

INFORME ANÁLISIS PQRS JUNIO – DICIEMBRE 2022

MÓDULO DE RADICACIÓN DE PQRS

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA

UNAD



CO18/8455



CO177811



CO14/6011
Bogotá D.C.
Sede Nacional

CO14/6012
Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Muts



CO14/6012
Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Muts

Tabla de contenido

Introducción.....	3
1. Información general de la Gestión de las PQRS	4
2. Recurrencia de Peticiones, Quejas sobre el Servicio, Reclamos y Derechos de petición.	5
3. Promedio de calificación a las PQRS atendidas.....	7
4. Análisis de los temas más recurrentes en las PQRS para el primer semestre de 2022 ...	9
4.1 Acompañamiento Docente	9
4.2 Matrícula Cero.....	11
4.3 Recibo de pago de matrícula	11
4.4 Curso No Disponible para inscripción / Matrícula.....	12
4.5 Aplazamiento de Curso	14
4.6 Aplazamiento de Matrícula	15
4.7 Dificultades con la prueba de Caracterización.....	17
4.8 Devolución de Derechos Pecuniarios.....	17
4.9 Estado de avance del plan de estudio	18
4.10 Requisitos de Inscripción	19
4.11 Revaluar Calificación	20
4.12 Contenido de Curso	22
4.13 Constancia de Estudio	23
4.14 Certificado de Notas	24
4.15 Homologación para programas de pregrado	24
4.16 Opciones de Grado (Trabajo de Grado, Monografía etc).....	26
4.17 Verificación Ingresos pago de matrícula a Estudiantes.....	26
4.18 Convenio Generación E.....	27
4.19 Practicas laborales Estudiantes.....	28
4.20 Matricular minimo de créditos Académicos	28
4.21 Fecha y proceso de inscripción a Grados	29
4.22 Acta de Matrícula.....	30
5. Peticiones Secretaría General	31
Conclusiones	32

Introducción

El siguiente documento 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 **2.789** PQRs durante el periodo comprendido entre el 1 de junio al 31 de diciembre de 2022, tomando como fuente de información el módulo de Radicación de PQRs.

A través de este informe, presentaremos los hallazgos más relevantes del análisis, destacando los principales temas identificados en las distintos tipos de PQRs. Asimismo, se proporcionarán las acciones y estrategias implementadas por la UNAD para dar respuesta efectiva y oportuna a cada una de estas solicitudes, con el objetivo de garantizar la satisfacción de nuestros grupos de interés.

El análisis de las PQRs nos brinda una valiosa oportunidad para fortalecer nuestros vínculos con los usuarios y mantenernos comprometidos con la mejora continua consolidando una cultura del buen servicio y atención al usuario cada vez más sólida, impulsando el crecimiento y evolución como organización.

1. Información general de la Gestión de las PQRS

Durante el segundo semestre 2022 se dio respuesta a **2.789** PQRS en un tiempo promedio de **3,8** 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.

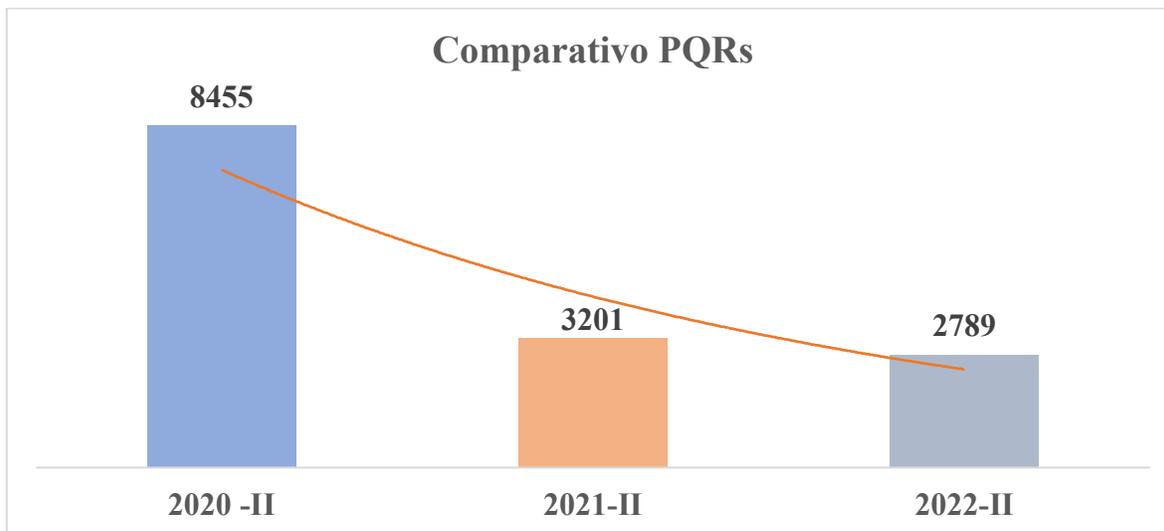
Por otra parte, y como estrategia de seguimiento a la atención de PQRS, se realiza el envío semanal a los Vicerrectores, Gerentes y jefes de unidad mediante correo electrónico la información del estado de las PQRS a su cargo, para que se realice la gestión de respuesta dentro de los tiempos establecidos.

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	CANTIDAD	PROMEDIO DIAS DE RESPUESTA
Soporte Campus Virtual y Correo	247	1,22
Reporte de Incidente Tecnológico	44	2,57
Solicitud de Acceso a Información Pública	1	3,00
Consulta de Información	572	3,66
Felicitación	59	3,75
Sugerencia para la Mejora	25	3,92
Petición	1114	4,05
Queja Sobre el Servicio	349	4,28
Reclamo	313	4,90
Denuncia por Acto de Corrupción	10	6,60
Derecho de Petición	55	7,35
TOTAL GENERAL	2.789	3,89

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

En el comparativo de la gráfica 1, para el segundo semestre del 2020, 2021 y 2022, se evidencia una disminución en la radicación de PQRs, de un 62,1% del 2020-II al 2021- II y un 12,8% del 2021-II al 2022-II, 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 Módulo de Radicación de PQRS (junio - diciembre 2022)

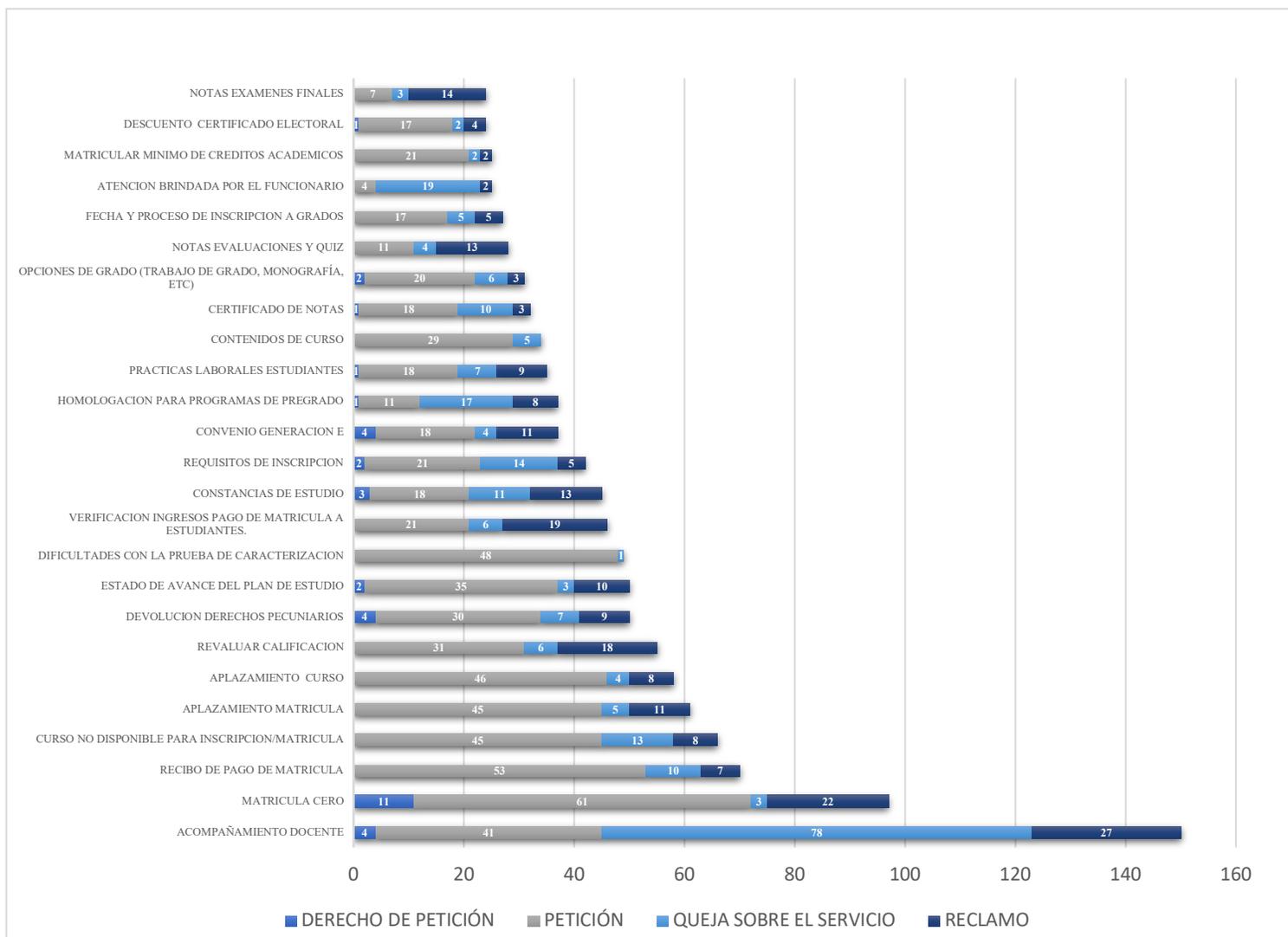
2. Recurrencia de Peticiones, Quejas sobre el Servicio, Reclamos y Derechos de petición.

