

REPORTE PQRS PRIMER TRIMESTRE 2023

Módulo de radicación de PQRS



F-2-2-7
3-05-02-2021



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 **2479** solicitudes durante el periodo comprendido del 1° de Enero al 31 de Marzo de 2023, tomando como fuente de información el Módulo de Radicación de PQRS.

En el documento se realiza el análisis con el objetivo de evaluar la calidad de la atención a nuestros grupos de interés y proporcionar una visión global de la gestión teniendo en cuenta varios aspectos como lo correspondiente al tiempo transcurrido desde la recepción de una PQRS hasta su solución. Este análisis permitirá identificar posibles demoras o cuellos de botella en el proceso de atención a nuestros grupos de interés, así como evaluar la eficiencia y la efectividad de las diferentes Unidades en la gestión de las PQRS.

Por otra parte, se considerarán las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios luego de que sus PQRS hayan sido atendidas. Estas encuestas proporcionan información invaluable sobre la percepción respecto a la calidad de la atención recibida y su nivel de satisfacción en general. Se analizan los resultados de estas encuestas para identificar tendencias, fortalezas y áreas de mejora en la calidad del servicio.

1. Información general de la Gestión de las PQRS

⇒ Para el primer trimestre del año 2023 en el periodo comprendido entre el 1° de Enero y el 31 de marzo de 2023, se recibieron un total de **2.479** solicitudes distribuidas entre los diferentes tipos de solicitud (Tabla 1).

Tipo de solicitud	Número solicitudes	de Porcentaje solicitudes de
Petición	1015	40,94%
Consulta de información	493	19,89%
Soporte campus virtual y correo	343	13,84%
Queja sobre el servicio	295	11,90%
Reclamo	254	10,25%
Reporte de incidente tecnológico	32	1,29%
Felicitación	22	0,89%
Derecho de petición	12	0,48%
Sugerencia para la mejora	8	0,32%
Denuncia por acto de corrupción	4	0,16%
Solicitud de acceso a información pública	1	0,04%
Total general	2479	100%

Tabla 1. Cantidad de solicitudes registradas como PQRS – Primer trimestre de 2023

En el Tabla 1 se denota que los principales tipos de solicitud que llegan a las distintas dependencias son peticiones, consulta de información, soporte campus virtual y correo, queja sobre el servicio y reclamos, con porcentajes de **40,94%**, **19,89 %**, **13,84%**, **11,90%** y **10.25%**, respectivamente. Adicionalmente se puede observar el comportamiento de los tipos de solicitudes, donde se evidencian según la tipología en una base porcentual.

⇒ El gráfico 2 muestra la cantidad de solicitudes recibidas y atendidas por cada unidad de la organización por el tipo de solicitud, brindando una perspectiva visual de la asignación de las PQRS.

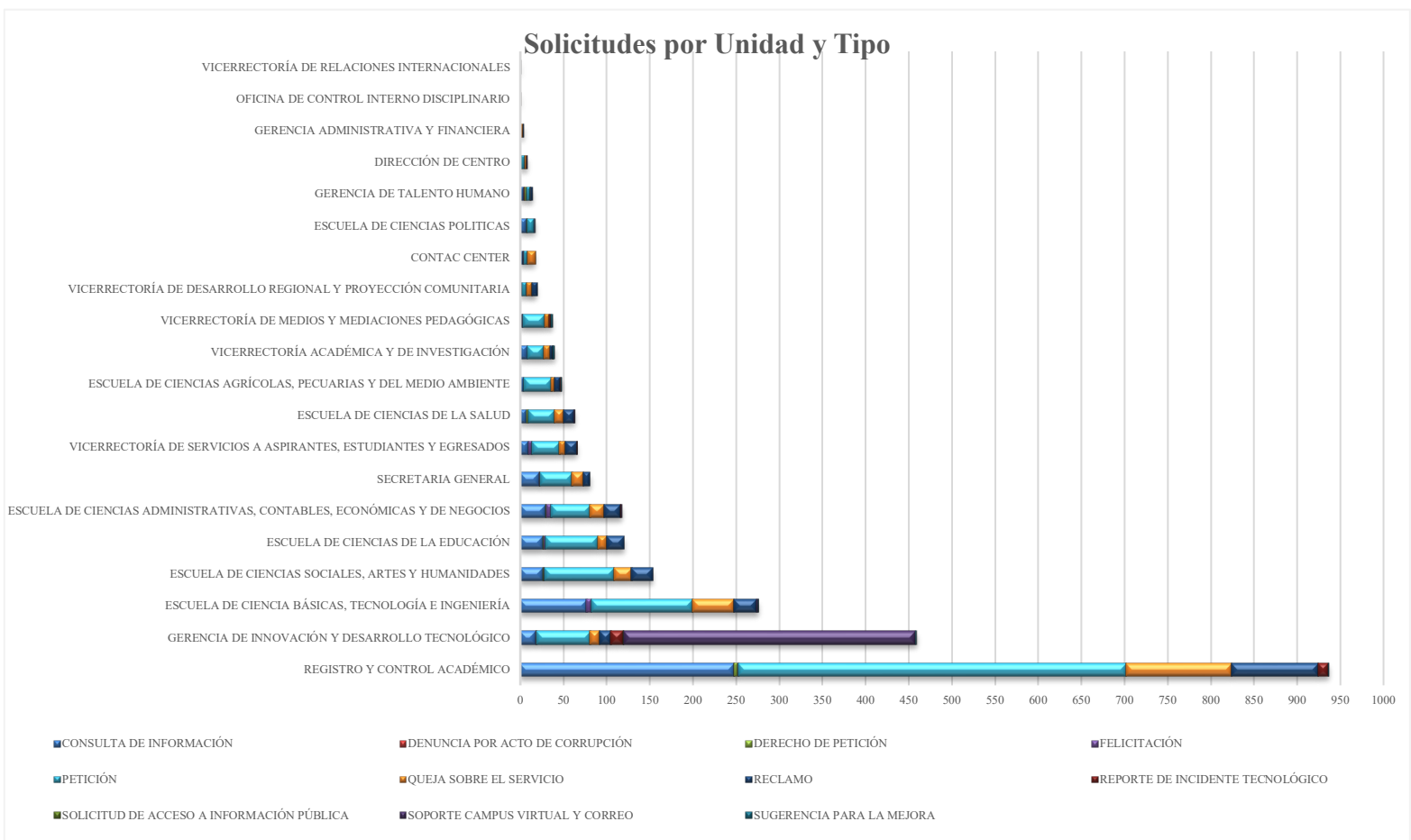


Gráfico 2. Solicitudes por Unidad y Tipo

En el análisis de los principales tipos de solicitudes interpuestas a cada una de las unidades de la UNAD revela que existe una variación en el número de solicitudes recibidas por Unidad. La Grafica 2 muestra claramente esta distribución, donde se destaca el número de solicitudes recibidas por Registro y Control Académico, con un total de **937** solicitudes, seguido de la Gerencia de Innovación y Desarrollo Tecnológico, con **459** solicitudes. Asimismo, la Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería (ECBTI) y la Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades (ECSAH) recibieron **276** y **153** solicitudes, respectivamente.

Este análisis pone de manifiesto que Registro y Control Académico es la dependencia que recibe la mayor cantidad de solicitudes con el **37,8%**, posiblemente debido a su rol central en la gestión de procesos y servicios académicos. Por otro lado, la Gerencia de Innovación y Desarrollo Tecnológico también recibe una cantidad significativa de solicitudes del **18,5%**, lo cual puede indicar que es la unidad transversal a la operación de los recursos tecnológicos a disposición de nuestros usuarios.

Es importante destacar que la Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería (ECBTI) y la Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades (ECSAH) también reciben un número considerable de solicitudes, del **11,1%** y **6,2%** respectivamente, lo que sugiere que son las Escuelas con mayor cantidad de estudiantes.

Este análisis proporciona una visión general de la distribución de las solicitudes entre las diferentes dependencias de la UNAD y sirve como punto de partida para identificar posibles estrategias que conlleven a dar mayor información a los usuarios y permee en la reducción de PQRS en los diferentes temas.

⇒ En la ilustración 1. se muestra el porcentaje de PQRS recibidos, tramitados y posteriormente respondidos.

