

## REPORTE PQRS TERCER TRIMESTRE 2022

### MÓDULO DE RADICACIÓN DE PQRS

**BOGOTA, SEPTIEMBRE DE 2022**

## INTRODUCCIÓN

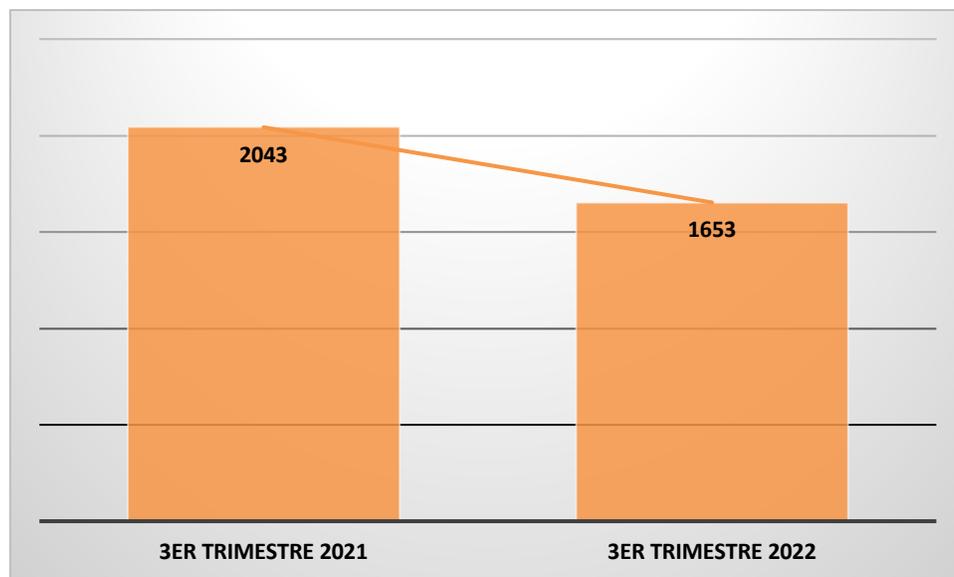
El presente documento corresponde al reporte general de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas por las diferentes Unidades de la Universidad Nacional Abierta y a distancia UNAD, clasificadas por peticiones, quejas sobre el servicio, reclamos, derechos de petición, consulta de información, reporte de incidente tecnológico y felicitaciones, dando respuesta a un total de 1.653 solicitudes durante el periodo comprendido del 1° de Julio al 31 de julio 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 se hace el seguimiento a las solicitudes.

## 1. Información general de la Gestión de las PQRS

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
PETICIÓN	711
CONSULTA DE INFORMACIÓN	337
QUEJA SOBRE EL SERVICIO	189
RECLAMO	185
SOPORTE CAMPUS VIRTUAL Y CORREO	132
DERECHO DE PETICIÓN	35
REPORTE DE INCIDENTE TECNOLÓGICO	26
FELICITACIÓN	17
SUGERENCIA PARA LA MEJORA	15
DENUNCIA POR ACTO DE CORRUPCIÓN	6
<b>TOTAL</b>	<b>1653</b>

Tabla 1 - FUENTE: Base de datos Módulo Radicación PQRS (Julio – septiembre 2022)



Durante el tercer trimestre de 2022 los grupos de interés interpusieron **1.653** PQRS siendo las peticiones el tipo de solicitud con mayor cantidad de solicitudes con un 43% del total de las solicitudes. Por otra parte, y en comparación con el mismo periodo en el año 2021 se recibieron 2043 solicitudes que para el 2022 se evidencia una disminución del **19%**.

## 2. Total, PQRS atendidas por unidad y tiempos de respuesta

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROMEDIO DIAS DE ATENCIÓN
Registro y Control Académico	601	3,4
Gerencia de Innovación y Desarrollo Tecnológico	206	1,5
Escuela de Ciencia Básicas, Tecnología e Ingeniería	186	4,1
Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados	132	4,6
Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades	109	5,4
Escuela de Ciencias administrativas, Contables, Económicas y de Negocios	79	4,0
Escuela de Ciencias de la Educación	76	4,6
secretaria general	65	5,4
Escuela de Ciencias de la Salud	52	3,8
Escuela de Ciencias Agrícolas, Pecuarias y del Medio ambiente	32	3,9
Vicerrectoría académica y de Investigación	28	3,6
Contac Center	22	3,2
Gerencia administrativa y Financiera	13	3,8
Gerencia de Talento Humano	12	3,5
Escuela de Ciencias Políticas	11	2,9
Vicerrectoría de Desarrollo Regional y Proyección Comunitaria	11	5,9
Vicerrectoría de Medios y Mediaciones Pedagógicas	11	3,5
Dirección de Centro	4	3,3
Vicerrectoría de Relaciones Internacionales	2	3,5
Gerencia de Calidad y Mejoramiento Organizacional	1	4,0
<b>TOTAL</b>	<b>1653</b>	<b>3,7</b>

Tabla 2 - FUENTE: Base de datos Módulo Radicación PQRS (julio – septiembre 2022)

Se evidencia que las respuestas dadas a las **1.653** PQRS recibidas fue en un tiempo promedio de **3,7** días hábiles, cumpliendo con lo establecido en términos legales de 15 días hábiles, como se evidencia en la tabla 2 donde se muestra la cantidad y los días de atención distribuidos 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 las respuestas dadas a 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

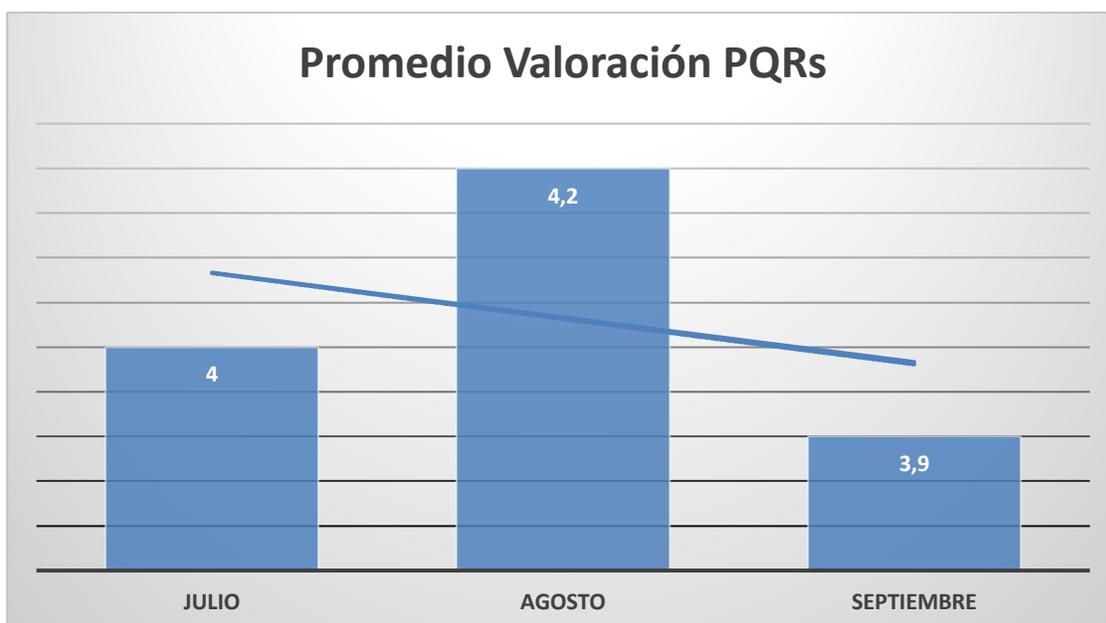


Gráfico 1- FUENTE: Base de datos Módulo Radicación PQRS (abril – junio 2022)

De acuerdo con la medición y valoración realizada en 87 PQRS en donde se obtuvo una percepción de calidad de 3.9/5 para el mes de septiembre; dentro de las PQRS que presentaron una calificación por debajo de la meta del indicador se encuentra el proceso de Gestión de la Oferta Educativa, donde se radicó una PQRS relacionada con el tema de Curso no disponible para Inscripción/matriculación. En las respuestas se le indica al usuario que no es posible habilitar matrícula en periodos ya cerrados.

Asimismo, se radicó 1 PQRS relacionada con el tema de Becas donde el usuario desea saber cuándo dan a conocer los resultados y la resolución de matrícula de honor, en la respuesta le indican que todas las resoluciones que corresponde a los estudiantes que han sido beneficiados con el estímulo de matrícula de honor, se encuentran publicados en el enlace de secretaría general.

Por último, se radicó 1 PQRS relacionada con el tema certificado laboral donde el usuario solicita certificado laboral que incluya las asignaturas que orientó, en la respuesta se adjunta certificado solicitado.

De acuerdo con la gestión realizada durante el tercer trimestre de 2022, se obtuvo una calificación promedio de 4,0 (Dentro de la escala de 0 a 5) en donde se resalta la gestión del servicio por los procesos de Proyección Social para el Desarrollo Regional y la Inclusión Educativa, Gestión de Recursos Administrativos y Financieros y Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica, labor que se ve reflejada en la valoración realizada por el usuario.

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.