



INFORME ANÁLISIS PQRS ENERO – JUNIO 2022

MÓDULO DE RADICACIÓN DE PQRS

Bogotá, agosto de 2022



Tabla de contenido

Introducción.....	3
1. Gestión total PQRs.	4
2. Recurrencia de Peticiones, Quejas sobre el Servicio, Reclamos y Derechos de petición	5
3. Promedio de calificación a las PQRs atendidas.....	6
4. Análisis de los temas más recurrentes en la PQRs para el primer Semestre 2022	8
4.1 Matrícula Cero	8
4.2 Acompañamiento Docente	9
4.3 Recibo de pago	11
4.4 Requisitos de Inscripción	11
4.5 Acceso a cursos No Disponible	12
4.6 Contenidos de Cursos	13
4.7 Devolución de derechos pecuniarios	14
4.8 Aplazamiento de Curso	15
4.9 Revaluar Calificación	16
4.10 Curso No Disponible para Inscripción/Matrícula.....	17
4.11 Estado de Avance del Plan de Estudio	18
4.12 Homologación para Programas de Pregrado	19
4.13 Prácticas Laborales Estudiantes.....	20
4.14 Aplazamiento Matrícula	21
4.15 Notas Evaluaciones y Quiz.....	23
4.16 Cambio de Curso	24
4.17 Confirmación de pagos.....	25
4.18 Constancias de Estudio	26
4.19 Convenio Generación E	26
4.20 Acta de Matricula	27
4.21 Cancelación Curso Académico.....	27
4.22 Inconveniente ingreso al Campus.....	28
4.23 Notas Exámenes Finales.....	29
4.24 Reingreso a programa de pregrado.....	29
4.25 Certificado de Notas	30
4.26 Descuento Certificado electoral.....	31
5. Peticiones Secretaría General	32
Conclusiones.....	33

Introducción

En el documento se presenta el reporte general de las solicitudes interpuestas 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 **3.223 PQRs** durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2022, 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 2.165 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. Gestión total PQRs.

Durante el primer semestre 2022 se dio respuesta a 3.223 PQRs en un tiempo promedio de 4,0 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 el tipo de solicitud.

Por otra parte, y 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.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PROMEDIO DIAS DE RESPUESTA
Denuncia por acto de corrupción	8	6,6
Derecho de Petición	56	6,3
Sugerencia para la Mejora	27	4,8
Reclamo	345	4,7
Queja sobre el servicio	358	4,7
Reporte de incidente Tecnológico	37	4,6
Petición	1406	4,0
Consulta de Información	674	4,0
Felicitación	96	3,1
SopORTE Campus Virtual y Correo	216	1,7
TOTAL	3223	4,0

Tabla 1 - FUENTE: Base de datos Aplicación SAU de Radicación de PQRs (enero – junio 2022)

En el comparativo de la gráfica 1, para el primer semestre del 2020, 2021 y 2022, se evidencia una disminución en la radicación de PQRs, de un 41.60% del 2020-1 al 2021-1 y un 32,76% del 2021-1 al 2022-1, esto se debe a las diferentes estrategias e implementación de nuevos recursos de atención y consulta de información a disposición de los grupos de interés que permita dar respuesta rápida y oportuna a los diferentes requerimientos.

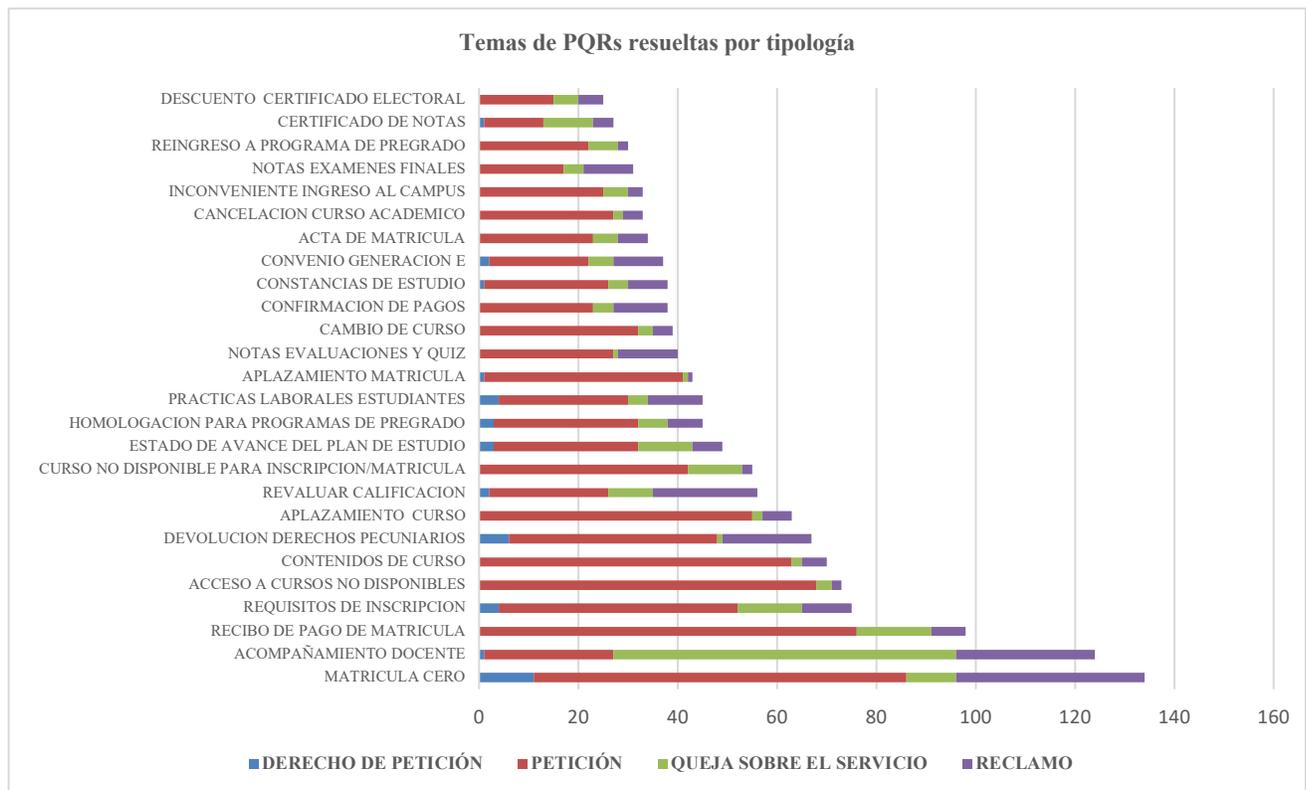


Gráfica 1 - FUENTE: Base de datos Aplicación SAU de Radicación de PQRs (enero – junio 2022)

2. Recurrencia de Peticiones, Quejas sobre el Servicio, Reclamos y Derechos de petición.

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 enero a junio de 2022, se tienen en cuenta los 26 temas que presentan mayor cantidad de solicitudes resueltas en el primer semestre de 2022, los cuales se relacionan a continuación.

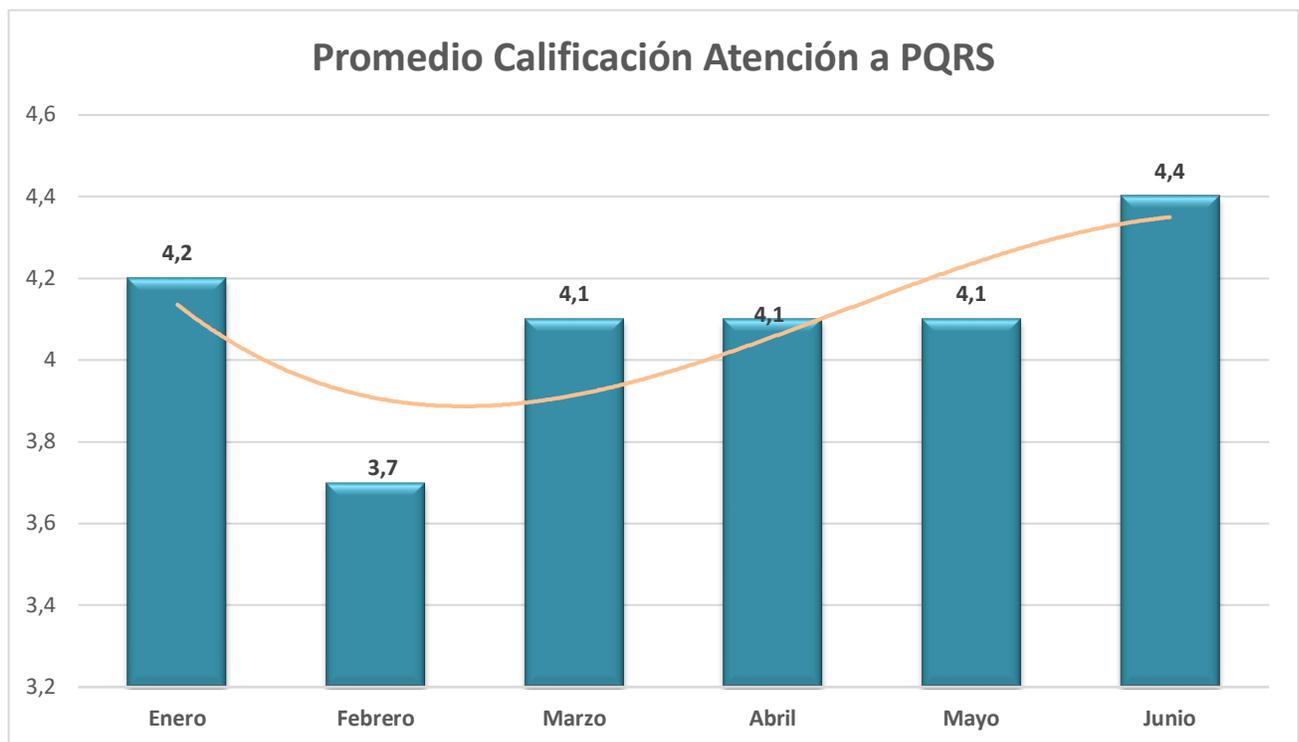


Gráfica 2 - FUENTE: Base de datos Aplicación SAU de Radicación de PQRS (enero – Junio 2022)

3. Promedio de calificación a las PQRs atendidas.

El nivel de satisfacción de los usuarios en relación con las respuestas dadas en la atención de las 3.223 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 3 - FUENTE: Base de datos Aplicación SAU de Radicación de PQRs (enero – junio 2022)

De acuerdo con la gestión realizada durante el primer semestre de 2022 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 del Talento Humano, Gestión de la Información, Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica y, 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 implementó 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 de manera autónoma y validar el estado del proceso según el caso. Por otra parte, se implementó 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 módulo 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 los temas más recurrentes en las PQRs para el primer Semestre de 2022

4.1 Matrícula Cero

Análisis:

- La Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, estudiantes y Egresados – VISAE viene coadyuvando con la Coordinación Nacional de Registro y Control Académico en la aplicación de la Política de Estado de gradualidad en la gratuidad en la matrícula y se fijan criterios concertados con el MEN para su operacionalización en la UNAD acogiendo lo establecido del Acuerdo 036 de julio 28 del año 2021 y al Acuerdo número 0001 del 13 de enero de 2022; en ese sentido, se brinda atención a las diferentes solicitudes que realizan los aspirantes y estudiantes beneficiarios a recibir dicho recurso, para tal efecto, relacionadas con el acceso a la Política de Gratuidad y aplicación del beneficio.
- Se presentan PQRS por demoras en la aplicación del convenio, a lo que el estudiante no se encuentra de acuerdo por la no aplicación del mismo. Se debe tener en cuenta que el Ministerio de Educación Nacional no indico ningún tipo de requisito para la postulación a este beneficio en 2021 II por tal motivo se presentaron inconvenientes con diferentes estudiantes ya que para el segundo periodo fueron excluidos por diferentes motivos.

Acciones Realizadas

- En articulación con la Coordinación Nacional de Registro y Control Académico; se ha implementado un canal de comunicación permanente para dar atención oportuna a los requerimientos realizados por los estudiantes en relación de la Política de Gratuidad, que llegan a través de la VISAE. En ese sentido; una vez el estudiante radica su solicitud en el medio de comunicación dispuesto para tal fin, se procede a escalar a la Unidad de RYC, quienes realizan un análisis del estado financiero y emiten un concepto favorable o no a la petición y seguidamente, utilizando diferentes protocolos diseñados de respuesta, se busca responder con efectividad cada una de las solicitudes.
- Teniendo en cuenta la cantidad de estudiantes, se realizó la validación del beneficio solamente a los estudiantes antiguos ya que los aspirantes podían postularse al beneficio de Generación E.

Unidad(es):

Registro y Control

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

4.2 Acompañamiento Docente

Análisis:

- La mayoría de las solicitudes son situaciones en la que los estudiantes solicitan respuestas por parte de los directores o docentes de cursos a fin de adelantar sus procesos académicos.
- 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.
- Todas las Pqrs se les ha dado la respuesta oportuna en cuanto al requerimiento del estudiante, en la mayoría de las PQRs, los estudiantes solicitan retroalimentación de los trabajos y orientación del director y docente del curso.
- Se verifican 23 solicitudes radicadas por medio del módulo de PQRS, la recurrencia con este tema obedece a que los estudiantes manifiestan que los docentes no responden de manera oportuna sus mensajes o retroalimentaciones

Acciones Realizadas:

- Se revisa y los docentes realizan trazabilidad de la información que solicitan los estudiantes, la cual argumentan y en su mayoría los estudiantes no responden de manera oportuna o no leen detenidamente las respuestas.
- 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 término 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 cuáles realizan acompañamiento constante y de calidad a los nuevos integrantes del equipo.

- Para dar respuesta a estas solicitudes los docentes, tienen en cuenta la rúbrica de cada curso y a su vez se adjuntan registros académicos.
- Al realizar trazabilidad en la información se observa que los docentes de manera acertada disponen de los medios y cumplen con su retroalimentación en los diferentes escenarios

Unidad(es):

Escuela de Ciencias de la Salud

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería

Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades

4.3 Recibo de pago de matrícula

Análisis:

- Se evidencian inconvenientes cuando los estudiantes realizan preinscripciones en años anteriores y no finalizan este proceso, lo que genera error en la validación de datos al tratar de volver a ingresar. Los correos electrónicos registrados por los estudiantes en el sistema muchas veces no son los correctos y esto presenta inconvenientes con el envío de enlace de matrícula, también los enlaces llegan muchas veces a SPAM y los estudiantes no realizan la verificación del mismo.

Acciones Realizadas:

- En el microsítio donde se genera el acta de matrícula, los estudiantes pueden realizar la re-impresión de los recibos de pago de matrícula. Si los estudiantes desean eliminar una pre-inscripción lo pueden realizar comunicándose con las oficinas de Registro y Control o realizando la solicitud mediante el FUSD.

Unidad(es):

Registro y Control

4.4 Requisitos de Inscripción

Análisis:

- Se evidencian solicitudes que no corresponde con el tipo de Tema seleccionado. Los estudiantes no usan de forma correcta los diferentes servicios en línea con los que cuenta la UNAD aun cuando estos están en la página principal.

Acciones Realizadas:

- Los estudiantes o aspirantes pueden encontrar diferentes trámites en el FUSD.

Unidad(es):

Registro y Control Académico

4.5 Acceso a Cursos No Disponibles

Análisis:

Por instrucción de la Rectoría, el acceso a los cursos se dio dos semanas antes de iniciar oficialmente el período. Así que son dos situaciones por las que se presentan estos casos. La primera, son estudiantes que solicitan acceso al curso en fechas previas al inicio oficial del curso o los estudiantes ingresan a un periodo diferente al periodo matriculado. La segunda situación se presenta cuando el curso aún no termina alistamiento, razón por la cual el estudiante no tiene acceso al mismo.

Acciones Realizadas:

Para la primera, se publican las fechas de inicio de los períodos en mis cursos virtuales y en el banner principal del campus se publica la programación académica, sin embargo, aun así, los estudiantes no la consultan.

Para la segunda, son situaciones que genera el alistamiento del curso proceso a cargo de VIMEP, para la atención de estos casos se escalaron directamente a esta unidad y a la escuela correspondiente para su revisión y trámite.

A partir de marzo de 2022 se comenzó a aplicar la recategorización de este tema "ACCESO A CURSOS NO DISPONIBLES" en los siguientes temas:

- * Acceso previo al campus virtual
- * Curso no certificado-acreditado
- * Falla en los contenidos del curso

Se espera para el próximo periodo contar con estadísticas reales por cada tema y así poder aplicar acciones puntuales sobre cada uno.

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

4.6 Contenidos de Curso

Análisis:

- Se presenta por varias causas, la primera, es configuración de barra de progreso realizada por VIMEP, que desde el alistamiento del curso no tienen bien la configuración y generan problemas con los usuarios.
- La segunda, es indisponibilidad del curso porque no está listo.
- La tercera, se presenta debido a que cada curso está configurado para 3.500 estudiantes, si sobrepasa este límite el estudiante no puede acceder al curso; otro caso que se presentó con varios estudiantes fue una falla en el proceso de asignación de grupos y cursos que tienen varias aulas.
- La cuarta, es acceso a servicios en línea alojados en los Datacenter de Colombia que para los estudiantes fuera del país se encuentran bloqueados.

Acciones Realizadas:

- Para la primera y segunda causa, son situaciones que genera el alistamiento del curso proceso a cargo de VIMEP, para la atención de estos casos se escalaron directamente a esta unidad y a la escuela correspondiente para su revisión y trámite, ya que el curso no sale al usuario configurado correctamente.
- Para la atención de la tercera, Se ejecutó manualmente un proceso el cual depura el dato que genera el error; la PTI supervisa diariamente el proceso y corrige cuando se detectan las fallas.
- La cuarta, se envía el caso al equipo de seguridad de la información, quienes revisan y habilitan la IP del estudiantes, para que este pueda acceder a esos materiales.

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

4.7 Devolución de Derechos Pecuniarios

Análisis:

En el marco de la misión institucional que se desarrolla en la Universidad, se brinda diferentes servicios administrativos a los estudiantes, entre ellos se identifica el trámite de Devolución de Derechos Pecuniarios, el cual se encuentra regulado en el Artículo 31 del Acuerdo No. 0029 de diciembre 13 de 2013 del Reglamento General Estudiantil; en tal sentido, los estudiantes presentan las diferentes solicitudes por motivo de Fuerza Mayor o Caso Fortuito. Así mismo, las peticiones de devolución se presentan por situaciones de Dobles Pagos o Mayor Valor Pagado, entre otras tipificaciones.

Acciones Realizadas:

Desde la Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados – VISAE, se vienen adelantando diferentes estrategias para lograr disminuir las solicitudes realizadas por los estudiantes y/o usuarios. Para ello se cuenta con el equipo profesional idóneo para la (atención, gestión, acompañamiento, seguimiento y resolución de las solicitudes mediante respuestas oportunas y congruentes a los peticionarios, Así mismo, ha sido necesario la optimización de la herramienta SIVISAE, aplicativo que permite la (radicación, sistematización, seguimiento y control de cada una de las peticiones desde su inicio a fin; las cuales son resueltas de forma procedente y no procedentes según aplique el caso elevado ante ésta Vicerrectoría.

Unidad(es):

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

4.8 Aplazamiento de Curso

Análisis:

- Estudiantes que por diversos motivos no pueden continuar en el periodo con sus estudios.
- La similitud con este tipo de solicitudes se ha generado por situaciones de salud o trabajo.
- Los estudiantes indican que desean realizar aplazamiento de cursos por motivos de salud, de trabajo o por desplazamientos en su sitio de prácticas.
- Tras analizar las 12 solicitudes ingresadas por SAU, se evidencia que la gran mayoría corresponde a solicitudes de aplazamiento extemporáneo por cuestiones de fuerza mayor. 2 de estas solicitudes corresponde a aplazamiento de prácticas profesionales del programa de Psicología al no poder cumplir con el tiempo requerido para su desarrollo
- Los estudiantes no tienen en cuenta las fechas de novedades establecidas en el calendario académico y la ruta correspondiente para este tipo de solicitudes, ya que al realizarlo por PQRS los tiempos de respuesta son mayores.

Acciones Realizadas:

- Se orienta a los estudiantes en el procedimiento para solicitar aplazamiento de cursos en el periodo de novedades
- Se verifica la situación dependiendo los argumentos del estudiante y se adjunta el procedimiento establecido para ingresar el aplazamiento al sistema
- Se realizan las respectivas verificaciones, para validar si aplica según reglamento estudiantil y se procede a enviar el paso a paso para el aplazamiento
- Teniendo en cuenta los documentos presentados y las diferentes circunstancias, se muestra cómo se debe realizar este tipo de solicitud para su verificación y aprobación, respectivamente.
- Los estudiantes cuando van a realizar un aplazamiento extemporáneo lo debe realizar mediante el campus por medio del SAI. (Gestión Académica).

Unidad(es):

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios
Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería
Escuela de Ciencias de la Salud
Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades
Registro y Control Académico

4.9 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.
- Estudiantes solicitan revisión en la aplicación de sus notas, en muchos casos presentan inconformidad con las notas registradas en su RAI.
- Los estudiantes solicitan la revisión de sus notas, ya que no están de acuerdo con sus calificaciones.
- La asignación de PQR's corresponden a recalificación, sin embargo al verificarlas, la calificación ha sido asignada de forma correcta de acuerdo a la rúbrica de la actividad. En la gran mayoría de solicitudes los estudiantes refieren inconformidad con la calificación, una vez verificada la trazabilidad, se evidencia que el (los) estudiante(s) no siguen la rúbrica de evaluación dispuesta

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.
- Los docentes reiteran las calificaciones realizadas a través de la plataforma y por esa razón se apoyan en la rúbrica de evaluación o en herramientas digitales, que les permitan calificar de manera coherente y esto mismo se relaciona en las diferentes respuestas
- Se tuvo en cuenta revisar nuevamente las calificaciones y en algunos casos

se adjunta rúbrica, sustentando las calificación.

- Luego de un detallado análisis se evidencia que el cuerpo académico (Docentes, directores de curso y líderes de programa) brindan respuesta congruente y de fondo frente a las solicitudes de los estudiantes. Las acciones realizadas son: Ratificación de la calificación, análisis de la calificación con base en la rúbrica y modificación de la calificación solicitada a RyC (en los casos a que hubo lugar)

Unidad(es):

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios
Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería
Escuela de Ciencias de la Salud
Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades

4.10 Curso no disponible para inscripción/matriculación

Análisis:

- Algunos estudiantes no identifican claramente que hay cursos que son pre-requisitos para otros. También se debe tener en cuenta que el programa de Administración de Empresas fue renovado y hay un plan de transición.
- Los estudiantes solicitan la inscripción de cursos que deben seguir de acuerdo a su malla curricular.
- Los estudiantes indican que no le aparecen algunos cursos de la malla curricular para matricular
- La mayoría de solicitudes corresponden a matrícula de cursos; de igual manera, se evidencia desconocimiento de la oferta académica en los diferentes períodos.

Acciones Realizadas:

- Se orienta a los estudiantes frente a la oferta en cada periodo académico.
- Los docentes inicialmente revisan la oferta de cursos, para estos casos se aconseja matricular cursos ofertados en los cuales el estudiante pueda completar su plan de estudios.
- En la mayoría de los casos los estudiantes deben de matricular los cursos de

acuerdo con la malla curricular, ya que algunos cursos son pre-requisito de otro.

- Mediante un asesoramiento personalizado y análisis de cada caso, se le brinda al estudiante la ruta de cursos sugerida para cada periodo académico, anexando la malla curricular que debe seguir en su proceso formativo. Recordamos que en cada caso, se le brinda acompañamiento al estudiante para culminar con éxito sus estudios.

Unidad(es):

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería

Escuela de Ciencias de la Salud

4.11 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.
- En la mayoría de las solicitudes se evidencia la inquietud constante de los estudiantes, por saber cuáles cursos se encuentran pendiente y así terminar su proceso de formación con la Universidad.
- Estudiante indica que solicito asesoría sobre el plan de estudio, indica que le brindaron mal asesoría.
- Las solicitudes radicadas bajo este ítem se centran en la orientación de la malla curricular y consulta de créditos aprobados y por aprobar.

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.
- De acuerdo a cada particularidad se revisa la información y se adjunta los cursos pendientes por matricular.

- Acorde con lo contemplado en el acuerdo número 0029 del 13 de diciembre de 2013, por el cual se expide el Reglamento Estudiantil de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, en su Artículo 39. Requisitos para obtener el título de Educación Superior. Para obtener un título, es necesario haber aprobado la totalidad de los créditos académicos establecidos por el programa cursado.
- Desde el liderazgo del programa al cual pertenece el estudiante, se realiza la trazabilidad de los cursos que ha matriculado y aprobado durante su proceso académico. Así mismo, se adjunta la malla curricular y se brinda seguimiento de la misma dando una respuesta de fondo y congruente con la solicitud del estudiante.

Unidad(es):

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios
Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería
Escuela de Ciencias de la Salud
Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades

4.12 Homologación para programas de Pregrado

Análisis:

- La mayoría de PQRs tienen que ver con la legalización de cursos en los procesos de homologación.
- Estudiantes indican que han realizado proceso de homologación y no les han brindado respuesta.
- Una vez verificadas las dos (2) solicitudes radicadas con la categoría de homologación, se evidencian una constante que es la demora en la entrega del acuerdo de estudio de homologación por parte de la escuela.
- Según las normas de Gestión Documental de la UNAD los documentos tales como “Contenidos Analíticos” sólo serán preservados durante 2 años en la historia académica de los estudiantes, cumplido el tiempo estimado la historia académica es depurada y solo se conservan los documentos de obligatoria permanencia en el expediente, todo lo anterior sustentado en la normatividad de retención documental de la UNAD.

Acciones Realizadas:

- Este tipo de situaciones son verificadas bajo la normatividad institucional y según los casos, en su mayoría se detecta que corresponde a situaciones de legalizar su proceso de homologación a través del sistema o con registro y control.
- Se procede a orientar al estudiante, se le envía el paso a paso de cómo realizar el proceso de homologación por medio del aplicativo SIHO.
- Después de una verificación detallada, las acciones realizadas fueron de confirmación o negación de viabilidad del estudio de homologación y respuesta a la aprobación de homologación, para los casos a que hubo lugar.
- Actualmente para el trámite de homologación, los estudiantes realizan el trámite mediante el SIHO, donde cargan los documentos al aplicativo

Unidad(es):

Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería
Escuela de Ciencias de la Salud
Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades
Registro y Control Académico

4.13 Prácticas Laborales Estudiantes

Análisis:

- De 3 solicitudes dos de ellas tienen relación en como presentar 2 de los procesos que tiene cada pregrado, prácticas profesionales y componente práctico.
- Los estudiantes indican que no tienen el esquema de vacunación completo para realizar las prácticas profesionales.
- Se analizaron 10 solicitudes radicadas; de estas, 4 fueron radicadas con doble registro donde se notifica inconformidad por el desarrollo de las prácticas profesionales. Así mismo, 2 de las solicitudes radicadas corresponden a solicitud de certificado de realización de prácticas, las restantes corresponden a inconformidad por la mediación en que se desarrolla este componente práctico.

Acciones Realizadas:

- Para este tipo de situaciones se verifica el avance académico de cada estudiante

y se les indica de acuerdo a la normatividad institucional cual es la mejor opción que pueden realizar.

