

ESTRATEGIAS PARA LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LAS SOLICITUDES DE LOS ESTUDIANTES

OBJETIVO: Establecer estrategias académico - administrativas, que permitan atender y resolver los requerimientos de la comunidad estudiantil, que conlleven al buen funcionamiento de la institución.

DEFICIENCIA	ACCIÓN INMEDIATA	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE	CUMPLIMIENTO / SEGUIMIENTO
Restricciones en la Plataforma Académica	Pago de Soporte de plataforma	Rector Financiera, Sistemas y	08/04/2022	
	RyC determine con Boris la manera más rápida de subir las notas		06/04/2022	
Reporte de Notas, habitaciones, Cursos, Diferidos y Transferencias internas	<p>Revisión de reporte de notas por parte de los programas. Evacuar solicitudes existentes. Asignación de personal para atender casos. Atención SIAC, correo y presencial (2 personas de Financiera y 2 personas RyC). Envío de las calificaciones a la oficina de RyC en planilla de Excel. Circular emitida por Vicedocencia sobre la necesidad de atender las situaciones de los estudiantes que han impedido la realización de su proceso de matrícula</p>	Decanos, Directores, Financieros, Coordinadores, RyC Vicedocencia	20/04/2022	



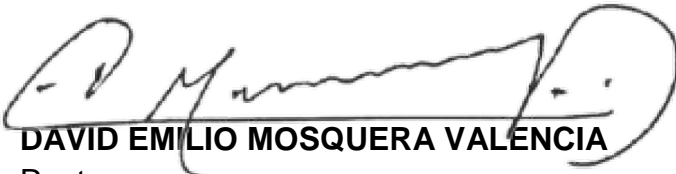
Recibos de pago con valores errados	Comunicado de Financiera con procedimiento Atención personalizada para los estudiantes en horario continuo (8:00a.m. a 7:00p.m.) Emisión de nueva circular en la que se determina el procedimiento ajustado para la generación de recibos de pago de los beneficiarios del ICETEX.	Financiera	8/04/2022	OK
Dificultades en horarios nocturnos y CDS	Creación de horarios flexibles (Presencial y mediadas por las TIC), especialmente para estudiantes de la jornada de la noche. Definición del desarrollo de las actividades académicas para la jornada nocturna los días 06,07 y 08 como una estrategia transitoria mientras se determina, en conjunto con el MEN. Circular en la que se establecen las diferentes estrategias de horarios. Publicación de horarios e instituciones en las que se desarrollan las actividades académicas 2022-1, especialmente para los CDS.	Decanos, Directores de Programas y Coordinadores, Vicedocencia	8/04/2022	
Limitaciones en el ingreso a la institución	Apertura permanente de la universidad	Talento humano Vicedocencia	8/04/2022	
Inconformidades de los estudiantes de los CDS	Jornada de acompañamiento y seguimiento a los CDS Crear cronograma y agenda	Vicedocencia	22/04/2022	



Atención inoportuna de las solicitudes de los estudiantes	Creación y puesta en funcionamiento de una Sala Situacional, desde el 06 hasta el 22 de abril, con la participación de personal de la oficina Financiera, RyC y Vicedocencia, Secretarías de Facultades y oficina de GTIT. Creación de link para facilitar la interacción con los CDS. Divulgar a la comunidad universitaria, especialmente a los estudiantes, el funcionamiento de la sala situacional.	Vicedocencia	22/04/2022	
	Cierre proceso de matrícula 2022-1	RyC y Vicedocencia	25/04/2022	
	2da fase de la sala situacional para Estudiantes que se les realice matrícula automática. RyC enviará la información de los estudiantes para que los programas puedan contactarlos.	Vicedocencia	6/05/2022	
Falta de comunicación asertiva entre los miembros de la comunidad académica	Creación de un espacio en la página web que permita la publicación permanente de información institucional relevante.	Facultad de Salud Decanos y su equipo, RyC y su personal Talento Humano y Vicedocencia Comunicación	8/04/2022	
Inconformidad con la atención de las secretarías de los programas	Charla sobre comunicación asertiva obligatoria			

Desconocimiento de los requisitos del Programa de Gratuidad y matrícula cero	Programa radial y “en vivo” explicando los requisitos de la política de matrícula cero.	Vicedocencia Planeación Comunicación	19/04//2022	
Respuesta inoportuna de las solicitudes del SIAC	Capacitación de aplicativo SIAC	Sistemas y RyC	20/04/2022	
	Reiterar a control interno sobre solicitudes vencidas del SIAC			
Vinculación no oportuna de docentes catedráticos.	Contratación previa a la iniciación de las actividades académicas.	Decanaturas, Regionalización, Planeamiento Académico, Vicerrectoría de Docencia, Talento Humano y Rectoría	Periodo académico 2022-2	
Incumplimiento de por parte de los docentes, de algunos derechos de los estudiantes	Dar a conocer las calificaciones obtenidas por los estudiantes, antes de que san reportadas en la plataforma académica.	Docentes	Permanente	

Dado en Quibdó, a los 05 días del mes de abril de 2022.



DAVID EMILIO MOSQUERA VALENCIA
Rector



ANA SILVIA RENTERÍA MORENO
Vicerrectora de Docencia