



## INFORME ANÁLISIS PQRS JULIO – DICIEMBRE 2021 MÓDULO DE RADICACIÓN DE PQRS

**Bogotá, febrero de 2022**



## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS ANALIZADAS</b>	<b>4</b>
<b>2. RECURRENCIA DE PETICIONES, DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS SOBRE EL SERVICIO</b>	<b>5</b>
<b>3. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA RESPUESTA DE LAS PQRS .....</b>	<b>6</b>
<b>4. ANÁLISIS DE PQRS PERIODO Julio – diciembre 2021 .....</b>	<b>8</b>
<b>4.1. Matrícula Cero.....</b>	<b>8</b>
<b>4.2. Acompañamiento Docente.....</b>	<b>9</b>
<b>4.3. Contenido de Curso.....</b>	<b>10</b>
<b>4.4. Devolución de Derechos Pecuniarios .....</b>	<b>11</b>
<b>4.5. Acceso a cursos No disponibles .....</b>	<b>12</b>
<b>4.6. Aplazamiento de Matrícula .....</b>	<b>12</b>
<b>4.7. Curso no Disponible para Inscripción/Matrícula .....</b>	<b>13</b>
<b>4.8. Confirmación de pagos .....</b>	<b>13</b>
<b>4.9. Recibo de Pago de Matrícula .....</b>	<b>14</b>
<b>4.10. Otros Convenios .....</b>	<b>15</b>
<b>4.11. Constancias de Estudio .....</b>	<b>15</b>
<b>4.12. Revaluar calificación .....</b>	<b>16</b>
<b>4.13. Estado de Avance Plan de Estudio.....</b>	<b>18</b>
<b>4.14. Aplazamiento de Curso.....</b>	<b>18</b>
<b>4.15. Requisitos de Inscripción.....</b>	<b>19</b>
<b>4.16. Prácticas Laborales Estudiantes.....</b>	<b>19</b>
<b>4.17. Matricular mínimo de créditos Académicos .....</b>	<b>20</b>
<b>4.18. Opciones de grado .....</b>	<b>20</b>
<b>4.19. Anular Inscripción .....</b>	<b>21</b>
<b>4.20. Demora publicación de Notas RyC .....</b>	<b>22</b>
<b>5. Peticiones Secretaría General .....</b>	<b>23</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>24</b>

## INTRODUCCIÓN

En el presente documento se realiza un análisis de los diferentes temas de solicitud interpuestos por nuestros grupos de interés a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD clasificadas por peticiones, quejas sobre el servicio, reclamos, derechos de petición, consulta de información, reporte de incidente tecnológico y felicitaciones, dando respuesta a un total de 3.201 PQRS durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de Diciembre de 2021, tomando como fuente de información la Aplicación de Sistema de Atención al Usuario – Radicación de PQRS.

Con el fin de analizar los temas que presentaron mayor recurrencia en el periodo en mención se analizaron los temas que representan inconformidad por el usuario que son: peticiones, quejas sobre el servicio, derechos de petición para un total de 1.827 PQRS, se seleccionaron los temas más recurrentes que cubren el 50% sobre el total de PQRS para realizar análisis de las situaciones que generaron la radicación de las mismas y de ser necesario se realizarán planes de mejoramiento desde el proceso asociado, los temas que cubren del 50% al 65% sobre el total de PQRS solo realizaron análisis de las situaciones y las acciones correctivas y/o preventivas para los casos en que aplica, con el fin de continuar con el ejercicio de mejora continua de los procesos a nivel institucional.

## 1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS ANALIZADAS

Durante el segundo semestre 2021 se dio respuesta a 3.201 PQRS en un tiempo promedio de 3.5 días hábiles, cumpliendo con lo establecido en términos legales de 15 días hábiles, en la siguiente tabla se encuentra la distribución de los tiempos de atención por zona, sede y soporte técnico que actúa transversal a todas las zonas y el tipo de solicitud.

ZONA	Promedio días de Respuesta
Zona Amazonía Orinoquía	4,6
Sede Nacional	4,1
Zona Centro Bogotá - Cundinamarca	4,1
Zona Occidente	3,9
Zona Centro Oriente	3,9
Zona Caribe	3,2
Zona Sur	2,8
National College Open And Distance	2,5
Zona Centro Sur	2,5
Zona Centro Boyacá	2,2
Campus Virtual	1,2
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>3,5</b>

Tabla 1 - FUENTE: Base de datos Aplicación SAU de Radicación de PQRS (Julio – diciembre 2021)

Tipo de Solicitud	Cantidad	Promedio de días de respuesta
<b>PETICIÓN</b>	1459	3,5
<b>CONSULTA DE INFORMACIÓN</b>	748	3,4
<b>RECLAMO</b>	359	4,2
<b>QUEJA SOBRE EL SERVICIO</b>	323	4,0
<b>SOPORTE CAMPUS VIRTUAL Y CORREO</b>	150	1,3
<b>FELICITACIÓN</b>	62	3,1
<b>DERECHO DE PETICIÓN</b>	45	5,4
<b>REPORTE DE INCIDENTE TECNOLÓGICO</b>	31	3,2
<b>SUGERENCIA PARA LA MEJORA</b>	16	4,9
<b>DENUNCIA POR ACTO DE CORRUPCIÓN</b>	7	5,9
<b>SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	1	3,0
<b>TOTAL</b>	<b>3201</b>	<b>3,5</b>

Como estrategia de seguimiento a la atención de PQRS, se realiza el envío semanal a los Vicerrectores, Gerentes y jefes de unidad mediante correo electrónico la información del estado de las PQRS a su cargo, para que se realice la gestión de respuesta dentro de los tiempos establecidos por la UNAD.

