

REPORTE PQRS TERCER 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 **2972** solicitudes durante el periodo comprendido del 1° de Julio al 30 de septiembre de 2023, tomando como fuente de información el Módulo de Radicación de PQRS.

Dentro de este documento se realizaron una serie de análisis estadísticos, que se presentan ante el público por medio de tablas, gráficos y explicaciones de estos. En este documento se encuentran los resultados de un arduo trabajo a lo largo del periodo mencionado y del cual se presentan los principales índices del comportamiento de las PQRS que llegan a las distintas zonas y dependencias de la UNAD, las cuales tienen la responsabilidad de atender de manera ágil, eficaz y asertiva, las solicitudes de todos los usuarios.

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. Y por parte de los usuarios se busca la realimentación para mejorar la calidad del servicio hacia ellos mismos.

1. Información general de la Gestión de las PQRS

Para el tercer trimestre del año 2023 en el periodo comprendido entre el 1° de Julio y el 30 de septiembre de 2023, fueron registradas las respuestas para un total de **2972** solicitudes distribuidas entre los principales tipos de solicitud (Tabla 1).

Tipo de solicitud	Número de solicitudes	Porcentaje de solicitudes
Soporte campus virtual y correo	1010	33,98 %
Petición	882	29,68 %
Consulta de información	511	17,19 %
Queja sobre el servicio	244	8,21 %
Reclamo	236	7,94 %
Reporte de incidente tecnológico	27	0,91 %
Felicitación	23	0,77 %
Sugerencia para la mejora	19	0,64 %
Derecho de petición	17	0,57 %
Denuncia por acto de corrupción	2	0,07 %
Solicitud de acceso a información pública	1	0,03 %
Total general	2972	100%

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

En la Tabla 1 se denota que los principales tipos de solicitud que llegan a las distintas dependencias son soporte campus virtual y correo, petición, consulta de información, queja sobre el servicio y reclamos, con porcentajes de **33.98%**, **29.68%**, **17.19%**, **8.21%** y **7.94%**, respectivamente. El comportamiento de los tipos de solicitudes se puede observar en el gráfico 1, donde se evidencian la diferencia en la cantidad de solicitudes según la tipología en una base porcentual.

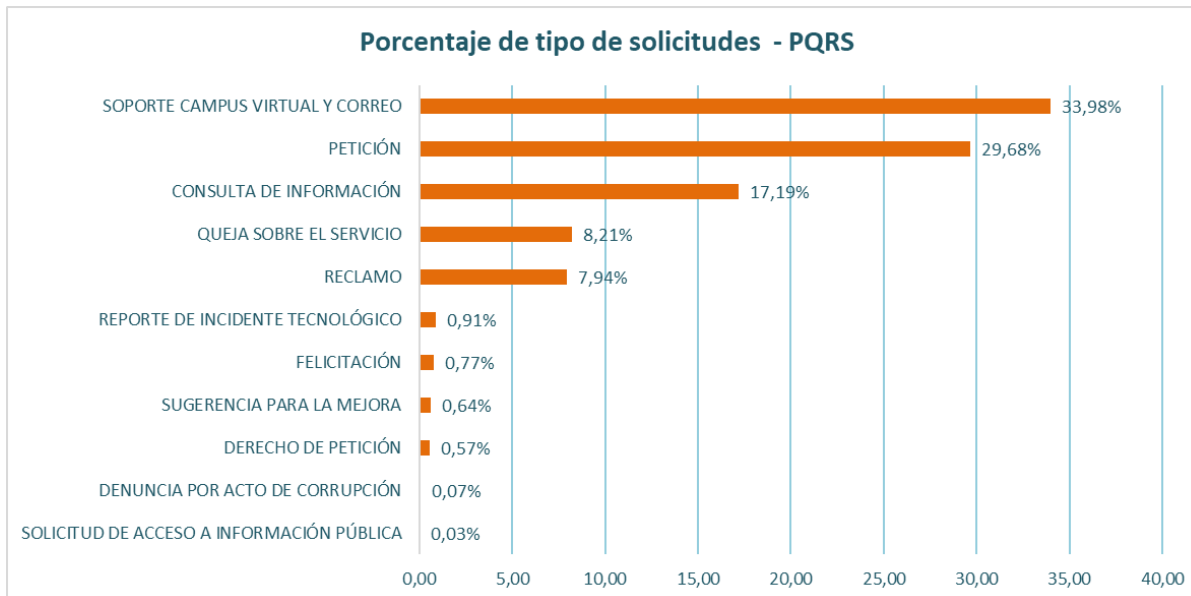


Gráfico 1. Distribución porcentual de los tipos de solicitudes registrados como PQRS – Tercer trimestre de 2023

Por otro lado, se decidió analizar los principales tipos de solicitudes que llegaban a cada una de las dependencias de la UNAD, en el gráfico 2 se evidencia que todas las dependencias reciben diferente número de solicitudes donde se destaca el número de solicitudes que recibe la Gerencia de Plataformas e Infraestructura Tecnológica - GPIT (**1109** solicitudes), seguido de Registro y Control Académico (**810** solicitudes), seguido de la Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería (ECBTI) y Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios (ECACEN), con **236** y **137** solicitudes, respectivamente.

De igual manera dentro de cada una de las dependencias de la UNAD se evidencia que la cantidad total de solicitudes se separa según el tipo de solicitud que fue recibido. Sin embargo, dependiendo de la dependencia referida los tipos de solicitud varían según las necesidades que cada dependencia puede suplir a los grupos de interés que utilizan los PQRS. Este es el caso de las solicitudes que se refieren al soporte del campus virtual y al correo electrónico, el cual esta netamente asociado con la dependencia de Gerencia de Innovación y Desarrollo Tecnológico que recibió un total de **1006** de este tipo de solicitudes que representan el **99.6%** del total de estas.

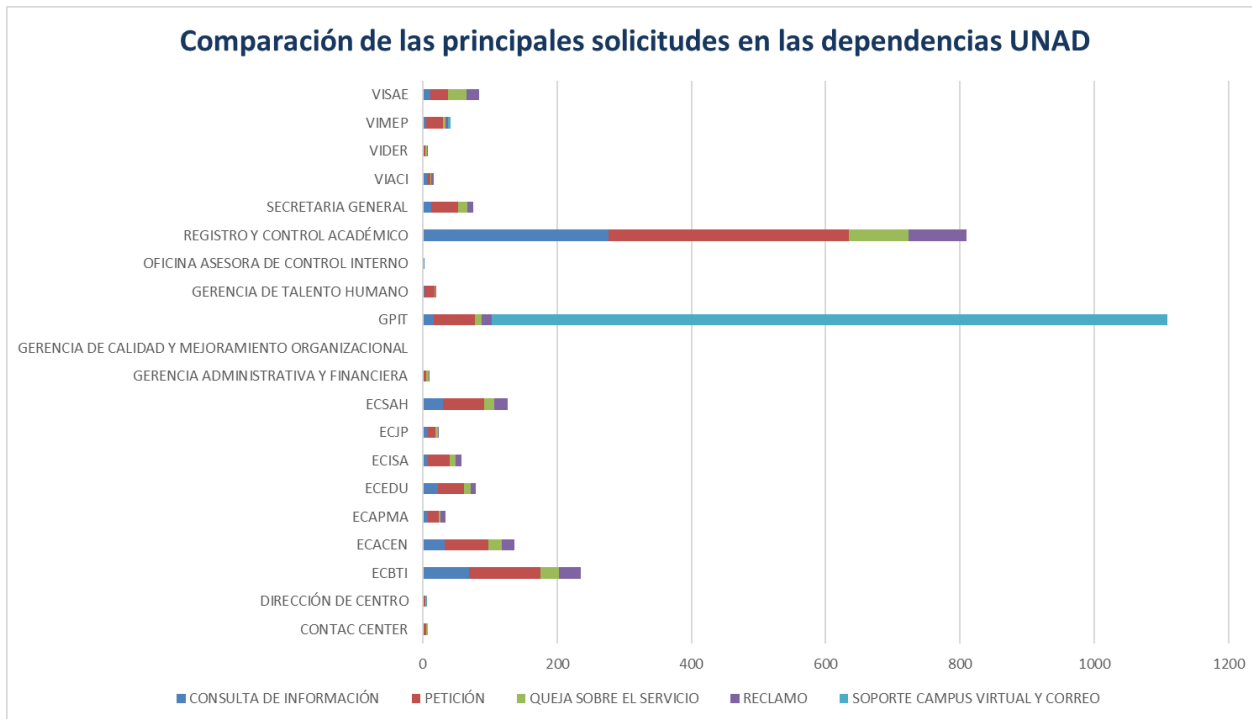


Gráfico 2. Comparación de las principales solicitudes en las dependencias UNAD

Adicionalmente, se incluyó el análisis de la cantidad de PQRS que fueron recibidos, tramitados y respondidos en cada una de las zonas (Ilustración 1); la cantidad se presenta en forma de porcentaje con respecto al total de solicitudes recibidas en el tercer trimestre del año 2023 (2972 solicitudes). En esta se evidencia la participación de cada zona, y se destacan directamente el campus virtual (37.55%) y la sede nacional (34.99%), en este caso identificadas como zonas ya que engloban las necesidades de todas las regiones de Colombia incluida la sede en Florida (0.03%), como zona representante a nivel internacional.

MAPA UNAD

PQRS Zonal

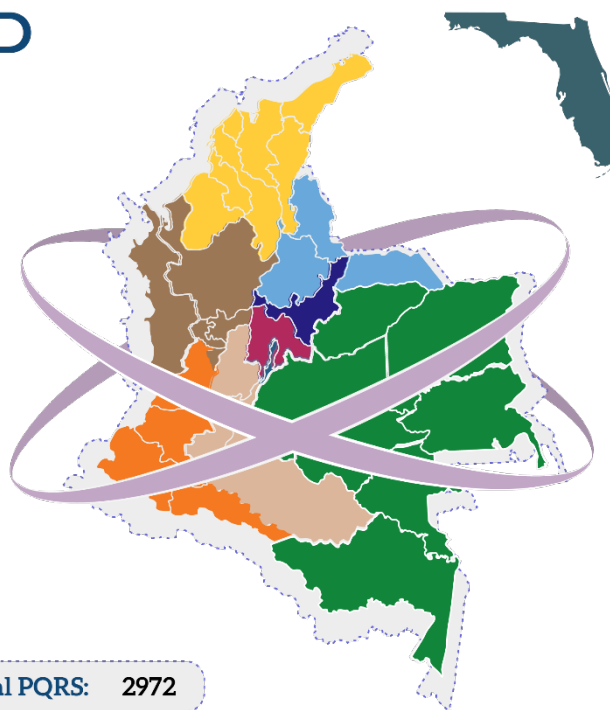
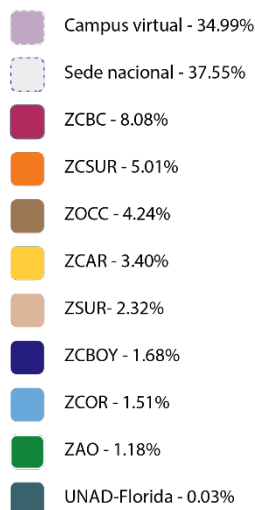


Ilustración 1. Mapa de PQRS por zona

2. Avance de la PQRS como herramienta de mejora de la experiencia del usuario

Ahora bien, para evaluar el avance de la implementación de las PQRS en el tiempo es necesario comparar el estado actual con sus precedentes. Así mismo evaluar cómo es la relación de los grupos de interés con las distintas dependencias de la UNAD.

Si se compara la cantidad de solicitudes para el tercer trimestre del año 2023 (Desde julio 1 hasta septiembre 30) con el tercer trimestre del año 2022 (delimitado por el mismo intervalo de días), donde se pasó de **1653** solicitudes a **2972** solicitudes, se observa un crecimiento de aproximadamente **79,79%**. A pesar de que la cifra es amplia, no es alarmante porque esto puede significar el éxito de la implementación de estrategias de acercamiento por parte del sistema de atención integral y en específico el área de *radicación y seguimiento de PQRS* y *soporte campus virtual*. De igual manera este crecimiento puede ser explicado por el aumento de usuarios en el sistema.

