



**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**  
**Cuarto Informe Trimestral de 2022**  
**Grupo de Atención al Ciudadano**  
**DICIEMBRE 2022**

## CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO GENERAL.....	4
3.	ALCANCE DEL INFORME.....	4
4.	GLOSARIO .....	4
5.	CANALES DE COMUNICACIÓN .....	5
6.	ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES: .....	7
7.	PQRDSyF POR CANALES DE ATENCIÓN.....	8
8.	MODALIDAD DE PETICION DE LAS PQRDSyF.....	9
8.1.	MODALIDAD DE PETICION POR CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF .....	9
8.2.	MODALIDAD DE PETICION POR CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT Y ATENCION TELEFONICA .....	10
9.	TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF .....	11
9.1.	TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF. ....	13
9.2.	TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CHAT INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO, CORREO CHAT Y ATENCION TELEFONICA .....	15
10.	REGISTRO DE ATENCION EFECTIVA .....	17
11.	REGISTRO DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS .....	18
11.1.	PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT INSTITUCIONAL.....	18
11.2.	PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CORREO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF .....	19
12.	QUEJAS .....	20
12.1.	DEPENDENCIAS O GRUPOS DE TRABAJO CON MAYOR NUMERO DE QUEJAS REITERATIVAS.....	21
13.	RECLAMOS.....	21
14.	SUGERENCIAS.....	21
15.	DENUNCIAS .....	21
16.	FELICITACIONES .....	21
17.	BUZONES .....	21
18.	PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE .....	22
19.	RESPUESTA NEGATIVA AL ACCESO A LA INFORMACION .....	22
20.	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO. ....	22
21.	Generación de alertas tempranas para la Gestión de las PQRDSyF. ....	26
22.	RECOMENDACIONES. ....	27

## **1. INTRODUCCIÓN**

Las Unidades Tecnológicas de Santander pone a disposición de los grupos de interés y la ciudadanía en general el informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de atención al ciudadano, por medio del cual se tramitan y dan respuestas a las solicitudes que se generan frente a ésta Institución de Educación Superior, utilizando los diferentes canales de comunicación con los que cuenta las UTS para dicho trámite; en igual sentido se genera un espacio efectivo de comunicación con los ciudadanos, permitiendo tener cobertura nacional, garantizando el acceso a la información y a los servicios que ofrece las Unidades Tecnológicas de Santander.

En este sentido y de conformidad con lo establecido en la resolución No. 02-476 del 01 de junio de 2017, “Por la cual se conforman grupos internos de trabajo y se asignan a las oficinas de las Unidades Tecnológicas de Santander”, designa como responsable de la atención, orientación, apoyo y asesoramiento a los ciudadanos que acudan a solicitar información, a requerir documentos o interponer denuncias, quejas reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones al Grupo de Atención al ciudadano adscrito a la Secretaria General de las Unidades Tecnológicas de Santander.

De acuerdo a las funciones encargadas en la citada Resolución, el Grupo de Atención al Ciudadano es así mismo el encargado de llevar el respectivo control, seguimiento y generar periódicamente reportes estadísticos de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones, atendidas y del trámite realizado en cada una de ellas.

Este informe tiene por objeto mostrar los datos más relevantes en relación con las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones que han llegado a las Unidades Tecnológicas de Santander, en el Cuarto trimestre de 2022, los datos que se plasman en este informe son oficiales y tienen como fuente de información las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRDSyF) recibidas por los canales de información dispuestos para tal fin.

## 2. OBJETIVO GENERAL

Es para las Unidades Tecnológicas de Santander de gran importancia mantener informada a la comunidad educativa, a los grupos de interés y a la ciudadanía en general, sobre los tramites que se adelantan con relación a la atención de PQRDSyF, por tal motivo se dan a conocer las estadísticas y procesos realizados por parte del Grupo de Atención al Ciudadano a través del siguiente informe, el cual busca los siguientes objetivos:

La gestión de PQRDSyF realizadas por las áreas estratégicas, misionales y de apoyo de las UTS, con el fin de promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a la participación democrática, en los ámbitos de la vida política, administrativa, económica, social y cultural.

Las estadísticas de las PQRDSyF, presentadas por la comunidad educativa, Ciudadanos, Usuarios y la comunidad en general a través de los diferentes canales de Atención al Ciudadano

Tipologías de PQRDSyF más recurrentes, así como las dependencias y/o coordinaciones académicas con mayor número de PQRDSyF, a efectos de generarse un seguimiento y control por parte de los superiores jerárquicos, la Oficina de Control Interno y la Oficina de Planeación mediante esta última, la concertación de acciones correctivas y de mejora dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de las UTS.

## 3. ALCANCE DEL INFORME

El informe contempla las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin, durante el periodo comprendido entre el 1 de Octubre al 14 de Diciembre del año 2022, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.

## 4. GLOSARIO

**Petición - Derecho de petición:** El derecho de petición es un derecho que la Constitución Nacional, en su artículo 23, ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular (Termino de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción).

**Consulta:** Facultad que tiene toda persona de solicitar y obtener una orientación o una opinión en relación con temas que se encuentren dentro de las funciones de las UTS. (Termino de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción).

**Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Institución. (Términos de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción).

**Queja:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la institución en desarrollo de sus funciones. (Términos de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción).

**Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o entidad para el mejoramiento de los servicios de la institución. Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular o ilegal, con el fin de que sea adelantada la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.

## 5. CANALES DE COMUNICACIÓN

Con el fin de atender las solicitudes realizadas por parte de la ciudadanía ante las Unidades Tecnológicas de Santander y con el ánimo de tener mayor cobertura a nivel local, departamental y nacional, las UTS estableció diferentes canales de comunicación.

Las Unidades Tecnológicas de Santander cuentan con los siguientes canales de canal de atención con los ciudadanos y demás grupos de interés:

### CANAL PRESENCIAL



Es el canal dispuesto para el contacto personalizado entre la ciudadanía y las servidoras/es y contratistas. Está integrado por los siguientes puntos de atención.

Nombre	Dirección	Horario de Atención
Sede Principal Bucaramanga	Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga - Santander - Colombia. Grupo de Atención al Ciudadano, cuarto piso del edificio B.	Lunes a Viernes 7:00 am a 7:30pm

## CANAL TELEFÓNICO



Es el canal dispuesto para el contacto por medio de líneas telefónicas entre la ciudadanía y las servidoras/es y contratistas de las UTS. Está integrado por los siguientes puntos de Atención

Nombre	Teléfono	Horario de Atención
Sede Principal Bucaramanga	PBX (+57 6) 917700	Lunes a Viernes 7:00 am a 7:30pm

## CANAL ESCRITO



Las Unidades Tecnológicas de Santander cuentan con una ventanilla única de correspondencia, la cual permite a la ciudadanía, por medio de comunicaciones escritas, presentar sus peticiones ante la Entidad. Estas peticiones son registradas en el Grupo de Atención al Ciudadano.

Así mismo se cuenta con buzones de sugerencias ubicados en lugares de fácil acceso, allí la ciudadanía podrá presentar sus peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones ante la Institución.

Nombre	Dirección	Horario de Atención
Sede Principal Bucaramanga	Grupo de Atención al Ciudadano, cuarto piso del edificio B. Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga	Lunes a Viernes 7:00 am a 7:30pm
Sede Principal Bucaramanga	Buzones de Sugerencias Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga	Lunes a Viernes 7:00 am a 7:30pm

## CANAL VIRTUAL



El Chat institucional de las Unidades Tecnológicas de Santander es uno de los canales a disposición de la ciudadanía con los que cuenta la institución. A través de este se informa sobre los programas, trámites, actividades y servicios en general que desarrolla las UTS, logrando establecer una comunicación cálida, eficaz y directa que garantice el acceso a la información en tiempo real.

<b>Correo Electrónico</b> <a href="mailto:peticiones@correo.uts.edu.co">peticiones@correo.uts.edu.co</a>	Se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
<b>Chat en línea</b>	Página de inicio de las Unidades Tecnológicas de Santander Horario de atención: Lunes a viernes 7:00 am a 8:00 pm
<b>Formulario PQRSDYF Electrónico</b>	Se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.

## 6. ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES:

Para el Cuarto trimestre de 2022, las Unidades Tecnológicas de Santander recibió un total de 5.795 PQRDSyF (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones), las cuales fueron recibidas por los siguientes canales de atención:

- ✓ Formulario electrónico para el registro de las PQRDSyF situado en el Portal Universitario ruta [http://historico.uts.edu.co/portal/pqr\\_uts/solicitudes/nuevo](http://historico.uts.edu.co/portal/pqr_uts/solicitudes/nuevo).
- ✓ Correo electrónico: [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co)
- ✓ Chat en línea página institucional [www.uts.edu.co](http://www.uts.edu.co)
- ✓ Atención telefónica
- ✓ Atención presencial
- ✓ Buzones de sugerencia

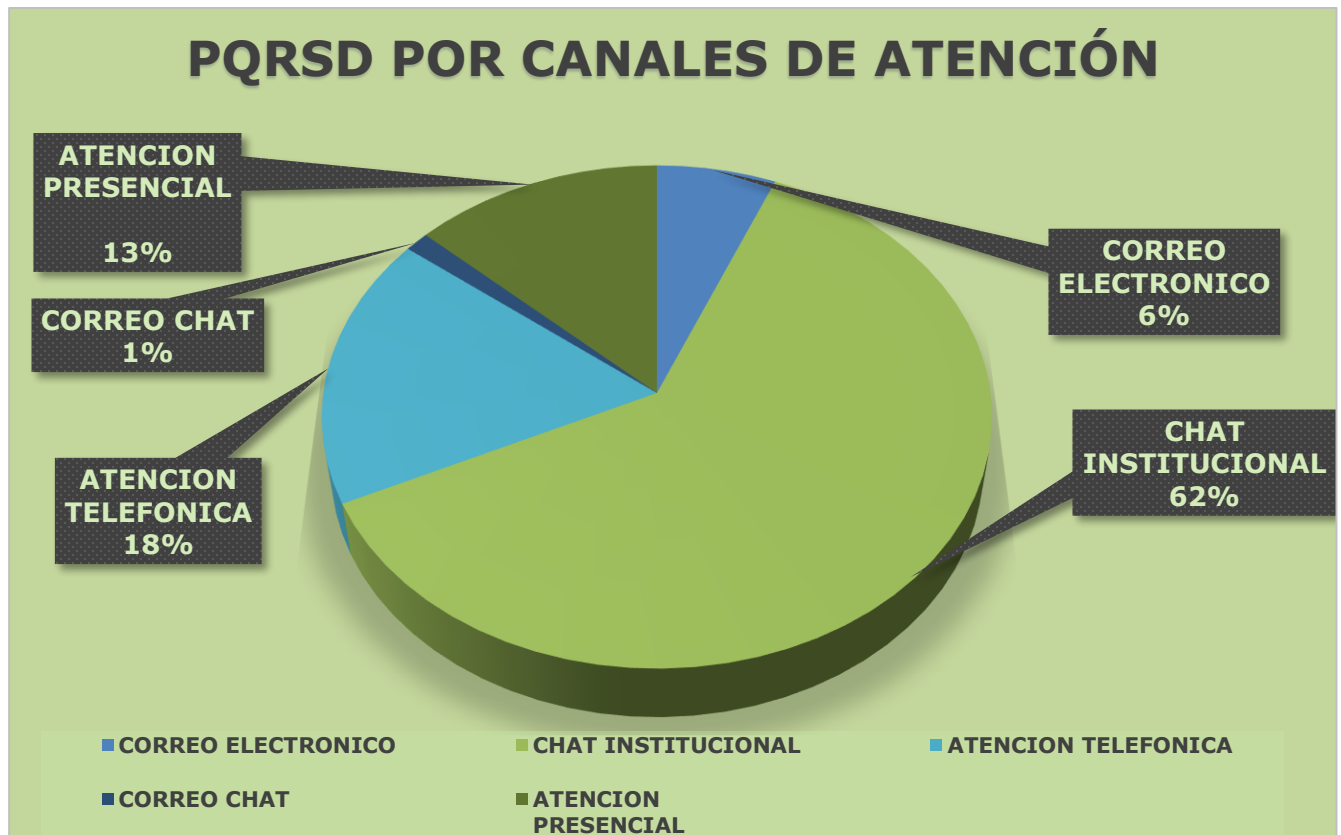
Los asuntos consignados por los ciudadanos a través de los canales de Atención al Ciudadano son tomados por la coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano, adscrita a la Secretaría General, la cual una vez recibidas las PQRDSyF son radicadas, consignadas, clasificadas y direccionadas a los responsables de dar respuesta al Ciudadano de acuerdo a la competencia. Los distintos asuntos recibidos y radicados son agrupados en categorías según el canal de atención al ciudadano por el cual se recibió.

El Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander disponen de un registro institucional formato R-GA-33 para el seguimiento y control de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones y el Formato F-



GA-52 Registro de solicitudes y consultas en el que se documenta la atención en el chat en línea, telefónica, presencial.

### 7. PQRDSyF POR CANALES DE ATENCIÓN



CONSOLIDADO TOTAL TRIMESTRAL	CORREO ELECTRONICO	CHAT INSTITUCIONAL	ATENCION TELEFONICA	CORREO CHAT	ATENCION PRESENCIAL	TOTAL
Octubre, Noviembre, Diciembre de 2022	365	3575	1014	75	766	5795
% PARTICIPACIÓN	6,3%	61,7%	17,5%	1,3%	13,2%	100,0%

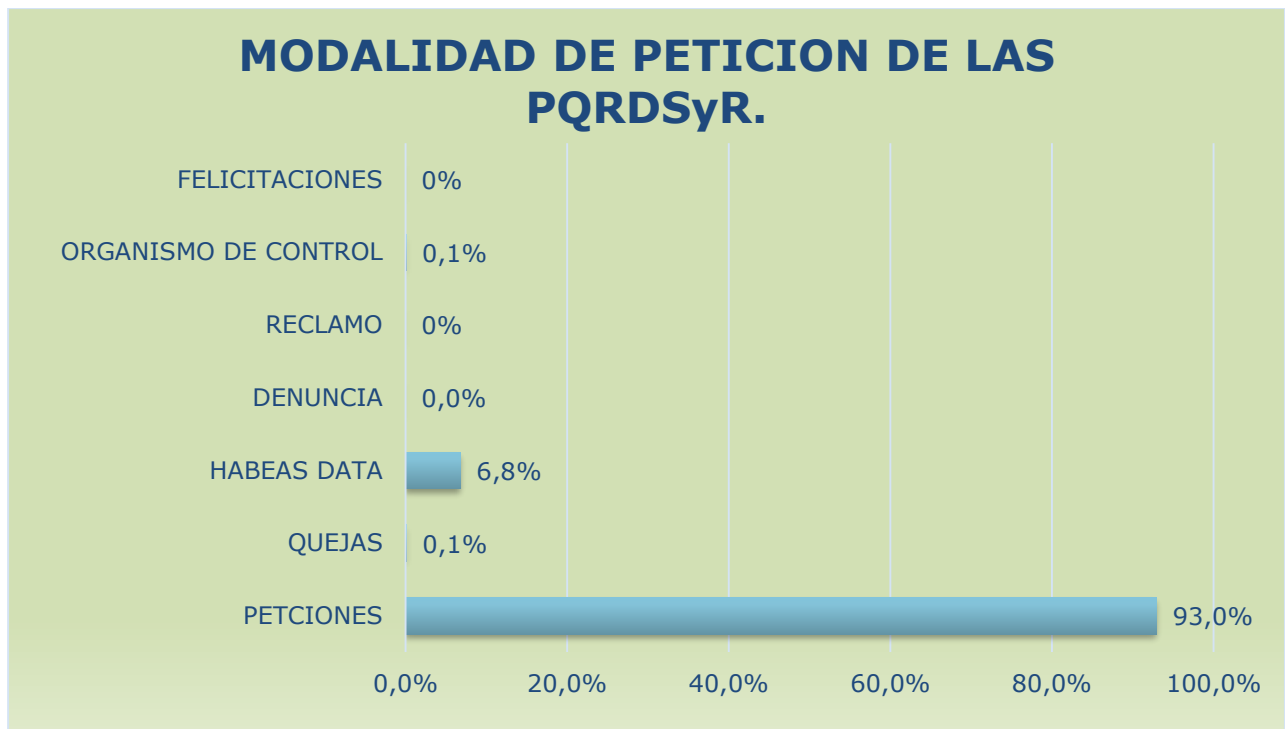
Como puede observarse se destaca el Canal de Chat en línea con un 61,7% de atención efectiva, la atención telefónica con 17,5%, atención presencial con 13,2%, a continuación, correo electrónico [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co) con un 6,3%, finalmente correo del Chat en línea con un 1,3% lo que nos genera un 100% de atención de los canales de atención institucional.