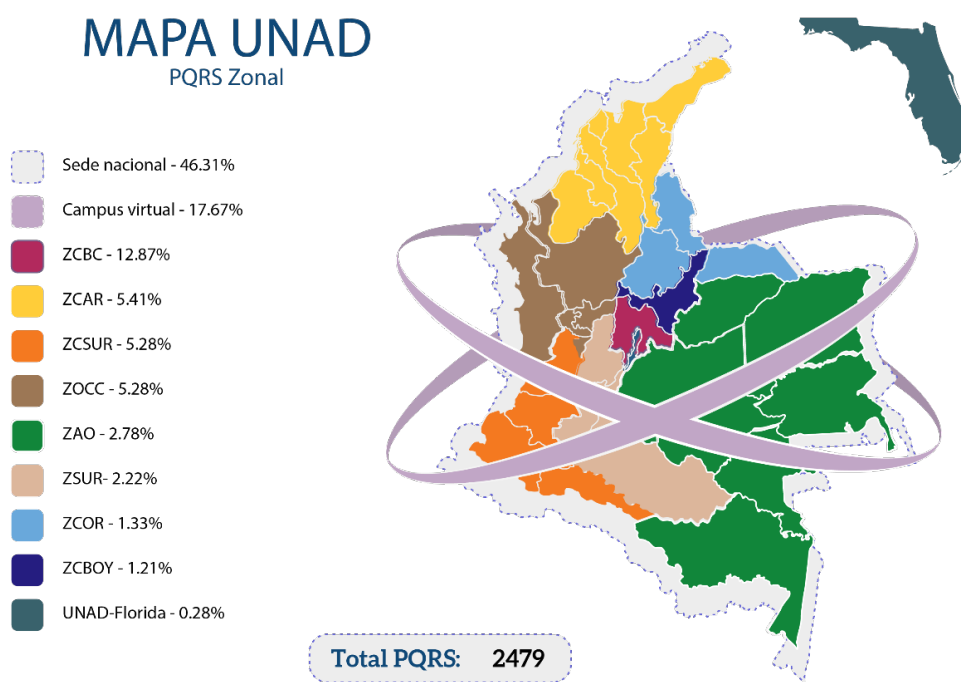


Ilustración 1. Mapa de PQRS por zona

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidos, tramitados y respondidos por cada una de las zonas (Ilustración 1). La cantidad se presenta en forma de porcentaje con respecto al total de solicitudes recibidas en el primer trimestre del año 2023 (**2479 solicitudes**). En esta ilustración se evidencia la participación de cada zona, destacando la Sede Nacional con un **46.31%** y el Campus Virtual con un **17.67%**. Estas zonas engloban las necesidades de todas las regiones de Colombia, incluyendo la Sede en Florida con un **0.28%**, como zona representante a nivel internacional.

La Sede Nacional se destaca por recibir la mayor proporción de solicitudes, lo cual es comprensible debido a su papel central en la gestión de la organización y en coherencia el Campus Virtual también tiene una participación significativa, por ser la plataforma en la interacción con los usuarios.

Es interesante notar que la Sede en Florida, como zona representante a nivel internacional, tiene una proporción baja de solicitudes. Esto puede atribuirse a factores como la distancia geográfica y las diferencias en los canales de comunicación utilizados por los usuarios internacionales.

Este análisis proporciona una visión general de la participación de cada zona en el flujo de PQRS y puede servir como base para el desarrollo de estrategias específicas de gestión y mejora continua.

3. Total, PQRS atendidas por unidad y tiempos de respuesta

En la tabla 2 se presenta el promedio de días de respuesta para las diferentes unidades, el promedio general de días de respuesta es de **4.36** días, resaltando el compromiso en la atención a las PQRS de manera oportuna y dentro de los tiempos establecidos.

UNIDAD	Promedio días de respuesta	Número de solicitudes
Gerencia de innovación y desarrollo tecnológico	1,52	459
Oficina de control interno disciplinario	2,00	1
Gerencia de talento humano	3,50	14
Vicerrectoría de medios y mediaciones pedagógicas	3,89	37
Registro y control académico	4,24	937
Vicerrectoría académica y de investigación	4,25	40
Escuela de ciencia básicas, tecnología e ingeniería	4,37	276
Escuela de ciencias de la educación	4,70	120
Escuela de ciencias políticas	4,71	17
Escuela de ciencias de la salud	4,79	63
Escuela de ciencias administrativas, contables, económicas y de negocios	4,94	118

Escuela de ciencias agrícolas, pecuarias y del medio ambiente	5,17	48
Contac center	5,18	17
Vicerrectoría de servicios a aspirantes, estudiantes y egresados	6,09	66
Gerencia administrativa y financiera	7,25	4
Escuela de ciencias sociales, artes y humanidades	8,38	153
Secretaría general	9,02	81
Dirección de centro	9,50	8
Vicerrectoría de desarrollo regional y proyección comunitaria	9,68	19
Vicerrectoría de relaciones internacionales	10,00	1
Total general	4,36	2479

Como estrategia de seguimiento a la atención de PQRS se realiza el envío semanal de información a los Vicerrectores, Gerentes y jefes de unidad, junto con el envío de alertas automáticas, del estado de las PQRS, esta estrategia tiene un impacto significativo en la gestión de respuesta y en la experiencia de los usuarios, ya que mejora la gestión del tiempo de respuesta dando información de las solicitudes próximas a vencer, permite una mayor atención y priorización de aquellas solicitudes que están cerca de su plazo límite. Esto contribuye a reducir los tiempos de respuesta y asegura que se cumplan los plazos establecidos, mejorando la calidad del servicio al usuario.

Adicionalmente, se tiene mayor eficiencia y agilidad en la gestión al recibir información semanal sobre el estado de las PQRS a su cargo, los Vicerrectores, Gerentes y jefes de unidad pueden realizar un seguimiento más efectivo y tomar acciones proactivas para agilizar la gestión de respuesta. La combinación de alertas automáticas y el envío regular de información permite una toma de decisiones informada y una asignación adecuada de recursos, lo que resulta en una mayor eficiencia en el proceso de atención al usuario.

Por otra parte, conlleva a la mejora en la experiencia del usuario al reducir los tiempos de respuesta y brindar una gestión más ágil, los usuarios experimentarán una mayor satisfacción al recibir respuestas rápidas y efectivas a sus PQRS. Esto fortalece la imagen de la Universidad como una institución comprometida con la atención al usuario y con altos estándares de calidad.

Finalmente, se logra identificar los aspectos de mejora con el monitoreo constante del estado de las PQRS y el seguimiento de los tiempos de respuesta, es posible identificar los aspectos de mejora en la gestión y en los procesos internos, tomar acciones correctivas para optimizar la atención a nuestros grupos de interés implementando cambios y mejoras necesarias para brindar una mejor experiencia a los usuario e identificar oportunidades de mejora que fortalece la calidad de la atención en la UNAD y promueve una cultura del buen servicio Unadista.

4. Nivel de satisfacción de la respuesta de las PQRS

El gráfico representa el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con las respuestas proporcionadas durante la atención de las **2,479** Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). Para evaluar este nivel de satisfacción, se utiliza un formulario de valoración que registra los siguientes aspectos:



Al analizar la base de datos del módulo de raditaciones PQRS que registró las solicitudes entre enero 1 y marzo 31 de 2023, particularmente las respuestas a las respectivas encuestas de satisfacción realizadas por los usuarios posteriormente a la respuesta de sus solicitudes se encontró una satisfacción promedio para cada mes (Gráfico 3).