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 diferente 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 junio - diciembre de 2022, se tienen en cuenta los 27 temas que presentan mayor cantidad de solicitudes resueltas en el segundo semestre de 2022, los cuales se relacionan a continuación.

Temas por tipo de solicitud

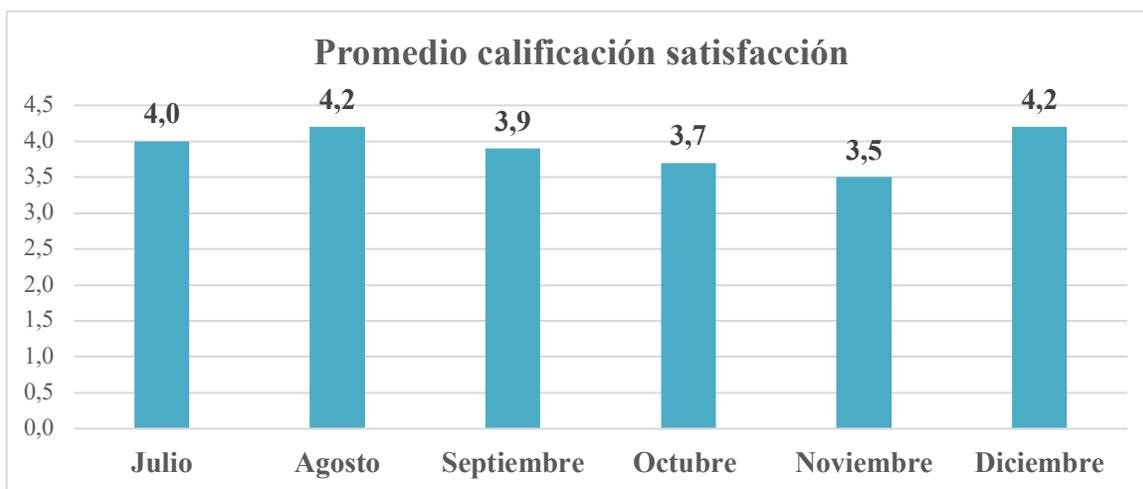


Gráfica 2 - FUENTE: Base de datos Módulo de Radicación de PQRS (junio - diciembre 2022)

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 **2.789** PQRs se realiza por medio de un formulario de valoración en donde se evalúan los siguientes aspectos:

- Amabilidad
- Respuesta adecuada
- Rapidez de la respuesta
- Claridad
- Recomendación del sistema a otro usuario



Gráfica 3 - FUENTE: Base de datos Módulo de Radicación de PQRs (junio - diciembre 2022)

De acuerdo con la gestión realizada durante el segundo semestre de 2022 se obtuvo una calificación promedio de 3,9 (Dentro de la escala de 0 a 5) en donde se resalta la labor realizada por los procesos de Gestión de Recursos Administrativos y Financieros, Gestión de Talento Humano, Gestión de la Información y Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica, labor que se ve reflejada en la valoración realizada por el usuario, donde el comportamiento de la calificación para estos procesos no desciende de 4.0.

Sin embargo, para los meses octubre y noviembre se presenta una disminución en la calificación debido a las PQRs asociadas a oferta de cursos y diplomados como opción de grado para el periodo 16-05.

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 segundo semestre de 2022

4.1 Acompañamiento Docente

Análisis:

- Se relacionan con casuísticas de cursos de diferentes cadenas de formación, con lo cual no hay un patrón de ausencia de acompañamiento y están más relacionadas con procesos evaluativos. Por lo anterior no se identifica patrones que requieran plan de mejoramiento.
- La mayoría de PQRs corresponden a solicitudes en donde el estudiante exige acompañamiento docente.
- En general las situaciones que se reportan obedecen a que los docentes no atienden a tiempo los requerimientos del estudiante ni tampoco lo hacen de manera satisfactoria.
- 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 24 solicitudes radicadas, la recurrencia con este tema obedece a la percepción de los estudiantes sobre la falta de acompañamiento docente al no responder de manera oportuna sus mensajes y/o retroalimentaciones. Así mismo, en dos de estas, se evidencia que los estudiantes no usan de manera correcta los canales de comunicación y desconocen el conducto regular respecto al apoyo docente que pueden tener.
- La primera solicitud de acompañamiento docente la realiza un estudiante de Derecho debido a que no podía avanzar en el curso Derecho Internacional Público porque no había aceptado las normas y condiciones de este.
- La segunda solicitud de acompañamiento docente la realiza un

estudiante del Programa de Administración de Empresas, debido a que está interesado en realizar homologación de cursos con el Programa de Derecho. La respuesta se realiza en consonancia con el Acuerdo número 180 del 23 de noviembre de 2021, por el cual se establece el plazo inicial para la recepción de las solicitudes de homologaciones y validaciones por suficiencia en el programa de Derecho de la UNAD.

