

Informe de la Gestión de PQRS cuarto 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 Solicitud, petición, queja, reclamo, derechos de petición, consulta de información, Solicitud de Acceso a información Pública, Sugerencias y felicitaciones, dando respuesta a un total de **5.218** solicitudes durante el periodo comprendido del 1° de octubre al 31 de diciembre de 2024, tomando como fuente de información el Módulo de Radicación de PQRS.

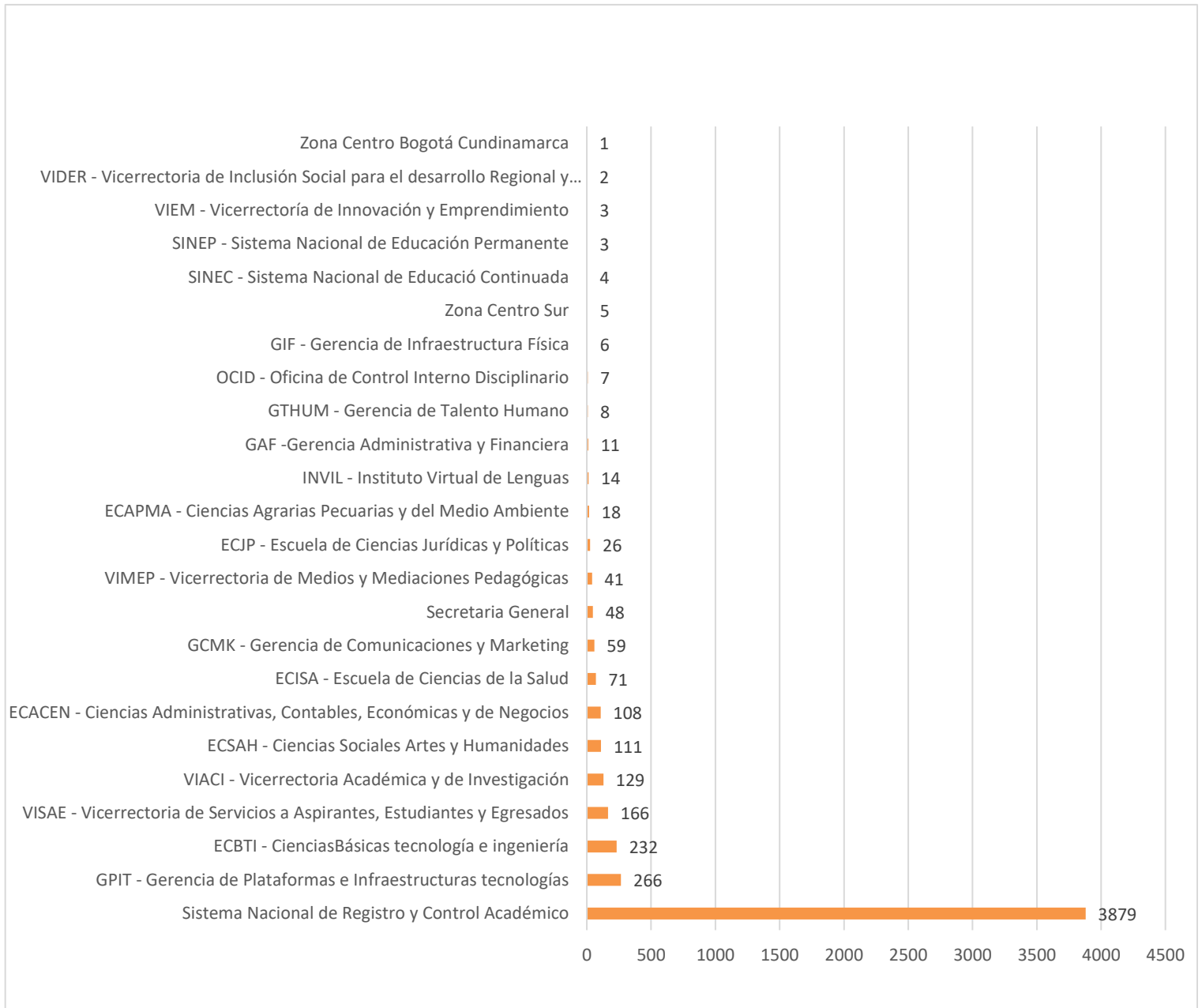
1. Información general de la Gestión de las PQRS

Para el cuarto trimestre del año 2024 en el periodo se recibieron un total de 5.218 solicitudes distribuidas entre los diferentes tipos de solicitud.

Tipo	cantidad	%
Solicitud	3595	68,9
Petición	702	13,5
Derecho de Petición	368	7,1
Queja	295	5,7
Reclamo	153	2,9
Felicitaciones	69	1,3
Solicitud de Acceso a información pública	26	0,5
Sugerencia	10	0,2
Total	5218	100

Se denota que predominan el tipo solicitud y peticiones (3595 y 702 respectivamente), que representan un **82,4%** del total. Esto indica que la mayoría de los usuarios busca resolver trámites o recibir información, en cuanto a quejas, reclamos y derechos de petición alcanzan el **15,7%**, y el **1,5 %** corresponde a felicitaciones y sugerencias, lo que sugiere una baja cultura de retroalimentación o valoración positiva, finalmente el **0,5%** de las solicitudes corresponde a acceso a información pública.

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



La distribución de solicitudes por unidad se destaca las recibidas por Registro y Control Académico, con un total de **3.879** solicitudes equivalente a un **74,3%**, seguido de la Gerencia de plataformas e infraestructura tecnológica, con **266** solicitudes equivalente a un **5,1%**. Asimismo, la Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería (ECBTI) y la Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados recibieron **232 y 166** respectivamente para un total del **7,6%**.

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

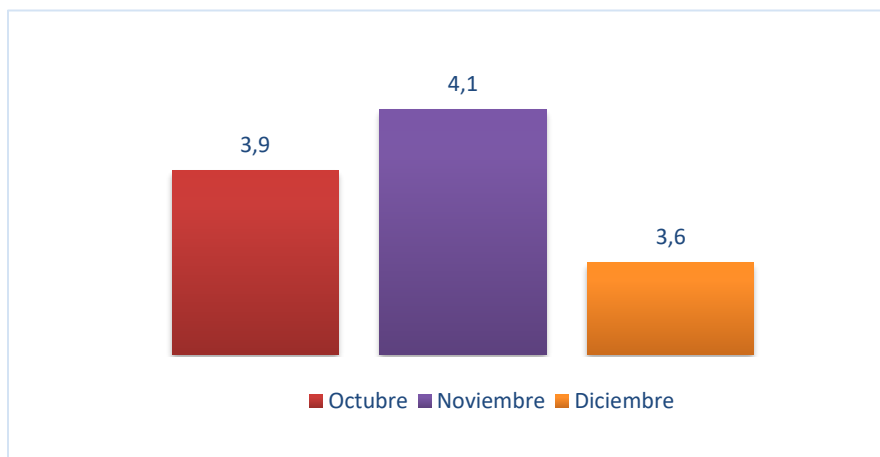


Gráfico 3. Calificación promedio de la satisfacción de las respuestas PQRS – Cuarto trimestre 2024

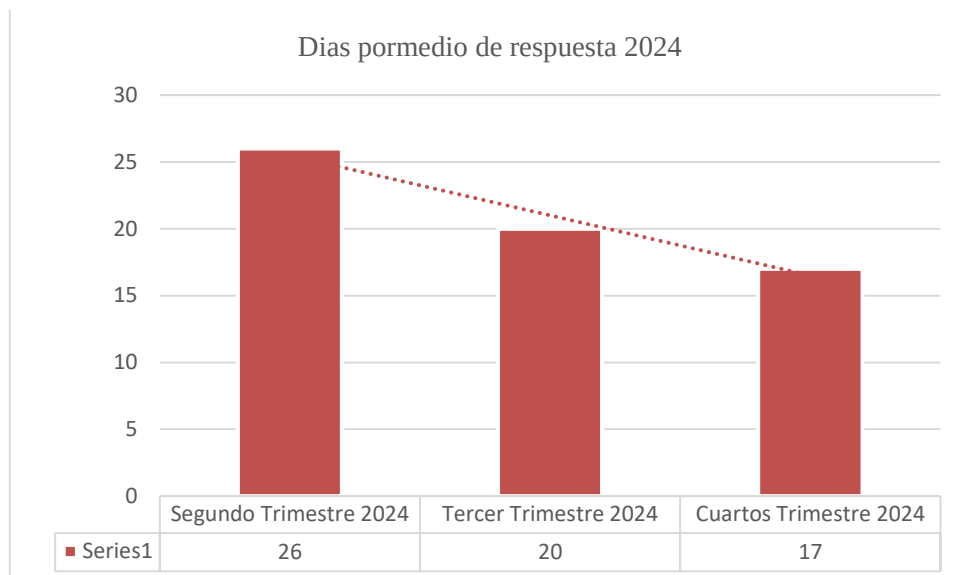
Durante el cuarto trimestre de 2024, la gestión de las PQRS obtuvo una calificación promedio de 3.6 en una escala de 0 a 5, lo cual refleja el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio ofrecido por los distintos procesos.