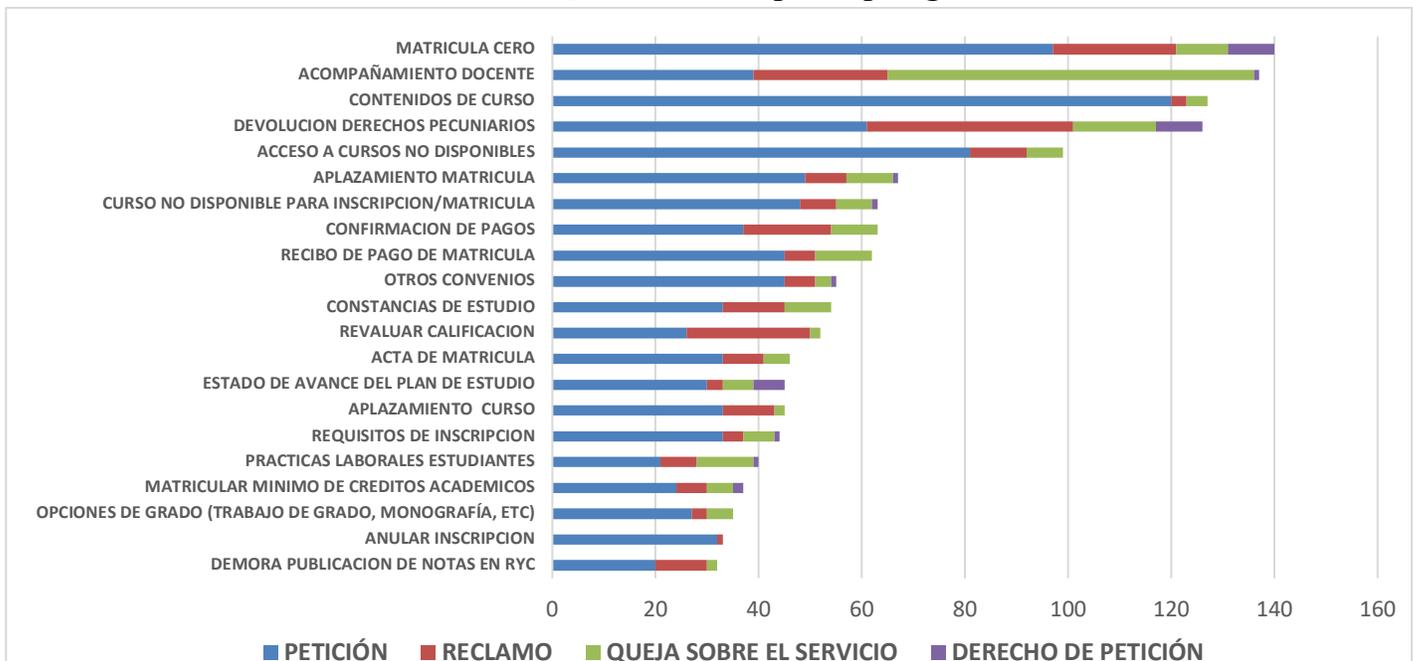
Asimismo, se cuenta con el envío de alertas automáticas a los responsables de gestionar la respuesta a las PQRS con la información de las solicitudes próximas a vencer, también se tienen alertas automáticas a los responsables y jefes de unidad de las PQRS vencidas, esto con el fin de reducir los tiempos de respuesta y brindar mejor experiencia a nuestros usuarios.

## 2. RECURRENCIA DE PETICIONES, DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS SOBRE EL SERVICIO Y RECLAMOS

Con el objetivo de establecer los parámetros para atender, contestar y dar solución a las consultas de información, peticiones, quejas y reclamos sobre el servicio, sugerencia para la mejora, felicitación, reporte de incidente tecnológico y/o requerimiento tecnológico, la UNAD establece un instructivo I-2-16-1 que describe el lineamiento a utilizar para el análisis del comportamiento de las diferentes Peticiones, Quejas sobre el servicio, Reclamos y derechos de Petición interpuestas ante la institución; con el fin de formular acciones encaminadas a mitigar su recurrencia, a través de estrategias o planes de mejoramiento que coadyuven a la mejora.

En este análisis de recurrencia de las Peticiones, Quejas sobre el servicio, Reclamos y Derechos de Petición correspondientes al periodo de julio a diciembre de 2021, se tienen en cuenta los 21 temas que presentan mayor cantidad de solicitudes resueltas en el segundo semestre de 2021, los cuales se relacionan a continuación.

### PQRS Resueltas por Tipología

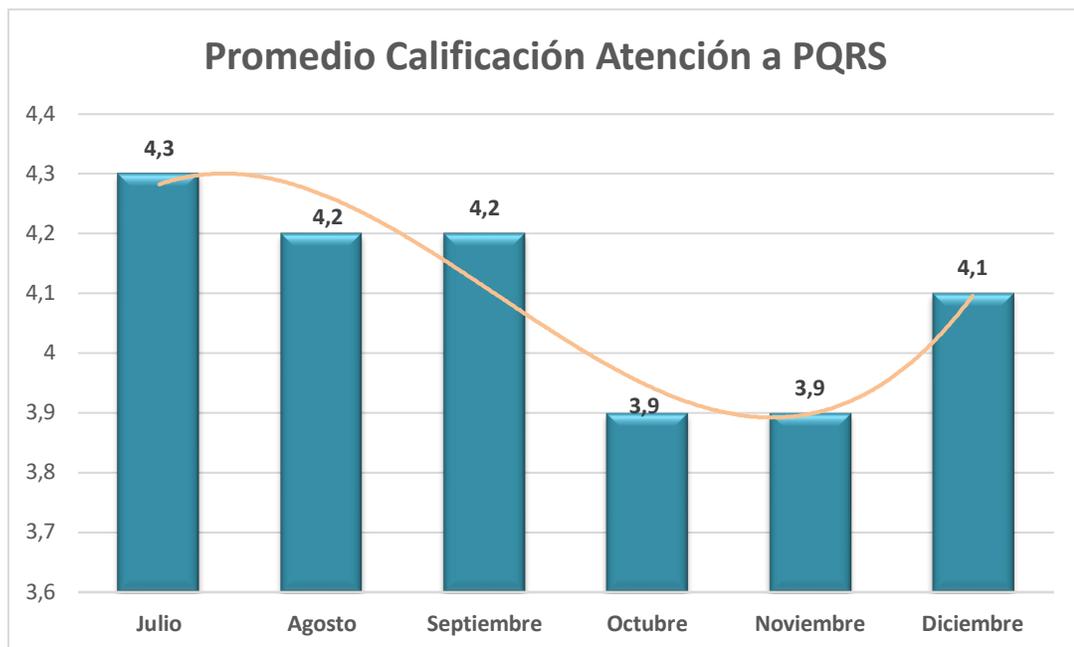


Gráfica 1 - FUENTE: Base de datos Aplicación SAU de Radicación de PQRS (Julio – diciembre 2021)

### 3. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA RESPUESTA DE LAS PQRS

El nivel de satisfacción de los usuarios en relación con las respuestas dadas en la atención de las 3.201 PQRS se realiza por medio de un formulario de valoración en donde se registran los siguientes aspectos:

- Amabilidad
- Respuesta adecuada
- Rapidez de la respuesta
- Claridad
- Recomendación del sistema a otro usuario



Gráfica 2 - FUENTE: Base de datos Aplicación SAU de Radicación de PQRS (Julio – diciembre 2021)

De acuerdo con la gestión realizada durante el segundo semestre de 2021 se obtuvo una calificación promedio de 4.1 (Dentro de la escala de 0 a 5) en donde se resalta la labor realizada por los procesos de Gestión de la Investigación y del Conocimiento, Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica y Gestión del Bienestar Institucional, labor que se ve reflejada en la valoración realizada por el usuario, donde el comportamiento de este no desciende de 4.4.

Con el propósito de disminuir los tiempos de respuesta y agilizar el trámite en los temas de Novedades académica se implemento desde el Campus Virtual un espacio de Gestión Académica donde el usuario puede realizar el aplazamiento o cancelación del periodo, aplazamiento o cancelación de curso. Por otra parte, se implemento la opción de radicar el aplazamiento extemporáneo cuando se requiera y que este fuera de las fechas de novedades del Calendario Académico, realizando todo el proceso desde la misma herramienta de manera autogestionada.

Aspecto positivo para resaltar es la disminución de las PQRS relacionadas las novedades académicas particularmente en aplazamientos, resultado que se atribuye a las nuevas herramientas implementadas para la gestión.

Asimismo, se implementó el modulo de acompañamiento docente para el seguimiento y registro de las situaciones académicas que se le pueden presentar a los estudiantes con el objetivo de conocer los diferentes temas que pueden llevar al bajo rendimiento académico y brindar apoyo oportuno para la continuidad de su proceso formativo.

## 4. ANÁLISIS DE PQRS PERIODO Julio – diciembre 2021

### 4.1 Matrícula Cero

#### Análisis:

Las PQRS relacionadas a la “Política de Estado de Gradualidad en la Matrícula” denominada MATRÍCULA CERO, han aumentado significativamente dada la alta demanda educativa en la UNAD, en ese sentido los cupos han sido distribuidos en coherencia con el reporte emitido por el Ministerio de Educación Nacional y con base al sistema educación y la normatividad interna de la Universidad. Así mismo, una situación que incide en el aumento de las PQRS es debido a que no corresponde a la UNAD, sino al Ministerio de Educación Nacional definir los criterios de selección, situación que impacta significativamente en la inconformidad que presentan los estudiantes cuando son excluidos del beneficio que otorga el gobierno nacional.

Los estudiantes solicitan o ponen queja por la aplicación del convenio de MATRÍCULA CERO. Es de tener en cuenta que se realizaron validaciones de requisitos para la aplicación de este (estratos 1-2-3, ...) de acuerdo con el recurso dado. En otros casos son solicitudes de información para la aplicación del convenio de MATRÍCULA CERO.

#### Acciones Realizadas

En articulación con la Coordinación Nacional de Registro y Control Académico y la Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados (VISAE) se busca brindar respuestas oportunas a los estudiantes, para ello se establece un plan de trabajo a través de la centralización de la información, la consulta de los estudiantes frente al proceso de inscripción y admisión a la política de gratuidad previo cumplimiento de requisitos y condiciones que exigen para los potenciales beneficiarios.

La información fue puesta en la página institucional, los convenios fueron aplicados a los estudiantes para que generaran sus recibos de pago. Cabe aclarar que no se tuvieron en cuenta estudiantes que ya tenían un convenio del 100% como por ejemplo convenios con los Municipios, becas y otros.

#### Unidad(es):

Registro y Control

Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados (VISAE)

## 4.2 Acompañamiento Docente

### Análisis:

- En la mayoría de los casos reportados se ha encontrado como una de las causas el alto volumen de direcciones de curso que tienen los docentes, situación que les impide hacer un seguimiento a detalle a cada uno de los momentos de sus curso.
- La recurrencia de este tema obedece a que los estudiantes manifiestan, que los docentes no realizan la retroalimentación de manera oportuna, en cuanto a los trabajos y mensajes que ellos le envían, por los diferentes medios de comunicación que tienen con los docentes y directores de curso.
- Con respecto al periodo anterior disminuyeron, pasando de 17 a 6 en el segundo periodo de 2021. Se recibieron 4 peticiones, 1 queja y 1 reclamo. Llama la atención que una sola persona remitió 3 solicitudes, en dos se queja de uno de sus compañeros y en 1 de una docente de otra escuela. Otra persona envió 2 solicitudes sobre el mismo asunto. En síntesis solo tres solicitudes corresponden a queja sobre el servicio docente. En términos generales en cuanto a las solicitudes realizadas por los estudiantes referente al acompañamiento docente, encontramos que están relacionadas con la ampliación de plazos para realizar la entrega de las actividades en forma extemporánea y casi siempre al finalizar el periodo Académico.
- Desde el liderazgo de los programa se promulga la atención personalizada hacia los estudiantes, en concordancia con los lineamientos de la Universidad. Todas las solicitudes fueron resueltas de manera favorable para los estudiantes. En los cursos se programan diversos espacios de atención sincrónica y asincrónica. Se realiza reuniones periódicas con la red de docentes, pertenecientes al programa de contaduría, con el fin de concientizarlos sobre la importancia que tiene realizar seguimiento constante a los grupos asignados y mediante las alertas tempranas, recordarle a los estudiantes que no han realizada la entrega de actividades y que esta próximo a vencer el plazo, con el fin de que ellos participen. Igualmente en estos encuentros con los docentes se hace especial énfasis en el cumplimiento de los lineamientos institucionales, es decir que deben mantener contacto permanente con los estudiantes, contestar sus preguntas en un termino no mayor a 24 horas y por supuesto de la realización de los encuentros sincrónicos para aclaración de dudas e inquietudes, debido a que esto hace parte de un buen acompañamiento docente. Otra estrategia aplicada es la auditoria constante a los cursos a los cursos por parte de la líder del programa con el fin de verificar el cumplimiento y el buen acompañamiento docente, para ello se realiza retroalimentación de los hallazgos con el fin de que las

oportunidades de mejora sean resarcidas en el menor tiempo posible. igualmente se asignan padrinos desde el programa a los directores nuevos, los cuales realizan acompañamiento constante y de calidad a los nuevos integrantes del equipo.

- En su mayoría corresponde a situaciones en donde el estudiante aduce que no hay retroalimentación de los docentes en las diferentes actividades que realizan en campus

#### **Acciones Realizadas:**

- Desde la VIACI se han generado lineamientos específicos con el apoyo de la oficina de talento humano para que los docentes no se les asignen más de 3 direcciones de curso esto permite garantizar la calidad del servicio, la satisfacción del estudiante y por supuesto mejorar el desempeño docente
- Al validar la información se evidencia que los docentes, si se comunican con los estudiantes teniendo en cuenta la rúbrica de cada curso mediante los diferentes canales de comunicación, que maneja la UNAD, tales como correo institucional, Skype, foro de actividades, WhatsApp y Módulo Acompañamiento Docente.
- Para responder estas solicitudes es necesario ingresar al campus y revisar de manera detallada el acceso tanto del estudiante como del docente, por lo que en su mayoría se relaciona claramente la trazabilidad y justificación tanto en calificaciones como en retroalimentaciones

#### **Unidad(es):**

Escuela de Ciencias Agrícolas, Pecuarias y del Medio Ambiente

Escuela de Ciencias de la Salud

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería

### 4.3 Contenidos de Curso

#### Análisis:

La mayoría de las solicitudes corresponden a la presentación de los exámenes donde los estudiantes deben hacer el ingreso por medio del reconocimiento facial.

Estos casos se presentaron debido a las restricciones aplicadas por la VIMEP (problemas en la configuración que no permiten que los estudiantes puedan ver los contenidos y las actividades, otras por fecha de cierre, o por configuración de la aceptación de las Normas y Condiciones del curso).

