



UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Cuarto Informe Trimestral de 2024
Grupo de Atención al Ciudadano
DICIEMBRE 2024

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO GENERAL	4
3. ALCANCE DEL INFORME	4
4. RESPONSABILIDAD.....	4
5. GLOSARIO.....	4
6. CANALES DE COMUNICACIÓN	5
7. ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES:.....	7
8. PQRDSyF POR CANALES DE ATENCIÓN	8
9. MODALIDAD DE PETICION DE LAS PQRDSyF.....	9
9.1. MODALIDAD DE PETICION POR CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF	9
9.2. MODALIDAD DE PETICION POR CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT Y ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFONICA	10
10. TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF.....	11
10.1. TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF.....	12
10.2. TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, ATENCIÓN TELEFONICA Y PRESENCIAL	13
11. REGISTRO DE ATENCIÓN EFECTIVA	14
12. REGISTRO DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS	15
12.1 PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFONICA....	15
12.2. PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CORREO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF.....	16
13. QUEJAS	17
14. RECLAMOS	17
15. SUGERENCIAS.....	17
16. DENUNCIAS	17
17. FELICITACIONES.....	17
18. PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE	17
19. RESPUESTA NEGATIVA AL ACCESO A LA INFORMACION	18
20. RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO.....	18
21. GENERACIÓN DE ALERTAS TEMPRANAS PARA LA GESTIÓN DE LAS PQRDSyF.	20
22. RECOMENDACIONES.	21

1. INTRODUCCIÓN

Las Unidades Tecnológicas de Santander ponen a disposición de los grupos de interés y la ciudadanía el informe correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de atención al ciudadano. A través de este informe, se gestionan y responden las solicitudes realizadas ante esta Institución de Educación Superior, utilizando los canales de comunicación establecidos para tal fin. De igual forma, se facilita un espacio efectivo de comunicación con los ciudadanos, lo que garantiza cobertura a nivel nacional y el acceso a la información y los servicios que ofrecen.

En conformidad con lo dispuesto en la resolución No. 02-476 del 1 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", se designa al Grupo de Atención al Ciudadano, adscrito a la Secretaría General, como responsable de la atención, orientación, apoyo y asesoramiento a los ciudadanos que soliciten información, documentos o presenten denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones.

De acuerdo con las funciones asignadas en la citada resolución, el Grupo de Atención al Ciudadano también tiene la responsabilidad de realizar el control y seguimiento correspondiente, así como generar reportes estadísticos periódicos sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones (PQRDSyF), atendidas y gestionadas.

El propósito de este informe es presentar los datos más relevantes relacionados con las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones recibidas por las Unidades Tecnológicas de Santander durante el cuarto trimestre de 2024. Los datos presentados son oficiales y provienen de las PQRDSyF gestionadas a través de los canales de información habilitados para tal efecto.

2. OBJETIVO GENERAL

Para las Unidades Tecnológicas de Santander es fundamental mantener informada a la comunidad educativa, los grupos de interés y a la ciudadanía en general sobre los trámites relacionados con la atención de PQRDSyF. Con este propósito, se presentan las estadísticas y procesos gestionados por el Grupo de Atención al Ciudadano a través del siguiente informe, cuyo objetivo es el siguiente:

Gestionar las PQRDSyF realizadas por las áreas estratégicas, misionales y de apoyo de las UTS, con el fin de promover, proteger y garantizar el ejercicio del derecho a la participación democrática en los ámbitos político, administrativo, económico, social y cultural.

Presentar las estadísticas de las PQRDSyF recibidas de la comunidad educativa, ciudadanos, usuarios y la ciudadanía en general, a través de los diferentes canales de Atención al Ciudadano.

Identificar las tipologías de PQRDSyF más frecuentes, así como las dependencias y coordinaciones académicas con mayor volumen de solicitudes, para establecer un seguimiento y control por parte de los responsables jerárquicos, la Oficina de Control Interno y la Oficina de Planeación. Esto permitirá 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 incluye las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidos por la entidad a través de los canales de comunicación habilitados, durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 12 de diciembre de 2024, así como la atención brindada a estas dentro de los plazos establecidos por la ley.