## 8. MODALIDAD DE PETICION DE LAS PQRDSyF.

A continuación, se hace el análisis sobre los temas de servicio y de información de las PQRDSyF recibidos en el correo electrónico [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co), formulario electrónico de PQRDSyF, presencia y chat en línea, que se trataron en el Cuarto trimestre de 2022 en las UTS.

En general, por los diferentes canales de atención se recibieron según la modalidad de petición, las siguientes:



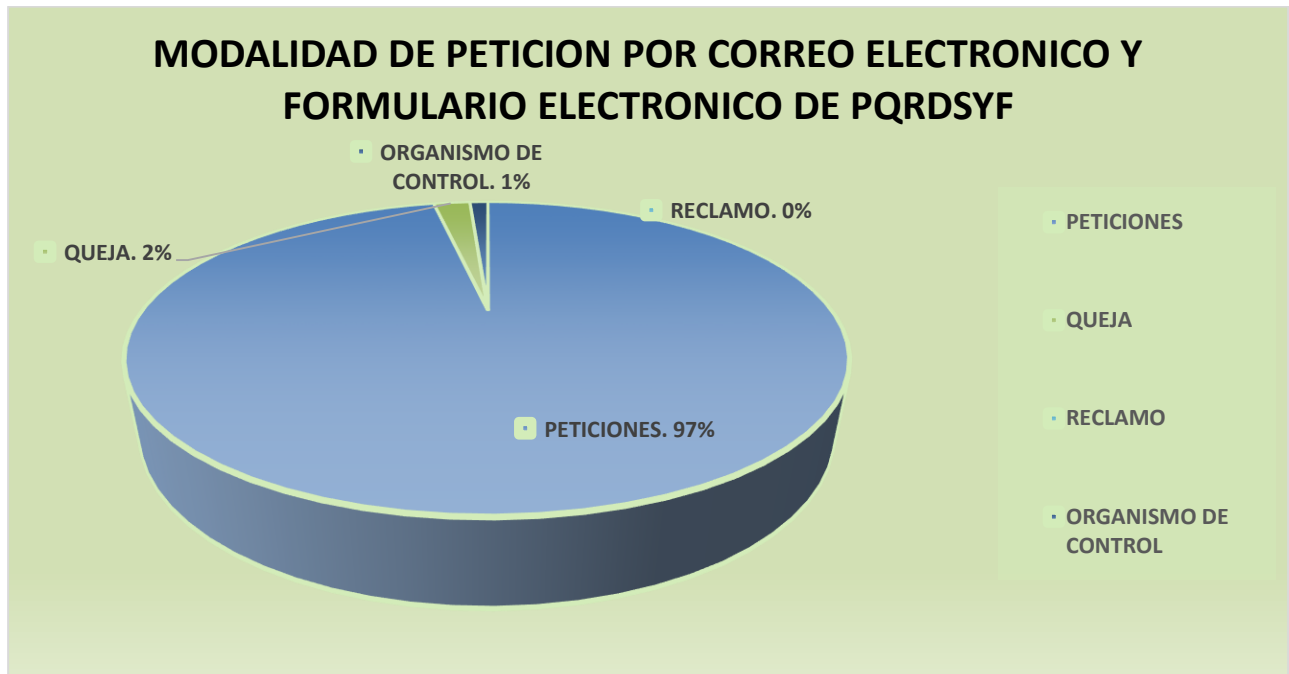
PETCIONES	QUEJAS	HABEAS DATA	DENUNCIA	RECLAMO	ORGANISMO DE CONTROL	FELICITACIONES	total
5387	8	395	0	0	4	1	5795
93,0%	0,1%	6,8%	0,0%	0%	0,1%	0%	100%

Para este Cuarto trimestre de 2022 podemos apreciar que, en la totalidad de los canales de atención al ciudadano, se recibieron en total: 5.795 PQRDSyF de las cuales el 93% fueron peticiones en general, 6,8% consulta de habeas data, 0,1% quejas y 0,01% para peticiones de organismos de control.

A continuación, se discrimina la modalidad de PQRDSyF según canal de atención:

### 8.1. MODALIDAD DE PETICION POR CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF

Como se señaló anteriormente las Unidades Tecnológicas de Santander ha dispuesto del correo electrónico institucional [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co) y el formulario electrónico de PQRDSyF, para la recepción, tramite y seguimiento de las PQRDSyF.



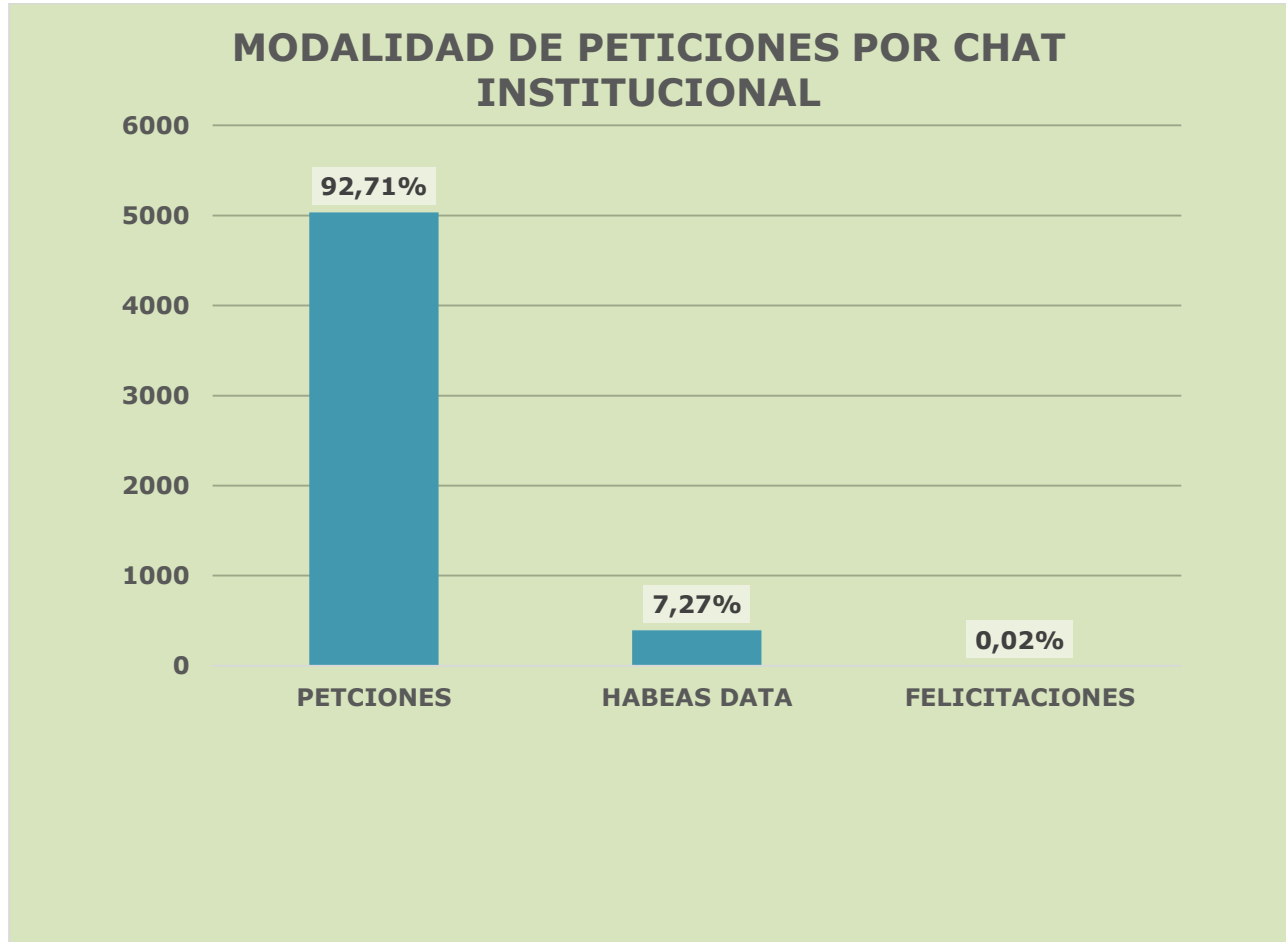
CONSOLIDADO TOTAL TRIMESTRAL	PETICIONES	QUEJA	RECLAMO	ORGANISMO DE CONTROL	TOTAL
Octubre, Noviembre, Diciembre de 2022	353	8	0	4	365
PORCENTAJE	96,7%	2,2%	0,0%	1,1%	100%

Para este Cuarto trimestre de 2022 podemos apreciar que en el correo electrónico institucional [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co) y el formulario electrónico de PQRDSyF, se recibieron en total: 365 PQRDSyF de las cuales el 96.7% fueron peticiones en general, 2.2% quejas, y 1,1% solicitudes de organismos de control donde se evidencia que no se presentaron denuncias y reclamos.

