



modelo integrado
de planeación
y gestión

AUTODIAGNÓSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO

ENTIDAD	CALIFICACIÓN TOTAL
UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER	79.2

COMPONENTES	CALIFICACIÓN	CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	OBSERVACIONES
		Caracterización usuarios y medición de percepción	50.0	La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos		Se debe trabajar en la realización de la caracterización.
				La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.	100	Mediante la encuesta de atención al usuario.
				La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.	50	Se debe incluir un ítem que refleje la percepción del usuario sobre los trámites y servicios institucionales.
		Formalidad de la dependencia o área	100.0	La entidad cuenta con una dependencia o área formal encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.	100	Existe la Coordinación de Atención al Ciudadano
				La dependencia de Servicio al Ciudadano es la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad.	100	Ventanilla de Información, Grupo de Atención al Ciudadano
				La política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se incluye en el Plan Estratégico Sectorial y en el Plan Estratégico Institucional.		
				En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se incluyen temas relacionados con Servicio al Ciudadano.		
		Procesos	100.0	La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)	100	P-GA-11. Procedimiento Atención y Seguimiento de PQRSDF.docx

PROCESOS	100.0			
Atención incluyente y accesibilidad	36.7	La entidad aplica el procedimiento para las peticiones incompletas	100	Si la solicitud de información no es clara (en caso de ser escrita), la Institución pedirá al ciudadano la corrección o aclaración en un
		La entidad efectúa ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047	30	Estamos trabajando en eso, nos faltan ajustes para poder brindar este tipo de garantías
		La entidad implementa acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: - Visual - Auditiva	50	Estamos trabajando en eso, nos faltan ajustes para poder brindar este tipo de garantías
		La entidad incluyó dentro de su plan de desarrollo o plan institucional, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece		
		La entidad cuenta con mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta. La entidad incorpora en su presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece	30	Contamos con interpretes de lenguaje de señas, pero debemos implementar más acciones al respecto.
Sistemas de información	75.0	La entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	100	Es un proceso que se hace manualmente por parte de la Coordinación de Atención al Ciudadano.
		El sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias incorpora los siguientes criterios: - Existe un responsable(s) de la administración del Sistema - Permite adjuntar archivos y/o documentos	100	Es un proceso que se hace manualmente por parte de la Coordinación de Atención al Ciudadano.
		La entidad habilitó consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano	100	Existen las bases de datos de libros y las aulas MOOC
		La entidad organiza su información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales		No se ha implementado
Publicación de información	92.5	La entidad publica la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano: - Localización física de sede central y sucursales o regionales - Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales	100	Folletos informativos
		La entidad publicó en su sitio web oficial, en la sección de transparencia y acceso a la información pública: - Mecanismos para la atención al ciudadano - Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al	100	http://www.uts.edu.co/portal/seccion.php?id=1040&key=e1c6bf40df8ce393e311a7859b8d63fe
		El sitio web cuenta con información dirigida a diferentes grupos de población	70	Se deben implementar mejoras para la atención a algunas poblaciones con discapacidades.
		La entidad actualiza frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención	100	http://www.uts.edu.co/portal/index.php

Servicio al Ciudadano

79.2	Canales de atención	81.4	La entidad cuenta con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.	70	Contamos con los canales, pero los espacios no son los adecuados
			La entidad ha implementado protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana	100	http://www.uts.edu.co/portal/files/IGA-05%20Procolo%20de%20Atencion%20al%20Ciudadano.pdf
			La entidad garantiza atención por lo menos durante 40 horas a la semana	100	Existe la Coordinación de Atención al Ciudadano
			La entidad tiene establecido un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio		No contamos con este tipo de sistema
			La entidad publica y mantiene actualizada la carta de trato digno al usuario, en la que se indiquen sus derechos y los medios dispuestos para garantizarlos.	100	http://uts.edu.co/portal/seccion.php?id=447&key=05edae53cc2b9341fa643186e61062d0
			La entidad dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario	100	Existe la Coordinación de Atención al Ciudadano
			La entidad dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario	100	Existe la Coordinación de Atención al Ciudadano
	Protección de datos personales	100.0	La entidad cuenta con una política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales.	100	http://www.uts.edu.co/portal/files/HABEAS%20DATA.pdf
			La entidad divulga su política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad, en su página web y personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos.	100	http://www.uts.edu.co/portal/app/ckfinder/userfiles/files/Resoluci%C3%B3n%2002-1208%20del%2029%20de%20nov
			La entidad cuenta con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales	100	http://www.uts.edu.co/portal/files/HABEAS%20DATA.pdf
			La entidad permite al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos.	100	Archivo Oficina de Admisiones Registro y Control
			La entidad conserva la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.	100	Archivo Oficina de Admisiones Registro y Control
			La entidad procede a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.	100	http://www.uts.edu.co/portal/files/HABEAS%20DATA.pdf
			La entidad definió y publicó un reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas	100	http://www.uts.edu.co/portal/files/transparencia/Reglamento%20PQRSyF.pdf

Gestión de PQRS	80.0	La entidad informó a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones		No existe un sistema de seguimiento a las peticiones, se realiza de forma manual.
		La entidad cuenta con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	100	http://www.uts.edu.co/portal/section.php?id=300&key=76394165fda5e06774abb785720e0048
		La entidad actualizó su reglamento de peticiones, quejas y reclamos, lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016.		No se ha actualizado
		La entidad dispone de mecanismos para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español.		No se ha implementado
		La entidad cuenta con mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con: - El reconocimiento de un derecho fundamental - Peticiones presentadas por menores de edad	100	Es un proceso que se hace manualmente por parte de la Coordinación de Atención al Ciudadano.
		En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad expide el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación	100	http://www.uts.edu.co/portal/files/transparencia/Reglamento%20PQRSdyF.pdf
		La entidad elabora informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral o mayor.	100	http://www.uts.edu.co/portal/section.php?id=451&key=0d2560ebbc99ec2cbf45428f3ed31fe9
		La entidad incluye en sus informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los siguientes elementos de análisis: - Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos	100	http://www.uts.edu.co/portal/section.php?id=451&key=0d2560ebbc99ec2cbf45428f3ed31fe9
		La entidad cumple con los términos legales para responder las peticiones y consultas	100	La evidencia se encuentra en la coordinación de Atención al Ciudadano.
La entidad da trámite a las peticiones anónimas	100	La evidencia se encuentra en la coordinación de Atención al Ciudadano.		
Gestión del talento humano	50.0	La entidad cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano	100	Encuesta de Satisfacción del Usuario
		Dentro de los temas que se incluyeron en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, se tuvo en cuenta todo lo relacionado con la política de servicio al ciudadano		
Control	100.0	La Oficina de Control Interno vigila que la dependencia de servicio al ciudadano, preste atención al ciudadano de acuerdo con las normas legales vigentes	100	Auditorias
		La Oficina de Control realiza un informe semestral sobre el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de la dependencia de servicio al ciudadano	100	http://www.uts.edu.co/portal/section.php?id=16&key=0fb4baa3d8ae5631c1505206295dcfdb

	Buenas prácticas	66.7	La entidad atiende en jornada continua	100	Grupo de Atencion al Ciudadano
			La entidad atiende en horarios adicionales	100	Grupo de Atencion al Ciudadano
			La entidad ofreció la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles		