



**INFORME FINAL ANÁLISIS PQR JULIO – DICIEMBRE 2016  
APLICACIÓN SAU**

**Bogotá, febrero de 2017**

## Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. Información general de la gestión de las PQRS .....	4
2. Recurrencia de PQRS .....	5
3. Nivel de satisfacción de la respuesta de las PQRS .....	7
4. Análisis de PQRS periodo Julio - Diciembre 2016.....	7
1. Acceso a cursos no disponibles .....	7
2. Correos institucionales estudiantes.....	8
3. Reevaluar calificación.....	9
4. Notas, evaluaciones y quiz.....	10
5. Orientación programas de pregrado .....	10
6. Requisitos de inscripción.....	11
7. Reabrir actividades académicas (foro, evaluaciones y quiz) .....	11
8. Demora en entrega de claves para inscripción pruebas Saber Pro .....	12
9. Curso no disponible para inscripción/matricula.....	12
10. Requisitos para grado .....	13
11. Otros convenios.....	13
12. Inconveniente presentación evaluación nacional virtual .....	14
13. Constancias de estudio .....	14
14. Aplazamiento matrícula .....	15
15. Recibo de pago matrícula .....	15
16. Fecha de inicio actividades académicas.....	16
17. Alternativas de grado .....	16
18. Inscripción grados .....	17
19. Apertura de actividad académica (foro, evaluación y quiz).....	17
20. Contenido de curso .....	18
21. Descuento certificado electoral .....	18
22. Demora en los estudios de homologación .....	19
23. No hubo acompañamiento del docente .....	19
24. Acta de matrícula.....	20
25. Homologación programas de pregrado.....	20
5. Peticiones Secretaría General .....	21

## INTRODUCCIÓN

En el presente documento se realiza un análisis de las temáticas de las solicitudes presentadas a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD clasificadas por consultas de información, peticiones, quejas sobre el servicio, incidentes tecnológicos y/o felicitaciones, durante el periodo comprendido entre 1 de julio al 31 de diciembre de 2016, tomando como fuente de información la Aplicación de Sistema de Atención al Usuario – SAU. Para el periodo en mención se resolvieron 5.412 PQRS.

Con el fin de analizar los temas que presentaron mayor recurrencia en el periodo en mención se empleó la metodología del principio de doble Pareto, identificando el 64% (3.443) de la cantidad de PQRS resueltas, obteniendo los 25 temas con mayor incidencia los cuales son objeto de análisis de presente informe; en donde se realizó un análisis de las situaciones que generaron la radicación de PQRS y las acciones correctivas y/o preventivas para los casos en que aplica, con el fin de continuar con el ejercicio de mejora continua de los procesos a nivel institucional.

## 1. Información general de la gestión de las PQRS

En el periodo en mención se respondieron 5.412 PQRS en un tiempo promedio de 5.62 días hábiles estando dentro de los términos legales de 15 días hábiles, en el siguiente cuadro se encuentra la distribución de los tiempos de atención por Zona y soporte técnico que actúa transversal a todas las zonas:

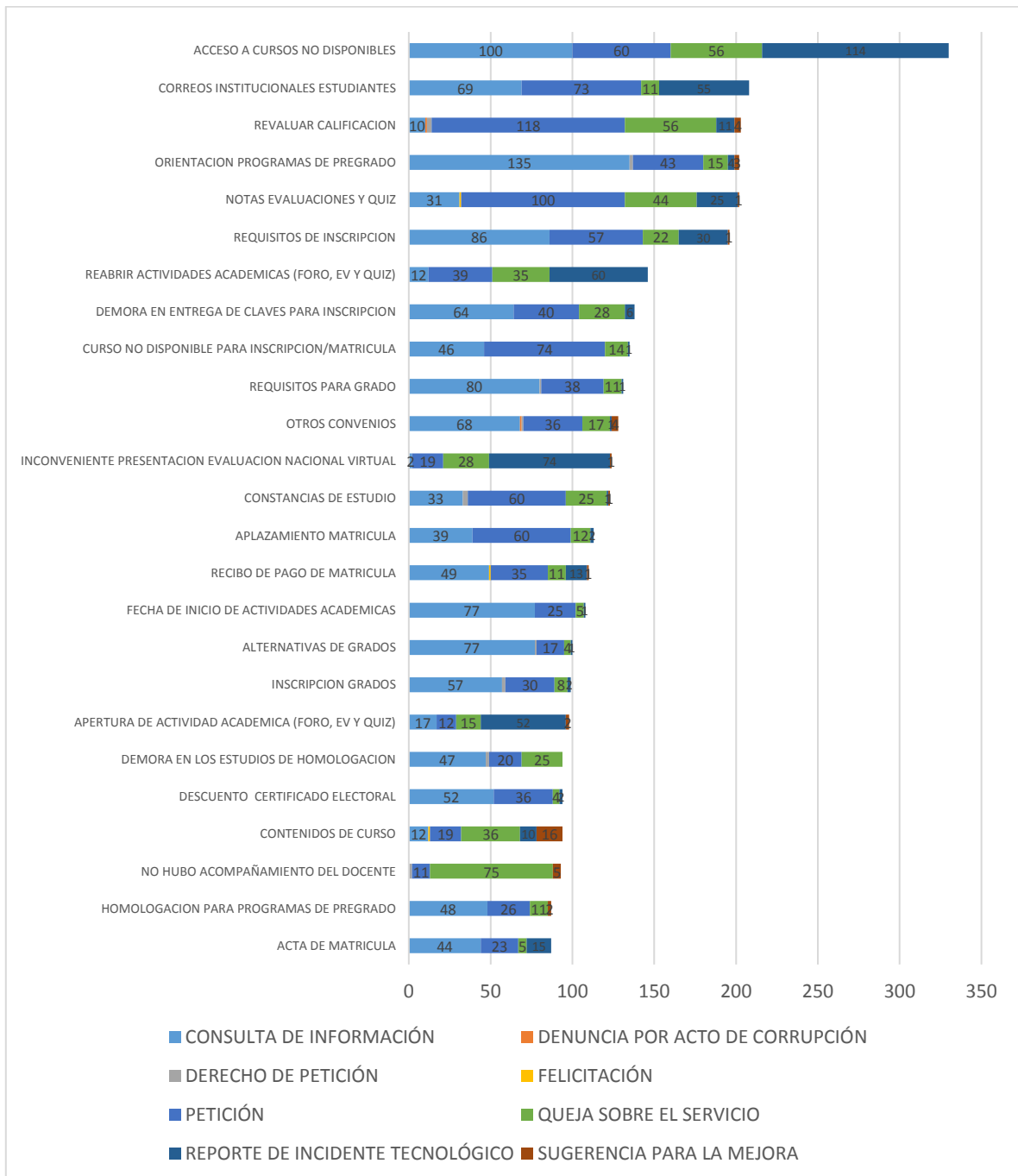
ZONAS	Días promedio de respuesta
Campus virtual	3,68
National college open and distance	65,67
Sede nacional	7,12
Zona Amazonía Orinoquía	5,18
Zona Caribe	5,99
Zona Centro Bogotá - Cundinamarca	3,85
Zona Centro Boyacá	3,02
Zona Centro Oriente	3,08
Zona Centro Sur	4,88
Zona Occidente	5,90
Zona Sur	4,75
<b>Total general</b>	<b>5,62</b>

Tabla 1 - FUENTE: Base de datos Aplicación SAU (Julio – Diciembre 2016)

Como estrategia de seguimiento a la atención de PQRS, la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario envía periódicamente a los responsables, Vicerrectores, Gerentes y jefes de las unidades a las que tienen asignadas un correo electrónico en el que se presenta el estado del sistema con los tiempos de atención para que tengan presente realizar la gestión dentro de los tiempos establecidos por la UNAD.

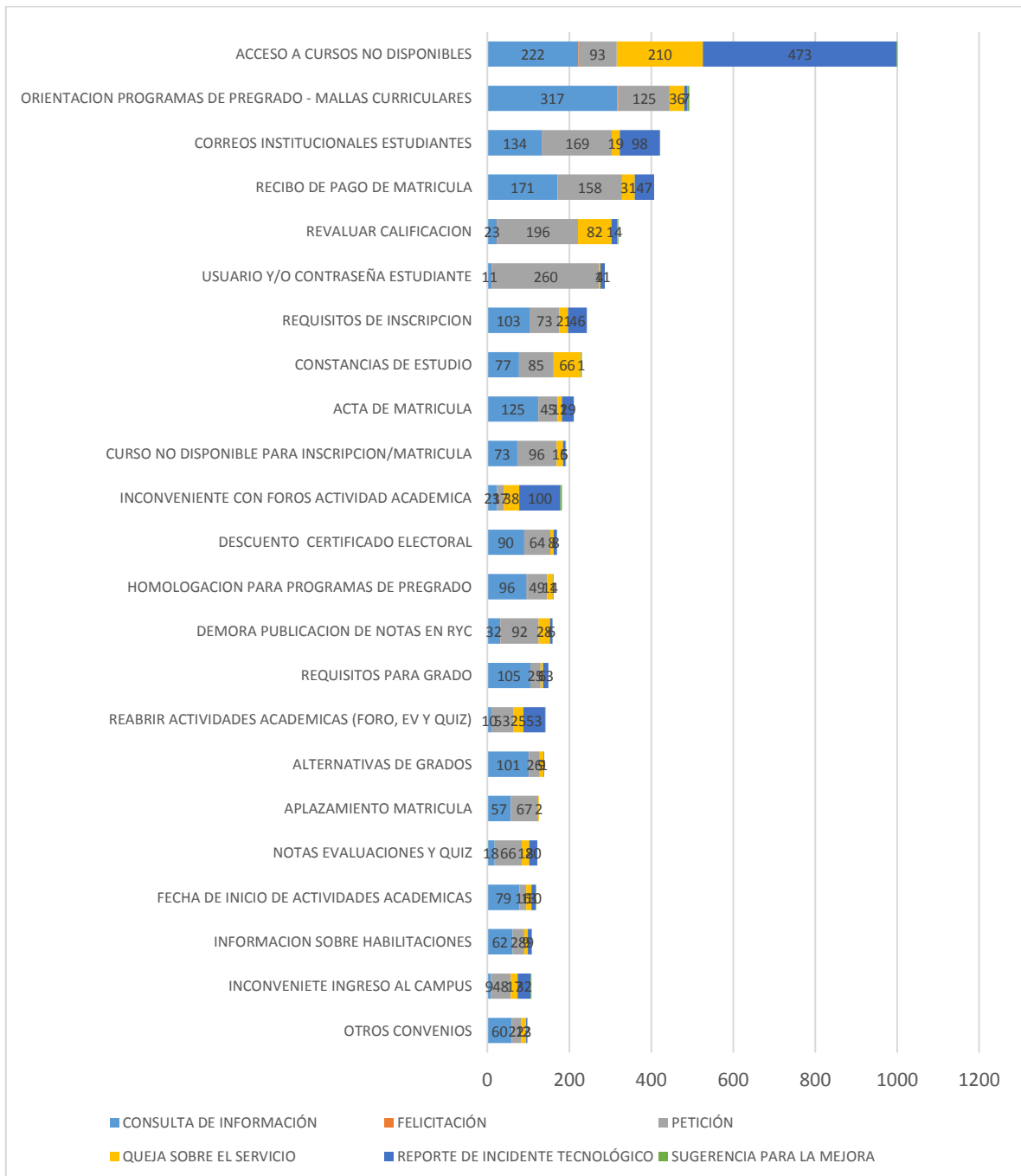
## 2. Recurrencia de PQRS

En este análisis de recurrencia de las peticiones, quejas, reclamos PQRS correspondientes al periodo de Enero a Junio de 2016, se tiene en cuenta los 25 temas que presentan mayor cantidad de PQRS resueltas en el segundo semestre del 2016, los cuales se relacionan a continuación:



GRAFICA 1 - FUENTE: Base de datos Aplicación SAU (Julio – Diciembre 2016)

Se presenta la relación de PQRS correspondientes al periodo de Enero a Junio de 2016, se tiene en cuenta los 23 temas que presentan mayor cantidad de PQRS resueltas, los cuales se relacionan a continuación:



GRAFICA 2 - FUENTE: Base de datos Aplicación SAU (Enero – Junio 2016)

### 3. Nivel de satisfacción de la respuesta de las PQRS

El nivel de satisfacción de los usuarios en relación a las respuestas dadas en la atención de las PQRS se realizar por medio de un formulario de valoración en donde se registran los siguientes aspectos:

- Amabilidad
- Respuesta adecuada
- Rapidez en la respuesta
- Claridad
- Recomendación del sistema a otro usuario.

De acuerdo a la gestión realizada durante el 2do semestre del 2016 se obtuvo una calificación promedio de 4.2/5 en donde se resalta la labor realizada por los procesos Evaluación y Control de la Gestión, Gestión del Talento Humano y Mejoramiento Universitario.

### 4. Análisis de PQRS periodo Julio - Diciembre 2016

#### 1. Acceso a cursos no disponibles

##### **Análisis:**

- 1) Aparte de los períodos académicos completos de pregrado y posgrado, hay ocasiones donde se habilitan otros períodos académicos los cuales por alguna situación administrativa inician días posteriores a los indicados a los estudiantes, por ejemplo el diplomado en Desarrollo Humano y Familia, o los cursos de UNAD English.
- 2) Registro y Control Académico cuando realiza la actualización del tipo de documento y número de identificación, el cambio se demora en reflejarse en el campus virtual de uno a dos días; durante ese tiempo, el usuario puede quedar con cursos inactivos.
- 3) Se presentaron problemas de saturación e infraestructura, se reporta la dificultad el 26 de Julio (demoró 2 horas y media), y el 1, 2, 12 de Septiembre (demoró 9 horas). Al instalar la nueva infraestructura, hubo un problema con un nuevo servidor en Bogotá durante el inicio del 16-4, lo que hizo que se demora dos días el acceso a unos cursos de inglés y de la ECBTI.
- 4) Otros casos se presentan, debido a que los estudiantes nuevos no pueden visualizar los cursos inscritos hasta que no diligencien la prueba de caracterización (Es una pre-condición)
- 5) Casos de cursos matriculados por estudiantes pero aplazados por la escuela, como 120003A\_291 - MICROECONOMIA.
- 6) Varios casos reportados están relacionados a un caso con proveedores, como telefónica, movistar, en donde tenía un problema de enrutamiento que hacía que algunos usuarios no logran ver las páginas del campus virtual
- 7) Como en todos los cierres de periodo académico, para el periodo 2016 – II (291) los estudiante dejaron para último día la presentación de Evaluaciones Nacionales Virtuales Finales (la mayoría se soportaron en actividad tipo foro), entrega de trabajos finales, esto ocasionó una concurrencia muy alta lo que causando que el

campus virtual quedara por fuera unas horas el día 12 de Diciembre del 2016; por tal razón los estudiante no podían ver ni ingresar a los cursos virtuales.

**Acciones tomadas:**

Se está gestionando nueva infraestructura tecnológica para minimizar los inconvenientes que se presentan por procesamiento y espacio. Actualmente, tenemos servicios en tres espacios diferentes (Miami, Bogotá y la nube de Oracle) en el momento de la falla aún estábamos probando los sistemas de intercomunicación. Por intermedio de la GIDT se enviaron evidencias a los diferentes proveedores de comunicaciones del problema y ellos nos colaboraron enrutando nuevamente el tráfico (fueron 4 días mientras se tomaban las evidencias, se enviaban y eran atendidas).

**Seguimiento a acciones tomadas en el anterior periodo:**

Se realiza la publicación en campus virtual con la información sobre calendarios académicos y circulares informativas relacionadas con el proceso de inicio de actividades académicas, mantenimientos preventivos y correctivos del campus virtual.

**Unidad(es):** Gerencia de innovación y desarrollo tecnológico.

## 2. Correos institucionales estudiantes

**Análisis:**

Con la implementación de la herramienta BSR Bext SelfReset - aplicación de Reinicio de Contraseña para Office 365 el ingreso de PQRS por este tema ha ido disminuyendo paulatinamente. En el primer trimestre se recibieron 293 PQRS a través del SAU, para el segundo trimestre ingresaron 128, en el 3er trimestre ingresaron 141 y para el último trimestre 67 PQRS. Los casos que se presentaron corresponden a estudiantes que van a utilizar el correo institucional por primera vez y estudiantes de reingreso quienes aplazaron su proceso académico y desconocen el sistema de recuperación de contraseña, por lo cual acuden al Sistema de Atención al Usuario para solicitar credencial de acceso al correo estudiantil institucional.

**Acciones tomadas:**

A través del Sistema de Atención al Usuario (SAU) y el correo: soporte.correo@unadvirtual.edu.co se atienden las solicitudes de estudiantes de reingreso que desean acceder a su correo institucional. Se envía a cada solicitante instructivo para descargar e instalación Microsoft Office365, acceso y credencial de acceso provisional a correo institucional. Instructivo para registro de preguntas de seguridad, actualización de contraseña, y descarga de Microsoft Office 365. Con



Registro y Control Académico se acordó asignar permisos de consulta sobre la base de datos a la persona de la GIDT encargada de realizar la gestión de usuarios de la universidad, con el fin de realizar una consulta diaria de estudiantes nuevos matriculados para aprovisionamiento de cuentas de correo institucional, de manera simultánea con la creación de las cuentas de acceso al campus virtual; con ello se busca, que el estudiante tenga acceso a estos dos espacios de manera inmediata una vez haya hecho previa solicitud de su credencial de acceso a través de la aplicación de Registro y Control Académico, durante el proceso de matrícula.

**Seguimiento a acciones tomadas en el anterior periodo:**

Al tener acceso directo a la base de datos de Registro y Control Académico se reduce el tiempo de atención de las solicitudes, se continua utilizando el correo de [soporte.correo@unadvirtual.edu.co](mailto:soporte.correo@unadvirtual.edu.co) y el apoyo en los ocho (8) espejos zonales GIDT para dar el respectivo soporte técnico a todos los estudiantes.

**Unidad(es):** Gerencia de innovación y desarrollo tecnológico.

### 3. Revaluar calificación

**Análisis:**

Es normal que en este tema se presenten solicitudes de revisión, en la gran mayoría de los casos responden a que la nota asignada por el Docente no está acorde con la rúbrica del curso, se realiza la revisión pertinente y de acuerdo a esto se indica si es viable o no realizar un ajuste a la calificación obtenida inicialmente; estas solicitudes son normales que se presenten dado que el reglamento estudiantil plantea este mecanismo como derecho que tiene el estudiante para la revisión de los resultados de los procesos evaluativos

**Acciones tomadas:**

Atención de las solicitudes por parte del Director de curso ya sea para respuesta oportuna de parte del tutor o para asignación de segundo calificador. Lo anterior amparado en el artículo 61 del Reglamento Estudiantil.

**Seguimiento a acciones tomadas en el anterior periodo:**

Se realiza la revisión de los casos puntuales para determinar una nueva calificación, es un ejercicio constante que se presenta en todos los periodos.

**Unidad(es):** ECSAH – ECACEN – ECAPMA - ECBTI

#### 4. Notas, evaluaciones y quiz

##### **Análisis:**

1. Se presentaron solicitudes por parte de los estudiantes que quieren conocer el resultado de sus notas sin tener en cuenta el periodo de tiempo establecido para el reporte de notas según programación académica.
2. Se presentaron solicitudes sobre calificaciones no cargadas en el sistema de componente práctico o de alguna de las actividades correspondientes donde los estudiantes solicitan sea ajustada la calificación del mismo.
3. No visualizan las calificaciones en su registro académico.

##### **Acciones tomadas:**

1. Se realiza la publicación de las agendas de los cursos en donde se encuentra estipulado el tiempo de retroalimentación con las que cuenta el docente de cada curso.
2. Se inicia para el período 16-4 la implementación de cargue de calificaciones de componente práctico a través del aplicativo OIL - Oferta Integrada de laboratorios, el cual les gestionado por la VIMEP.
3. Los estudiantes deben realizar la evaluación de su docente para visualizar la calificación final en el registro correspondiente.

##### **Seguimiento a acciones tomadas en el anterior periodo:**

Registro de calificaciones del componente práctico a través del aplicativo OIL - Oferta Integrada de laboratorios, explicación y socialización de la rúbrica dentro de los cursos para conocer el cronograma

**Unidad(es):** ECSAH – ECACEN – ECBTI – ECAPMA

#### 5. Orientación programas de pregrado

##### **Análisis:**

Se presentaron solicitudes relacionadas con los cursos académicos que deben matricular de acuerdo al mapa curricular, costos asociados, cuantos créditos académicos le faltan para culminar con el programa, orientación sobre el procedimiento para habilitaciones o supletorios

##### **Acciones tomadas:**

Se realiza la orientación sobre la malla curricular, niveles de inglés que se deben cursar en el programa, créditos faltantes a estudiantes, también se enviaron correos masivos a estudiantes para incentivar matrícula se ha compartido mapa curricular y portafolio, se realizó la publicación en la página web de los programas los mapas curriculares antiguos especificando el año del plan, en este tipo de solicitudes se

realiza un direccionamiento a la página web de programa y se da el contacto del centro o del líder nacional según corresponda

**Seguimiento a acciones tomadas en el anterior periodo:**

Se realiza la actualización de las páginas web de las escuelas, las cuales incluyen las mallas curriculares, descripción de cada programa, costos, fechas, normatividad, procedimiento para realizar habilitaciones y supletorios.

**Unidad(es):** ECSAH – ECACEN – ECBTI - ECAPMA

## 6. Requisitos de inscripción

**Análisis:**

Se presentan inconvenientes al seleccionar la ciudad de residencia, toda vez que primero, como lo muestra el formulario (de izquierda a derecha) debe seleccionarse el departamento. En ocasiones se presentan inconvenientes con el envío de enlaces, por cuanto al momento de realizar la matrícula, colocan mal el correo electrónico.

**Acciones tomadas:**

Se realiza la explicación al aspirante o estudiante para realizar el diligenciamiento del formulario de inscripción. Desde las oficinas de Registro y Control Académico, se tiene el acceso correspondiente para el reenvío del enlace, para confirmar el envío, toda vez que o eliminaron el enlace, o llega a la bandeja de spam del estudiante.

**Seguimiento a acciones tomadas en el anterior periodo:**

Actualización constante de la sección de requisitos de inscripción en el portal web de acuerdo a los cambios normativos y de cronograma establecidos para la vigencia 2016.

**Unidad(es):** RCONT

## 7. Reabrir actividades académicas (foro, evaluaciones y quiz)

**Análisis:**

Se presentan solicitudes de reapertura de las actividades por incapacidad médica, caída de la plataforma al momento de responder el cuestionario e imposibilidad de responder cuestionario por no poder acceder al campus virtual por fallas en la plataforma.

**Acciones tomadas:**

Se revisan casos y los que tienen justificación se les da apertura para presentación extemporánea de la actividad. En cursos que se acreditaron se incluyó dentro de los acuerdos del curso la oportunidad del cumplimiento de la agenda, igualmente a través de las webconference de los cursos se hace énfasis en las fechas de apertura y cierre de las actividades.

**Seguimiento a acciones tomadas en el anterior periodo:**

Se realiza la atención de las solicitudes en donde se revisa la viabilidad y si es pertinente se realiza la reapertura de la actividad.

**Unidad(es):** ECACEN – ECAPMA – ECBTI

## 8. Demora en entrega de claves para inscripción pruebas Saber Pro

**Análisis:**

EL ICFES reporta las claves a la UNAD y ésta en seguida las publica a los estudiantes en la página de la UNAD. Se presentó una demora en la entrega de las claves a la UNAD, razón por la cual no se pudo entregar dicha información a los estudiantes según el cronograma, después de recibidas las claves fueron publicadas.

**Acciones tomadas:**

Se realizó la comunicación con el ICFES para verificar el estado del pago y el envío de las claves, teniendo en cuenta que el trámite de entrega de claves es ajeno a la UNAD.

**Tema nuevo para seguimiento**

**Unidad(es):** VIACI

## 9. Curso no disponible para inscripción/matricula

**Análisis:**

Se identificó desinformación por parte de los estudiantes con respecto a las rutas de matrícula que se encuentran publicadas en la página de la UNAD en el espacio de Escuela por Programa de acuerdo a la implementación de prerrequisitos en el sistema de matrícula, además de una sincronización de planes de equivalencia

**Acciones tomadas:**

Publicación en la Página de la UNAD de los mapas curriculares que contienen la orientación de matrícula para cada período académico.

**Seguimiento a acciones tomadas en el anterior periodo:**

Páginas web de los programas actualizados en donde se encuentran las mallas curriculares en donde se indica cual es la ruta que debe seguir y cuáles son los cursos que puede inscribir en el periodo académico en el que se encuentra.

**Unidad(es):** ECSAH - ECEDU - ECBTI

## 10. Requisitos para grado

**Análisis:**

Los estudiantes no tienen el conocimiento de cuáles son los requisitos que deben cumplir para graduarse y solicitan esta información paso a paso para poder aplicar a una de las ceremonias, ya que no leen la información enviada, ya sea por la circular informativa o por la página de grados.

**Acciones tomadas:**

Se proporciona la información que el estudiante solicita con el paso a paso de acuerdo a la información del enlace de GRADOS que se encuentra en la página principal de la universidad.

**Seguimiento a acciones tomadas en el anterior periodo:**

Se realiza la publicación en el home del campus virtual de las circulares informativas con la información con los requisitos, lineamientos y el paso a paso de cómo realizar la inscripción a grados.

**Unidad(es):** RCONT -- GCMU

## 11. Otros convenios

**Análisis:**

En su mayoría son solicitudes de información referentes al paso a seguir para la respectiva aplicación, porcentajes que cubre, averiguaciones referentes a por qué no se mantienen aplicados convenios durante todo el programa. También se tienen quejas referentes al cambio realizado a que el estudiante debe acercarse a presentar los soportes.

**Acciones tomadas:**

Se deben acercar al respectivo Centro para aplicar el convenio o descuento, presentando los correspondientes soportes para verificación y validación. Por medio telefónico, PQRS y por ventanilla se les ha informado que deben acercarse a los respectivos Centros.

**Seguimiento a acciones tomadas en el anterior periodo:**

Actualización constante de la sección de convenios en el portal web.

**Unidad(es):** RCONT

## 12. Inconveniente presentación evaluación nacional virtual

**Análisis:**

Con el inconveniente sucedido en 12 de Diciembre alta concurrencia en campus virtual sumado a esto los cortes eléctricos o de internet que reportan los estudiantes en casas y CEAD, se generó el problema de presentación de Evaluaciones Nacionales Virtuales Finales.

**Acciones tomadas:**

Se ampliaron las fechas de cierre de las evaluaciones nacionales, y revisando por parte de los Directores de Cursos y tutores, los casos de intentos fallidos en los cuestionarios para habilitarles un intento nuevo a los estudiantes que presentaron inconvenientes.

**Tema nuevo para seguimiento**

**Unidad(es):** GIDT

## 13. Constancias de estudio

**Análisis:**

Lo estudiantes no están de acuerdo a los valores que corresponden a una certificación de notas (la cual se cobra por período académico) e informan que es muy costoso y una usura por parte de la Institución. Otro de los inconvenientes, es que no leen la información que aparece al momento de hacer la solicitud, ya que para una constancia y/o certificación en primera instancia se genera el recibo y posterior se hace la solicitud.

**Acciones tomadas:**

A los estudiantes se les informa que el Consejo Superior, es quien da información de cuáles serán los valores establecidos para cada año lectivo, y de igual manera, se les informa los costos, ya sea por ventanilla o por teléfono. Al momento de realizar la solicitud del recibo, no leen la información que aparece, donde se explica el respectivo paso a paso.

**Seguimiento a acciones tomadas en el anterior periodo:**

Utilización del Formato único de solicitudes digital como mecanismo para la solicitud de certificaciones y constancias de estudio.

**Unidad(es):** RCONT

## 14. Aplazamiento matrícula

**Análisis:**

Los estudiantes solicitan aplazamiento por fuera de fechas y no tienen conocimiento del Acuerdo 18 del 20 de Mayo de 2015. De igual manera, no tienen el conocimiento de cuál es el trámite de aplazamiento, los tiempos, y cuando es por motivos de fuerza mayor. En ocasiones, los motivos que plantean los estudiantes, no aplican para verificación, ya que no son motivos de fuerza mayor.

**Acciones tomadas:**

Los estudiantes que se acercan a los Centros o por vía telefónica, se les informa como es el respectivo trámite, en el cual debe allegar oficio a Dirección de cada Centro para el correspondiente tratamiento. Es de aclarar que la decisión final la toma el Consejo Académico, y por medio de oficio administrativo informa a Registro y Control las respectivas respuestas, las cuales se le envían a los estudiantes desde cada Centro al respectivo correo electrónico.

**Seguimiento a acciones tomadas en el anterior periodo:**

Utilización del Formato único de solicitudes digital como mecanismo para la solicitud de aplazamientos

**Unidad(es):** RCONT

## 15. Recibo de pago matrícula

**Análisis:**

Los estudiantes desconocen el procedimiento para realizar la reimpresión de recibos de pago de matrícula. Por otro lado se evidencia que los estudiantes no realizan la búsqueda dentro de la página web ya que se dispone de un espacio en la página de Registro y Control Académico para realizar la reimpresión.

**Acciones tomadas:**

Por medio telefónico y por ventanilla se ha informado cual es el paso a paso para reimprimir los recibos de pago de matrícula. En las jornadas de inducción a aspirantes, se da a conocer el acceso al enlace de "Servicios de Consultas en Línea", en el cual pueden acceder a realizar la reimpresión de la última factura de matrícula generada.

**Seguimiento a acciones tomadas en el anterior periodo:**

Utilización del Formato único de solicitudes digital como mecanismo para la anulación y reimpresión del recibo de inscripción.

**Unidad(es):** RCONT

## 16. Fecha de inicio actividades académicas

**Análisis:**

Los estudiantes solicitan acceso a los cursos académicos en el periodo comprendido entre el pago y la fecha estipulada en el calendario académico para el inicio de actividades académicas, en el cual los cursos están en proceso de cargue.

**Acciones tomadas:**

Se indica a los estudiantes cual es el calendario académico y se publica en el campus virtual para que conozcan cuales son las fechas de los diferentes periodos académicos.

**Seguimiento a acciones tomadas en el anterior periodo:**

Se realiza la publicación en campus virtual con la información sobre calendarios académicos y circulares informativas relacionadas con el proceso de inicio de actividades académicas, mantenimientos preventivos y correctivos del campus virtual.

**Unidad(es):** GIDT

## 17. Alternativas de grado

**Análisis:**



Se encuentran situaciones relacionadas con el procedimiento a seguir para desarrollar la opción de grado, en algunos casos se evidencia desconocimiento de los estudiantes del reglamento estudiantil, procedimiento establecido para el desarrollo de las opciones de grado y la oferta de los diplomados en cada periodo.

**Acciones tomadas:**

Se realiza orientación sobre las opciones de grado existentes. Se comparte el reglamento estudiantil, protocolos de opciones de grado y se publicó en la página web de los programas las alternativas de grado.

**Seguimiento a acciones tomadas en el anterior periodo**

Actualización constante de la página web de los programas cuáles son las alternativas de grado, fecha de inicio de actividades académicas de los diplomados y se reforzó la asesoría en los centros por parte de los líderes de programa.

**Unidad(es):** ECSAH – ECACEN - ECBTI

## 18. Inscripción grados

**Análisis:**

Se presenta desconocimiento de cuál es el paso a paso para realizar la inscripción para postularse a la ceremonia de grados, ya que no leen la información enviada por medio de circular o por la página de grados.

**Acciones tomadas:**

Se realiza la publicación en el home del campus virtual y en la página de grados <https://academia.unad.edu.co/estudiantes-grados> de las circulares informativas con la información con los requisitos, lineamientos y el paso a paso de cómo realizar la inscripción a grados.

**Tema nuevo para seguimiento.**

**Unidad(es):** RCONT

## 19. Apertura de actividad académica (foro, evaluación y quiz)

**Análisis:**

Se encuentra que los estudiantes no aceptan las normas y condiciones del curso y por este motivo no pueden acceder a las actividades del curso. También se encuentran casos de estudiantes que no tienen en cuenta las fechas establecidas en la agenda del curso.

**Acciones tomadas:**

Se dan las indicaciones de como aceptar las normas y condiciones del curso de modo que se habiliten las actividades académicas. En las webconferencias de curso se ha hecho énfasis en el cumplimiento de las agendas de los cursos

**Tema nuevo para seguimiento.**

**Unidad(es):** ECSAH – ECEDU - ECBTI

## 20. Contenido de curso

**Análisis:**

Situaciones relacionadas con casos que se presentan dentro del desarrollo del curso, se reportan casos en los cuales el estudiante tiene observación frente a su proceso de evaluación, frente a las guías de actividades, recursos de la e-biblioteca.

**Acciones tomadas:**

Se realiza trazabilidad a cada una de las solicitudes, y se procede a dar respuesta de manera inmediata, así como de reforzar el acompañamiento a los estudiantes que están solicitando apoyo: Se remiten los cursos a acreditación y certificación de acuerdo a los lineamientos emitidos por VIMEP.

**Tema nuevo para seguimiento.**

**Unidad(es):** ECACEN - ECBTI

## 21. Descuento certificado electoral

**Análisis:**

Se presentaron quejas en relación a la aplicación del Descuento Electoral por medio del Formato Único de Solicitudes Digital, ya que se debe realizar únicamente en los centros. Otras son solicitudes de información referentes a porcentajes de aplicación o cual es el procedimiento para la aplicación.

**Acciones tomadas:**

Se indica a los estudiantes que se deben acercar al respectivo Centro para aplicar el convenio o descuento, presentando los correspondientes soportes para verificación y validación.

**Seguimiento a acciones tomadas en el anterior periodo:**

Las solicitudes de aplicación del descuento se están realizando directamente en cada centro en Registro y Control Académico.

**Unidad(es):** RCONT

## 22. Demora en los estudios de homologación

### **Análisis:**

Se presentan situaciones donde los estudios de homologación superan el tiempo estipulado por el Acuerdo 029 de 2016, en cuyos casos se destacan dos situaciones.

1. Rezago de algunos casos especiales que no fueron tramitados en los centros durante el año 2015 y que ahora con el apoyo de los líderes zonales de escuela se encuentran los documentos y se aplica el procedimiento.
2. Demora en la realización del consejo de escuela en el mes de agosto, por lo que se generó un retraso en la aprobación de acuerdos.

### **Acciones tomadas:**

Se han realizado planes de mejoramiento con apoyo de los zonales para la verificación de solicitudes con fecha previa al 18 de agosto para poner al día todos los pendientes. Se realizan dos cortes para recibo de homologaciones para el Consejo de escuela del mes de noviembre. Se fortalecen los procesos para la consolidación de información y seguimiento por parte de los zonales.

### **Tema nuevo para seguimiento.**

**Unidad(es):** ECAPMA – ECEDU - ECBTI

## 23. No hubo acompañamiento del docente

### **Análisis:**

Los estudiantes expresan sus percepciones sobre el acompañamiento que los docentes realizan como parte del desarrollo de los cursos, se encuentran algunos casos en que los estudiantes no acceden a la información de agendas de acompañamiento y no hacen uso de las diferentes estrategias de acompañamiento propuestas.

### **Acciones tomadas:**

Ante esta situación se dio respuesta a cada una de las solicitudes contactando a cada uno de los docentes vía correo electrónico, se verifican los casos de forma puntual.

**Tema nuevo para seguimiento.**

**Unidad(es):** ECACEN – ECBTI - ECSAH

## 24. Acta de matrícula

### **Análisis:**

El inconveniente más común es cuando el pago es diferente al de ASOBANCARIA, toda vez que se debe esperar a la confirmación por parte de Tesorería; al reportar el pago se carga inmediatamente a los recaudos del estudiante. Se tienen ocasiones en las que el estudiante elimina la factura y luego la cancela, a lo que se realiza recuperación de la factura.

### **Acciones tomadas:**

Se realiza el cargue de todos los pagos reportados por Tesorería en el sistema de Registro y Control Académico antes de iniciar las actividades académicas, y así los estudiantes puedan generar las respectivas actas de matrícula.

### **Seguimiento a acciones tomadas en el anterior periodo:**

En las jornadas de inducción se realizó la explicación del proceso para generar el acta de matrícula para que los estudiantes puedan visualizar sus cursos académicos en las fechas establecidas por el calendario académico.

**Unidad(es):** RCONT

## 25. Homologación programas de pregrado

### **Análisis:**

Se encuentran situaciones que los estudiantes no tienen conocimiento sobre el trámite para solicitar un estudio de homologación ya sea por Convenio, Externo o acuerdo SENA, donde pueden solicitar recibos de pago y en general cada caso debe tener un tratamiento y respuesta diferente.

### **Acciones tomadas:**

Se realiza una distribución de los docentes de los diferentes programas por zona y centro para el acompañamiento a las homologaciones, comunicación a docentes, líderes de programa, líderes zonales de escuela y directores de zona y centro para la asignación oportuna de docentes responsables de los estudios. Seguimiento por parte del docente de INVIL que envié conceptos a las escuelas para que se realice el debido proceso

Publicar en Página web los requisitos de homologación, y los convenios establecidos para cada programa de la escuela.

**Seguimiento a acciones tomadas en el anterior periodo:**

Las Escuelas realizan seguimiento a las solicitudes presentadas en las zonas para verificar que estos lleguen a feliz término en el menor tiempo posible. Se realiza seguimiento a la información suministrada por Registro y Control Académico con la relación de recibos de pago por concepto de estudios de homologación y por concepto de legalización de créditos homologados.

**Unidad(es):** INVIL – ECEDU – ECBTI -

## 5. Peticiones Secretaría General

Para esta periodo de la vigencia en mención se atendieron un total de 38 solicitudes, con un posible comportamiento de reducción respecto al año anterior, las cuales fueron atendidas a través de diferentes medios, cuyas respuestas fueron notificadas a nivel nacional, en cuyo caso la mayor parte de las mismas fueron recibidas por medio físico en la oficina de correspondencia de la sede antes indicada, los casos se presenta a continuación:

Año/Tema	No. Peticiones	Promedio de días para dar respuesta
Derecho de Petición	35	11,9
Requerimiento Tributario	3	12,7
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>11,9</b>

Tabla 2 - FUENTE: Base de datos Secretaría General

Se destaca respecto a lo anterior que los días promedio de respuesta estuvieron dentro de los establecidos en la Ley de acuerdo a la complejidad de los asuntos consultados (30 días, 15 días o 10 días según el caso de conformidad con el Código Contencioso Administrativo vigente para la época) y en un promedio dentro de lo establecido internamente mediante Resolución 2905 del 13 de mayo de 2.013 (Nivel II: 6 días hábiles. Nivel III: 10, 15 o 30 días hábiles según sea el caso), dejando un promedio de respuesta de 12 días. Según el cuadro anterior.

En conclusión, se determina claramente que la UNAD ha sido garante del cumplimiento de la Constitución, la Ley y los Reglamentos facilitando a la comunidad mecanismos idóneos para recibir las diversas solicitudes que se presentan en la entidad, atendiéndolas de forma oportuna.