Tunja, agosto 2023

INFORME DE PERCEPCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia por medio del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, pone a disposición del usuario el esquema de Atención al Ciudadano, teniendo como propósito la implementación de los mecanismos de participación ciudadana 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 procedimiento se aplica a los requerimientos que se presenten y que sean relacionados con los servicios que presta la institución en todas sus dependencias.

Se da cumplimiento a los requerimientos interpuestos en el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias toda vez que existen informes de indicadores que se suben en la plataforma trimestralmente, en estos se evidencia que todos los requerimientos son atendidos y se les da respuesta al usuario.

Se establecieron estrategias con el fin de brindar respuestas oportunas y verídicas a los usuarios trabajando de manera mancomunada en pro de los estudiantes y particulares que desean ingresar a la institución, por lo anterior se mantiene actualizado el link de preguntas frecuentes con las dudas más recurrentes presentadas por el usuarios, documento que se encuentra publicado en el link de atención al ciudadano.

Se realizan reuniones con las dependencias en donde más se presentan solicitudes con el fin que el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias tenga información de primera mano y pueda resolver las dudas que tengan los clientes de la entidad de manera inmediata generando un buen nivel de satisfacción respecto del servicio prestado por la institución, de esta manera se evita congestión de solicitudes en las dependencias que más son frecuentadas por los usuarios, como es el caso del Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico, Dirección Tics y la Dirección de Bienestar Universitario. Con lo anterior resulta de suma importancia el trabajo articulado entre las dependencias, aclarar dudas en el momento oportuno por cuanto al ser Admisiones el Departamento en donde se presentan más requerimientos en temas de inscripciones, matriculas, solicitud de certificados y reliquidación de matrícula se debe tener claridad en estos temas. Por lo tanto a través de la página de la universidad y de la información otorgada por la mencionada dependencia, se podrán contestar de manera inmediata las solicitudes desde la oficina de PQRS; sin embargo se deja claridad que existirán requerimientos que por su temática tendrán que ser remitidos directamente a algunas dependencias académico administrativas.

En conclusión para mejorar la Atención al ciudadano es clave, mantener actualizada la página de la universidad, revisar de manera constante los Acuerdos emitidos por el Consejo Superior y Consejo Académico y tener claros cuales son los requerimientos más recurrentes para poder brindar una respuesta clara, completa y oportuna a los ciudadanos, igualmente realizar captaciones a los funcionarios encargados de atender público y mantener un dialogo constante entre las unidades académico administrativas

María Claudia Gómez Uricoechea

Responsable Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

VIGILADA MINEDUCACIÓN

UDUAL INTERNACIONAL 2022-2027
MULTICAMPUS Resolución 023855 de 2021 MEN / 6 años
TUNJA - BOYACÁ