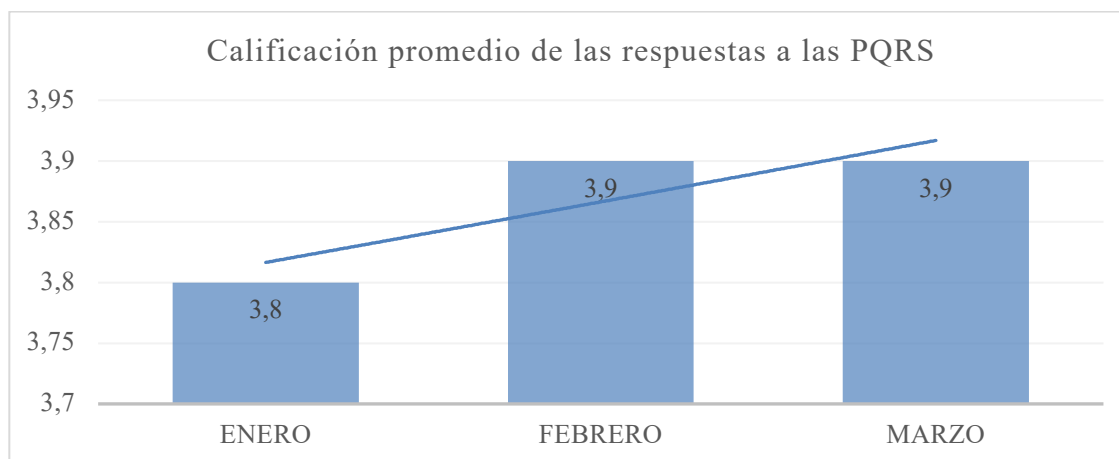


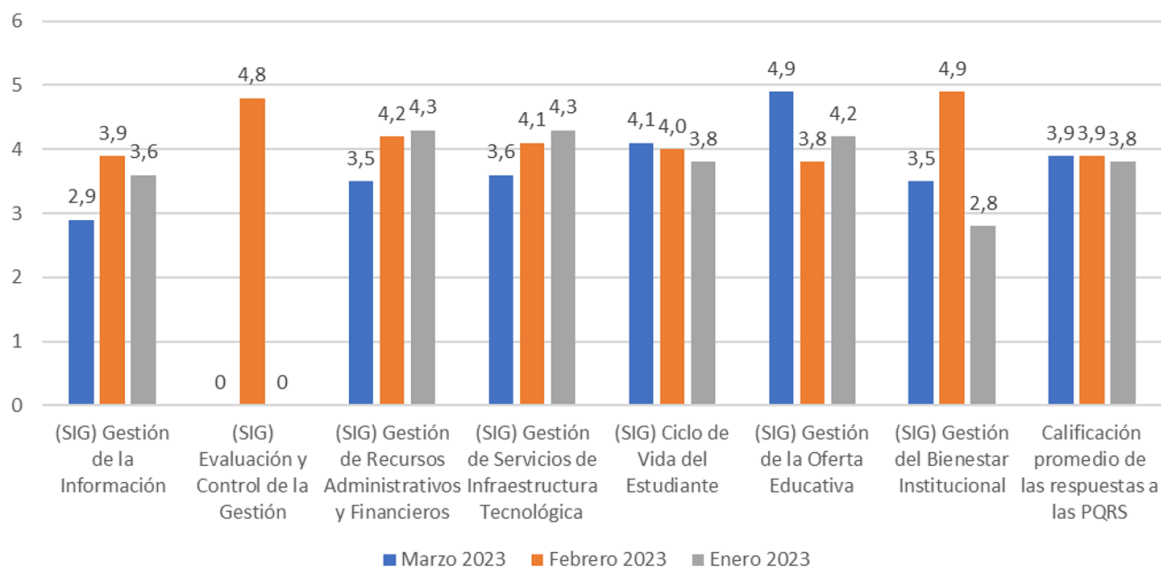
Gráfico 3. Calificación promedio de la satisfacción de las respuestas PQRS – Primer trimestre 2023

Durante el primer trimestre de 2023, la gestión realizada en la respuesta a PQRS se ha obtenido una calificación promedio de **3,9** en una escala del 0 al 5. Esta calificación

refleja la satisfacción de los usuarios con respecto al servicio brindado por los procesos de Gestión del Talento Humano, Gestión de Recursos Administrativos y Financieros, Gestión de la Información y Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica. Estas áreas de gestión fueron las mejor valoradas durante el periodo descrito.

Es importante destacar que las calificaciones obtenidas en estas áreas se encuentran cercanas a un valor de 4 puntos sobre 5. Este valor indica que las gestiones realizadas por las diferentes unidades son consideradas adecuadas o superiores con respecto a los estándares de calidad. Esta valoración positiva refuerza la percepción de los usuarios sobre la calidad y eficiencia de los procesos de gestión en la organización Sin embargo, también proporciona un punto de referencia para identificar áreas de oportunidad y trabajar en la optimización de los procesos menos valorados, con el objetivo de alcanzar una calificación aún más alta en futuros periodos.

Calificación de satisfacción por proceso



Un aspecto positivo destacable es la disminución de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) relacionadas con las novedades académicas, especialmente en aplazamientos. Este resultado puede atribuirse a las nuevas herramientas implementadas para la gestión, lo cual demuestra una mejora en la eficiencia y efectividad de los procesos académicos. Esta disminución de las PQRS refleja un impacto positivo en la satisfacción de los estudiantes y usuarios al tener una gestión más fluida y eficiente de las situaciones académicas.

Además, la implementación del módulo de acompañamiento docente es otro aspecto destacable. Este módulo tiene como objetivo realizar un seguimiento y registro de las situaciones académicas que pueden afectar el rendimiento de los estudiantes. Al identificar los diferentes temas que pueden llevar a un bajo rendimiento académico, se

brinda un apoyo oportuno para garantizar la continuidad del proceso formativo. Esta iniciativa demuestra el compromiso de la Universidad en brindar un acompañamiento integral a los estudiantes, no solo centrado en la gestión administrativa, sino también en el apoyo académico y personal.

Ambas acciones evidencian la implementación de estrategias y herramientas efectivas para mejorar la experiencia de los estudiantes y fortalecer la calidad de la atención académica. Estas iniciativas refuerzan el compromiso de la UNAD en ofrecer un servicio educativo de calidad, impulsando el éxito académico y personal de sus estudiantes.