## 8.2. MODALIDAD DE PETICION POR CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT Y ATENCION TELEFONICA

Las Unidades Tecnológicas de Santander ha dispuesto en su página institucional [www.uts.edu.co](http://www.uts.edu.co) para todos los usuarios el chat en línea y agentes presenciales, el cual alcanzó una participación del 93,7% de atención efectiva en relación a todos los canales de atención ciudadana dispuestos por las UTS. Así mismo se tiene dispuesto para los

usuarios el correo chat y la atención telefónica para afianzar la comunicación con los ciudadanos.



PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIA	HABEAS DATA	ORGANISMO DE CONTROL	FELICITACIONES	TOTAL
5034	0	0	395	0	1	5430
92,71%	0,000%	0,00%	7,27%	0,0%	0,02%	100%

En el Cuarto trimestre de 2022, los ciudadanos, usuarios y/ o grupos de interés en el Chat en línea institucional y ventanillas de atención realizaron solicitudes de información respecto de temas académicos, administrativo e institucionales, un 92,71% de peticiones en general, 7,27% consulta de habeas data y 0.02% felicitaciones.

### 9. TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF

Las Unidades Tecnológicas de Santander a través del Grupo de Atención al Ciudadano, ha definido tipologías de las PQRDSyF teniendo en cuenta las diferentes clases de

peticiones, con el fin de clasificar las PQRDSyF por sus características similares e informar a la ciudadanía de cuáles son los temas más frecuentes de las comunicaciones que nos remiten los ciudadanos, por lo que se tomaron los motivos más recurrentes, recibidos en el Cuarto trimestre de 2022, estableciéndose la tipología de la siguiente forma:

<b>TIPIFICACION PQRDSyF</b>
ACTUALIZACIÓN DATOS HISTORIA ACADEMICA (RECLAMO HD)
BECAS
CAMBIO DE JORNADA
CANCELACION MATERIAS
CANCELACION SEMESTRE
CERTIFICADO LABORAL
CERTIFICADOS ACADÉMICOS
CONSULTA HABEAS DATA
CONVENIO PRACTICAS
CORREO INSTITUCIONAL
CURSO VACACIONAL-INTERSEMESTRAL
GRATUIDAD EN MATRICULA - POLITICA 2023
DEVOLUCION FINANCIERA
SOLICITUD INFORMACION ENTIDAD PUBLICA
INVITACION
ESTUDIANTE NUEVO
EVALUACION DOCENTE
GENERACIÓN E
INFORMACION PROGRAMAS ACADEMICOS
INFORMACION DE CONTACTO
JOVENES EN ACCION
LIQUIDACION MATRICULA FINANCIERA
MALA ATENCION COORDINACION- DEPARTAMENTO
MATRICULA CERO (0)
ACCION DE TUTELA
MOVILIDAD ACADEMICA
OTROS TEMAS
PLATAFORMA ATENA
RETENCION SALARIOS-EMBARGOS
PERDIDA DE OBJETOS
PROCESO DE INSCRIPCION
PROBLEMAS MATRICULA ACADÉMICA
PUBLICACION OFERTA DE EMPLEO
PROBLEMA EN LA INSCRIPCION
PROYECTO DE GRADO
PRUEBAS TYT

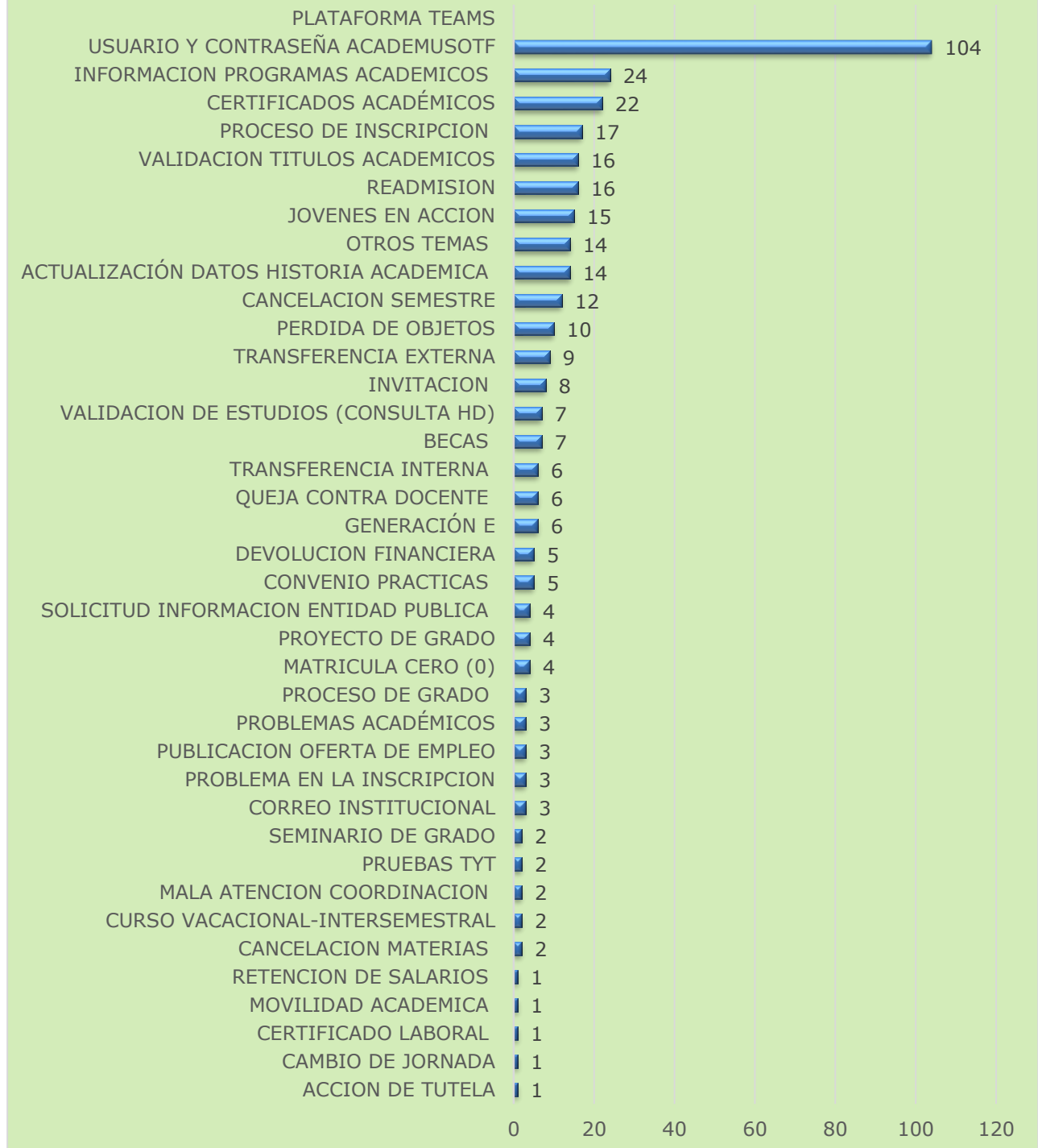
QUEJA CONTRA DOCENTE
READMISION CARRERA
PROBLEMAS ACADEMICOS
RECLAMO HABEAS DATA
SEMINARIOS DE GRADO
TRANSFERENCIA EXTERNA
TRANSFERENCIA INTERNA
USUARIO Y CONTRASEÑA ACADEMUSOTF
VALIDACION DE ESTUDIOS (CONSULTA HD)
VALIDACION TITULOS ACADEMICOS (CONSULTA HD)

A continuación, se discrimina las tipologías de peticiones según los canales de atención:

### **9.1. TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF.**

En el correo electrónico institucional de peticiones y formulario electrónico de PQRDSyF, se recibieron en total 365 PQRDSyF, evidenciándose que la información que más solicitaron los usuarios y/o grupos de interés fue consulta y/o cambio de usuario y contraseña en Academusotf, la información con respecto a problemas con matrícula académicas, otros temas (tales como servicios académicos, servicios de bienestar institucional, valores pecuniarios, cursos de idiomas, información sobre procesos académico como habilitaciones, supletorios...), problemas con respecto a los procesos de inscripción (cambio de horarios, grupo y solicitud de inclusión de materias), validación de títulos académicos, información para estudiante nuevo, solicitud de información referente a liquidación de matrícula financiera, Beca, solicitud de certificados académicos, convenio prácticas, transferencia interna e información sobre matrícula cero, entre otros temas.