Acciones Realizadas:

- Se atiende cada caso dando una respuesta específica que orienta a los estudiantes de manera clara y completa.
- Se revisa la trazabilidad de los casos se evidencia que ya se ha dado respuesta y eso mismo se manifiesta y se socializa.
- Comunicación con los estudiantes a través de respuesta a PQRS y en Campus indicando la manera pertinente y oportuna de comunicar sus solicitudes, dado que lo hicieron en general por los canales y a las personas equivocadas.
- Para dar respuesta a estas solicitudes los docentes, tienen en cuenta la rúbrica de cada curso, también se le orienta a los estudiantes los diferentes medios de comunicación, tales como inducciones, correo institucional, webconferencias, teams, y correo interno del campus virtual.
- Se observa que los docentes de manera acertada y oportuna brindan acompañamiento y flexibilidad en la entrega de actividades, disponiendo de diferentes de comunicación y cumpliendo con la retroalimentación en los diferentes escenarios.

Unidad(es):

- Escuela de Ciencias de la Salud
- Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería
- Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades
- Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas
- Escuela de Ciencias de la Educación
- Escuela de Ciencias Agrícolas, Pecuarias y del Medio Ambiente

4.2 Matricula Cero

Análisis:

- Se presentan PQRS por demora en la aplicación del convenio, a lo que los estudiantes presentan inconformidades ya que al realizar su proceso de matrícula no se refleja el mismo.

Se debe tener en cuenta que el Ministerio de Educación Nacional no indico ningún tipo de requisito para la postulación a este beneficio por tal motivo se presentaron inconvenientes con diferentes estudiantes ya que para el segundo periodo fueron excluidos por diferentes motivos.

Acciones Realizadas:

- Se realizaron verificación de requisitos a los estudiantes antiguos con el fin de incluirlos a este beneficio ya que los aspirantes pueden postularse a nuevo convenio de Política de Gratuidad.

Unidad(es):

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

4.3 Recibo de pago de matrícula

Análisis:

- Se presentan inconvenientes cuando los aspirantes realizan preinscripciones en diferentes años y no culminan el proceso, esto genera error en el sistema ya no le permite volver a realizar algún registro con éxito.

Por otra parte, el registro de los correos electrónicos por los estudiantes en el sistema muchas veces presenta errores de digitación, esto hace que se presenten errores en el sistema con el envío de los enlaces de matrícula ya que no van a llegar a ningún correo.

Acciones Realizadas:

- Por medio de la página principal de la universidad los estudiantes pueden realizar la reimpresión de su factura y una vez pagada pueden proceder con la generación del Acta de Matricula.

La solicitud de eliminación de factura o preinscripciones la pueden realizar por cualquier medio de comunicación tales como correo, teléfono, ventanilla o FUSD.

Unidad(es):

- Registro y Control Académico

4.4 Curso no disponible para inscripción/matricula

Análisis:

- Se presentan 4 PQRS de las cuales dos son exactamente iguales (Corresponde a un DP radicado por duplicado). Se requiere información de mallas. El número y la casuística no requieren plan de mejoramiento.
- La mayoría de las situaciones son matriculas que desean hacer los estudiantes de cursos pendientes de su malla curricular.
- Los estudiantes indican que no le aparecen algunos cursos de la malla curricular para matricular.
- La primera solicitud se realiza debido a que el solicitante realizó su inscripción al programa de Derecho y no al programa de Ciencia Política, por ello, tenía dificultades para inscribir cursos en el sistema. La solución al problema se gestionó a través del líder zonal.

La segunda solicitud el solicitante también realizó su inscripción al programa de Derecho y no al programa de Ciencia Política, por ello, tenía dificultades para inscribir cursos en el sistema. La solución al problema se gestionó a través del correo electrónico de la ECJP.

- Las solicitudes corresponden a matrícula de cursos, se evidencia desconocimiento de la oferta académica en los diferentes períodos,

solicitando así cursos ya inscritos, aprobados o no ofertados en el periodo académico solicitado.

Acciones Realizadas:

- Se atiende cada caso dando una respuesta específica que orienta a los estudiantes de manera clara y completa.
- Se responde a los estudiantes indicando que algunos de los cursos que desean matricular no están ofertados, por lo que se dan instrucciones de matrícula de acuerdo con 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 prerrequisito de otro. Y por ejemplo la oferta completa del programa de TRID se hace dos veces al año (en los períodos 16-01 y 16-04).
- A través de correo electrónico se acelera la solución a la respuesta. El segundo caso, se pone en conocimiento del Líder de la zona centro sur.
- Como estrategia de divulgación, desde la secretaria Académica de la Escuela, se comparte la oferta académica para cada uno de los periodos al cuerpo Docente para que orienten a los estudiantes sobre los cursos que se encuentran disponibles.

