

REPORTE PQRS PRIMER TRIMESTRE 2022

MÓDULO DE RADICACIÓN DE PQRS

BOGOTA, ABRIL DE 2022

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas por las diferentes Unidades de 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 1.843 solicitudes durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2022, tomando como fuente de información el Módulo de Radicación de PQRS.

Con el fin de realizar el seguimiento a la oportunidad de respuesta y temas recurrentes para formular nuevos contenidos e información que permitan al mejoramiento continuo y la calidad del servicio a nuestros grupos de interés

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS

Durante el primer trimestre de 2022 los grupos de interés interpusieron **1.843** PQRS por diferentes tipos de solicitud, la cual se relaciona en la siguiente tabla:

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
PETICIÓN	885
CONSULTA DE INFORMACIÓN	326
QUEJA SOBRE EL SERVICIO	218
RECLAMO	197
SOPORTE CAMPUS VIRTUAL Y CORREO	107
DERECHO DE PETICIÓN	39
REPORTE DE INCIDENTE TECNOLÓGICO	28
FELICITACIÓN	25
SUGERENCIA PARA LA MEJORA	14
DENUNCIA POR ACTO DE CORRUPCIÓN	4
TOTAL	1843

Tabla 1 - FUENTE: Base de datos Módulo Radicación PQRS (Enero – marzo 2022)

Por otra parte, se evidencia que las respuestas dadas a las 1843 PQRS recibidas en un tiempo promedio de 4,3 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.

ZONA	DIAS DE RESPUESTA
SEDE NACIONAL	5,6
ZONA AMAZONÍA ORINOQUÍA	5,0
ZONA OCCIDENTE	4,4
ZONA CARIBE	3,6
ZONA CENTRO BOGOTÁ - CUNDINAMARCA	3,3
NATIONAL COLLEGE OPEN AND DISTANCE	3,2
ZONA SUR	3,0
ZONA CENTRO SUR	3,0
ZONA CENTRO BOYACÁ	2,7
ZONA CENTRO ORIENTE	2,7
CAMPUS VIRTUAL	1,1
TOTAL	4,3

Tabla 2 - FUENTE: Base de datos Módulo Radicación PQRS (Enero – Marzo 2022)

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. 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 1.843 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

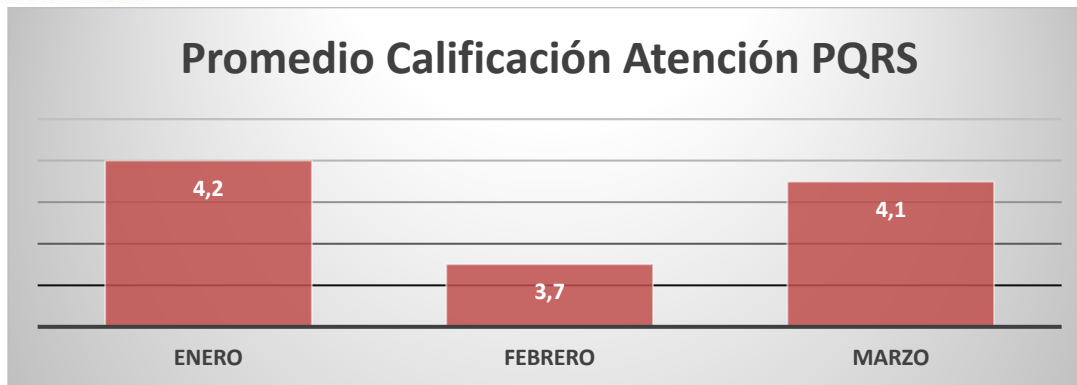


Gráfico 1- FUENTE: Base de datos Módulo Radicación PQRS (Enero – marzo 2022)

De acuerdo con la gestión realizada durante el primer trimestre de 2022, se obtuvo una calificación promedio de 4,0 (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, Gestión de la Oferta Educativa 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 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. 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.