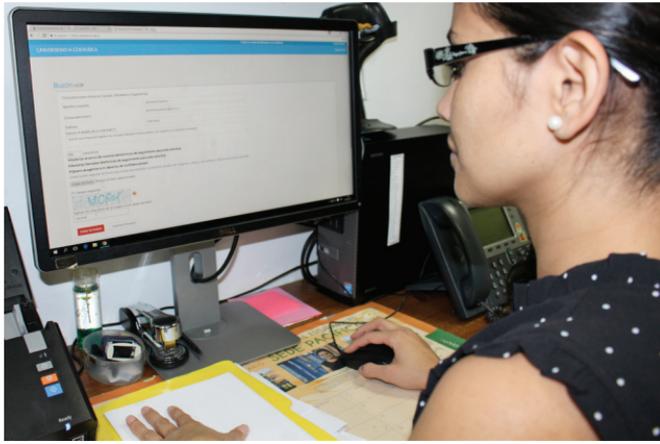




UCR ofrece buzón en línea para recibir quejas y opiniones de usuarios



La administración fijó como meta una semana como duración máxima para dar respuesta a quien utilice este sistema digital de gestión de solicitudes.

Foto: Pablo Mora/Rectoría (con fines ilustrativos).

De ahora en adelante, si usted tiene comentarios, denuncias, solicitudes, u otras gestiones relativas a las oficinas que conforman la Vicerrectoría de Administración (VRA), puede realizarlos en el Buzón Interactivo, una especie de ventanilla virtual que la Universidad de Costa Rica (UCR) pone a disposición para atender, agilizar y responder cada proceso que se genere con esta nueva herramienta, en un plazo máximo de una semana.

Todo lo que tiene que hacer es ingresar al sitio <https://buzon.ucr.ac.cr> y dar su nombre completo, número de teléfono y correo electrónico donde se le pueda contactar. A continuación, el usuario explica el detalle de la situación que desea reportar o comentar, e incluso puede acogerse al derecho de confidencialidad en caso de que no desee revelar sus datos personales. Existe también la opción de agregar archivos como imágenes, videos o documentos que no excedan los 4 megabytes por archivo.

Una vez enviado el formulario, un administrador del buzón de la VRA remitirá la consulta al área correspondiente: Recursos Humanos, Administración Financiera, Servicios Generales o Suministros. La idea es fomentar la participación ciudadana en el ofrecimiento y mejora de los servicios que reciben los usuarios.

El buzón comenzó a funcionar el 24 de mayo y, hasta la semana pasada, había recibido 87 solicitudes de funcionarios, estudiantes y público en general; de ellas, 22 ya han sido resueltas. Para dar una respuesta ágil y eficiente, la VRA ya capacitó a sus dependencias en el uso de este sistema y en atención al público. Se espera que la formación administrativa ayude a mejorar el tiempo y la respuesta a quien formuló la inquietud.

De acuerdo con el vicerrector de Administración, Dr. Carlos Araya, el Buzón Interactivo permitirá abrir un canal más directo entre la comunidad nacional y universitaria con la UCR.

“Esto traerá una mayor transparencia en los procesos de gestión institucional y permitirá avanzar en los sistemas de gestión de calidad, mediante la mejora continua. Pretendemos que el buzón

se convierta en una auditoría de servicios virtual, ágil y transparente”, explicó el Dr. Araya.

Aunque en un principio el buzón resolverá quejas y consultas únicamente de las instancias que conforman la VRA, la idea es que dentro de muy poco tiempo otras instancias de la UCR se integren a la iniciativa.

Según el coordinador de la Unidad de Tecnologías de la Información de la VRA, MTI. Juan Diego Rojas, las solicitudes relacionadas con servicios se seguirán gestionando con los mecanismos existentes, por lo que este tipo de procedimientos no se realizarán mediante el Buzón Interactivo.

“Se ha apelado a los funcionarios administrativos desde el Consejo Asesor para que cada oficina demore máximo una semana natural en dar respuesta. Vamos a automatizar alertas para que a la persona encargada de la solicitud le lleguen recordatorios sobre el trámite en ejecución. De igual manera estamos monitoreando la duración del proceso”, comentó el MTI. Rojas.

Mientras el trámite está en ejecución, el usuario puede seguir el estado de su situación mediante el correo electrónico que proporcionó en el formulario, desde cualquier parte del mundo y sin importar el dispositivo que utilice, siempre que tenga acceso a Internet.

El sistema generará tres correos a la persona que formuló el proceso: uno que confirma la recepción de la queja o consulta, otro cuando se designa el nombre del funcionario que le dará seguimiento (donde se copiarán además sus contactos como teléfono y correo electrónico) y un último para notificar la respuesta final.

En caso de que el usuario quede insatisfecho con la resolución, puede pedir el reinicio del proceso. Es importante subrayar que es el solicitante quien decide si cerrar el trámite o devolverlo al administrador del Buzón Interactivo. Pero, si transcurre más de un mes sin que el usuario dé respuesta, el trámite se cierra automáticamente.

Las observaciones dadas por el público serán tomadas en cuenta para mejorar este servicio.