#### Acciones Realizadas:

Esta herramienta fue implementada con el objetivo de garantizar la calidad, transparencia y normalidad en el desarrollo de dichas pruebas y la acreditación de la identidad de los estudiantes durante la presentación de estas, para facilitar el ingreso y entendimiento del proceso se comparten diferentes recursos del paso a paso para acceder.

Varios de los casos fueron remitidos a los gestores tecnopedagógicos de la VIMEP para que revisaran los mismos y dieran solución. La Vimep creó dos formularios en los cuales soporte campus reporta los problemas que se presentan en los cursos:

1. Regulares 16-01(951), 16-02(952), 8-03(953), 16-04(954), 16-05(955) Formulario para peracas regulares:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfkReSrCpunfxIIGViVzJDZZgAzBg8EmMinxBPY-8Rvh\\_N6Q/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfkReSrCpunfxIIGViVzJDZZgAzBg8EmMinxBPY-8Rvh_N6Q/viewform)

2. Alternos, corresponden a todas las demás peracas existentes. Formulario para peracas alternas: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfE80cFjeIv1-zRG7cVJa8EWUyxjK09giyIe5j9SZBa1lPulg/viewform>

**Unidad(es):** Escuela de Ciencias de la Salud – ECISALUD  
Gerencia de Plataformas e Infraestructura Tecnológica - GPIT

#### 4.4 Devolución de Derechos Pecuniarios

##### **Análisis:**

El aumento considerable de las PQRS por parte de los estudiantes, obedece principalmente a los diferentes trámites administrativos que actualmente se requieren para atender las solicitudes y, que en efecto, el procedimiento exige de vistos buenos, aprobaciones por parte de (Secretaría General y/o Registro y Control Académico, Gerencia Administrativa y Financiera, Tesorería y Contabilidad). Así mismo, la pandemia Covid 19, ha sido un factor de impacto en la salud pública, también en las situaciones de índole económicas y sociales que contribuyeron a que los estudiantes solicitaron devoluciones por motivo de fuerza mayor o caso fortuito, lo que llevó a que los estudiantes suspendieran sus estudios en la UNAD y en consecuencia solicitaran la devolución de la matrícula.

##### **Acciones Realizadas:**

Las estrategias focalizadas para disminuir el número de PQRS, tienen que ver con la atención y trámite inmediato de las solicitudes, para ello se cuenta con el apoyo de la herramienta SIVISAE la cual se viene optimizando en su funcionamiento para centralizar, organizar y gestionar las solicitudes; realizar los seguimientos a las peticiones y notificaciones a los estudiantes. En ese sentido, se dispone de un equipo humano que contribuye a la labor administrativa y operativa de la VISAE mediante planes de trabajo, distribución de roles y la organización de la información que permiten identificar y abordar el alto número de PQRS y a su vez dar respuesta oportuna a los estudiantes.

##### **Unidad(es):**

Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados (VISAE)

#### 4.5 Acceso a Cursos No Disponibles

##### Análisis:

El tema "Acceso a cursos no disponibles" es demasiado general y no es posible discriminar y cuantificar los casos que se presentan por las diferentes causas que hacen que el estudiante no pueda acceder a los cursos matriculados, dentro de las cuales se encuentran:

1. Problemas de pago
2. Problemas de acta de matrícula.
3. Fecha de inicio incorrecta del periodo (por ejemplo, se matricularon para el período 16-04 (954), y pensaban que era el 16-05 (955).
4. Porque el SII está creando los grupos en el mismo día de inicio del período, entonces eso demora la asignación de tutores a grupos y poder crear temas de foros colaborativos
5. Aperturas previas por parte del estudiante
6. Por confirmación de matrícula manual
7. Cuando son novedades, es decir, reportes posteriores al inicio del período académico el sistema requiere que se haga proceso manual de actualización del dato de matrícula por usuario.

##### Acciones Realizadas:

1. Cuando el problema es por pago se envía el correo o pqr a RCONT Bogotá para que ellos confirmen con Tesorería el pago de la matrícula, después de confirmado el pago RCONT campus virtual carga los cursos en el “Tablero Mis Cursos Virtuales”.
2. Cuando el problema es por acta de matrícula se envía el correo o pqr a RCONT Bogotá para que ellos confirmen el pago con tesorería y carguen los curso en el RAI y de allí campus virtual carga los cursos en el “Tablero Mis Cursos Virtuales”.
3. Se le informa al estudiante que la solicitud de habilitar los cursos corresponde al periodo siguiente y se le informa la fecha de inicio de ese periodo y cuando inicia a visualizar los cursos.
4. Para el periodo 16-1 del 2022 se configurará el SII para que empiece a crear grupos una semana antes de iniciar el respectivo período académico.
5. Se dio acceso a algunos cursos (los que estaban certificados-acreditados en ese

momento) en fechas anteriores al inicio del período académico. Esto generó que los estudiantes empezaran a pedir acceso a los otros cursos faltantes pero los cuales aún no estaban certificados o acreditados, según el caso. Es de anotar que en estos casos en el tablero de cada estudiante se encuentra un mensaje informativo el cual contiene la fecha de inicio del periodo académico.

6. Para estos casos se está analizando con el grupo de desarrollo y RCONT la manera que el sistema pueda detectar las novedades de matrícula y aplicarlas en el sistema

7. Permanentemente se está revisando los períodos académicos que abrieron para revisar si se presentaron novedades que no se hayan aplicado.