No obstante, es importante destacar que en comparación con el trimestre anterior se aumentó positivamente la calificación ya se han implementado estrategias orientadas a la cualificación en torno a la importancia de la calidad del servicio, así como acciones para fortalecer la cultura del buen servicio Unadista.

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

En la tabla 2 se presenta el promedio general de días de respuesta por unidades de 17 días.

Unidad	Promedio Días
GCMK - Gerencia de Comunicaciones y Marketing	4,4
Sistema Nacional de Registro y Control Académico	4,6
GPIT - Gerencia de Plataformas e Infraestructuras tecnológicas	4,8
zona Centro Bogotá Cundinamarca	5,0
VIMEP - Vicerrectoría de Medios y Mediaciones Pedagógicas	5,7
ECISA - Escuela de Ciencias de la Salud	5,9
VIDER - Vicerrectoría de Inclusión Social para el desarrollo Regional y Proyección Comunitaria	7,5
GIF - Gerencia de Infraestructura Física	7,8
Secretaria General	8,4
ECJP - Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas	9,5
VIEM - Vicerrectoría de Innovación y Emprendimiento	9,7
SINEP - Sistema Nacional de Educación Permanente	10,3
INVIL - Instituto Virtual de Lenguas	10,6
ECSAH - Ciencias Sociales Artes y Humanidades	11,0
Zona Centro Sur	11,2
ECBTI – Ciencias Básicas tecnología e ingeniería	12,3
ECAPMA - Ciencias Agrarias Pecuarias y del Medio Ambiente	17,2
SINEC - Sistema Nacional de Educación Continuada	21,3
GTHUM - Gerencia de Talento Humano	21,6
VIACI - Vicerrectoría Académica y de Investigación	22,1
ECACEN - Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios	22,6
VISAE - Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados	38,8
OCID - Oficina de Control Interno Disciplinario	43,7
GAF -Gerencia Administrativa y Financiera	96,1
Promedio Días	17,2



Como parte de la estrategia de seguimiento a la atención de las PQRS, se realiza el envío de mensajes a través del módulo correspondiente, recordando la importancia de gestionar oportunamente las solicitudes dentro de los tiempos establecidos.

No obstante, debido al cambio en el módulo de PQRS, se enviaron recursos como instructivos y guías paso a paso para facilitar la apropiación del nuevo sistema, se evidencia que ha reducido los tiempos de respuesta en comparación con los trimestres anteriores 2024. Logrando disminuir en un 34,6%.

Adicionalmente, se llevan a cabo sesiones individuales con los líderes de proceso, con el propósito de brindar claridad sobre la gestión adecuada de las PQRS y de identificar posibles inconvenientes en el funcionamiento del módulo.

Finalmente, se identificó la necesidad de habilitar la notificación automática de las PQRS, así como la importancia de continuar promoviendo espacios de cualificación que fortalezcan las habilidades relacionadas con la calidad del 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 en la cantidad de atenciones que se realizan desde los diferentes canales de atención.

Indicador: Número de PQRS / Número de atenciones

Recurso y canales de Atención	Atenciones	Total PQRS	%
Llamada, chat y presencial	296559		
Formulario de Atención Virtual	12548		
Actualización de Datos	7378		
Novedades académicas	2306	5218	1,6
Cambio de Centro	617		
Trámite	135		
Total general	319.543		