- El “Reglamento de Prácticas Formativas de la Escuela de Ciencias de la Salud” en su artículo 14, define todo lo relacionado con los “Requisitos de preinscripción”, ítem en donde describe los requisitos académicos, documentales y de salud. En el párrafo 2 y 3, se indica claramente que: “El esquema de vacunación debe estar completo, sin dosis pendientes ni dosis vencidas, respetando los tiempos definidos entre las dosis para cada vacuna según la normatividad nacional definida por las entidades gubernamentales correspondientes y el carnet de vacunación será válido si se presenta completo, es decir, incluye la cara de identificación y descripción de vacunas, las cuales deben contener: nombre de la vacuna, lote, sello de la institución y/o nombre de la persona responsable de la aplicación”.
- Desde el liderazgo del componente del programa al cual pertenece el estudiante, se realiza la trazabilidad de cada una de las solicitudes. A su vez, se brinda seguimiento de la misma dando una respuesta de fondo y congruente con la solicitud del estudiante.

Unidad(es):

Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería

Escuela de Ciencias de la Salud

Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades

4.14 Aplazamiento de Matricula

Análisis:

- Se analizan las solicitudes y se establece que los estudiantes recuren a PQRs para solicitar el aplazamiento de cursos o del periodo según el acuerdo 82 del 04 de septiembre de 2020. De igual forma, algunos estudiantes no utilizan el canal del aplicativo de aplazamientos para manifestar su inconformidad por la negación o no procedencia de un aplazamiento extemporáneo.
- Los estudiantes a través de esta tipificación solicitan aplazamiento del periodo matriculado, por razones similares a las relacionadas en el tema aplazamiento de curso.
- Los estudiantes solicitan aplazamiento de matrícula ya que indican que tienen problemas de salud y no les es posible continuar con su proceso académico, y por horarios laborales.

- Tras analizar las 6 solicitudes ingresadas por SAU, se evidencia que la gran mayoría corresponde a solicitudes de aplazamiento extemporáneo por cuestiones de fuerza mayor. 2 de estas solicitudes corresponde a aplazamiento por cuestiones de salud.
- Los estudiantes no tienen en cuenta las fechas de novedades establecidas en el calendario académico y la ruta correspondiente para este tipo de solicitudes, ya que al realizarlo por PQRS los tiempos de respuesta son mayores.

Acciones Realizadas:

- Se da tratamiento a las solicitudes, redireccionando a los estudiantes a presentar su solicitud por medio del SAI (sistema de Acompañamiento Integral). Por medio de este aplicativo se resuelven a favor o no del estudiante dichas solicitudes. Algunas se devuelven por no procedencia, otras para completitud de documentos y las que cumplen con todos los requisitos se pasan a estudio por parte del Consejo de Escuela. Una vez analizadas por este órgano colegiado, se emite un acuerdo de aplazamientos el cual es notificado a cada estudiante por medio del aplicativo.
- De acuerdo a cada situación se revisa y orienta al estudiante para que proceda con su solicitud a través del sistema
- Se valida con los líderes de programa el inconveniente presentado en los casos que apliquen según el reglamento estudiantil, se procede a realizar un aplazamiento en los casos que apliquen.
- Teniendo en cuenta los documentos presentados y las diferentes circunstancias, se muestra cómo se debe realizar este tipo de solicitud para su verificación y aprobación, respectivamente.
- Los estudiantes cuando van a realizar un aplazamiento extemporáneo lo debe realizar mediante el campus por medio del SAI. (Gestión Académica). Un aplazamiento dentro de fechas lo realiza con la oficina de Registro y Control o por el FUSD.

Unidad(es):

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios
Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería
Escuela de Ciencias de la Salud
Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades
Registro y Control Académico

4.15 Notas Evaluación y Quiz

Análisis:

- Este tema se presenta por varias causas, la primera: solicitudes de recalificación. Segunda: Reporte de notas de cursos cuyo período ya cerró. Tercera: error en configuración de tabla de calificaciones de curso. cuarta: Notas no actualizadas que se reportan a RCONT
- La tendencia es solicitar la aplicación de notas de actividades realizadas en cursos o laboratorios.
- Los estudiantes presentan inconformidad por que no se le ve reflejada la nota del curso al cual hacen referencia.
- Una vez verificadas las solicitudes radicadas con la categoría de notas, se evidencian dos constantes; por un lado se presenta demora en la carga de calificaciones por parte de Registro y Control Académico arrojando como nota 0 en el reporte de 25%, por otro lado se evidencia un reporte erróneo por parte de los docentes, pues el estudiante no adjunta la evidencia de trabajo grupal para entrega de la actividad correspondiente.

Acciones Realizadas:

- De acuerdo a previa verificación se revisa y en la mayoría de casos las notas se encuentran correctamente aplicadas, conforme a la participación de los estudiantes.
- Se valida con los directores y tutores de curso sobre el inconveniente presentado en los casos que apliquen según el reglamento estudiantil, se procede a realizar un acta de recalificación, para brindarle una respuesta oportuna al estudiante.
- Se valida con los directores y tutores de curso sobre el inconveniente presentado en los casos que apliquen según el reglamento estudiantil, se procede a realizar un acta de recalificación, para brindarle una respuesta oportuna al estudiante.
- Después de una verificación detallada de las actividades en campus y las calificaciones reportadas en RAI, las acciones realizadas fueron de rectificación de la calificación brindada y ratificación de la calificación ofreciendo disculpas por las molestias que se hayan podido generar. Así mismo, se orientó y solicitó el envío de evidencias para los casos en que no

se reporta participación en actividades grupales

Unidad(es):

Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería
Escuela de Ciencias de la Salud
Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades
Gerencia de Plataformas e Infraestructura Tecnológica

4.16 Cambio de Curso

Análisis:

- Tras analizar las solicitudes ingresadas por SAU se evidencia que la gran mayoría corresponde a error en la inscripción de cursos al momento de hacer la matrícula. Lo anterior, por desconocimiento del plan de estudios.
- La tendencia de este tipo de solicitudes obedecen a estudiantes que matriculan cursos de UNAD florida.
- Los estudiantes no tienen en cuenta las fechas de novedades establecidas en el calendario académico y la ruta correspondiente para este tipo de solicitudes, ya que al realizarlo por PQRS los tiempos de respuesta son mayores.

Acciones Realizadas:

- Teniendo en cuenta las diferentes circunstancias, se muestra cómo se debe realizar este tipo de cambio por medio del SAI para su respectiva verificación y aprobación.
- Teniendo en cuenta la inmersión en el idioma extranjero, los docentes manifiestan que no se puede realizar cambio de curso y por el contrario motivan a los estudiantes para que fortalezcan sus competencias a través de estos cursos.
- Los estudiantes cuando van a realizar un cambio de curso lo realiza con la oficina de Registro y Control o por el FUSD.

Unidad(es):

Registro y Control Académico
Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades
Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería

4.17 Confirmación de Pagos

Análisis:

- Los estudiantes pagan por otros tipos diferentes a ASOBANCARIA o PSE como por ejemplo subsidios, apoyos económicos de entidades o pagando con las cesantías. Se evidencian demoras en las confirmaciones de pago por parte de tesorería lo que genera incumplimiento con el tiempo indicado para este proceso.

Acciones Realizadas:

- Los estudiantes deben remitir la solicitud de confirmación a la oficina de tesorería mediante correo electrónico.

Unidad(es):

Registro y Control Académico

4.18 Constancias de Estudio

Análisis:

- Los formatos no cumplen las necesidades de los estudiantes, ya que quieren que se les coloqué o se les quite información. Los estudiantes realizan solicitudes de certificaciones y/o constancias por medio de PQRS, sin tener en cuenta la herramienta del FUS DIGITAL y los correos electrónicos destinados. La universidad publica la circular de derechos pecuniarios en diciembre de todos los años, sin embargo los estudiantes siguen presentando quejas por ser los altos costos.

Acciones Realizadas:

- Por medio de la página de calidad los estudiantes pueden validar los diferentes formatos que se manejan. Se garantiza que la herramienta FUS DIGITAL se encuentra cargada en la página de la Universidad con amplia visibilidad. sin embargo, en el momento de brindar respuesta a las solicitudes realizadas por los estudiantes se les informa de la función que cumple y por donde pueden realizar la respectiva solicitud.

Unidad(es): Registro y Control Académico

4.19 Convenio Generación E

Análisis:

- De acuerdo con la operación del programa y la normatividad vigente en lo que se refiere a las fases del proceso de operación, la UNAD al igual que las demás 63 IES del Componente Equidad, debe garantizar el reporte de Inscritos, admitidos y matriculados en primer curso a través del Sistema Nacional de Información de la Educación Superior - SNIES, proceso que administra y garantiza la Unidad de Registro y Control Académico. Razón por la cual, en articulación con esta unidad se da respuesta a cada una de las solicitudes que llegan por cada una de la situaciones que acontecen en la Operación.
- Se presentan situaciones con respecto a la falta de información por parte del MEN a la hora de los reportes de información, teniendo en cuenta que los estudiantes postulados algunos no tenían conocimientos si fueron aprobados o no, pero ya contaban con matrícula activa y el beneficio aplicado. Los aspirantes no tienen el conocimiento de los requisitos a cumplir para la postulación.

Acciones Realizadas:

- Fortalecimiento de la comunicación con el Responsable de las bases de datos, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta.
- Reporte periódico de la información que se encuentra con algún tipo de novedad en el SNIES.
- Canal de comunicación con ICETEX para la atención oportuna.
- VISAE se apropia del tema y crean un correo para que los estudiantes puedan solicitar información de temas relacionados con GENERACION E "generacione.equidad@unad.edu.co" En la página institucional se encuentra un micrositio referente al convenio de GENERACION E.

Unidad(es):

Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados
Registro y Control Académico

4.20 Acta de Matrícula

Análisis:

- Los estudiantes una vez realizado el pago deben esperar 48 horas para poder generar el acta de matrícula y así realizar la confirmación del pago en el periodo matriculado. Se evidencian demoras en las confirmaciones de pago por parte de tesorería lo que genera incumplimiento con el tiempo indicado para este proceso.

Acciones Realizadas:

- Se le informa al estudiante que es necesario que adjunte el soporte una vez realizado el pago para que se pueda remitir a tesorería y puedan realizar la confirmación de pago de manera más oportuna. Realizar la confirmación de pago directamente con el área de tesorería con el fin de evitar inconvenientes de confirmación tardía.

Unidad(es):

Registro y Control Académico

4.21 Cancelación Curso Académico

Análisis:

- Tras analizar las solicitudes ingresadas por SAU, se evidencia que la gran mayoría corresponde a solicitudes de cancelación al no seguir la ruta definida en la malla curricular; así mismo, se evidencian solicitudes de cancelación por cuestiones de fuerza mayor.
- Los estudiantes no tienen en cuenta las fechas de novedades establecidas en el calendario académico y la ruta correspondiente para este tipo de solicitudes, ya que al realizarlo por PQRS los tiempos de respuesta son mayores. Los estudiantes no diferencian entre los Aplazamientos y las Cancelación a pesar de que en el reglamento general estudiantil se estipula la diferencia de estos dos tramites.

Acciones Realizadas:

- Teniendo en cuenta los documentos presentados y las diferentes circunstancias, se muestra cómo se debe realizar este tipo de solicitud para su verificación y aprobación, respectivamente por medio del SAI. De igual manera, se realiza orientación de ruta formativa.

Unidad(es):

Registro y Control Académico (RyC)
Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades

4.22 Inconveniente Ingreso al Campus

Análisis:

- El campus virtual le informa al estudiante que cada 90 días debe actualiza su clave de ingreso a campus y al no poder realizar el cambio el estudiante radica la PQRS. Otra situación que se presenta, es que el correo de notificaciones del estudiante no se encuentra actualizado. Y la tercera situación, corresponde al diligenciamiento de las encuestas de caracterización que se despliegan en el campus, las cuales deben ser diligenciadas por el estudiante de primera matrícula para poder acceder al campus virtual.

Acciones Realizadas:

- El campus virtual le informa al estudiante que cada 90 días debe actualiza su clave de ingreso a campus se confirma que este sea el problema y se procede a enviar los paso para recuperar clave de campus virtual. Se solicita al equipo de desarrollo de la VIEM aplicar una medida que permita actualizar el correo personal del usuario entre la base de datos de RCONT y la del SII, puesto que actualmente el usuario lo pide actualizar en RCONT pero el sistema no supervisa esos cambios para actualizarlos en el Campus Virtual, y con ello garantizar que se usa el correo actualizado para el proceso de recuperación de los datos de acceso del usuario. El estudiante no diligenciaba la totalidad de la encuesta por ende no le permitía el acceso a los cursos matriculados.

Unidad(es):

Gerencia de Plataformas e Infraestructura Tecnológica - GPIT

4.23 Notas Exámenes Finales

Análisis:

- Una vez verificadas las nueve (9) solicitudes radicadas con la categoría de notas exámenes finales, se evidencian dos constantes; por un lado se presenta demora en la carga de calificaciones por parte de Registro y Control Académico arrojando como nota 0 en el reporte de 25%, por otro lado se evidencia un reporte erróneo por parte de los docentes, pues el estudiante no adjunta la evidencia de trabajo grupal para entrega de la actividad correspondiente

Acciones Realizadas:

- Después de una verificación detallada de las actividades en campus y las calificaciones reportadas en RAI, las acciones realizadas fueron de rectificación de la calificación brindada y ratificación de la calificación ofreciendo disculpas por las molestias que se hayan podido generar. Así mismo, se orientó y solicitó el envío de evidencias para los casos en que no se reporta participación en actividades grupales.

Unidad(es):

Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades

4.24 Reingreso a programa de pregrado

Análisis:

- Las solicitudes radicadas corresponden a peticiones para el trámite de reingreso.
- Se presentan casos en donde los estudiantes solicitan reingreso, y está solicitud deben venir con autorizaciones académicas. Este proceso sin el visto bueno por parte académica, no procede en el área de Registro y Control.

Acciones Realizadas:

- Teniendo en cuenta las solicitudes radicadas, se muestra cómo se debe realizar este tipo de solicitud para su verificación y aprobación, respectivamente. Inicialmente, recibiendo asesoría académica por parte del liderazgo zonal y/o nacional de programa.

- Comunicación con la parte académica, para tener un sólo tipo de información, y que el estudiante esté al tanto de su autorización.

Unidad(es):

Registro y Control Académico

Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades

4.25 Certificado de Notas

Análisis:

- Los formatos no cumplen las necesidades de los estudiantes, ya que quieren que se les coloqué o se les quite información.
- Los estudiantes realizan solicitudes de certificaciones y/o constancias por medio de PQRS, sin tener en cuenta la herramienta del FUS DIGITAL y los correos electrónicos destinados.
- La universidad pública la circular de derechos pecuniarios en diciembre de todos los años, sin embargo, los estudiantes siguen presentando quejas por ser los altos costos.

Acciones Realizadas:

- Por medio de la página de calidad los estudiantes pueden validar los diferentes formatos que se manejan.
- Se garantiza que la herramienta FUS DIGITAL se encuentra cargada en la página de la Universidad con amplia visibilidad. sin embargo, en el momento de brindar respuesta a las solicitudes realizadas por los estudiantes se les informa de la función que cumple y por donde pueden realizar la respectiva solicitud

Unidad(es):

Registro y Control Académico

4.26 Descuento Certificado Electoral

Análisis:

- Los estudiantes solicitan la aplicación del descuento electoral, pero el soporte que adjuntan no corresponde a las últimas votaciones (19 de junio de 2022), o solamente realizan la solicitud sin colocar soporte. De lo contrario pueden solicitar a la Registraduría el soporte haber sufragado y así se aplica.
- En ocasiones generan la liquidación y posterior a esto solicitan la aplicación del descuento electoral; o por el contrario realizan el pago sin haber realizado la aplicación del mismo.

Acciones Realizadas:

- Por medio del FUSD o por correo adjuntan el soporte para la respectiva aplicación. Si realizan la solicitud y tienen factura generada, se elimina y en la respuesta se le confirma que debe volver a generar la liquidación y que así se le verá aplicado el descuento electoral.

Unidad(es):

Registro y Control Académico

5. Peticiones Secretaría General

Para este periodo de la vigencia en mención se recibieron un total de 52 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 27 requerimientos, seguidas por Quejas sobre el servicio con 11, Reclamos con 11 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 DE SOLICITUDES	PROMEDIO DIAS DE RESPUESTA
PETICIÓN	27	4,8
QUEJA SOBRE EL SERVICIO	11	4,2
RECLAMO	11	6,5
DERECHO DE PETICIÓN	3	4,3
TOTAL	52	5,0

Tabla 2 - FUENTE: Base de datos Aplicación SAU de Radicación de PQRS (Enero – Julio2022)

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 5 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, teniendo en cuenta que para el primer semestre de 2022 se redujo en un 32,76% la radicación de PQRs con respecto al primer semestre de 2021.
- 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 4 días promedio.
- Atendiendo a la necesidad del mejoramiento continuo, la UNAD continua el desarrollo del 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.