Unidad(es):

- Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería
- Escuela de Ciencias de la Salud
- Escuela de Ciencias Agrícolas, Pecuarias y del Medio Ambiente
- Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas
- Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades

4.5 Aplazamiento de Curso

Análisis:

- Se presentaron 3 PQRS donde solicitan revisión de documento adicionales y consultas sobre cómo realizar el trámite correspondiente, incluyendo un caso que no puede ser viable.
- En su mayoría corresponde a inconformidades con las respuestas iniciales de las solicitudes de aplazamiento.
- Los estudiantes indican que desean realizar aplazamiento de cursos por motivos de salud, de trabajo o por desplazamientos en su sitio de prácticas.
- Solicitud realizada por una estudiante del Programa de Ciencia Política, quien solicita el aplazamiento de cursos por razones de salud. Se le otorga una repuesta indicándole la ruta y el paso a paso para realizar esta solicitud a través del SAI.
- Tras analizar las 16 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 presente las fechas para las Novedades las cuales son establecidas y publicadas en el calendario académico de cada año, la ruta correcta para este tipo de solicitudes son los correos electrónicos de Registro y Control Académico, el FUSD o ventanilla ya que al radicarlas por medio de PQRS el tipo de respuesta va ser mayor.

Acciones Realizadas:

- Se atiende cada caso dando una respuesta específica que orienta a los estudiantes de manera clara y completa.
- De acuerdo con cada situación si amerita, se aconseja realizar nuevamente la solicitud adjuntando soportes que justifiquen la petición, ya que, en las negaciones de aplazamientos, muchos no adjuntan soportes que sustente la condición del estudiante.
- Para dar respuesta a estas solicitudes se le indica al estudiante que, a través

del campus virtual, por medio del SAI, puede realizar la solicitud, se le envía el paso a paso, y este es avalado por medio del consejo de escuela, donde valida si es por caso fortuito, o por fuerza mayor.

- Este caso se pone en conocimiento del Líder del programa.
- 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. Lo anterior, considerando el desconocimiento por parte de los estudiantes de los procesos de autogestión por SAI. De igual manera, se relaciona información del Art. 28. Aplazamiento de matrícula del Reglamento Estudiantil.
- 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 (Novedades) se gestiona con la oficina de Registro y Control o por el FUSD.

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
- Escuela de Ciencias Agrícolas, Pecuarias y del Medio Ambiente
- Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas.

4.6 Aplazamiento de Matrícula

Análisis:

- La mayoría de solicitud corresponden a situaciones personales por las que los estudiantes piden aplazamiento de cursos.
- 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.
- Solicitud realizada por una estudiante del Programa de la Especialización en Gestión Pública, quien solicita el aplazamiento de matrícula por razones de salud. Se le otorga una repuesta indicándole

la ruta y el paso a paso para realizar esta solicitud a través del SAI.

- Se evidencia que la gran mayoría corresponde a solicitudes de aplazamiento extemporáneo por cuestiones de fuerza mayor y solicitudes de respuesta a su proceso de aplazamiento por SAU, mostrando desconocimiento de la autogestión por SAI.
- Los estudiantes no tienen presente las fechas para las Novedades las cuales son establecidas y publicadas en el calendario académico de cada año, la ruta correcta para este tipo de solicitudes son los correos electrónicos de Registro y Control Académico, el FUSD o ventanilla ya que al radicarlas por medio de PQRS el tipo de respuesta va ser mayor.

Acciones Realizadas:

- Se indica que dependiendo de la extemporaneidad y la situación se realice por el sistema, para que sea considerada.
- Para dar respuesta a estas solicitudes se le indica al estudiante que, a través del campus virtual, por medio del SAI, puede realizar la solicitud, se le envía el paso a paso, y este es avalado por medio del consejo de escuela, donde valida si es por caso fortuito, o por fuerza mayor.
- Este caso se pone en conocimiento del Líder del programa.
- La ECSAH realiza el procedimiento de aplazamiento de acuerdo con el procedimiento establecido para tal fin. En respuesta a los estudiantes se direcciona al conocimiento de dicho procedimiento.
- Los estudiantes cuando van a realizar un aplazamiento extemporáneo lo deben realizar mediante el campus por medio del SAI. (Gestión Académica). Un aplazamiento dentro de fechas (Novedades) se gestiona con la oficina de Registro y Control o por el FUSD.

Unidad(es):

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

4.7 Dificultades con la prueba de caracterización

Análisis:

- Las dificultades con la prueba de caracterización es el principal tema de consulta de los estudiantes. El análisis de las razones de dichas consultas, evidencia que la causa principal son las omisiones por parte del estudiante al diligenciar la prueba y por lo tanto el sistema no le permite cerrar la misma.

Acciones Realizadas:

- Las principales acciones están enfocadas en realizar orientaciones y acompañamiento efectivo al estudiante en el momento del diligenciamiento de la prueba, por parte de los consejeros académicos en los respectivos centros.

Unidad(es):

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

4.8 Devolución de Derechos Pecuniarios

Análisis:

- En el marco de la misión institucional que se desarrolla en la Universidad, se brindan diferentes servicios a los estudiantes, y particularmente, se da respuesta a las solicitudes 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 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 procedente según aplique el caso elevado ante ésta Vicerrectoría.

Unidad(es):

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

4.9 Estado de avance del plan de estudio

Análisis:

- Se presentan 2 PQRS que especifican aspectos relacionados con el cierre en el trámite de grados.
- Son casos en donde los estudiantes desean conocer los cursos pendientes de acuerdo con su programa.
- Estudiante indica que desea asesoría sobre la malla curricular del programa.
- Las solicitudes radicadas bajo este ítem se centran en la orientación de

la malla curricular y consulta de créditos aprobados y por aprobar. Además, 1 de las 8 solicitudes corresponden a solicitud de proceso de graduación.

Acciones Realizadas:

- Se atiende cada caso dando una respuesta específica que orienta a los estudiantes de manera clara y completa.
- Se les indica y en la mayoría de los casos se relaciona la malla curricular con los cursos pendientes
- Se le brinda la asesoría sobre su plan de estudios y de los cursos que debe de inscribir.
- Desde el liderazgo del programa al cual pertenece cada 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 esta.

Unidad(es):

- Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería
- Escuela de Ciencias de la Salud
- Escuela de Ciencias Agrícolas, Pecuarias y de Medio Ambiente
- Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades.

4.10 Requisitos de Inscripción

Análisis:

- Aspirante presenta queja porque no pudo presentar la prueba de selección al programa de TRID.
- La primera solicitud la realiza un aspirante al programa de Derecho quien solicita información para realizar la preinscripción. La respuesta se dirige a ofrecer el paso a paso de este proceso.

La segunda solicitud la realiza un aspirante al programa de Derecho quien manifiesta haber tenido problemas técnicos en la presentación

de la prueba de selección. La respuesta dada se centra en indicar que es el aspirante quien deberá procurar tener todas las condiciones técnicas para presentar esta prueba.

- Se realiza verificación del reporte y se evidencian solicitudes asignadas que no corresponden con el tema asignado.

Los requisitos de Matricula se encuentran en la página principal de la UNAD.

Acciones Realizadas:

- Se invita a presentarse nuevamente para postularse al programa de TRID, se le indican las fechas para que este atenta y pueda presentar la prueba sin ningún percance.
- Las solicitudes se ponen en conocimiento del Líder del Programa.
- Este tipo de solicitudes se pueden escalar por medios de comunicación tales como correo o FUSD.

Unidad(es):

- Escuela de Ciencias de la Salud.
- Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas.
- Registro y Control Académico

4.11 Revaluar Calificación

Análisis:

- Se presentan 4 PQRS que correspondiente a casuísticas independientes y no tienen tendencia identificada en el tema presentado. Dado el número y tipo de consultas no reiteradas y que no afectan el trámite que se realiza actualmente, dichas solicitudes no requieren plan de mejoramiento.
- Los estudiantes no están de acuerdo con sus calificaciones y por lo tanto generan este tipo de reclamación

- Los estudiantes solicitan la revisión de sus notas, ya que no están de acuerdo con sus calificaciones.
- Esta solicitud la realiza un estudiante de Ciencia Política, quien manifiesta su inconformidad por no aprobar el curso de Historia de las Ideas Políticas. La respuesta se elaboró a partir de un informe detallado dado por el tutor del curso en mención.
- Las solicitudes evidencian que los estudiantes desean una segunda revisión de sus aportes.

Acciones Realizadas:

- Se atiende cada caso dando una respuesta específica que orienta a los estudiantes de manera clara y completa.
- Es necesario que el director o docente revise la trazabilidad de la información, para estos casos se sustenta la solicitud.
- Se tuvo en cuenta revisar nuevamente las calificaciones y en algunos casos se adjunta rúbrica, sustentando la calificación.
- La solicitud se pone en conocimiento del tutor del curso Historia de las Ideas Políticas.
- Se revisan este tipo de situaciones bajo los lineamientos de la rúbrica de evaluación según el curso y de esta manera se retroalimenta. En los casos en que hay lugar, se procede a ajustar la calificación

Unidad(es):

- Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería
- Escuela de Ciencias de la Salud.
- Escuela de Ciencias Agrícolas, Pecuarias y Medio Ambiente
- Escuela de Ciencias Jurídicas y políticas.
- Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades.

4.12 Contenido de Curso

Análisis:

- Se presenta un solo requerimiento de una estudiante que presenta dificultades en el manejo de la plataforma y acceso a la información de un curso.
- Inconveniente que se presentan cuando ya se ha dado inicio al periodo académico, como: restricciones aplicadas por la VIMEP (estaban mal configuradas y no dejaban ver contenidos ni actividades, otras por fecha de cierre, o por configuración de la aceptación de las Normas y Condiciones del curso; por configuración de las fechas en las actividades con respecto a la agenda).

