Tunja, Diciembre de 2024

Diagnostico PQRS 2024

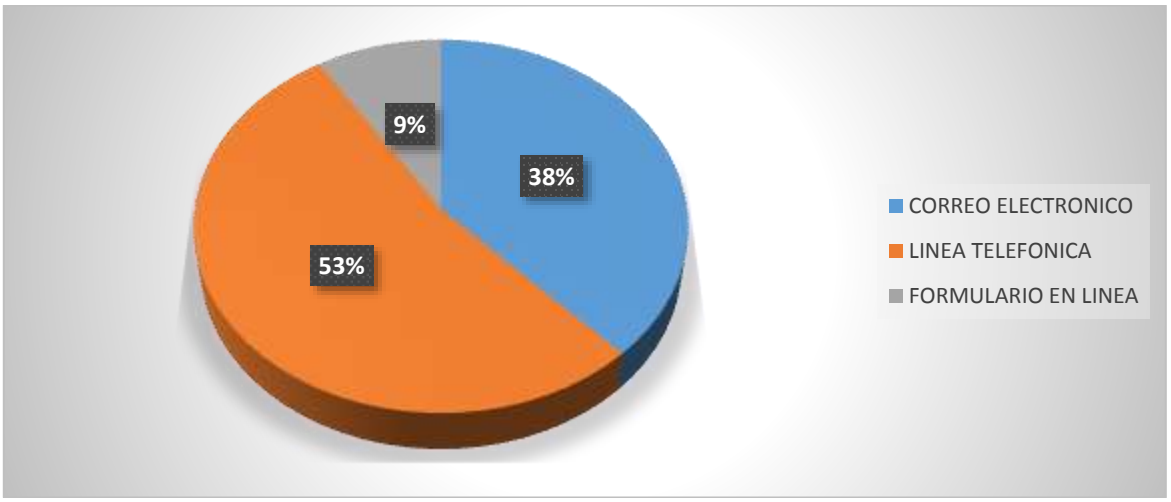
Dando cumplimento al procedimiento del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, el cual tiene como fin dar respuesta y trámite a los requerimientos interpuestos (quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas, peticiones felicitaciones) que se formulen a la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia a todos los requerimientos presentados se les dio el trámite correspondiente.

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.

Por la gran cantidad de dudas recurrentes en ciertos temas, se realizó el Link de preguntas frecuentes el cual se encuentra publicado en la página institucional http://www.uptc.edu.co/sqrs/8pregfre , fue divulgado a través de correos masivos y redes sociales adicionalmente se actualiza de manera permanente, esto con el propósito que los

clientes de la entidad puedan obtener respuesta a sus requerimientos de manera clara y directa teniendo un impacto positivo por cuanto se han disminuido el número de quejas y reclamos en lo que lleva corrido del 2024 toda vez que el ciudadano puede tener acceso a sus dudas sin necesidad de realizar una solicitud a la universidad, de esta manera también se está cumpliendo con los estándares establecidos por Transparencia por Colombia, modelo adoptado por la Universidad, (Ley 1712 de 2014, Ley 1474 de 2011).

En cuanto a los canales de atención en la siguiente grafica se puede observar cual es el más frecuente:



Se realizaron campañas incentivando el uso del Formulario en Línea, forma de interponer requerimientos y medios para interponerlos, causando un impacto positivo toda vez que se fortalecieron los canales de atención, se realizaron mejoras al sistema y con campaña se incentiva el uso del mismo.

Se realizaron reuniones con las dependencias en las cuales se presentan más requerimientos y se buscaron estrategias

Con la encuesta de satisfacción de usuarios se observan muy buenos resultados en términos de solución, oportunidad y amabilidad; esta se encuentra publicada en la página de la universidad – link de atención al ciudadano.

De todos los requerimientos que se presentan se diligencian tanto en los formatos F9 y F18 lo cual permite su trazabilidad en cuanto a fechas de respuesta y asunto de las solicitudes.

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.

El Sistema de quejas, reclamos y sugerencias busca mejorar la Percepción de los usuarios a partir de la creación de una imagen institucional de servicio amable, efectivo, oportuno y seguro, tiene en cuenta los grupos de interés y usuarios a quienes presta su servicio la institución, ha cumplido con la rendición de cuentas la cual se viene desarrollando de forma anual.

Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

VIGILADA MINEDUCACIÓN