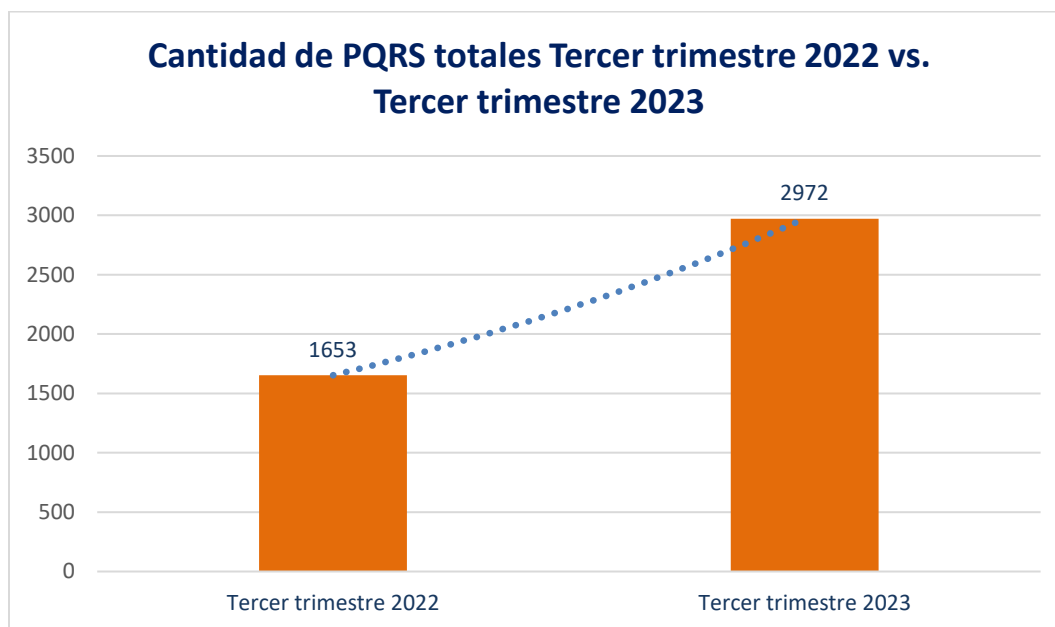


Gráfico 3. Cantidad de PQRS totales Tercer trimestre 2022 vs. Tercer trimestre 2023

Para justificar este comportamiento, en el cual el incremento este asociado con el número de usuarios que utilizan el medio, se observa el grafico 4 que compara el tercer trimestre del año 2023 con el tercer trimestre del año 2022, donde se evidencia que los distintos tipos de solicitudes mantienen un comportamiento similar al tomar de referencia el número total de solicitudes por tipo de solicitud. Se evidencian unas variaciones entre los diferentes trimestres, pero estos no superan un 5% por lo cual no se considera significativo, a excepción de las peticiones y el soporte de campus y correo, las cuales tuvieron diferencias notables, donde las peticiones tuvieron un incremento de cerca del 14%, mientras que se registró una reducción en las solicitudes de soporte de campus y correo en cerca del 26%.