Acciones Realizadas:

- Se atiende cada caso dando una respuesta específica que orienta a los estudiantes de manera clara y completa.
- Corresponden a situaciones que genera el alistamiento del curso proceso a cargo de VIMEP, para la atención de estos casos se revisaron los casos y se enviaron a los gestores tecno pedagógicos de la VIMEP para que dieran solución a las diferentes inconsistencias reportadas en los cursos, a través de dos formularios en los cuales soporte Campus reporta los problemas que se presentan en los cursos activos.

Unidad(es):

- Escuela de Ciencias Agrícolas, Pecuarias y Medio Ambiente.
- Gerencia de Plataformas e Infraestructura Tecnológica.

4.13 Constancia de Estudios

Análisis:

- El estudiante solicita un certificado de estudios.
- Los formatos no cumplen con las necesidades de todos los estudiantes, ya que quieren que se les coloque o se les quite información según la entidad para la que lo requieran.
- Los estudiantes realizan solicitudes de este tipo por medio de PQRS, sin tener en cuenta que el canal de comunicación correcta es la herramienta del FUS DIGITAL y los correos electrónicos destinados para la atención de cada uno de los centros.
- La universidad pública la circular de derechos pecuniarios en diciembre de todos los años, sin embargo, los estudiantes siguen presentando quejas manifestando que los costos son muy altos.

Acciones Realizadas:

- De acuerdo con el requerimiento del estudiante se le indica que debe solicitarlo con la oficina registro y control.
- Por medio de la página de Calidad de la UNAD los estudiantes pueden validar los diferentes formatos con los que se cuentan.
- La herramienta del FUSD está diseñada para dar alcance a este tipo de solicitudes de certificados y/o constancias y esta publicada en la página principal de la UNAD, sin embargo, los estudiantes asumen que las respuestas que radican por este medio se les va a enviar a los correos electrónicos aun cuando el paso a paso del FUSD es muy claro.

Unidad(es):

- Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería
- Registro y Control Académico

4.14 Certificado de Notas

Análisis:

- Los formatos no cumplen con las necesidades de todos los estudiantes, ya que quieren que se les coloqué o se les quite información según la entidad para la que lo requieran.
- Los estudiantes realizan solicitudes de este tipo por medio de PQRS, sin tener en cuenta que el canal de comunicación correcta es la herramienta del FUS DIGITAL y los correos electrónicos destinados para la atención de cada uno de los centros.
- La universidad pública la circular de derechos pecuniarios en diciembre de todos los años, sin embargo, los estudiantes siguen presentando quejas manifestando que los costos son muy altos.

Acciones Realizadas:

- Por medio de la página de Calidad de la UNAD los estudiantes pueden validar los diferentes formatos con los que se cuentan.
- La herramienta del FUSD está diseñada para dar alcance a este tipo de solicitudes de certificados y/o constancias y esta publicada en la página principal de la UNAD, sin embargo, los estudiantes asumen que las respuestas que radican por este medio se les va a enviar a los correos electrónicos aun cuando el paso a paso del FUSD es muy claro.

Unidad(es):

- Registro y Control Académico

4.15 Homologación para programas de pregrado

Análisis:

- Se presentan 2 PQRS una de las cuales solicita orientación sobre cómo realizar el trámite y la segunda pide revisión de un Acuerdo de homologación realizado en el año 2017. Dado el número y tipo de



CO18/8455



CO17/7811



CO14/6011

Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis



CO14/6012

Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis

consultas no reiteradas y que no afectan el trámite que se realiza actualmente.

- La situación más recurrente, son solicitudes de incluir cursos que han sido homologados internamente en su registro académico.
- Estudiante indica que desea asesoría sobre el proceso de homologación.
- Las 3 solicitudes radicadas corresponden son con respecto a conocer el estado de la homologación, como alcance se les hace llegar en pdf el resultado de estas.

Acciones Realizadas:

- Se atiende cada caso dando una respuesta específica que orienta a los estudiantes de manera clara y completa.
- Se indica al estudiante que ese proceso no genera un ajuste de su registro académico individual, por el contrario, el estudiante debe tener presente estos cursos para no volver a matricularlos.
- 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.
- Se realiza seguimiento y revisión de tiempos por todos los actores del proceso. De igual forma, se brinda orientación sobre el debido proceso de cargue y consulta por el sistema SIHO.

Unidad(es):

- Escuela de Ciencias Agrícolas, Pecuarias y Medio Ambiente.
- Escuela de Ciencias de la Salud.
- Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería
- Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades.

4.16 Opciones de Grado(Trabajo de grado, monografía, etc.)

Análisis:

- Esta solicitud la realiza una estudiante de la Maestría en Gobierno, Políticas Públicas y desarrollo territorial, quien desea recibir información sobre las posibles opciones de grado. La respuesta se realiza con base al Acuerdo 0029 de diciembre 13 de 2013, por medio del cual se expide el Reglamento Estudiantil de la UNAD, con el objeto de ampliar la información de las opciones de grado.
- Las solicitudes corresponden a orientación sobre las opciones de grado disponibles. Una de las 4 radicadas, corresponde a la solicitud de una alternativa de trabajo de grado.

