

INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE

2024

Módulo de Radicación de PQRS



CO18/B455



CO17/7811



CO14/6011

Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis



CO14/6012

Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis

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

Introducción

El presente documento corresponde al reporte general de las Solicitudes en general, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas por las diferentes Unidades de la Universidad Nacional Abierta y a distancia UNAD, clasificadas por Solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, Solicitud de acceso a información pública, dando respuesta a un total de **2.177** solicitudes durante el periodo comprendido del 1° de Enero al 31 de marzo de 2024, tomando como fuente de información el Módulo de Radicación de PQRS del Sistema de Atención Integral.

En el documento se realiza el análisis con el objetivo de evaluar la calidad de la atención a nuestros grupos de interés y proporcionar una visión global de la gestión teniendo en cuenta varios aspectos como lo correspondiente al tiempo transcurrido desde la recepción de una PQRS hasta su solución. Este análisis permitirá identificar posibles demoras o cuellos de botella en el proceso de atención a nuestros grupos de interés, así como evaluar la eficiencia y la efectividad de las diferentes Unidades en la gestión de las PQRS.

Por otra parte, se considerarán las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios luego de que sus PQRS hayan sido atendidas. Estas encuestas proporcionan información invaluable sobre la percepción respecto a la calidad de la atención recibida y su nivel de satisfacción en general. Se analizan los resultados de estas encuestas para identificar tendencias, fortalezas y áreas de mejora en la calidad del servicio.

1. Información general de la Gestión de las PQRS

⇒ Para el primer trimestre del año 2024, se gestionaron un total **2.177** solicitudes distribuidas entre los principales tipos de solicitud.

Tabla 1. Cantidad de PQRS registradas por tipo – Primer trimestre de 2024

TIPO	CANTIDAD	%
PETICIÓN	856	39,3
CONSULTA DE INFORMACIÓN	260	11,9
RECLAMO	243	11,2
SOLICITUD	214	9,8
SOPORTE CAMPUS VIRTUAL Y CORREO	204	9,4
QUEJA	199	9,1
QUEJA SOBRE EL SERVICIO	121	5,6
REPORTE DE INCIDENTE TECNOLÓGICO	33	1,5
DERECHO DE PETICIÓN	16	0,7
FELICITACIÓN	12	0,6
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	10	0,5
SUGERENCIA PARA LA MEJORA	7	0,3
DENUNCIA POR ACTO DE CORRUPCIÓN	2	0,1
Total general	2177	100

Para el primer trimestre de 2024, las solicitudes más comunes son las Peticiones, las Consultas de Información y los Reclamos, que en conjunto representan más de la mitad de todas las solicitudes recibidas (62.4%).

El porcentaje de Reclamos y Quejas suman el 25.9%, lo que sugiere la necesidad de prestar atención a estos aspectos para mejorar la calidad del servicio.

Los tipos de solicitudes menos frecuentes incluyen Felicidades, Solicitudes de Acceso a Información Pública, Sugerencias para la Mejora y Denuncias por Actos de Corrupción. Aunque representan una pequeña proporción del total de solicitudes, aún son importantes para comprender la interacción y la percepción de los usuarios.

Este análisis proporciona una visión general de las principales áreas de interacción, lo que puede ser útil para identificar áreas de mejora.

⇒ El gráfico 2 muestra la cantidad de solicitudes recibidas y atendidas por cada unidad de la organización por el tipo de solicitud, brindando una perspectiva visual de la asignación de las PQRS.