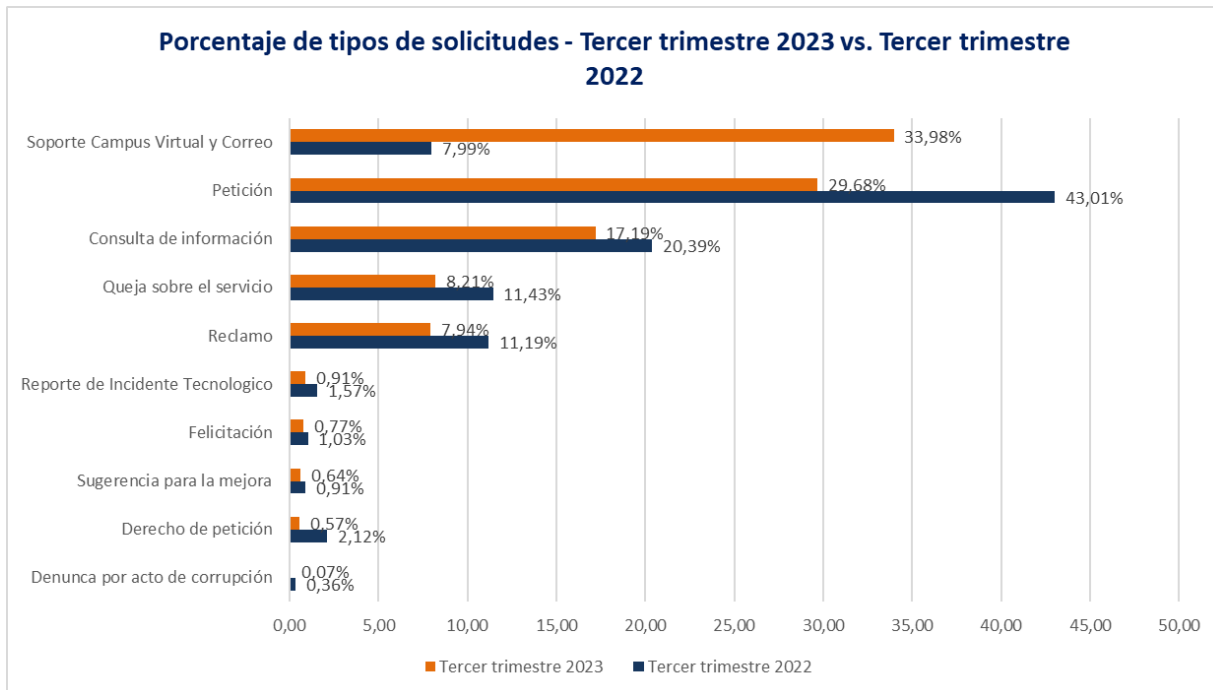


Gráfico 4. Porcentaje de tipos de solicitudes - Tercer trimestre 2023 vs. Tercer trimestre 2022

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

En la tabla 2 se evidencia el promedio de días de respuesta **en 3.32 días** independiente de la dependencia encargada de los distintos tipos de solicitud. Ahora bien, todas las dependencias cumplen con lo establecido en términos legales, respondiendo las solicitudes en plazos inferiores a los **15 días**.

Dependencia encargada	Promedio de días de respuesta	Número de solicitudes
Gerencia de innovación y desarrollo tecnológico	1,17	1120
Oficina asesora de control interno	1,50	2
Vicerrectoría de medios y mediaciones pedagógicas	1,72	46
Vicerrectoría de desarrollo regional y proyección comunitaria	3,00	9
Contac center	3,38	8
Gerencia de talento humano	3,41	22
Escuela de ciencias agrícolas, pecuarias y del medio ambiente	3,77	35
Registro y control académico	3,89	835
Escuela de ciencias políticas	4,15	26
Escuela de ciencias de la salud	4,48	61
Vicerrectoría académica y de investigación	4,53	19
Escuela de ciencia básicas, tecnología e ingeniería	4,70	242
Vicerrectoría de servicios a aspirantes, estudiantes y egresados	4,94	102
Escuela de ciencias administrativas, contables, económicas y de negocios	4,97	138
Dirección de centro	5,00	6
Escuela de ciencias de la educación	5,25	81
Gerencia administrativa y financiera	6,10	10
Secretaría general	6,60	78
Gerencia de calidad y mejoramiento organizacional	7,00	1
Escuela de ciencias sociales, artes y humanidades	8,54	131
Total general	3,32	2972

Tabla 2. Tiempo de respuesta de PQRS por dependencia – Tercer trimestre de 2023

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.

4. 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 2972 PQRS se realiza por medio de un formulario de valoración en donde se registran los siguientes aspectos:



Al analizar la base de datos del módulo de radicaciones PQRS que registró las solicitudes entre julio 1 y septiembre 30 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 (Grafico 5), las cuales se encuentran por encima de una calificación de 4 en una escala de 1 a 5, siendo 1 una calificación de insatisfacción y 5 de completa satisfacción .

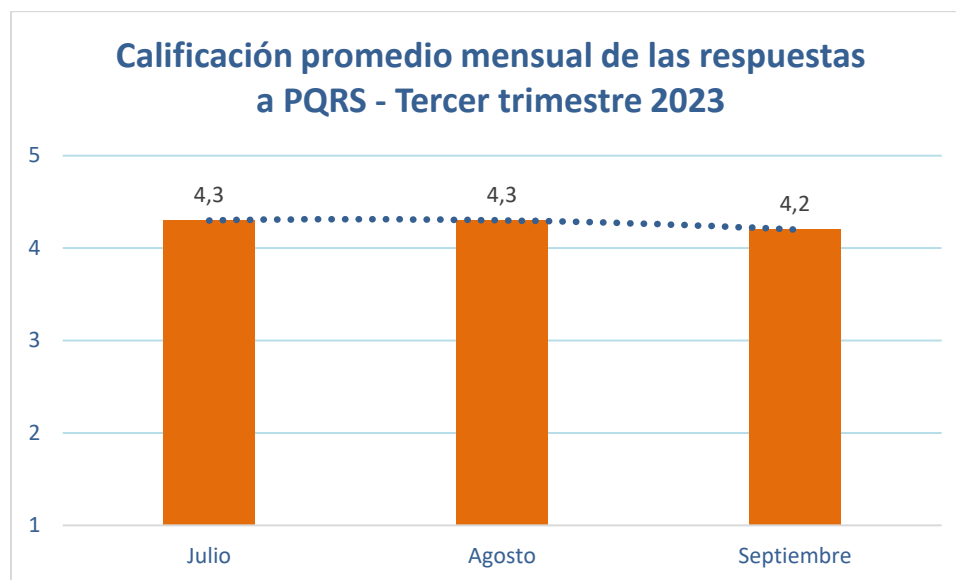


Gráfico 5. Calificación promedio de la satisfacción de las respuestas PQRS – Tercer trimestre 2023

