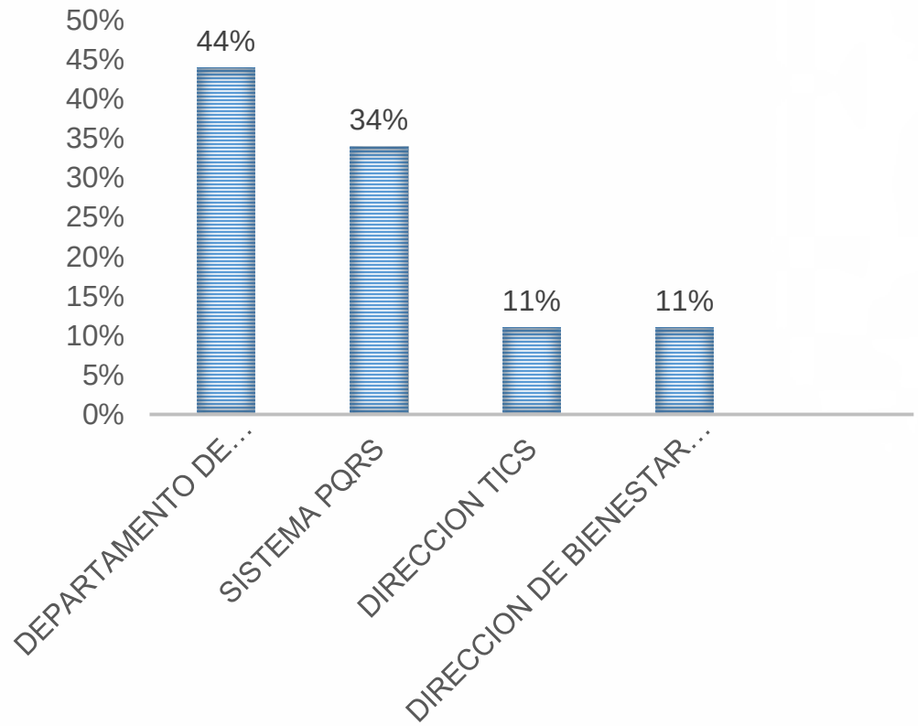
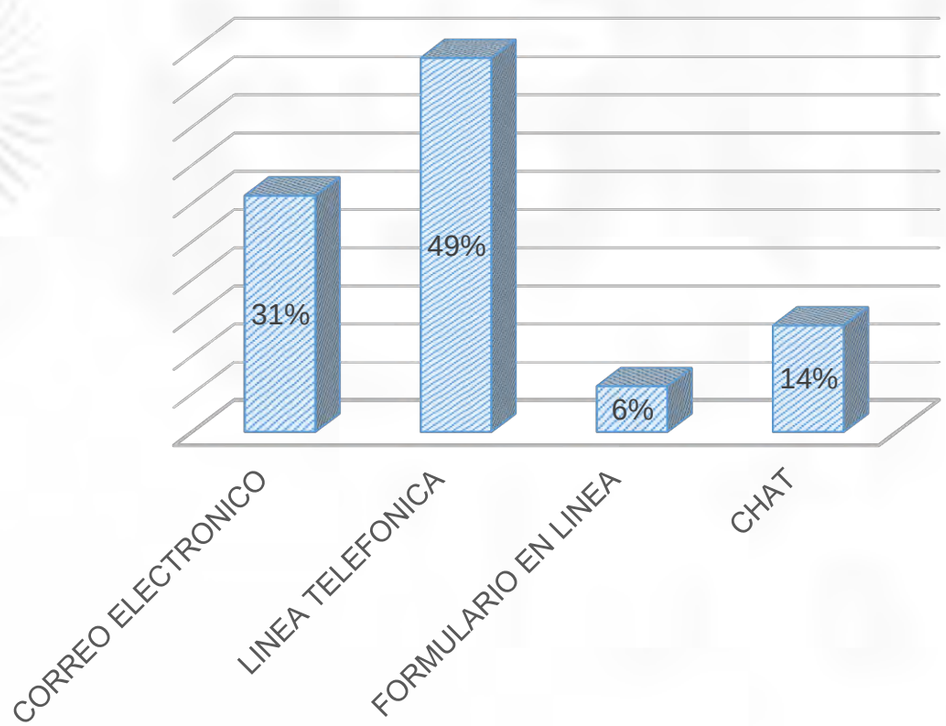
ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS PQRS A CORTE DICIEMBRE DE 2023

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

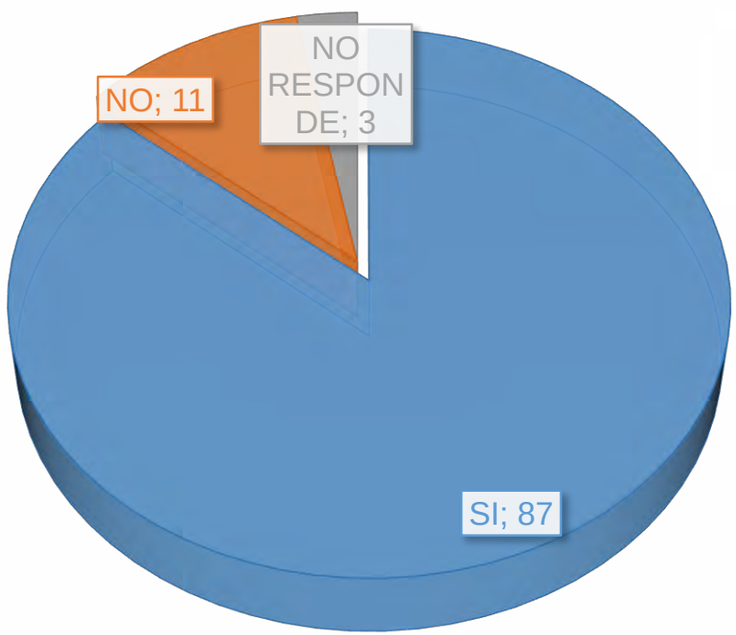
DEPENDENCIA EN LA PRESENTO SU SOLICITUD



MEDIO POR EL CUAL PRESENTO SU SOLICITUD



LA RESPUESTA RECIBIDA SOLUCIONO SU SOLICITUD



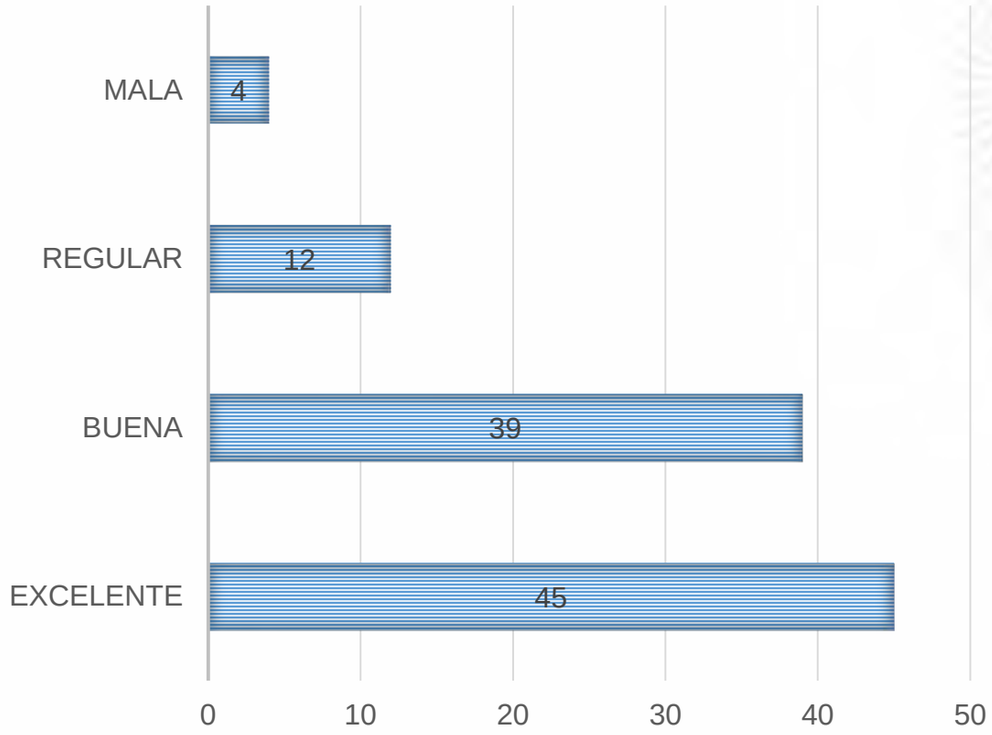
Describa la razón de su respuesta:

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



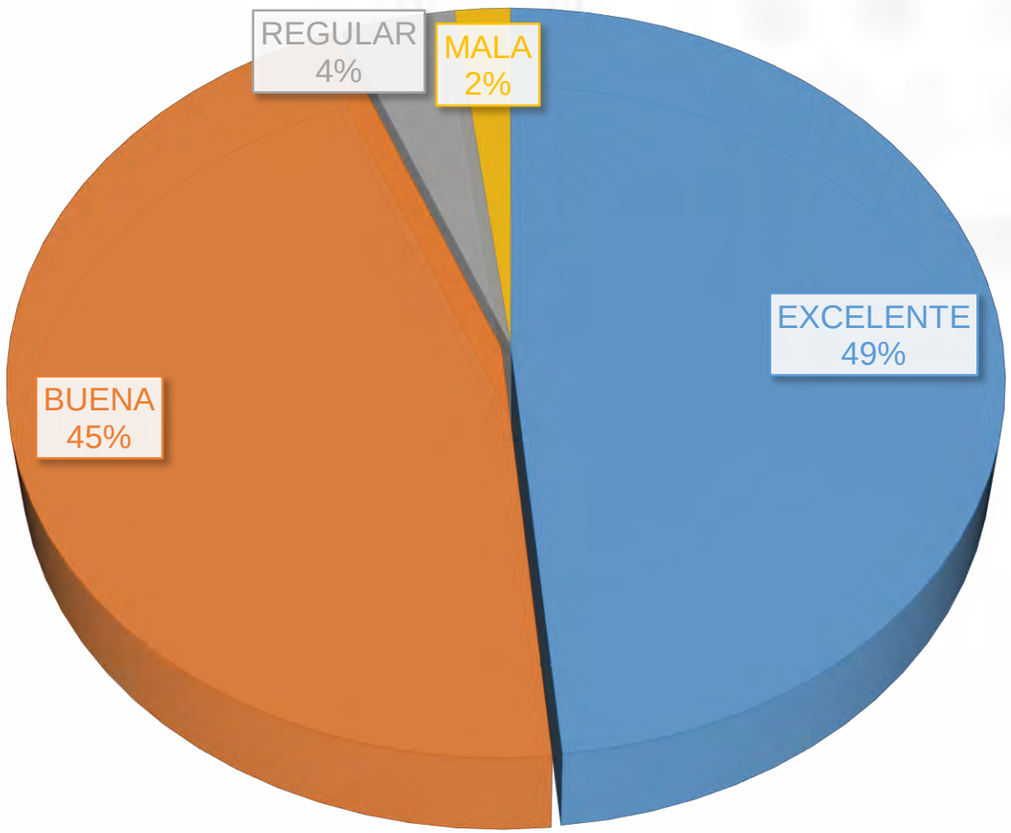
Describa la razón de su respuesta

Fue muy rápido.

El tiempo de respuesta fue bueno.

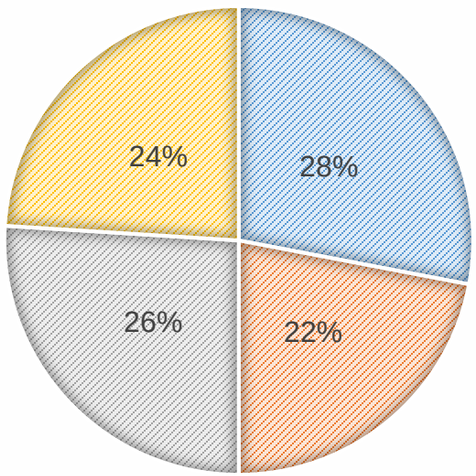
Esta bien aunque a veces se demoran en responder.

LA RESPUESTA A SU REQUERIMIENTO EN TERMINOS DE AMABILIDAD FUE:



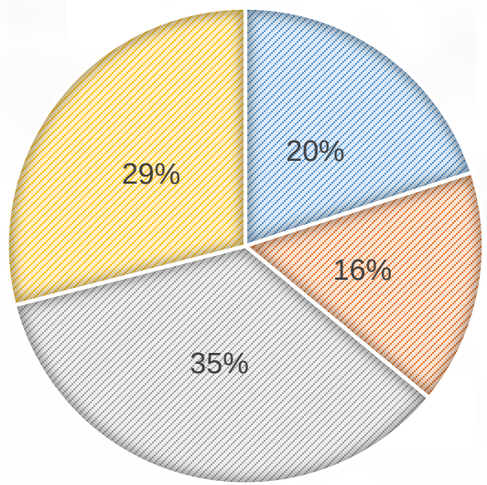
ELIJA LOS FACTORES QUE CONSIDERA SE DEBEN FORTALECER A NIVEL INSTITUCIONAL CON RESPECTO A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- CALIDAD DE LA INFORMACION Y OPORTUNO SERVICIO SUMINISTRADO AL USUARIO
- PERTINENCIA EN LOS MEDIOS O CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO
- ACTITUD Y ATENCION POR PARTE DEL FUNCIONARIO HACIA EL USUARIO
- TRATO PREFERENTE Y EQUITATIVO



COMO CONSIDERA QUE SE PUEDEN MEJORAR LOS TRÁMITES O SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN SU OFICINA

- MOTIVACION A LOS FUNCIONARIOS
- PERSONAL IDONEO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO
- ACOMPANAMIENTO ENTRE DEPENDENCIAS
- DESARROLLO DE CAPACITACIONES



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 actualizo la infografía de preguntas frecuentes 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 mantiene una comunicación constante con las oficinas en donde más se presentan requerimientos para establecer estrategias para mejorar la atención al ciudadano.

Se socializaron 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.