## TIPOLOGIA DE LAS PQRSD CORREO ELECTRONICO



USUARIO Y CONTRASEÑA ACADEMUSOTF	INFORMACION PROGRAMAS ACADEMICOS	CERTIFICADOS ACADÉMICOS	PROCESO DE INSCRIPCION	VALIDACION TITULOS ACADEMICOS	READMISION
104 28,49%	24 14,70%	22 6,03%	17 4,66%	16 4,38%	16 4,38%
JOVENES EN ACCION	OTROS TEMAS	ACTUALIZACION DATOS HISTORIA ACAD	CANCELACION SEMESTRE	PERDIDA DE OBJETOS	TRANSFERENCIA EXTERNA
15 4,11%	14 3,84%	14 3,84%	12 3,29%	10 2,74%	9 2,47%

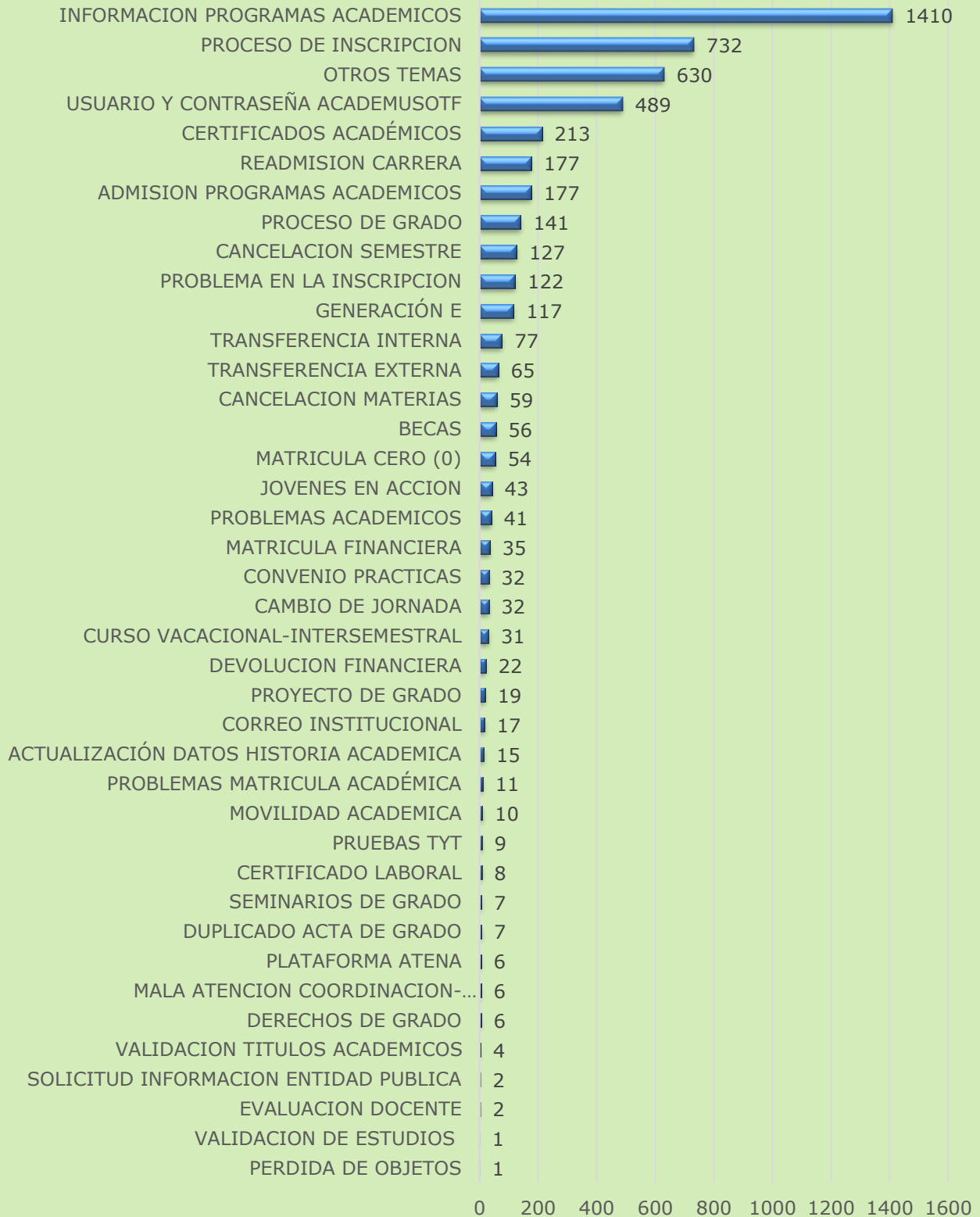
Los valores analizados en la tabla nos muestran, que el mayor porcentaje de PQRDSyF son las peticiones de consulta y/o cambio de usuario y contraseña en Academusotf con un 28,49%, información de programas académicos con un 14,7%, trámite de certificados académicos con 6,03%, proceso de inscripción con 4,66%, Validación de títulos académicos con 4,38%, proceso de readmisión con 4,38%, Programa de jóvenes en acción con 4,11%, consultas de diversos temas (tales como servicios académicos, servicios de bienestar institucional, valores pecuniarios, cursos de idiomas, información sobre procesos académico como habilitaciones, supletorios...) con 3,84%, proceso para la cancelación de semestre con 3,29%, pérdida de objetos dentro de la institución con 2,74%, proceso para transferencia externa 2,47% y un 25,21% para el restante de las tipificaciones.

## 9.2. TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CHAT INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO, CORREO CHAT Y ATENCION TELEFONICA

En el chat en línea institucional de peticiones se evidencio que la información que más solicitaron los usuarios y/o grupos de interés fue solicitudes de consulta y/o cambio de contraseña de Academusotf, la información sobre los programas académicos disponibles en la institución, información de otros temas (tales como programas académicos, servicios de bienestar institucional, valores pecuniarios, cursos de idiomas, información sobre procesos académico como habilitaciones, supletorios...), seguidamente, información sobre procesos inscripción, certificados académicos, cancelación de semestre, entre otros temas.



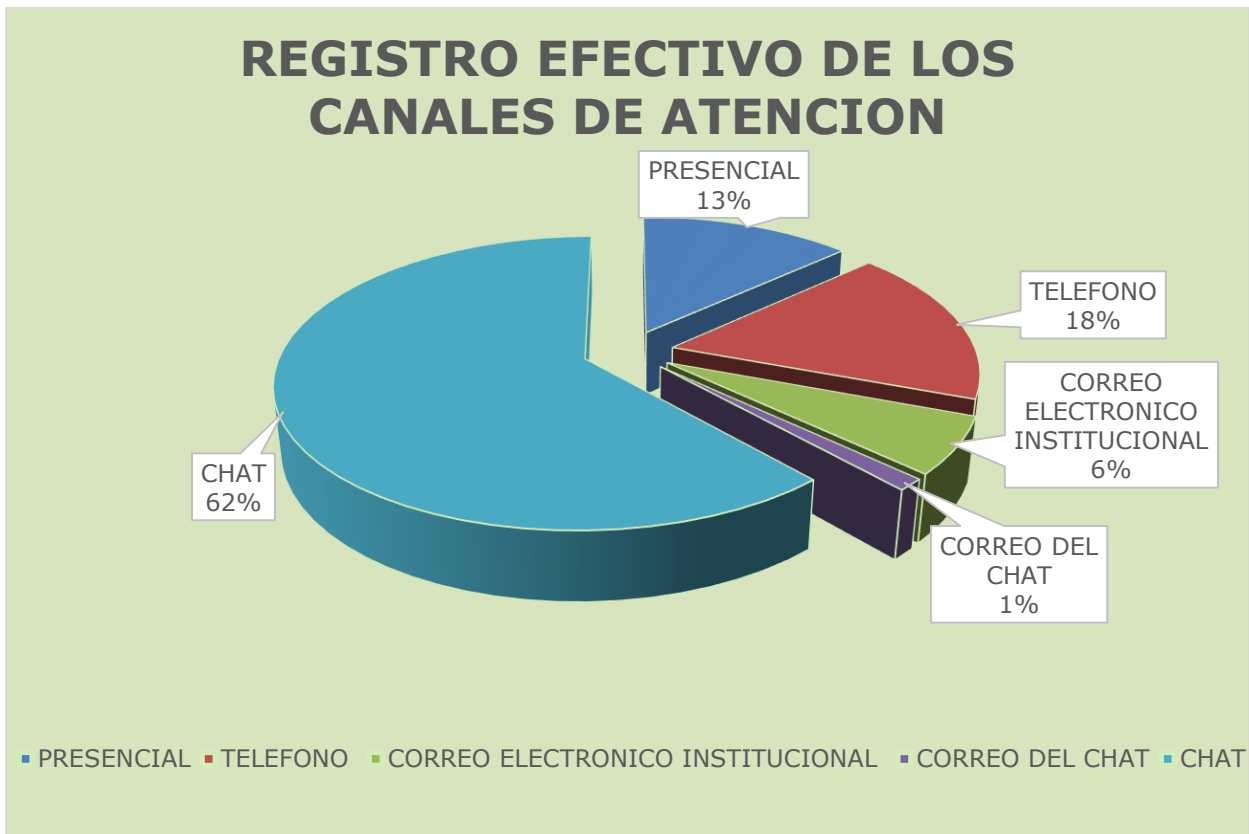
## TIPOLOGIA PQRDSyF POR CHAT INSTITUCIONAL