De acuerdo con la gestión realizada durante el tercer trimestre de 2023, se obtuvo una calificación promedio de 4,3 (Dentro de la escala de 0 a 5) en donde se resalta la gestión del servicio por los procesos de Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica, la Gestión del Ciclo de Vida del Estudiante y la Gestión de la Oferta Educativa, labores que fueron las más valoradas durante el periodo descrito. Las calificaciones de dichas gestiones realizadas por las diferentes entidades de la UNAD se encuentran por encima a una valoración de 4 sobre 5 puntos, valor que representa gestiones adecuadas o superiores con respecto a estándares de calidad (Grafico 6).

En el grafico 6 no se tuvieron en cuenta otras gestiones desarrolladas por la UNAD debido a que durante el periodo en cuestión no se asociaron encuestas de satisfacción con las mismas. De igual manera se evidencia en el mismo grafico meses del trimestre en que algunas gestiones tienen un valor de 0 debido a la misma razón.

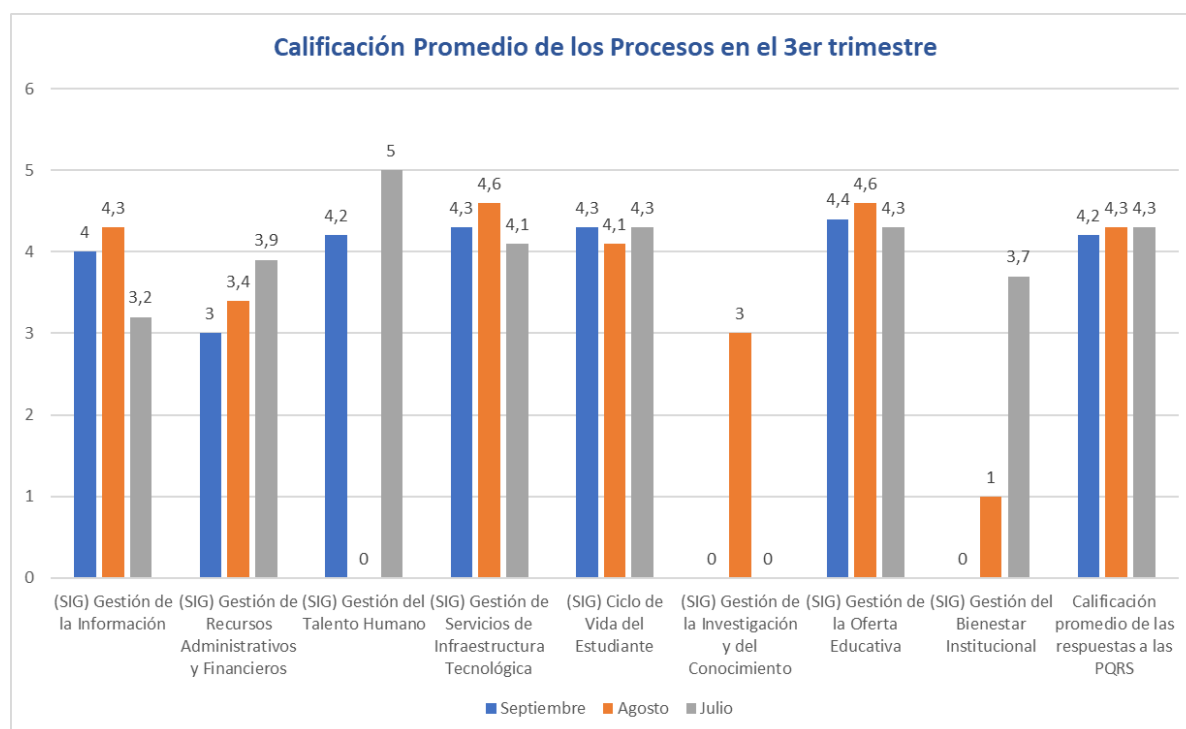


Gráfico 6. Calificación promedio de los procesos – Tercer trimestre 2023

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.