

REPORTE PQRS SEGUNDO TRIMESTRE 2022

MÓDULO DE RADICACIÓN DE PQRS

BOGOTA, JULIO 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 abril y el 30 de junio 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

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
PETICIÓN	521
CONSULTA DE INFORMACIÓN	348
RECLAMO	148
QUEJA SOBRE EL SERVICIO	140
SOPORTE CAMPUS VIRTUAL Y CORREO	109
FELICITACIÓN	71
DERECHO DE PETICIÓN	17
SUGERENCIA PARA LA MEJORA	13
REPORTE DE INCIDENTE TECNOLÓGICO	9
DENUNCIA POR ACTO DE CORRUPCIÓN	4
TOTAL	1.380

Tabla 1 - FUENTE: Base de datos Módulo Radicación PQRS (Abril – junio 2022)

Durante el segundo trimestre de 2022 los grupos de interés interpusieron **1.380** PQRS por diferentes tipos de solicitud, la cual se relaciona en la tabla 1.

2. INFORMACION DE LAS PQRS ATENDIDAS Y TIEMPOS DE RESPUESTA POR UNIDAD

DEPENDENCIA	PROMEDIO DIAS ATENCIÓN	CANTIDAD
REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	3,1	359
ESCUELA DE CIENCIA BÁSICAS, TECNOLOGÍA E INGENIERÍA	4,0	208
GERENCIA DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	1,7	178
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, ARTES Y HUMANIDADES	5,3	124
VICERRECTORÍA DE SERVICIOS A ASPIRANTES, ESTUDIANTES Y EGRESADOS	4,1	101
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS	4,3	85
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	5,3	59
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA SALUD	4,0	54
ESCUELA DE CIENCIAS AGRÍCOLAS, PECUARIAS Y DEL MEDIO AMBIENTE	3,6	52
SECRETARÍA GENERAL	4,6	44
ESCUELA DE CIENCIAS POLITICAS	3,6	26
VICERRECTORÍA ACADÉMICA Y DE INVESTIGACIÓN	4,0	20
CONTAC CENTER	3,1	18
VICERRECTORÍA DE DESARROLLO REGIONAL Y PROYECCIÓN COMUNITARIA	4,7	15
VICERRECTORÍA DE MEDIOS Y MEDIACIONES PEDAGÓGICAS	3,3	12
GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4,5	10
DIRECCIÓN DE CENTRO	3,6	7
GERENCIA DE TALENTO HUMANO	2,7	7
GERENCIA DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL	1,0	1
TOTAL	3,6	1380

Tabla 2 - FUENTE: Base de datos Módulo Radicación PQRS (Abril – Junio 2022)

Por otra parte, se evidencia que las respuestas dadas a las **1.380** PQRS recibidas fue en un tiempo promedio de **3,6** días hábiles, cumpliendo con lo establecido en términos legales de 15 días hábiles, como se evidencia en la tabla 2 se encuentra la distribución de los tiempos de atención por unidad.

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.

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 1,380 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

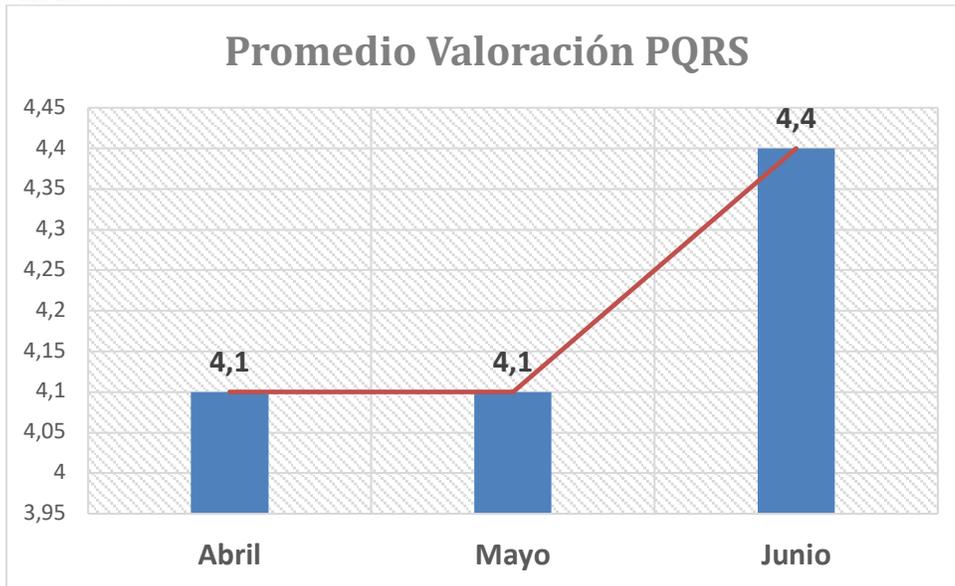


Gráfico 1- FUENTE: Base de datos Módulo Radicación PQRS (abril – junio 2022)

De acuerdo con la gestión realizada durante el segundo trimestre de 2022, se obtuvo una calificación promedio de 4,2 (Dentro de la escala de 0 a 5) en donde se resalta la gestión del servicio por los procesos de Gestión del Bienestar Institucional, Gestión de la Información, Ciclo de Vida del estudiante y Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica, labor que se ve reflejada en la valoración realizada por el usuario con un incremento positivo en el mes de junio, donde el comportamiento de este es mayor a 4,0.

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 esté fuera de las fechas de novedades del Calendario Académico, realizando todo el proceso desde la misma herramienta de manera autogestionada y con la posibilidad de realizar el seguimiento al proceso.

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.