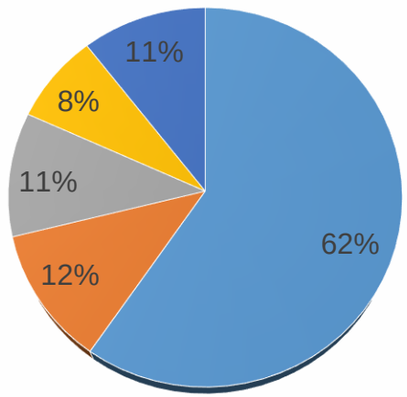
# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS PQRS
# A CORTE JUNIO DE 2025

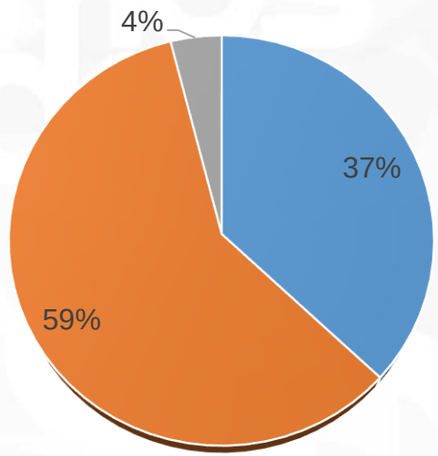
MARÍA CLAUDIA GÓMEZ URICOECHEA
Responsable Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

## DEPENDENCIA EN LA PRESENTO SU SOLICITUD



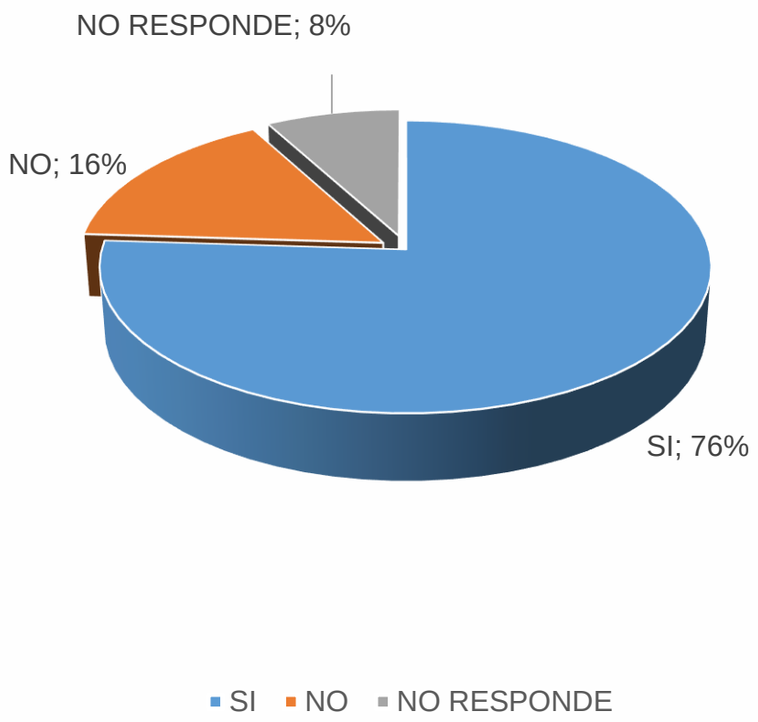

- DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADEMICO
- LINEAMIENTOS CURRICULARES
- DIRECCION TICS
- DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO
- VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

## MEDIO POR EL CUAL PRESENTO SU SOLICITUD




- CORREO ELECTRONICO
- LINEA TELEFONICA
- FORMULARIO EN LINEA

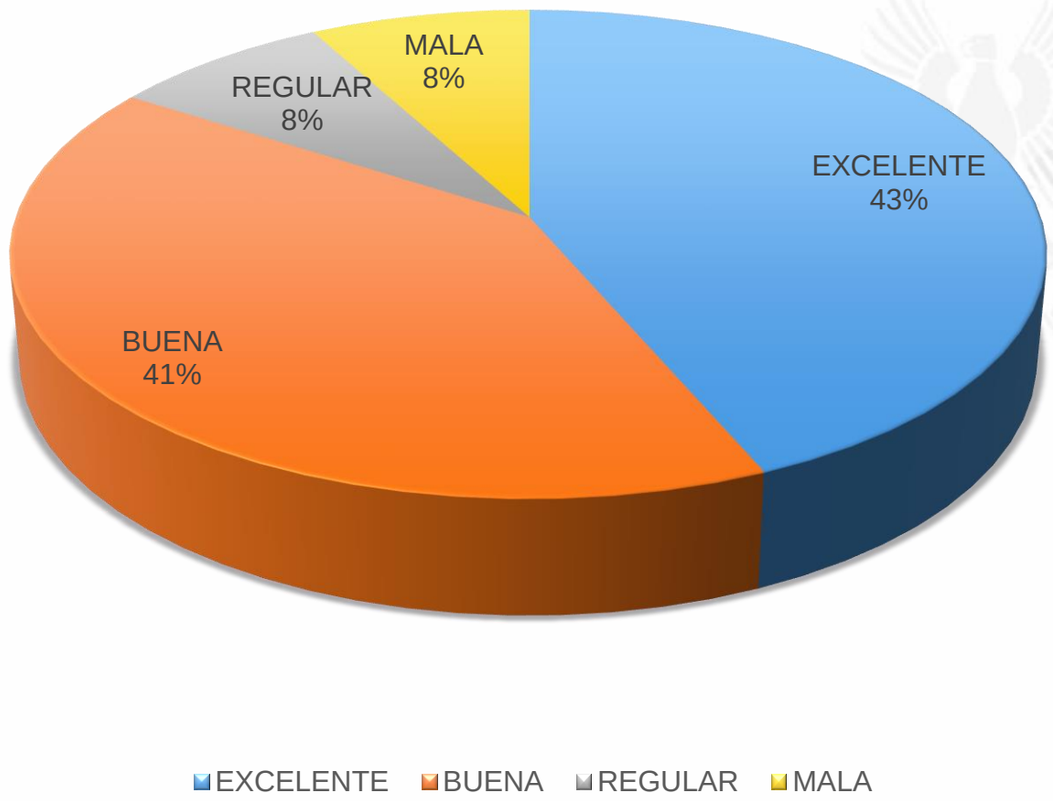
# LA RESPUESTA RECIBIDA SOLUCIONO SU SOLICITUD




**Describa la razón de su respuesta:**

Nunca me dieron respuesta.
Me dieron los pasos a seguir.
Muchas áreas no contestan.
Recibí una respuesta rápida a mi solicitud.
Dieron respuesta pero hizo falta información

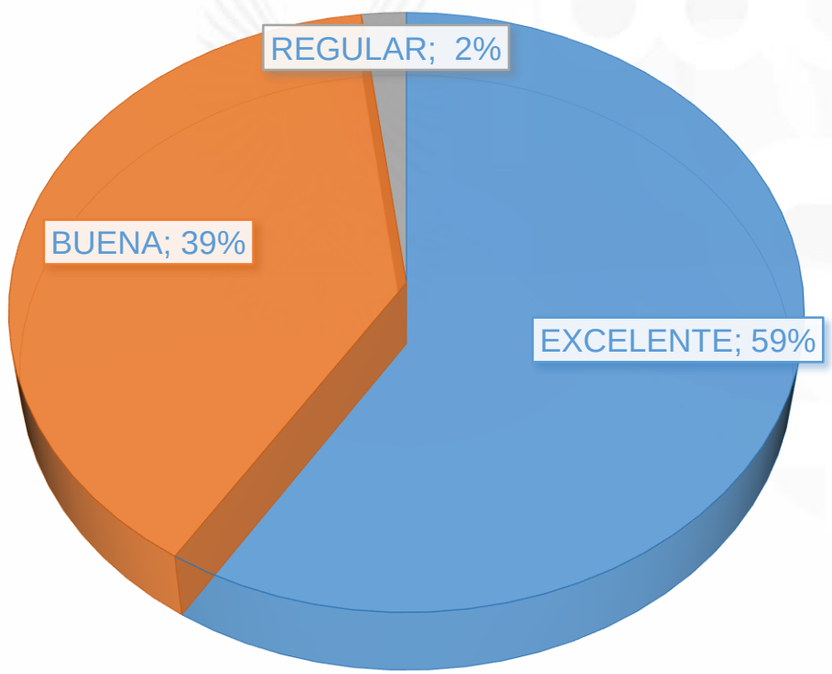
# LA RESPUESTA A SU REQUERIMIENTO EN TIEMPO Y OPORTUNIDAD FUE:



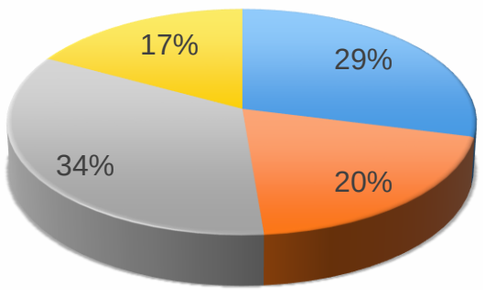

**Describa la razón de su respuesta:**

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

# LA RESPUESTA A SU REQUERIMIENTO EN TERMINOS DE AMABILIDAD FUE:

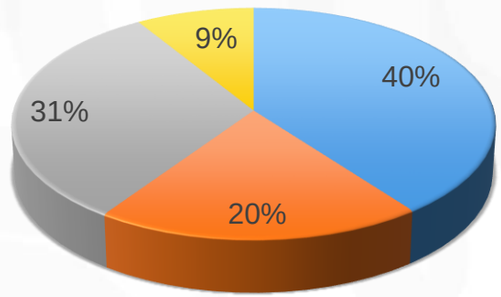


## ELIJA LOS FACTORES QUE CONSIDERA SE DEBEN FORTALECER A NIVEL INSTITUCIONAL CON RESPECTO A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO




- 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 TRAMITES 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

**Describa la razón de su respuesta:**

-Que haya una comunicación asertiva.
-Comunicación  entre dependencias.
-Los funcionarios deben tener vocación de servicio.
-Capacitar a los funcionarios en los temas que deben atender.
-Personas con carisma, ética, respeto, amabilidad, puntualidad.

# ANALISIS DE LA ENCUESTA

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.

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.

Los canales dispuestos para la atención al ciudadano están siendo eficaces y se están atendiendo las solicitudes de los usuarios, las **consultas** más frecuentes fueron por temas relacionados con el diligenciamiento del formulario ISE, dudas acerca del proceso de matrícula, dudas acerca de resultados de admitidos, reliquidación de matrícula, certificaciones de estudio, validación de títulos, proceso de homologación, devoluciones de dinero, transferencias internas y externas, preguntas sobre reintegro, información sobre becas, residencias estudiantiles, información sobre la inducción.  A 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 año se cumplió con el 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 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, igualmente se mantiene actualizado el link de preguntas frecuentes.

Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias