

REPORTE PQRS CUARTO TRIMESTRE 2022

MÓDULO DE RADICACIÓN DE PQRS

BOGOTA, DICIEMBRE 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 **1136** solicitudes durante el periodo comprendido del 1° de Octubre al 31 de Diciembre 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	403
Consulta de Información	235
Queja sobre el Servicio	160
Reclamo	128
Soporte Campus Virtual y Correo	115
Felicitación	42
Derecho de Petición	20
Reporte de Incidente Tecnológico	18
Sugerencia para la Mejora	10
Denuncia por Acto de Corrupción	4
Solicitud de acceso a información Pública	1
Total General	1136

Tabla 1 – Fuente: Módulo Radicación PQRS (octubre – diciembre 2022)

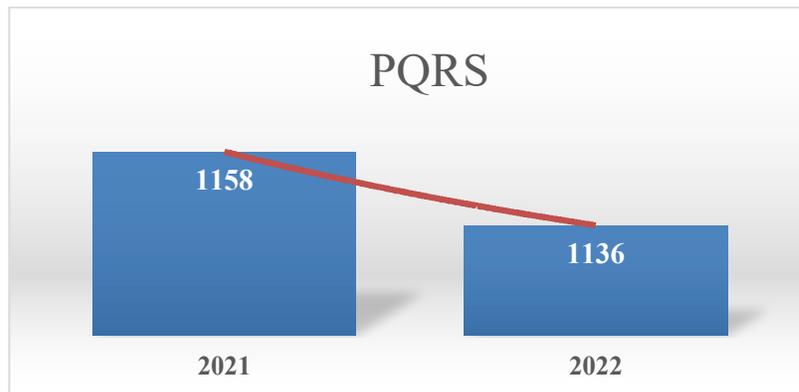


Gráfico 1 – Fuente: Módulo Radicación PQRs (octubre – diciembre 2022)

Para el cuarto trimestre de 2022 los grupos de interés interpusieron **1136** PQRs siendo las peticiones el tipo de solicitud con mayor cantidad de solicitudes con un **35.4%** del total de las solicitudes. Por otra parte, y en comparación con el mismo periodo en el año 2021 se recibieron **1.158** solicitudes, para el 2022 se evidencia una disminución del **23%**.

2. Total, PQRs atendidas por unidad y tiempos de respuesta

Unidad	Promedio Días de Respuesta	Cantidad
Gerencia De Innovación Y Desarrollo Tecnológico	1,2	163
Oficina De Control Interno Disciplinario	2,0	2
Vicerrectoría De Medios Y Mediaciones Pedagógicas	2,7	16
Registro Y Control Académico	3,4	288
Vicerrectoría Académica Y De Investigación	3,6	17
Gerencia De Talento Humano	3,7	10
Escuela De Ciencias Agrícolas, Pecuarias Y Del Medio Ambiente	4,3	45
Escuela De Ciencias Políticas	4,4	17
Escuela De Ciencias De La Salud	4,8	33
Escuela De Ciencia Básicas, Tecnología E Ingeniería	4,8	138
Vicerrectoría De Desarrollo Regional Y Proyección Comunitaria	4,8	13
Escuela De Ciencias De La Educación	5,0	75
Contac Center	5,0	10
Escuela De Ciencias Administrativas, Contables, Económicas Y De Negocios	5,1	72
Gerencia De Calidad Y Mejoramiento Organizacional	5,5	2
Escuela De Ciencias Sociales, Artes Y Humanidades	5,7	121
Gerencia Administrativa Y Financiera	6,0	6
Vicerrectoría De Servicios A Aspirantes, Estudiantes Y Egresados	6,4	70
Secretaría General	7,6	37
Dirección De Centro	20	1
Total general	4,2	1136

Tabla 2 - FUENTE: Base de datos Módulo Radicación PQRs (octubre - diciembre 2022)

Se evidencia que las respuestas dadas a las **1136** PQRs recibidas al 31 de diciembre de 2022 fue en un tiempo promedio de **4,2** 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 y jefes de unidad con la información de las solicitudes próximas a vencer, 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 1,136 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

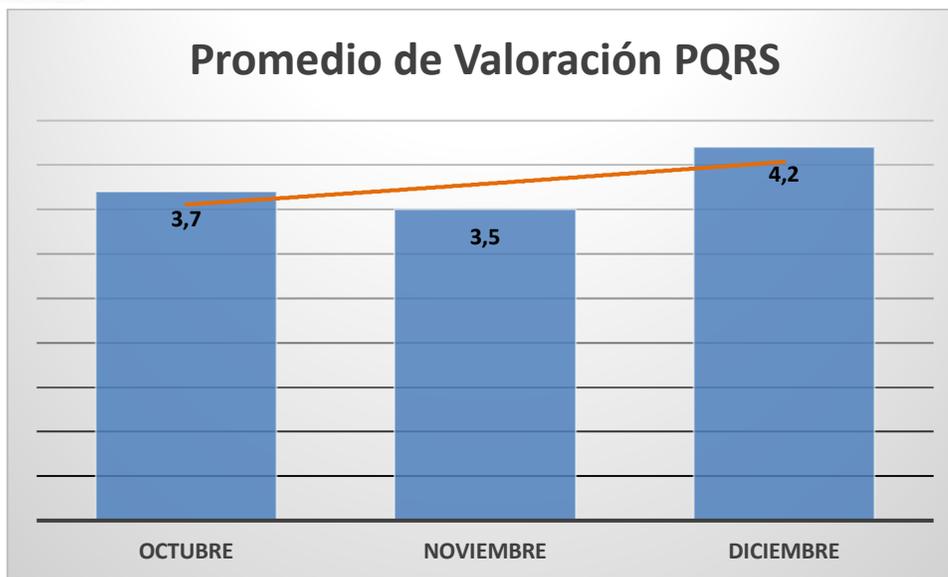


Gráfico 1- FUENTE: Base de datos Módulo Radicación PQRS (octubre - Noviembre 2022)

De acuerdo con la gestión realizada durante el cuarto trimestre de 2022, se obtuvo una calificación promedio de 3,8 (Dentro de la escala de 0 a 5) en donde se resalta la gestión del servicio 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, labor que se ve reflejada en la valoración realizada por el usuario con un incremento positivo en el mes de diciembre, donde el comportamiento de este es mayor a 4,0.

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.