Acciones Realizadas:

- La solicitud se pone en conocimiento del Líder del Programa.
- Mediante un asesoramiento personalizado y análisis de cada caso, se asesora al estudiante en el proceso de inscripción y selección de opción de grado

Unidad(es):

- Escuela de Ciencias Jurídicas y políticas.
- Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades.

4.17 Verificación Ingresos pago de matrícula a Estudiantes

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.

- Los pagos presentan inconvenientes cuando se realizan por canales como Daviplata, Nequi, Corresponsales.

Acciones Realizadas:

- Los estudiantes deben remitir la solicitud de confirmación a la oficina de tesorería mediante correo electrónico de recaudos.teroreria@unad.edu.co
- Los soportes de pago deben contener toda la información referente al titular de lo contrario se debe indicar en el cuerpo del correo de manera que se pueda realizar una confirmación correcta del pago.

Unidad(es):

- Registro y Control Académico.

4.18 Convenio Generación E

Análisis:

- Estas PQRS se presentan por desconocimiento del Manual Operativo del convenio por parte del estudiante aun cuando este es de conocimiento público desde la página del MEN.

Acciones Realizadas:

- La dependencia encargada de brindar información o resolver cualquier duda o inquietud referente a este convenio es la VISAE por medio del correo generacione.equidad@unad.edu.co.
- Desde la página principal de la UNAD se cuenta con un micrositio referente al convenio de GENERACION E.

Unidad(es):

- Registro y Control Académico.

4.19 Prácticas Laborales Estudiantes

Análisis:

- Se presenta 1 PQRS relacionada con pasantía, se le otorga respuesta. Dado el número y tipo de consultas no reiteradas y que no afectan el trámite que se realiza actualmente.
- Los estudiantes presentan dudas al finalizar su plan de estudios de cómo deben realizar sus prácticas profesionales.
- Las solicitudes radicadas bajo este ítem se centran en el desarrollo del componente práctico del programa de Psicología. Una de estas está relacionada con la activación del curso de Práctica Escenario 1, aplazado por el estudiante.

Acciones Realizadas:

- Se atiende cada caso dando una respuesta específica que orienta a los estudiantes de manera clara y completa.
- Se les envía la información del paso a paso que deben realizar para este tipo de solicitudes.
- Desde el liderazgo del componente práctico, se brinda orientación y acompañamiento de acuerdo con el requerimiento del estudiante

Unidad(es):

- Escuela de Ciencias Agrícolas, Pecuarias y Medio Ambiente.
- Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería.
- Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades.

4.20 Matricular mínimo de créditos Académico

Análisis:

- Se presenta 2 PQRS de las cuales una es exactamente igual a la solicitada en estado de avance en el plan de estudios y la otra es una solicitud de insatisfacción con las calificaciones. Dado el número y tipo de consultas no reiteradas y que no afectan el trámite que se realiza

- Las solicitudes corresponden a matrícula de mínimo de créditos, se evidencia desconocimiento del debido proceso y cantidad de créditos a inscribir en cada periodo académico

Acciones Realizadas:

- Se atiende cada caso dando una respuesta específica que orienta a los estudiantes de manera clara y completa.
- Se brinda la directriz respecto a la cantidad de créditos a inscribir y se orienta al estudiante en el debido proceso por medio del FUSD y formato F-7-2-1.

Unidad(es):

- Escuela de Ciencias Agrícolas, Pecuarias y Medio Ambiente.
- Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades.

4.21 Fecha y proceso de inscripción a Grados

Análisis:

- La publicación del calendario de Grados se realiza en enero de cada año, allí se indican las fechas para todos los tipos de grados como Ordinarios, Extraordinarios o Ventanilla.
- Se demora la respuesta ya que primero se acudió al centro donde se encuentra inscrito al estudiante para que fueran ellos quien le indicaran el procedimiento para grados, el centro de Popayán considero no tener injerencia en el caso y la devolvió para respuesta desde la oficina de grados a nivel nacional, cabe aclarar que la información que se maneja desde la sede nacional es la misma que debe manejar todos los centros.

Acciones Realizadas:

- Los estudiantes deben tener en cuenta todas las fechas estipuladas en el calendario de grados ya que allí se especifica la fecha específica para cada uno de los procesos.

- Se dan por llamada a los centros o vía correo electrónicos para resolver dichas PQR'S

Unidad(es):

- Registro y Control Académico.
- Secretaria General

4.22 Acta de Matrícula

Análisis:

- Los estudiantes una vez realizados 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

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	CANTIDAD	PROMEDIO DIAS DE RESPUESTA
Petición	64	8
Derecho de Petición	1	1
TOTAL	86	8

Tabla 2 - FUENTE: Base de datos Módulo Radicación de PQRS (junio – Diciembre 2022)

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 8 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 segundo semestre de 2022 se redujo en un 12,8% la radicación de PQRs con respecto al mismo 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 continúa 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.