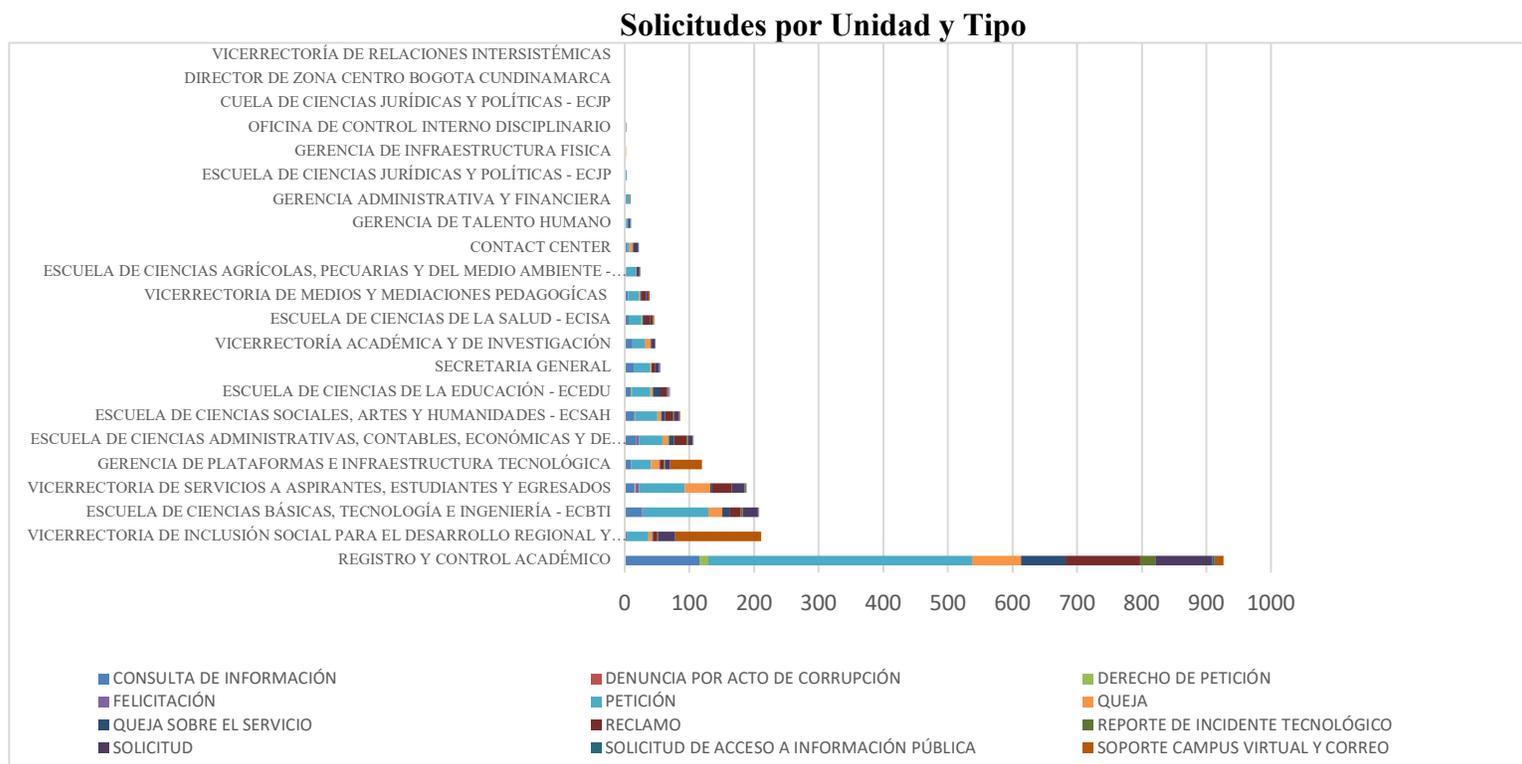


Gráfico 2. Solicitudes por Unidad y Tipo

La Grafica 2 la distribución de solicitudes por unidad se destaca las recibidas por Registro y Control Académico, con un total de **927** solicitudes equivalente a un **42,6%**, seguido de la Vicerrectoría de Inclusión social para el desarrollo regional y proyección comunitaria, con **211** solicitudes equivalente a un **9,7%**. Asimismo, la Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería (ECBTI) y la Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados recibieron **208** y **188** solicitudes para un total del **18,2%**.

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.

⇒ En la ilustración 1. se muestra el porcentaje de PQRS recibidos por zona y su porcentaje.

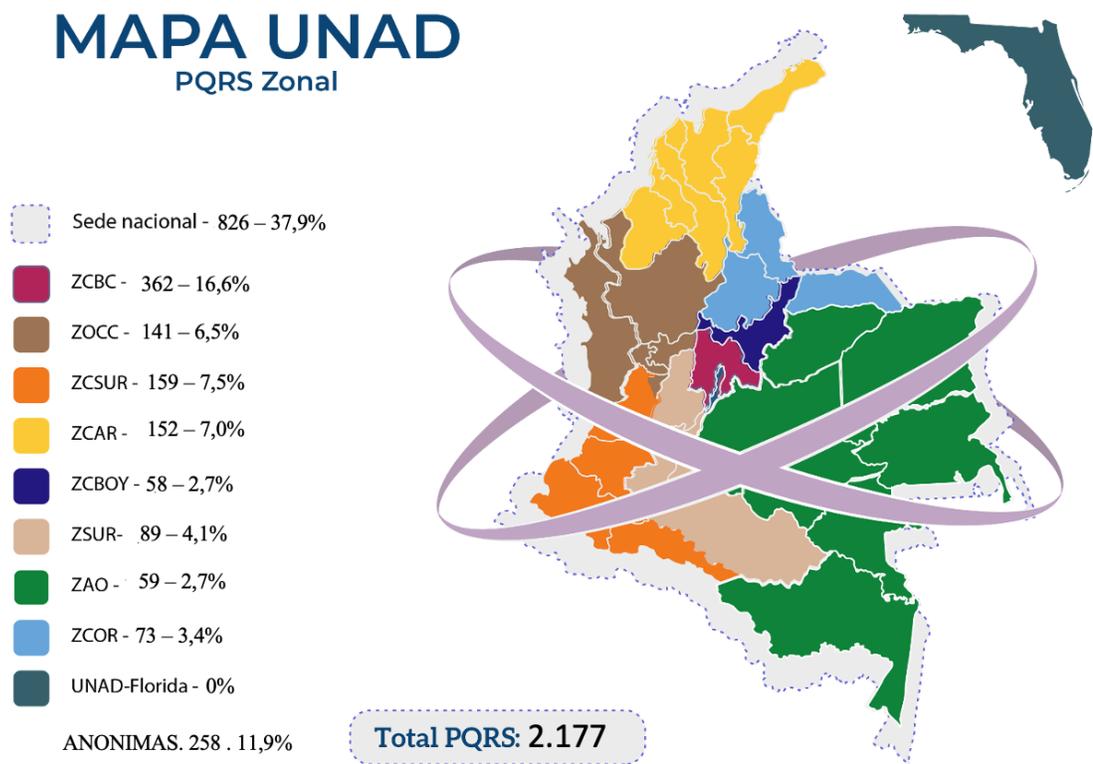


Ilustración 1. Mapa de PQRS por zona

Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidos, tramitados y respondidos por cada una de las zonas (Ilustración 1). La cantidad se presenta en forma de porcentaje con respecto al total de solicitudes recibidas en el primer trimestre del año 2024 (**2177 solicitudes**). En esta ilustración se evidencia la participación de cada zona, destacando la Sede Nacional con un **37,9%**, solicitudes anónimas con un **11,9%**.

La Sede Nacional se destaca por recibir la mayor cantidad de solicitudes, debido a la centralización en la gestión de la organización tanto administrativa como académica.

Este análisis proporciona una visión general de la participación de cada zona en el flujo de PQRS y puede servir como base para el desarrollo de estrategias específicas de gestión y mejora continua

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

La tabla 2 proporciona información sobre el tiempo promedio de respuesta por unidad, así como la cantidad de solicitudes recibidas en cada una, el promedio general de días de respuesta es de **9,8** días.

UNIDAD	DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA	CANTIDAD
ESCUELA DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS - ECJP	1,0	1
DIRECTOR DE ZONA CENTRO BOGOTA CUNDINAMARCA	1,0	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2,0	2
VICERRECTORIA DE INCLUSIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO REGIONAL Y PROYECCIÓN COMUNITARIA	2,0	211
GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3,4	9
GERENCIA DE PLATAFORMAS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	3,8	119
VICERRECTORÍA ACADÉMICA Y DE INVESTIGACIÓN	4,1	47
ESCUELA DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS - ECJP	5,0	3
SECRETARIA GENERAL	5,7	55
ESCUELA DE CIENCIAS AGRÍCOLAS, PECUARIAS Y DEL MEDIO AMBIENTE - ECAPMA	6,0	24
GERENCIA DE TALENTO HUMANO	8,1	10
CONTACT CENTER	9,1	22
REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	10,0	927
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA SALUD - ECISA	10,4	45
VICERRECTORÍA DE RELACIONES INTERSISTÉMICAS	11,0	1
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN - ECEDU	11,7	70
ESCUELA DE CIENCIAS BÁSICAS, TECNOLOGÍA E INGENIERÍA - ECBTI	12,5	208
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, ARTES Y HUMANIDADES - ECSAH	12,7	86
VICERRECTORIA DE MEDIOS Y MEDIACIONES PEDAGÓGICAS	13,8	39
VICERRECTORIA DE SERVICIOS A ASPIRANTES, ESTUDIANTES Y EGRESADOS	15,5	188
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS - ECACEN	16,4	107
GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA FISICA	20,0	2
Total General	9,8	2177

En el análisis de los tiempos de respuesta se puede identificar que se incrementaron los tiempos de respuesta, esto se debe a la implementación del nuevo módulo de PQRS, que para algunas unidades se dificultó la transición, por otra parte, algunos temas presentados tienen tiempos mayores de resolución ya que es necesario contar con información adicional o alguna acción de otras unidades.

Se logra identificar los aspectos de mejora y las unidades que requieren de un seguimiento adicional al estado de las PQRS y el seguimiento de los tiempos de respuesta, y así iniciar la mejora en la gestión y en los procesos internos, tomar acciones correctivas para optimizarla atención a nuestros grupos de interés implementando cambios y mejoras necesarias para brindar una mejor experiencia a los usuario e identificar oportunidades que fortalece la calidad de la atención en la UNAD y promueve una cultura del buen servicio Unadista.

4. Nivel de satisfacción de la respuesta de las PQRS



Al analizar la base de datos del módulo de raditaciones PQRS que registró las solicitudes entre enero 1 y marzo 31 de 2024, particularmente las respuestas a las respectivas encuestas de satisfacción realizadas por los usuarios, se encontró una satisfacción promedio de 3,8 (Gráfico 3).

Calificación promedio de las respuestas a las PQRS

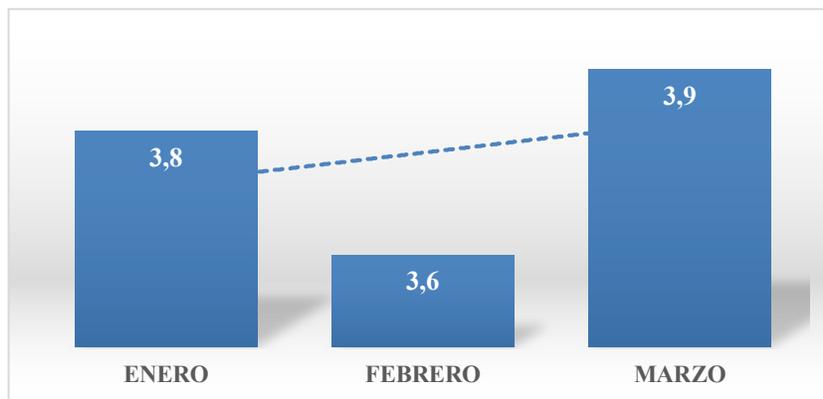
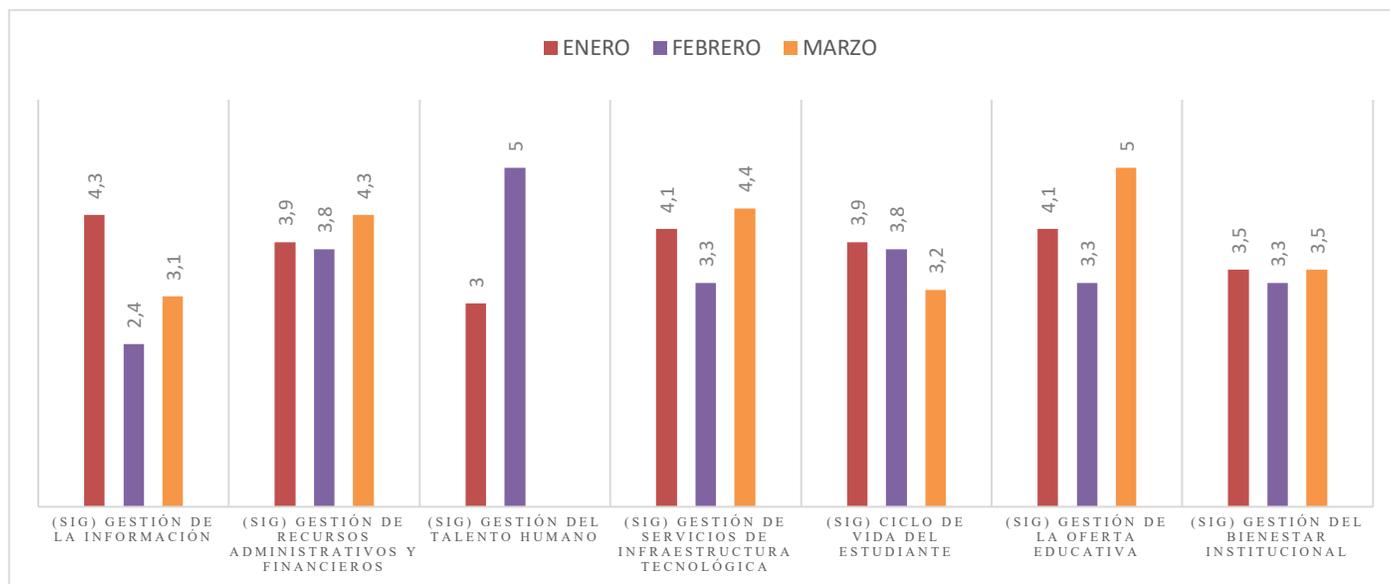


Gráfico 3. Calificación promedio de la satisfacción de las respuestas PQRS – Primer trimestre 2024

Durante el primer trimestre de 2024, la gestión de las PQRS ha obtenido una calificación promedio de 3.8 en una escala del 0 al 5. Esta calificación refleja el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio ofrecido por los procesos de Gestión del Talento Humano, Gestión de Recursos Administrativos y Financieros, Gestión de la Información, Gestión de la Oferta Educativa y Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica. Estas áreas de gestión fueron las mejor valoradas durante el periodo mencionado.

No obstante, es importante señalar que las calificaciones obtenidas para este primer trimestre disminuyeron en 2 puntos. Esta reducción es coherente con el aumento en los tiempos de respuesta experimentado durante este periodo. Esto indica la necesidad de implementar acciones de mejora para aumentar la calificación, al tiempo que se fortalecen los tiempos de respuesta.

Calificación de satisfacción por proceso



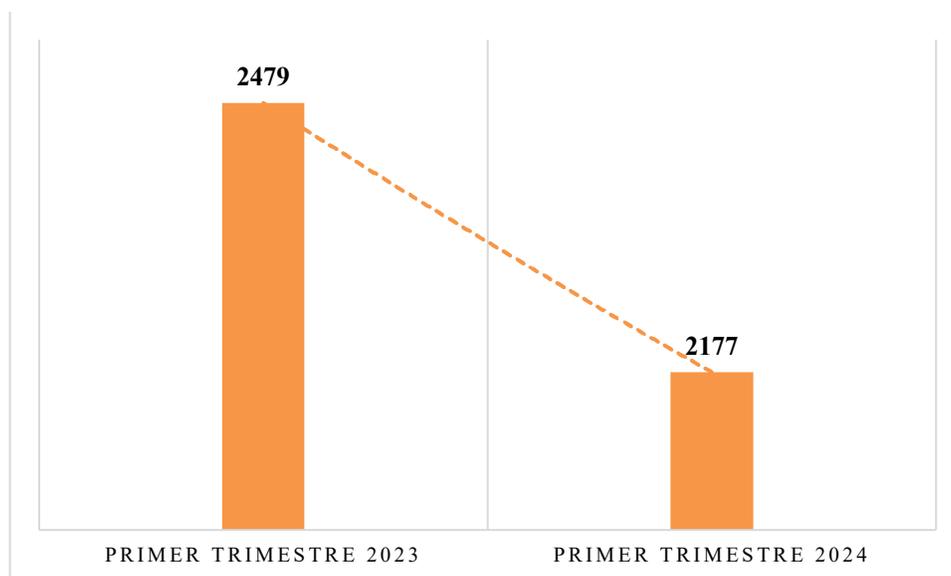
Un aspecto positivo destacable es la disminución de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) relacionadas con las novedades académicas. Este resultado puede atribuirse a las nuevas herramientas implementadas para la gestión, lo cual demuestra una mejora en la eficiencia y efectividad de los procesos académicos. Esta disminución de las PQRS refleja un impacto positivo en la satisfacción de los estudiantes y usuarios al tener una gestión más fluida y eficiente de las situaciones académicas.

Además, la implementación del módulo acompañamiento docente es otro aspecto destacable. Este módulo tiene como objetivo realizar un seguimiento y registro de las situaciones académicas que pueden afectar el rendimiento de los estudiantes. Al identificar los diferentes temas que pueden llevar a un bajo rendimiento académico, se

brinda un apoyo oportuno para garantizar la continuidad del proceso formativo. Esta iniciativa demuestra el compromiso de la Universidad en brindar un acompañamiento integral a los estudiantes, no solo centrado en la gestión administrativa, sino también en el apoyo académico y personal.

Ambas acciones evidencian la implementación de estrategias y herramientas efectivas para mejorar la experiencia de los estudiantes y fortalecer la calidad de la atención académica. Estas iniciativas refuerzan el compromiso de la UNAD en ofrecer un servicio educativo de calidad, impulsando el éxito académico y personal de sus estudiantes.

5. Comportamiento primer trimestre 2023 Vs primer trimestre 2024



Durante el primer trimestre de 2024, hemos logrado una disminución del **12.1%** en comparación con el mismo período del 2023. Esta reducción refleja una gestión efectiva en la atención a través de los diversos canales disponibles, lo que nos ha permitido proporcionar respuestas oportunas y efectivas a las distintas necesidades de nuestros grupos de interés lo que traduce en una relación más sólida con nuestros stakeholders y en una mayor satisfacción por parte de los mismos.

Al brindar respuestas oportunas y efectivas, fortalecemos la relación con nuestros grupos de interés y fomentamos una mayor satisfacción entre ellos. Por lo tanto, es crucial continuar mejorando la calidad del servicio para alcanzar niveles óptimos de eficiencia y seguir avanzando hacia nuestros objetivos. La atención constante a este aspecto será fundamental para nuestro progreso continuo.