

Informe de la Gestión de PQRS tercer trimestre 2024

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



Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Múlis

Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Múlis

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 **2.445** solicitudes durante el periodo comprendido del 1° de julio al 30 de septiembre de 2024, tomando como fuente de información el Módulo de Radicación de PQRS.

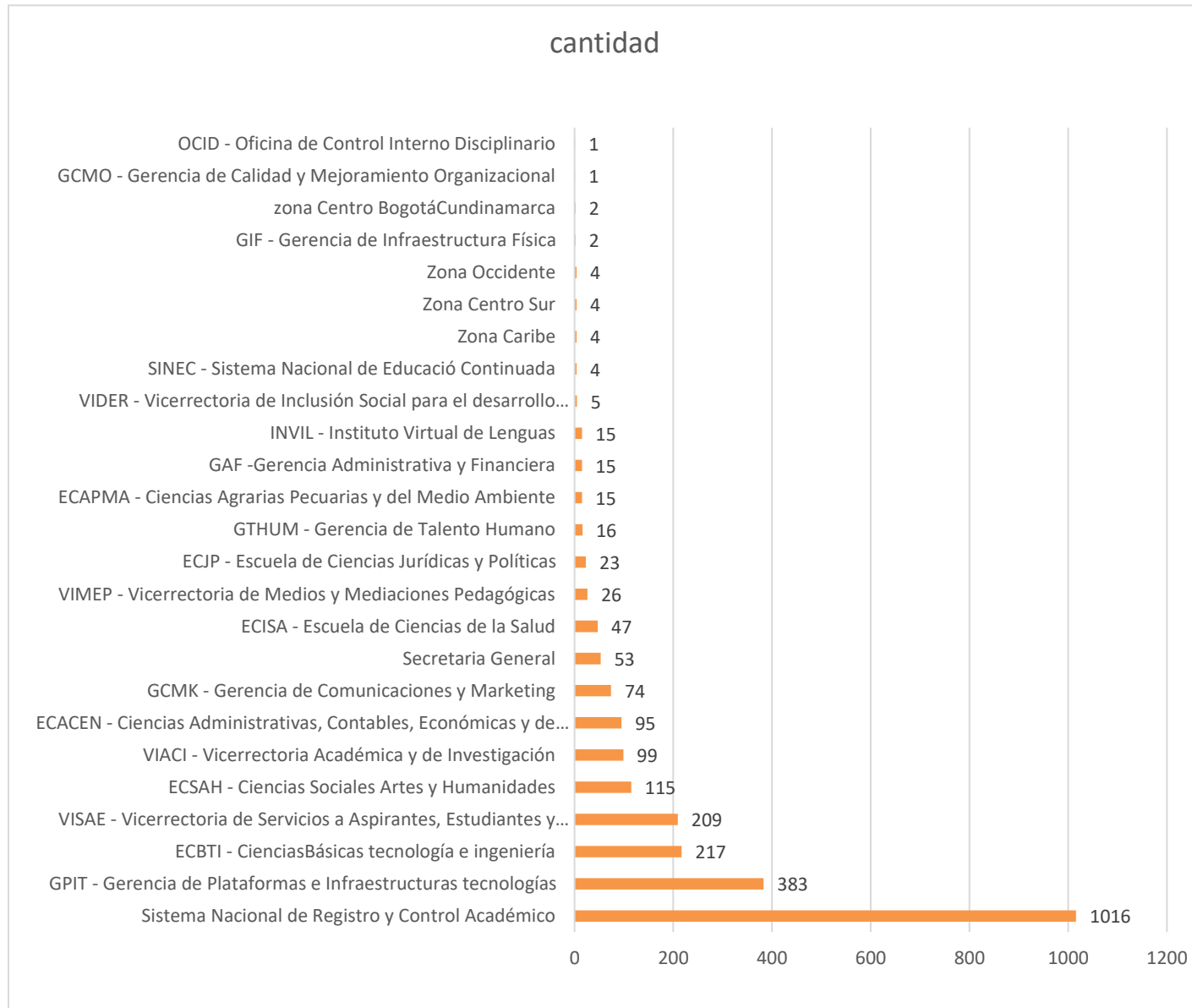
1. Información general de la Gestión de las PQRS

Para el tercer trimestre del año 2024 en el periodo comprendido entre el 1° de julio al 30 de septiembre de 2024, se recibieron un total de 2.445 solicitudes distribuidas entre los diferentes tipos de solicitud.

Tipo de solicitud	Cantidad	%
Solicitud	833	34,1
Petición	637	26,1
Queja	362	14,8
Derecho de Petición	297	12,1
Reclamo	248	10,1
Felicitaciones	38	1,6
Solicitud de Acceso a información Pública	22	0,9
Sugerencia	8	0,3
Total, general	2445	100,0

Se denota que predominan las solicitudes y peticiones (833 y 637 respectivamente), que representan un **60,2%** 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 **37%**, el **1,9%** corresponde a felicitaciones y sugerencias, lo que sugiere una baja cultura de retroalimentación o valoración positiva, finalmente el **0,9%** 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 Grafica 2 la distribución de solicitudes por unidad se destaca las recibidas por Registro y Control Académico, con un total de **1.016** solicitudes equivalente a un **41,6%**, seguido de la Gerencia de plataformas e infraestructura tecnológica, con **383** solicitudes equivalente a un **15,7%**. Asimismo, la Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería (ECBTI) y la Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados recibieron **217** y **209** respectivamente para un total del **17,4%**.

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

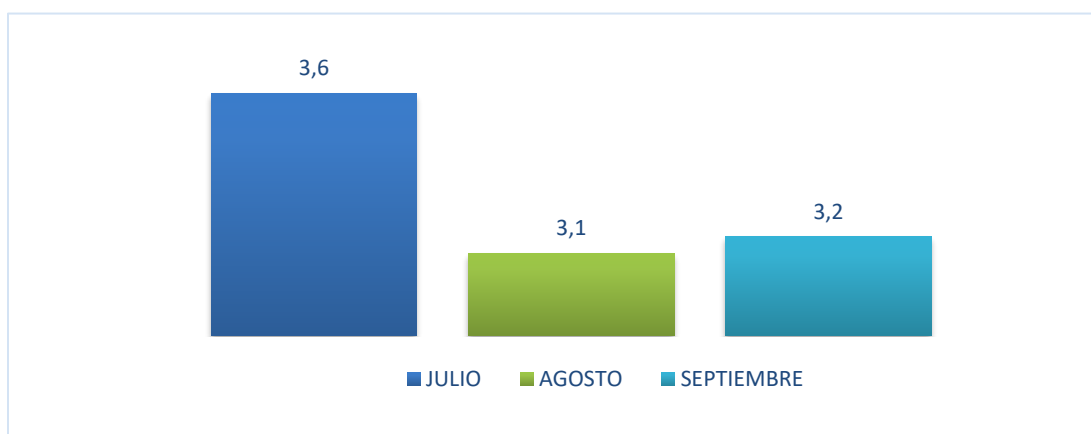


Gráfico 3. Calificación promedio de la satisfacción de las respuestas PQRS – Tercer trimestre 2024

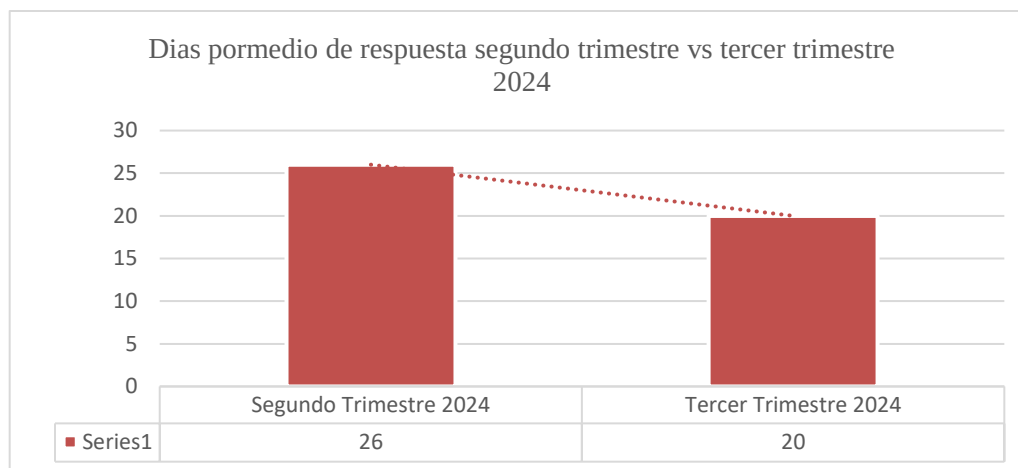
Durante el tercer trimestre de 2024, la gestión de las PQRS obtuvo una calificación promedio de 3.3 en una escala de 0 a 5, lo cual refleja el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio ofrecido por los distintos procesos.

No obstante, es importante destacar que 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 20 días.

Unidad	días
GIF - Gerencia de Infraestructura Física	2,5
GCMK - Gerencia de Comunicaciones y Marketing	4,0
GPIT - Gerencia de Plataformas e Infraestructuras tecnológicas	4,8
VIMEP - Vicerrectoría de Medios y Mediaciones Pedagógicas	9,0
VIDER - Vicerrectoría de Inclusión Social para el desarrollo Regional y Proyección Comunitaria	9,2
Zona Centro Sur	12,3
SINEC - Sistema Nacional de Educación Continuada	14,5
ECBTI - Ciencias Básicas tecnología e ingeniería	16,0
ECISA - Escuela de Ciencias de la Salud	17,0
ECSAH - Ciencias Sociales Artes y Humanidades	18,2
ECACEN - Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios	18,7
INVIL - Instituto Virtual de Lenguas	20,3
GCMO - Gerencia de Calidad y Mejoramiento Organizacional	24,0
Sistema Nacional de Registro y Control Académico	24,5
GTHUM - Gerencia de Talento Humano	24,7
VIACI - Vicerrectoría Académica y de Investigación	27,4
Secretaria General	27,5
VISAE - Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados	28,8
ECJP - Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas	29,9
Zona Caribe	62,0
Zona Occidente	77,0
ECAPMA - Ciencias Agrarias Pecuarias y del Medio Ambiente	84,7
zona Centro Bogotá Cundinamarca	89,0
GAF -Gerencia Administrativa y Financiera	104,1
Total, general	20,8



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 del segundo trimestre 2024. Logrando disminuir en un 23%.

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	149157	2445	1,6
Novedades académicas	2880		
Actualización de Datos	4648		
Cambio de Centro	283		
Trámite	392		
Total general	157.360		