INFORMACION PROGRAMAS ACADEMICOS	PROCESO DE INSCRIPCION	OTROS TEMAS	USUARIO Y CONTRASEÑA ACADEMUSOTF
1824 35,13%	732 14,60%	630 12,57%	489 9,75%
CERTIFICADOS ACADÉMICOS	READMISION CARRERA	ADMISION PROGRAMAS ACADEMICOS	PROCESO DE GRADO
213 4,25%	177 3,53%	177 3,53%	141 2,81%

En el chat en línea observamos que el mayor porcentaje de PQRDSyF es la información sobre los programas académicos disponibles en la institución con un 36.13%, procesos de inscripción con 14.6%, la información de otros temas (tales como programas académicos, servicios de bienestar institucional, valores pecuniarios, cursos de idiomas, información sobre procesos académico como habilitaciones, supletorios...) 12.57%, consulta y/o cambio de usuario y contraseña en Academusotf con un 9.75%, certificados académicos 4.25%, solicitud de readmisión carrera con un 3.53%, admisión programas académicos con un 3.53% y con un porcentaje del 13.83% los restantes temas.

### 10. REGISTRO DE ATENCION EFECTIVA



REGISTRO	BUZON	PRESENCIAL	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	CORREO DEL CHAT	CHAT	TOTAL
CANTIDAD	0	766	1014	365	75	3575	5795
% PARTICIPACIÓN	0,0%	13,2%	17,5%	6,3%	1,3%	61,7%	100,0%
<b>PRESENCIAL</b>			<b>VIRTUAL</b>				
30,7%			69,3%				

Para el Cuarto trimestre de 2022, el Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander, registro una atención efectiva a los ciudadanos en la modalidad virtual y/o remota y presencialidad de un 100% en los canales dispuestos por esta oficina para tal fin.

## 11. REGISTRO DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS

### 11.1. PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT INSTITUCIONAL

<b>PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT</b>		
<b>DEPENDENCIA RESPOSABLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
ATENCION AL CIUDADANO	4483	81,1%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	293	5,8%
O.R.I.	159	3,2%
CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA	64	1,3%
GESTION EMPRESARIAL /ADMINISTRACION DE EMPRESAS	59	1,2%
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	43	0,9%
SECRETARIA GENERAL	35	0,7%
INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL	30	0,6%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	25	0,5%
RECURSOS INFORMATICOS	23	0,5%
EXTENCION INSTITUCIONAL	22	0,4%
MERCADEO/MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES	20	0,4%
EDUCACION VIRTUAL Y TIC	17	0,3%
MANEJO DE RECURSOS AMBIENTALES/ING AMBIENTAL	17	0,3%
DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS/ ING DE SISTEMAS	15	0,3%
OPERACION Y MATENIMIENTO ELECTROMECHANICO / ING ELECTROMECHANICA	15	0,3%
CAMPUS BARRANCABERMEJA	14	0,3%
DEPORTIVA/ACTIVIDAD FISICA Y DEPORTE	9	0,2%
DIRECION DE INVESTIGACION Y EXTENSION	9	0,2%
CAMPUS PIEDECUESTA	8	0,2%

DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES	8	0,2%
MERCADEO Y PROTOCOLO INSTITUCIONAL	7	0,1%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	6	0,1%
DISEÑO DE MODAS	5	0,1%
ICETEX	5	0,1%
SOPORTE AL ESTUDIANTE - RECURSOS INFORMATICOS	5	0,1%
GESTION DE SISTEMA DE TELECOMUNICACIONES/ING TELECOMUNICACIONES	4	0,1%
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	4	0,1%
RECURSOS DE INFORMACION PARA LA ENSEANZA Y EL APRENDIZAJE	4	0,1%
TECNOLOGIA ELECTRONICA/ ING ELECTRONICA	4	0,1%
BANCA Y FINANZAS	3	0,1%
LEVANTAMIENTOS TOPOGRAFICOS/ING EN TOPOGRAFIA	3	0,1%
ELECTRICIDAD INDUSTRIAL/ING ELECTRICA	2	0,0%
RECTORIA	2	0,0%
AGROINDUSTRIAL	1	0,0%
CAMPUS VELEZ	1	0,0%
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES E INGENIERIAS	1	0,0%
GESTION DOCUMENTAL	1	0,0%
OFICINA DE AUTOEVALUACION Y CALIDAD	1	0,0%
OFICINA DE DESARROLLO ACADEMICO	1	0,0%
OFICINA DE PLANEACION	1	0,0%
OFICINA JURIDICA	1	0,0%
<b>Total</b>	<b>5430</b>	<b>100,0%</b>

Para la fecha de elaboración del informe de PQRDSyF del Cuarto trimestre de 2022, se registraron un total de 5430 PQRDSyF, direccionadas a 42 oficinas y/o grupos de trabajo, consignadas en el registro institucional para la atención en el CHAT institucional.

### 11.2. PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CORREO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF

PQRSDf REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CORREO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF		
DEPENDENCIA RESPONSABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION AL CIUDADANO	239	61,70%
O.R.I.	35	10,64%
SECRETARIA GENERAL	14	4,26%
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	12	3,65%

VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9	2,74%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	7	2,13%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	7	2,13%
OFICINA JURIDICA	7	2,13%
INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL	6	1,82%
CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA	4	1,22%
MANEJO DE RECURSOS AMBIENTALES/ING AMBIENTAL	3	0,91%
MERCADEO/MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES	3	0,91%
RECTORIA	3	0,91%
BANCA Y FINANZAS	2	0,61%
EDUCACION VIRTUAL Y TIC	2	0,61%
EXTENCION INSTITUCIONAL	2	0,61%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	1	0,30%
CAMPUS BARRANCABERMEJA	1	0,30%
CONTROL DISIPLINARIO INTERNO	1	0,30%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS	1	0,30%
DIRECCION DE INVESTIGACION Y EXTENSION	1	0,30%
GESTION DOCUMENTAL	1	0,30%
GESTION EMPRESARIAL/ADMINISTRACION DE EMPRESAS	1	0,30%
LEVANTAMIENTOS TOPOGRAFICOS/ING EN TOPOGRAFIA	1	0,30%
RECURSOS INFORMATICOS	1	0,30%
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1	0,30%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>

Para la fecha de elaboración del informe de PQRSDyF del Cuarto trimestre de 2022, se registraron un total de 365 PQRDSyF en el correo institucional [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co) y el formulario electrónico de PQRDSyF, direccionadas a 26 oficinas y/o grupos de trabajo, consignadas en el registro institucional para el seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones (R-GA-33).

## 12. QUEJAS

DEPENDENCIA	ASUNTO QUEJA	NUMERO DE QUEJAS	PORCENTAJE
COORDINACION CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA	QUEJA CONTRA UN DOCENTE	2	25%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS	QUEJA CONTRA UN DOCENTE	1	13%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	QUEJA CONTRA COORDINADOR DE DEPORTES	1	13%

COORDINACION MERCADEO/MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES	QUEJA CONTRA UN DOCENTE	1	13%
COORDINACION INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL	CONVENIO PRACTICAS	1	13%
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	SEGURIDAD EN EL CAMPUS	1	13%
COORDINACION GESTION EMPRESARIAL /ADMINISTRACION DE EMPRESAS	MALA ATENCION COORDINACION-DEPARTAMENTO	1	13%
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>	<b>100%</b>

Para este Cuarto trimestre de 2022, se presentaron 8 quejas las cuales fueron direccionadas a las Coordinaciones de Marketing y Negocios Internacionales, Administración de Empresas e Ingeniería Industrial por temas relacionados con quejas contra docentes y a la Oficinas de Bienestar Institucional donde se presenta una queja contra el coordinador de deportes y Seguridad y Salud en el Trabajo con una queja con respecto a la seguridad en el campus principal.

