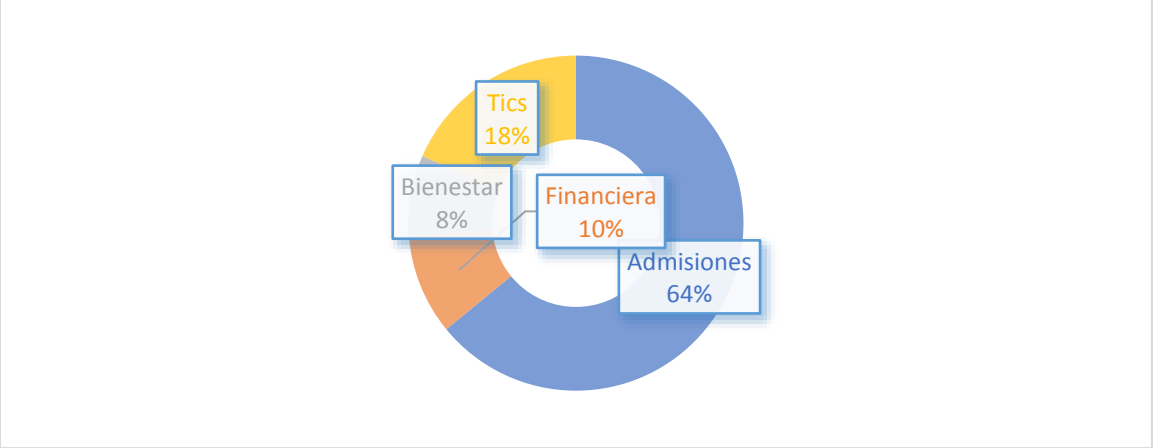
Tunja, 2025

Diagnostico PQRS 2025

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.

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.



Con el fin de mejorar la atención al usuario se realizaron campañas para dar a conocer los canales de atención y formas de interponer requerimientos lo anterior busca garantizar 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, esto tuvo un impacto positivo en los funcionarios por cuanto crea conciencia del buen trato hacia el ciudadano, los usuarios quedan satisfechos con la atención y respuesta recibida; logrando una imagen institucional amable, oportuna y segura.

Se mantiene actualizado el Link de preguntas frecuentes el cual se encuentra publicado en la página institucional, fue divulgado a través de correos masivos y redes sociales, 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, 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).

Con la encuesta de satisfacción de usuarios se observan muy buenos resultados en términos de solución, oportunidad y amabilidad.

Todos los requerimientos que se presentan se diligencian tanto en los formatos F9 y F20 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 cuenta con un indicador que arroja que en todos los semestre se dio cumplimiento a los requerimientos en cuestión de términos y oportunidad lo anterior cumpliendo con lo establecido por la Ley 1755 de 2015.

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.