**Unidad(es):** Gerencia de Plataformas e Infraestructura Tecnológica – GPIT

#### 4.6 Aplazamiento de Matricula

##### **Análisis:**

En el sistema se evidencian solicitudes de aplazamiento extemporáneo, es importante aclarar que en el área de registro y control académico contamos con un calendario para este tipo de solicitudes que deben realizarse 15 días calendario después de que finalice la matrícula, la novedades extemporáneas se realizan directamente en la escuela con su respectivo soporte de caso fortuito y/o fuerza mayor.

##### **Acciones Realizadas:**

Los estudiantes siempre que realizan el proceso de matrícula, deben proceder a la confirmación del recaudo, cuando este proceso es realizado al correo electrónico les llega, la programación académica y Reglamento General Estudiantil, en estos documentos podrán evidenciar las fechas en que deben realizar las respectivas novedades, adicional a esto en el reglamento trae consigo información de aplazamiento extemporáneo.

**Unidad(es):** Registro y Control Académico - RCONT

#### 4.7 Curso no disponible para inscripción/matricula

##### Análisis:

- 4.7.1 Algunos estudiantes no identifican claramente que hay cursos que son prerrequisitos para otros. También se debe tener en cuenta que el programa de Administración de Empresas fue renovado y hay un plan de transición.
- 4.7.2 Teniendo en cuenta que en un alto porcentaje los cursos de la ECAPMA son metodológicos y con el fin de evitar la dispersión de los estudiantes, en los periodos académicos 16-02 y 16-05 se realiza oferta parcial, priorizando cursos de últimos periodos académicos.
- 4.7.3 La mayoría de PQRS están asociadas a cursos que solicitan los estudiantes para matricular en su periodo actual.

##### Acciones Realizadas:

- 4.7.4 Se orienta a los estudiantes frente a la oferta en cada periodo académico.
- 4.7.5 Se realiza envío de oferta a líderes zonales y tutores, para que puedan socializar y asesorar a los estudiantes en los centros.
- 4.7.6 Al revisar las respuestas se identifica que corresponden a cursos no ofertados o en su mayoría cursos que no pueden matricular por ser prerrequisitos de otros.

##### Unidad(es):

Escuela de Ciencias Agrícolas, Pecuarias y del Medio Ambiente -ECAPMA  
Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios -ECACEN  
Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería

## 4.8 Confirmación de Pagos

### Análisis:

4.8.1 Desconocimiento de los tiempos de respuesta establecidos y el orden de llegada, esto hace que crezca las PQRs es este tema.

### Acciones Realizadas:

- Las solicitudes recibidas fueron respondidas y gestionadas a través de los canales que tiene la universidad para esto, además brindando a los estudiantes un instructivo donde pueden revisar el paso a paso de los procesos y confirmación de pago, esto agilizando los tiempos.

**Unidad(es):** Gerencia de Plataformas e Infraestructura Tecnológica - GPIT

## 4.9 Recibo de pago de matrícula

### Análisis:

Los estudiantes solicitan al igual que el tema anterior, la explicación de por qué no se encuentra el convenio de MATRÍCULA CERO en su recibo. Hay casos de estudiantes que no pueden generar su recibo de pago, toda vez que han realizado alguna pre-inscripción y debe ser eliminada, o porque llevan más de 365 día sin realizar matrícula y deben gestionar el REINGRESO. Hay estudiantes que solicitan aplicación de saldo a favor y se tiene pendiente alguna confirmación como por ejemplo algún giro de Icetex.

### Acciones Realizadas:

Por medio del correo o en las oficinas de Registro y Control se realizan los reingresos, teniendo en cuenta en primera instancia la autorización académica. Para la eliminación de liquidación generada (sin pago) el estudiante puede realizar su solicitud mediante el FUSD Digital. Cuando hay recaudos pendientes, se solicita a la oficina de tesorería las confirmaciones adjuntando los respectivos soporte (por ejemplo para Icetex enviando las resoluciones).

**Unidad(es):** Registro y Control

#### 4.10 Otros Convenios

##### Análisis:

- 4.10.1 La reiteración de las peticiones, las cuales están asociadas a la implementación de la política gubernamental de gradualidad en la gratuidad en la educación "Matrícula Cero" pueden encontrar su sustento, en el tiempo que destinó el MEN para definir los lineamientos de aplicación de la política para la UNAD, lo cual generó inquietudes en el estudiantado.
- 4.10.2 Se originan por la orientación que solicitan los estudiantes en cuanto al modo de como se logra acceder al beneficio de Matrícula de Honor, es decir, los requisitos para acceder al estímulo y periodos de aplicación.

##### Acciones Realizadas:

- 4.10.3 Este término está dentro del rango dado en el literal b, del artículo 8, de la Resolución 2905 de 2013, el cual, para el nivel 2 de atención de PQRS es de 6 días hábiles.
- 4.10.4 Dentro de las respuestas, se dan las debidas orientaciones, y se les indica que, teniendo en cuenta al Reglamento Estudiantil, cual es la unidad encargada de dar el listado de los estudiantes beneficiados con la Matrícula de Honor.

**Unidad(es):** Secretaria General – SG

#### 4.11 Constancias de Estudio

##### Análisis:

Los estudiantes realizan solicitud de constancias por medio de PQRS y otros canales diferentes al FUS DIGITAL la cual tramita estas solicitudes (Recibo- Formato).

##### Acciones Realizadas:

Se han venido realizando y socializando los formatos en línea para agilizar los tiempos de respuesta

**Unidad(es):** Registro y Control Académico

#### 4.12 Revaluar Calificaciones

**Análisis:**

Se observa que los estudiantes realizan sus reclamaciones de manera tardía. En otros casos los estudiantes se preocupan porque ven demora en la migración de las notas de moodle a registro y control.

**Acciones Realizadas:**

Desde el liderazgo del programa se promulga la atención personalizada hacia los estudiantes, en concordancia con los lineamientos de la Universidad. Todas las solicitudes fueron resueltas de manera favorable para los estudiantes.

**Unidad(es):**

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios -ECACEN

#### 4.13 Estado de Avance Plan de Estudio

**Análisis:**

En general hay inconvenientes generados porque algunos estudiantes no conocen o no comprenden sus procesos académicos y solicitan guía al respecto o hacen solicitudes fuera de tiempo o sin cumplir requisitos.

**Acciones Realizadas:**

Desde diversas instancias de la Universidad se remite y se publica información para los estudiantes, específicamente desde el programa Administración de empresas. Así mismo se capacita y remite información a los docentes para que puedan realizar asesorías con información unificada y acertada.

**Unidad(es):**

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios -ECACEN

#### 4.14 Aplazamiento de Curso

**Análisis:**

Estudiantes que por diversos motivos no pueden continuar en el periodo con sus estudios.

**Acciones Realizadas:**

Se orienta a los estudiantes en el procedimiento para solicitar aplazamiento de cursos en el periodo de novedades

**Unidad(es):**

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios -ECACEN

#### 4.15 Requisitos de Inscripción

**Análisis:**

1. Los estudiantes realizan solicitudes de temas o tramites diferentes a la descripción del asunto.

2. Los estudiantes indican que el sistema no le permite realizar inscripción en programas como TECNOLOGIA RADIOLOGIA, ADMINISTRACIÓN EN SALUD Y DERECHO, pues es importante resaltar que estos programas cuentan con requisitos de ingreso los cuales deben realizarse directamente con cada una de la escuela.

**Acciones Realizadas:**

El proceso de postulación y presentación de pruebas y entrevistas para los programas indicados anteriormente se realiza directamente con cada una de las escuelas correspondientes, pues esto depende de la cantidad de cupos con los que cuentan en cada periodo académico

**Unidad(es):** Registro y Control Académico

#### 4.16 Prácticas Laborales Estudiantes

##### Análisis:

- La mayoría son estudiantes que solicitan aclaración del proceso de práctica profesional
- Los estudiantes manifiestan que no pueden realizar sus prácticas laborales, donde la mayoría indican que no tienen el esquema completo de las vacunas, esto acarrea inconformismo de parte de ellos.

##### Acciones Realizadas:

- Se confirma a través del SAU el procedimiento para este tipo de solicitudes
- Se evidencia que los estudiantes no cuentan con el esquema de vacunación completo, cabe anotar que dentro de los lineamientos de prácticas es requisito que todo estudiante de los programas de la ECISALUD, cuente con el esquema para ser aprobados.

##### Unidad(es):

Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería (ECBTI)  
Escuela de Ciencias de la Salud (ECISALUD)

#### 4.17 Matricular mínimo de créditos Académicos

##### Análisis:

Estudiantes que ya están terminando y solo necesitan ver algunos cursos

##### Acciones Realizadas:

Se orienta al estudiante sobre el procedimiento para solicitar la autorización de mínimo de créditos

##### Unidad(es):

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios -ECACEN

#### 4.18 Opciones de Grado

##### **Análisis:**

Estas solicitudes esta relacionadas en su gran mayoría, con estudiantes que no han cumplido con los requisitos académicos para optar al grado y solicitan que no se les aplique el reglamento estudiantil o que se tengan contemplaciones particulares, con el fin que se les permita graduasen, sin que se les apliquen los lineamientos institucionales. En la mayoría de los casos aducen que necesitan el diploma para asensos laborales, o por que ya son mayores de 46 años y no consideran justo que tengan que cumplir con el 100% de los requisitos estipulados por la institución.

##### **Acciones Realizadas:**

Se le explica al estudiante que una vez realizado el análisis de la información alojada en el RAE, todavía no ha cumplido con los requisitos académicos para poder aprobar su solicitud, igualmente que en el artículo 24 del Reglamento General Estudiantil, el cual estableció de manera clara e inequívoca qué se entiende por proceso de matricula, groso modo, que este se trata de un acto voluntario, personal e intransferible que se realiza a través de los procedimientos en línea o mediados y tras el cual la persona o el estudiante se compromete a cumplir con los estatutos, reglamentos y demás disposiciones vigentes en la Universidad y esta ultima a brindarle un servicio educativo. Es por lo anterior, que cada uno de nuestros programas incluido en el Contaduría Pública, tienen unos componentes académicos, administrativos y financieros que el estudiante debe cumplir de forma estricta si es su deseo obtener el titulo en educación superior como lo contempla el artículo 39 del Reglamento General Estudiantil, mismos requisitos que de forma voluntaria y autónoma aceptó al momento de realizar el proceso de matricula. De tal suerte que ante la ausencia de uno o varios de los requisitos enunciados, la Universidad de forma legal pueda negar la postulación a grado de un estudiante.

##### **Unidad(es):**

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios -ECACEN

#### 4.19 Anular Inscripción

##### Análisis:

1. Un gran porcentaje de solicitudes de inhabilitación de factura, fueron realizadas por la aplicación del beneficio de matrícula cero.

2. Los estudiantes realizan proceso de inscripción y luego solicitan inhabilitación por cambios de programa.

##### Acciones Realizadas:

1. La información con respecto a matrícula cero se encuentra cargada en la página principal de la Universidad, donde podrán evidenciar los respectivos requisitos para la aplicación del mismo, sin embargo por parte de Registro y Control Nacional, se realizó una migración y validación desde el aplicativo para proceder a validar los estudiantes que cumplieran con los requisitos, a estos se les aplicó el beneficio de matrícula cero, teniendo en cuenta también el listado aprobado por parte del Ministerio de Educación.

2. En Registro y Control se cuenta con la herramienta FUS DIGITAL para realizar este tipo de solicitudes de inhabilitación de inscripción por cambio de programa, la socialización de esta plataforma se encuentra en preguntas frecuentes y también es socializada en el momento de realizar la inducción de bienvenida a la institución.

**Unidad(es):** Registro y Control Académico (RyC)

#### 4.20 Demora publicación de Notas RyC

##### Análisis:

Las solicitudes que se evidencian en el sistema son realizadas sin tener en cuenta la programación académica, se resalta que en cada periodo académico contamos con una programación que permite evidenciar la fecha límite para realizar el respectivo cargue de nota.

##### Acciones Realizadas:

En cada periodo académico matriculado, al estudiante le llega a su correo electrónico en el momento de generar el acta de matrícula, la programación académica en la cual puede evidenciar las diferentes fechas que se cuentan para el respectivo cargue.

**Unidad(es):** Registro y Control Académico (RyC)

## 5. Peticiones Secretaría General

Para este periodo de la vigencia en mención se recibieron un total de 59 solicitudes, las cuales fueron atendidas a través de la aplicación de Radicación de PQRS, cuyas respuestas fueron notificadas a nivel nacional tanto al solicitante como a la dependencia posiblemente responsable del requerimiento, los casos más recurrentes fueron las peticiones con un total de 39 requerimientos, seguidas por Reclamos con 11 requerimientos, Quejas sobre el servicio con 6 requerimientos, y Derechos de petición con un total de 3 requerimiento de conformidad a la tabla que se presenta a continuación.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PROMEDIO DIAS DE RESPUESTA
Petición	39	4,5
Reclamo	11	4,2
Queja sobre el servicio	6	4,7
Derecho de Petición	3	4,3
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>4,4</b>

Tabla 2 - FUENTE: Base de datos Aplicación SAU de Radicación de PQRS (Julio – diciembre 2021)

De acuerdo a la información registrada en la anterior tabla se determina que los días promedio de respuesta estuvieron dentro de los establecidos en la Ley 1755 de 2015 de acuerdo a la complejidad de los asuntos consultados (30 días, 15 días o 10 días según el caso en concordancia con el Código Contencioso de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) vigente para la época) y en un promedio dentro de lo establecido internamente mediante Resolución 2905 del 13 de mayo de 2.013 (Nivel II: 6 días hábiles. Nivel III: 10, 15 o 30 días hábiles según sea el caso), dejando un promedio de respuesta de 4,4 días según la tabla anterior.

## Conclusiones

- Del análisis realizado, se concluye que la Universidad nacional Abierta y a Distancia ha cumplido con lo dispuesto en la constitución, la ley y los reglamentos. Garantizando a los usuarios la atención de las diversas solicitudes que presentan ante la institución.
- Se continúa haciendo el envío de alertas automáticas, correos electrónicos con informes semanales de PQRS pendientes por responder a los responsables, Vicerrectores, Gerentes y jefes de las unidades a las que tienen asignadas, manteniendo así los tiempos de respuesta de 3.9 días promedio.
- Atendiendo a la necesidad del mejoramiento continuo, la UNAD ha venido desarrollando todo un proceso de innovación permanentemente Diseñando el Sistema de Atención Integral con el objetivo de promover la acción del Metasistema para satisfacer las expectativas de nuestros grupos de interés. A través del fortalecimiento de la Cultura del Buen Servicio, la facilidad en el acceso a la información y la centralización de solicitudes, teniendo a disposición recursos de autogestión y tramites automatizados que fortalece y mejora los tiempos de respuesta a los grupos de interés.

Evolucionado a un Dispositivo Organizacional que integra un Conjunto de actores, herramientas y recursos institucionales, que interactúan entre sí y dentro del meta sistema, con el propósito de gestionar e incrementar la capacidad comunicacional de la Universidad, para dar respuesta de manera clara, oportuna, sistemática, coherente y responsable, a partir de soluciones de autogestión y automatización a las consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por los grupos de interés y recibidas por los diversos canales de atención, que garanticen satisfacción, fortaleciendo la cultura del buen servicio.