Estas quejas ingresaron vía mail al correo electrónico [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co).

### **12.1. DEPENDENCIAS O GRUPOS DE TRABAJO CON MAYOR NUMERO DE QUEJAS REITERATIVAS**

Para este Cuarto trimestre de 2022, la Coordinación Contaduría Pública fue la única que recibió quejas, por temas relacionados con quejas contra docentes.

### **13. RECLAMOS**

Para el Cuarto trimestre de 2022, NO se registró reclamos de los ciudadanos, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

### **14. SUGERENCIAS**

En este Cuarto trimestre de 2022, NO se registraron sugerencias de los ciudadanos, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

### **15. DENUNCIAS**

Para el Cuarto trimestre de 2022, no se presentaron denuncias, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

### **16. FELICITACIONES**

Para el Cuarto trimestre de 2022, se presentó una felicitación a los funcionarios por su disposición y agilidad en el servicio de cambio de usuario y/o contraseña.

### **17. BUZONES**

Para el Cuarto trimestre de 2022 no se registraron PQRDSyF en los buzones, dispuestos en la Institución.

**18. PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE**

Para este Cuarto trimestre de 2022, no se registraron PQRDSyF vencidas en los términos de ley, solo quedan pendientes las respuestas de las PQRDSyF registradas, las cuales al cierre de este trimestre aun cuentan con los tiempos contemplados por la ley para dar respuesta.

**19. RESPUESTA NEGATIVA AL ACCESO A LA INFORMACION**

Para el Cuarto trimestre de 2022, no se registró negativa alguna al acceso de la información o negativa por inexistencia de la información.

**20. RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO.**

El grupo de atención al Ciudadano con el fin de conocer la precepción del servicio brindado a los usuarios para el Cuarto trimestre del año 2022 ha dispuesto la encuesta de satisfacción del usuario Formato R-GA-35, la cual compartida al usuario por medio de formulario FORMS para su diligenciamiento de forma voluntaria.

En total 385 usuarios diligenciaron la encuesta divididos de la siguiente manera:

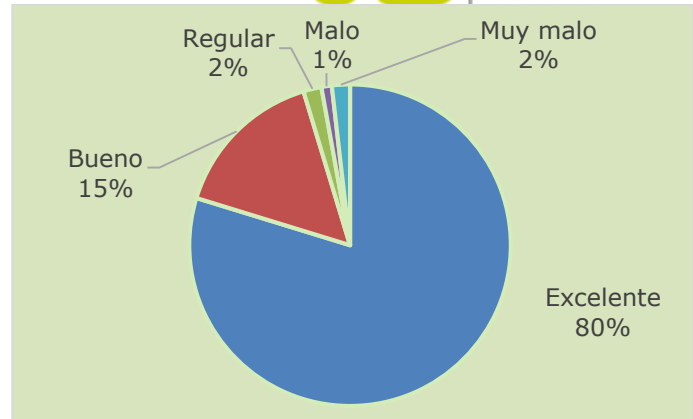
POBLACION A LA QUE SE LE REALIZO LA ENCUESTA			
ESTUDIANTES	DOCENTES	FUNCIONARIOS	PUBLICO EN GENERAL
284	7	3	91

Obteniéndose los siguientes resultados:

Para la pregunta 1. ¿Los servicios prestados por el personal de las Unidades Tecnológicas de Santander fueron?; con un 80% de las respuestas califican como **Excelente** los servicios prestados por nuestro personal.

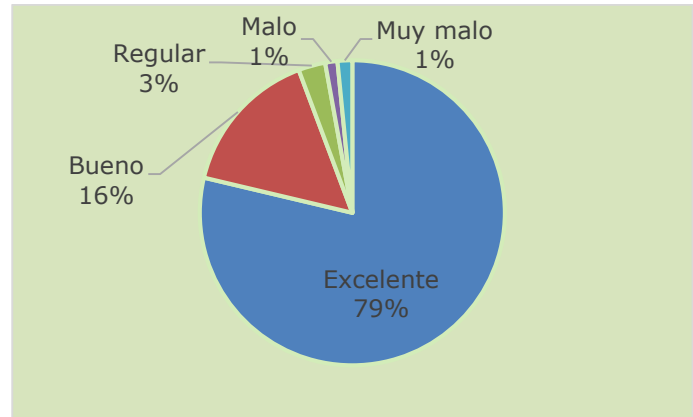


Excelente	307
Bueno	60
Regular	7
Malo	4
Muy malo	7



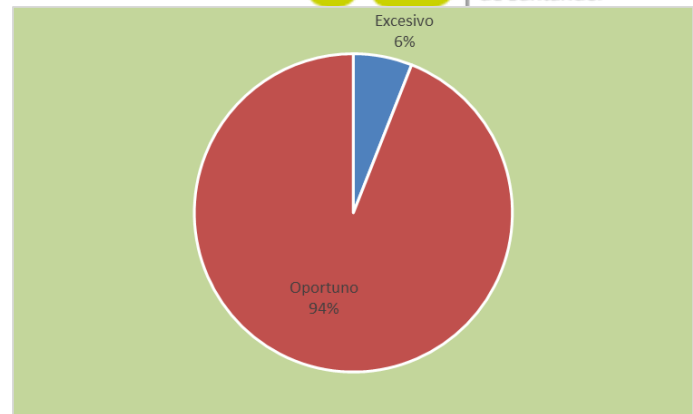
Para la pregunta 2. ¿La facilidad en el acceso a la información a través de las plataformas o canales virtuales, fue?; La facilidad al acceso a la información a través de nuestras plataformas o canales virtuales fue calificado por un 79% de los usuarios como **Excelente**.

Excelente	303
Bueno	60
Regular	11
Malo	5
Muy malo	6



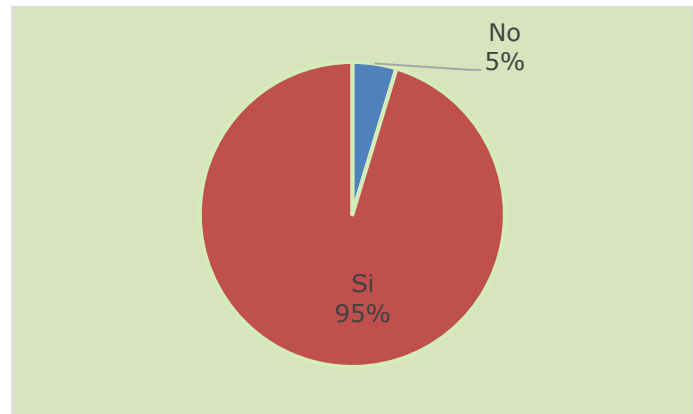
Para la pregunta 3. ¿Considera que el tiempo de espera para la atención a su solicitud fue?; En un 94% de los usuarios consideraron que el tiempo de espera fue **Oportuno** para dar solución a su petición o inquietud.

Excesivo	23
Oportuno	362



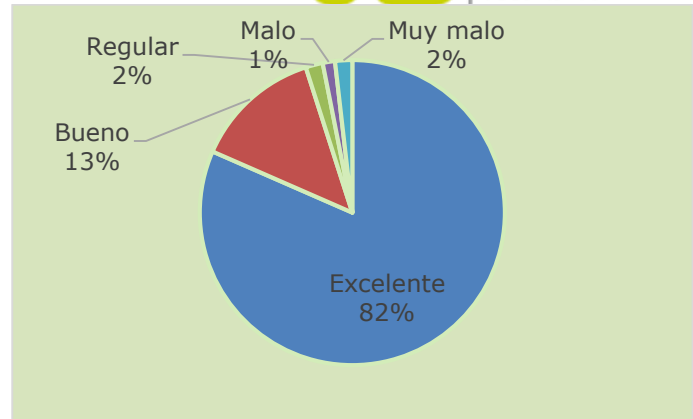
Para la pregunta 4. ¿La información suministrada por nuestro funcionario fue clara y despejó sus inquietudes?; El 95% de los usuarios considera que la información suministrada fue clara y despejó sus inquietudes.

No	18
Si	367



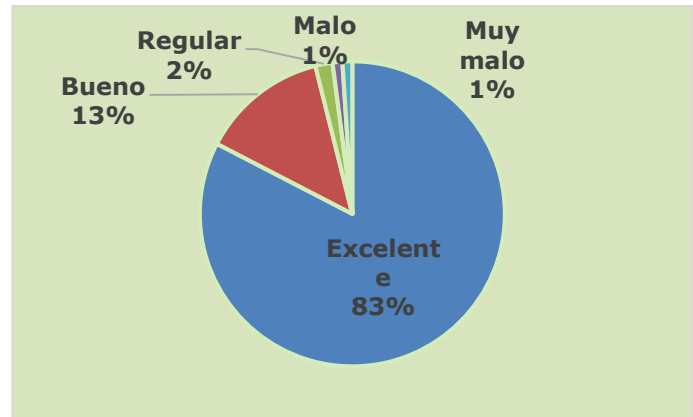
Para la pregunta 5. ¿Cómo califica la atención recibida por parte del funcionario?; los usuarios calificaron en 82% que la atención prestada por nuestros funcionarios fue **Excelente**.

Excelente	314
Bueno	52
Regular	7
Malo	5
Muy malo	7



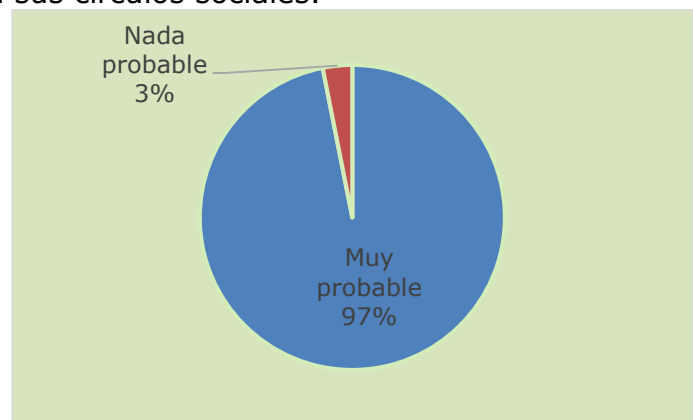
Para la pregunta 6. ¿Cómo califica el grado de cordialidad y respeto con que fue atendido?; 318 usuarios calificaron que el grado de cordialidad y respeto por parte de nuestros funcionarios fue **Excelente** para lograr un 83% de aceptación en el servicio.

Excelente	318
Bueno	52
Regular	7
Malo	4
Muy malo	4



Para la pregunta 7. Recomendaría a un familiar o amigo los servicios que ofrece las Unidades Tecnológicas de Santander. El 97% de los usuarios **si recomendaría** a las Unidades Tecnológicas de Santander en sus círculos sociales.

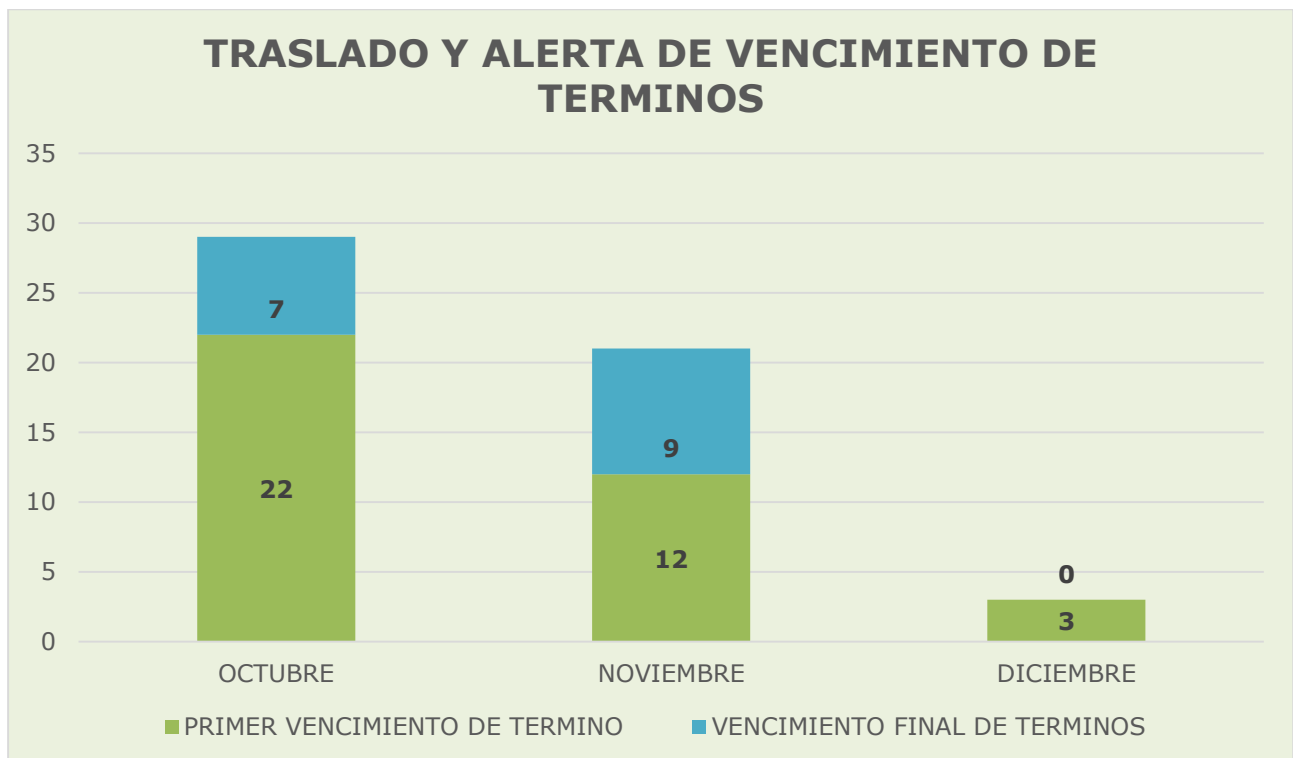
Muy probable	373
Nada probable	12



## 21. GENERACIÓN DE ALERTAS TEMPRANAS PARA LA GESTIÓN DE LAS PQRDSYF.

Para el seguimiento y control de términos a las peticiones ciudadanas que se radican en las Unidades Tecnológicas de Santander en el correo [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co) y formulario electrónico de PQRDSyF, se generan alertas de forma manual enviándose un correo electrónico a las diferentes dependencia y grupos de trabajo para recordar los términos de vencimiento de respuesta de acuerdo con el plazo de la modalidad tipificada de PQRDSyF. En Segunda instancia se envía una alerta de AVISO DE VENCIMIENTO INTERNO de términos donde se informa el vencimiento inicial y final de la PQRDSyF. Si enviado el Cuarto aviso no se recibe respuesta oportuna de la petición se envía un AVISO FINAL de vencimiento de términos indicado la última fecha disponible para dar respuesta dentro de los términos de ley.

En el trimestre se desplegaron cerca de 53 avisos de vencimiento interno de términos mediante alertas manuales, siendo el mes de octubre el que mayor número (22) de mensajes de alerta desplegados. Así mismo en el Cuarto trimestre se desplegaron 16 avisos finales de vencimiento de términos a las dependencias que no generaron respuesta dentro del término del primer aviso, siendo el mes de noviembre con el mayor número de alertas con 9 de estas.



	PRIMER VENCIMIENTO DE TERMINO	VENCIMIENTO FINAL DE TERMINOS
OCTUBRE	22	7
NOVIEMBRE	12	9
DICIEMBRE	3	0
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>16</b>

Finalmente, el grupo de atención al ciudadano una vez observa que no obstante de haberse enviados los dos avisos antes mencionados a la oficina responsable de la respuesta de PQRDSyF, no se genera una respuesta efectiva, se realiza el reporte de esta situación a la Secretaria General quien a su vez requiere a la oficina responsable.

En el Cuarto trimestre de 2022 no se generaron reportes de PQRDSyF sin respuesta.

## 22. RECOMENDACIONES.

- Toda PQRDSyF que llegue a los correos institucionales de las dependencias y grupos de trabajo, debe ser direccionada al correo electrónico [peticiones@correo.uts.eud.co](mailto:peticiones@correo.uts.eud.co) de manera inmediata para su radicación y asignación.
- Las dependencias y grupos de trabajo de las UTS, deben atender oportunamente los correos de alerta sobre las PQRDSyF pendientes, enviados por el Grupo de Atención al Ciudadano.

Elaboró:

**SANDRA MILENA FERNANDEZ GOMEZ**  
**Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano**