

Informe de la Gestión de PQRS segundo trimestre 2024

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



Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Múts

Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Múts

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 2598 solicitudes durante el periodo comprendido del 1° de abril al 30 de junio de 2023, tomando como fuente de información el Módulo de Radicación de PQRS.

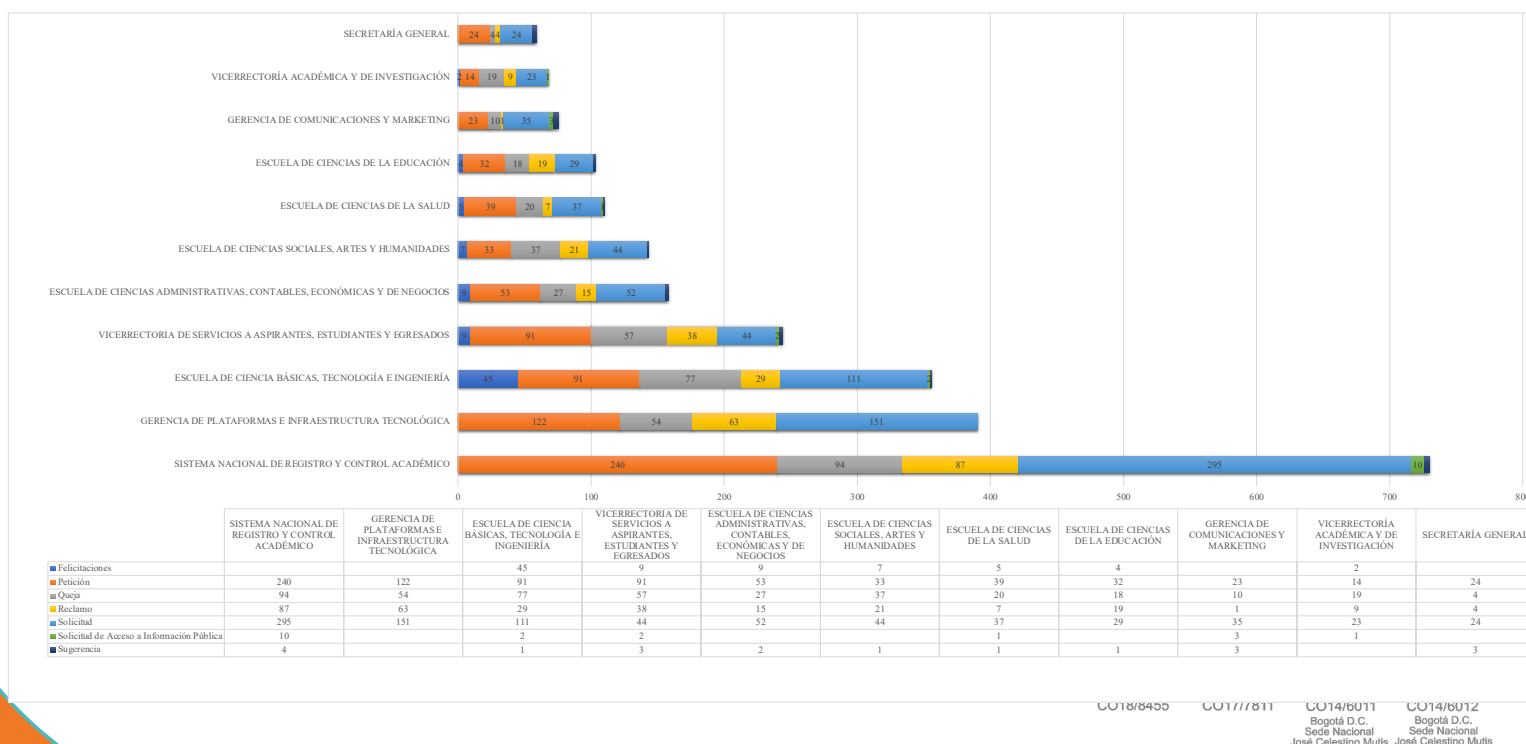
1. Información general de la Gestión de las PQRS

Para el segundo trimestre del año 2024 en el periodo comprendido entre el 1° de abril al 30 de junio de 2024, se recibieron un total de 2.598 solicitudes distribuidas entre los diferentes tipos de solicitud.

TIPO	CANTIDAD	%
Solicitud	894	34,4
Petición	803	30,9
Queja	442	17,0
Reclamo	310	11,9
Felicitaciones	109	4,2
Sugerencia	21	0,8
Solicitud de Acceso a Información Pública	19	0,7
Total general	2598	

Se denota que los principales tipos de solicitud que llegan a las distintas dependencias son solicitud como requerimientos de información, acceso a servicios y consultas generales con un porcentaje de 34,4%, para las peticiones, queja y reclamo 30,9 %, 17%, y 11.9% respectivamente. Finalmente, se podría observar que durante ciertos períodos (como al inicio del periodo académico) hay un incremento notable en las solicitudes y peticiones, lo que puede estar relacionado con la inscripción y la orientación académica.

El gráfico 2 muestra la cantidad de solicitudes recibidas y atendidas por cada unidad de la organización por el tipo de solicitud.



La Grafica 2 la distribución de solicitudes por unidad se destaca las recibidas por Registro y Control Académico, con un total de **730** solicitudes equivalente a un **28,1%**, seguido de la Gerencia de plataformas e infraestructura tecnológica, con **390** solicitudes equivalente a un **15%**. Asimismo, la Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería (ECBTI) y la Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados recibieron **356 Y 244** respectivamente para un total del **23,1%**.

Este análisis pone de manifiesto que Registro y Control Académico es la dependencia que recibe la mayor cantidad de solicitudes debido a la gestión principal en los procesos y servicios académicos y la GPIT por los temas de soporte a campus virtual.

2. Nivel de satisfacción de la respuesta de las PQRS



Calificación promedio de las respuestas a las PQRS

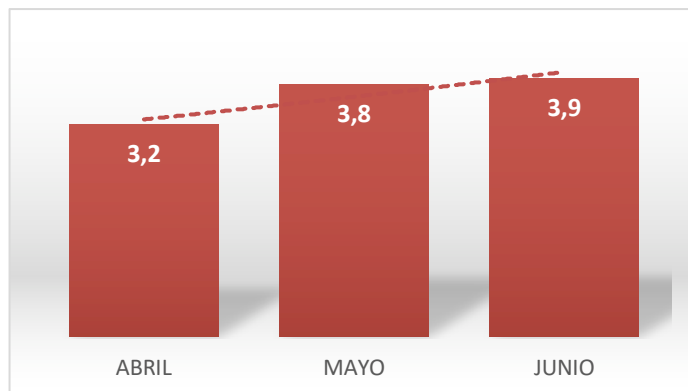


Gráfico 3. Calificación promedio de la satisfacción de las respuestas PQRS – Segundo trimestre 2024

Durante el segundo trimestre de 2024, la gestión de las PQRS ha obtenido una calificación promedio de 3.7 en una escala del 0 al 5. Esta calificación refleja el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio ofrecido por los diferentes procesos.

No obstante, es importante señalar que las calificaciones obtenidas para este periodo se mantuvo. Es importante implementar estrategias y acciones de mejora para aumentar la satisfacción que conlleve a fortalecer los tiempos de respuesta.

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 26 días, es evidente que se incrementó.

UNIDAD	PROMEDIO DIAS	CANTIDAD
GERENCIA DE TALENTO HUMANO	4	12
GERENCIA DE PLATAFORMAS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	5	390
GERENCIA DE COMUNICACIONES Y MARKETING	6	75
VICERRECTORÍA DE MEDIOS Y MEDIACIONES PEDAGÓGICAS	6	48
VICERRECTORÍA DE RELACIONES INTERSISTÉMICAS E INTERNACIONALES	6	4
GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9	6
CEAD JAG	11	14
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA SALUD	11	110
UDR SOACHA	14	3
ESCUELA DE CIENCIA BÁSICAS, TECNOLOGÍA E INGENIERÍA	14	356
ESCUELA DE CIENCIAS AGRÍCOLAS, PECUARIAS Y DEL MEDIO AMBIENTE	14	49
SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	15	730
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, ARTES Y HUMANIDADES	16	143
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS	26	158
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	27	103
VICERRECTORÍA ACADÉMICA Y DE INVESTIGACIÓN	28	68
SECRETARÍA GENERAL	28	59
ESCUELA DE CIENCIAS POLITICAS	40	3
VICERRECTORIA DE SERVICIOS A ASPIRANTES, ESTUDIANTES Y EGRESADOS	41	244
VICERRECTORIA DE INCLUSIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO REGIONAL Y PROYECCIÓN COMUNITARIA	54	15
CCAV FACATATIVA	57	2
CEAD BUCARAMANGA	82	1
GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA	87	5
TOTAL	26	2598

Como estrategia de seguimiento a la atención de PQRS se realiza el envío de mensaje a través del módulo de PQRS, como recordatorio de la importancia de la gestión de las solicitudes en los tiempos prudentes, sin embargo, teniendo en cuenta el cambio del módulo se envió los recursos de instructivos y paso a paso para la gestión del nuevo módulo.

Por otra parte, se realizan sesiones individuales con los líderes con la intención de dar claridades y verificar inconvenientes en el funcionamiento del módulo se espera fortalecer el compromiso y promover la cultura del buen servicio Unadista. Finalmente, se logra identificar la necesidad de realizar la notificación de las PQRS de manera automática al igual que la importancia de generar espacios de cualificación que fortalezcan las habilidades de servicio.

4. Análisis del Riesgo: Aumento en la Radicación de Peticiones y Reclamos Riesgo 3860

El aumento en la radicación de peticiones y reclamos dentro de la institución representa un riesgo significativo para la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Al analizar este riesgo, se observa que la cantidad de solicitudes radicadas está directamente relacionada con el número de matrículas activas, lo que indica que, a mayor número de estudiantes matriculados, mayor es el volumen de solicitudes que la institución debe gestionar.

Indicador: Número de solicitudes radicadas / Número de matrícula activa

ZONA	ESTUDIANTES	PQRS	%
Zona Centro Bogotá Cundinamarca	42937	761	0,36
Zona Caribe	38320	301	0,14
Zona Sur	26351	201	0,10
Zona Centro Sur	25498	381	0,18
Zona Occidente	24270	250	0,12
Zona Centro Oriente	19813	155	0,07
Zona Centro Boyacá	18493	106	0,05
Zona Amazonía Orinoquía	14222	138	0,07
ANONIMO	N/A	215	0,10
SEDE NACIONAL	N/A	90	0,04
Total general	209904	2598	1,24