4. RESPONSABILIDAD

El Grupo de Atención al Ciudadano, tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que llegan a la Institución por los diferentes canales de atención.

Sin embargo, cabe resaltar que tal como lo dispone la norma, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias; no obstante, la responsabilidad de la respuesta a cada documento corresponde al jefe o Coordinador de Grupo de cada dependencia.

5. 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.

6. CANALES DE COMUNICACIÓN

Para dar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía y ampliar su cobertura a nivel local, departamental y nacional, las Unidades Tecnológicas de Santander han establecido diversos canales de comunicación.

A continuación, se presentan los canales de atención disponibles para los ciudadanos y demás grupos de interés:

CANAL PRESENCIAL



Centro de Atención y Servicio Académico CASA 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, primer piso del edificio A.	Lunes a viernes 7:00 am a 7:00pm

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	607 6917700 EXT 1000	Lunes a viernes 7:00 am a 7:00pm

CANAL ESCRITO



Compuesto por la ventanilla única de correspondencia, la cual permite a la ciudadanía, por medio de comunicaciones escritas, presentar sus peticiones ante la Entidad

Nombre	Dirección	Horario de Atención
Ventanilla única de correspondencia	Grupo de Atención al Ciudadano, primer piso del edificio A. Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga	Lunes a viernes 7:00 am a 7:00pm

CANAL VIRTUAL



Este sistema de atención incluye el chat institucional, el correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co y el formulario electrónico de PQRDSyF (que incluye el Buzón de Sugerencias), disponibles para que la ciudadanía pueda presentar sus PQRDSyF y obtener información sobre la oferta académica, trámites académicos y administrativos, así como los servicios generales ofrecidos por las UTS. De esta manera, se busca establecer una comunicación cálida, eficaz y directa, garantizando el acceso a la información en tiempo real.

Chat en línea	Página de inicio de las Unidades Tecnológicas de Santander Horario de atención: lunes a viernes 7:00 am a 8:00 pm
Correo Electrónico peticiones@correo.uts.edu.co	Se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
Formulario PQRSDYF Electrónico	Se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles. https://ventanillaunica.uts.edu.co/branch/public/form
Buzón de Sugerencias	Se encuentra inmerso en Formulario Electrónico PQRSDYF, activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles

7. ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

Para el cuarto Trimestre de 2024, las Unidades Tecnológicas de Santander recibió un total de 5.067 PQRDSyF (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones), las cuales fueron recibidas por los siguientes canales de atención:

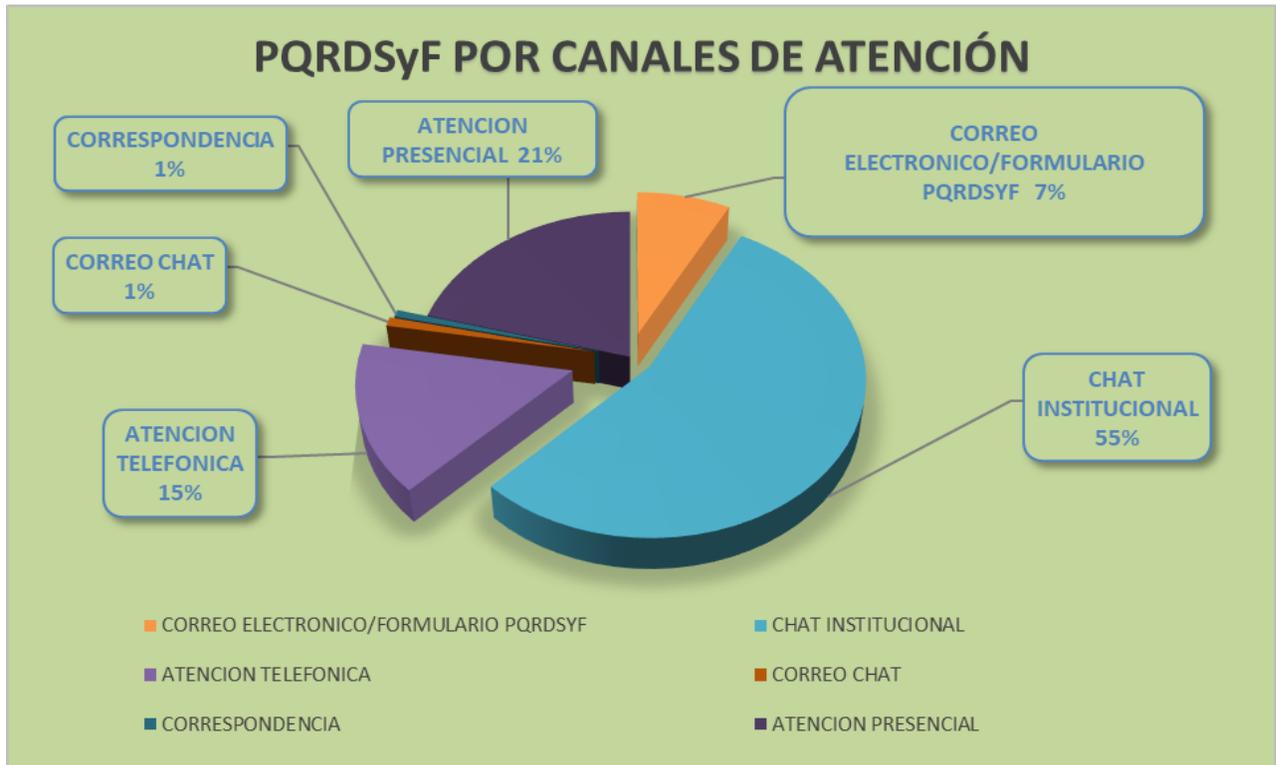
- ✓ Ventanilla Única de Correspondencia
- ✓ Formulario electrónico para el registro de las PQRDSyF ruta http://historico.uts.edu.co/portal/pqr_uts/solicitudes/nuevo
- ✓ Correo electrónico: peticiones@correo.uts.edu.co
- ✓ Chat en línea página institucional www.uts.edu.co
- ✓ Atención telefónica
- ✓ Atención presencial
- ✓ Buzones de sugerencias situado en el Portal Web institucional ruta http://historico.uts.edu.co/portal/pqr_uts/solicitudes/nuevo

Los asuntos planteados por los ciudadanos a través de los canales de Atención al Ciudadano son recibidos por la coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano, adscrita a la Secretaría General. Una vez recibidas las PQRDSyF, estas son radicadas, clasificadas y asignadas a los responsables de dar respuesta, de acuerdo con su competencia. Los diferentes asuntos recibidos y radicados se agrupan en categorías según el canal de atención utilizado.

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

formato F-GA-52, que registra las solicitudes y consultas recibidas a través del chat en línea, por teléfono o de forma presencial.

8. PQRDSyF POR CANALES DE ATENCIÓN



CONSOLIDADO TOTAL TRIMESTRAL	CORREO ELECTRONICO/FORMULARIO PQRDSYF	CHAT INSTITUCIONAL	ATENCION TELEFONICA	CORREO CHAT	CORRESPONDENCIA	ATENCION PRESENCIAL	TOTAL
Octubre, Noviembre, Diciembre	428	3066	863	51	41	1158	5607
% PARTICIPACIÓN	7,6%	54,7%	15,4%	0,9%	0,7%	20,7%	100,0%

Como se puede apreciar, el Canal de Chat Institucional lidera con un 54.7% de atención efectiva. Le siguen la atención presencial con un 20.7%, la atención telefónica con un 15.4%, el correo electrónico institucional peticiones@correo.uts.edu.co y el formulario electrónico de PQR con un 15.1%. El correo del chat alcanza un 0.9% y la correspondencia un 0.7%, lo que resulta en una cobertura total del 100% en los canales de atención institucional.

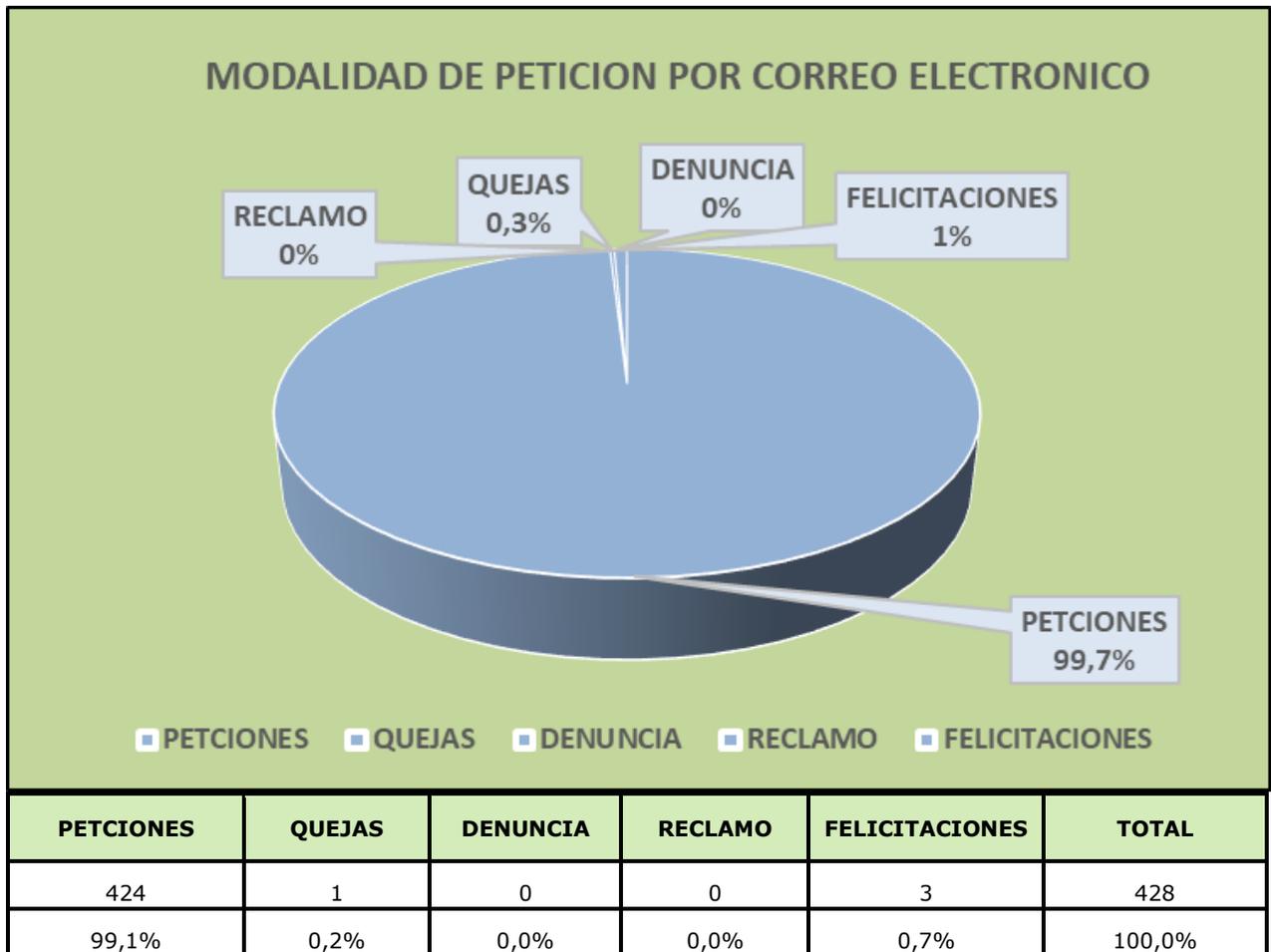
9. MODALIDAD DE PETICION DE LAS PQRDSyF.

A continuación, se presenta el análisis de los temas relacionados con el servicio y la información de las PQRDSyF recibidas a través del correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co, el formulario electrónico de PQRDSyF, la atención presencial, telefónica y el chat en línea, correspondientes al cuarto trimestre de 2024 en las UTS.

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

9.1. MODALIDAD DE PETICION POR CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF

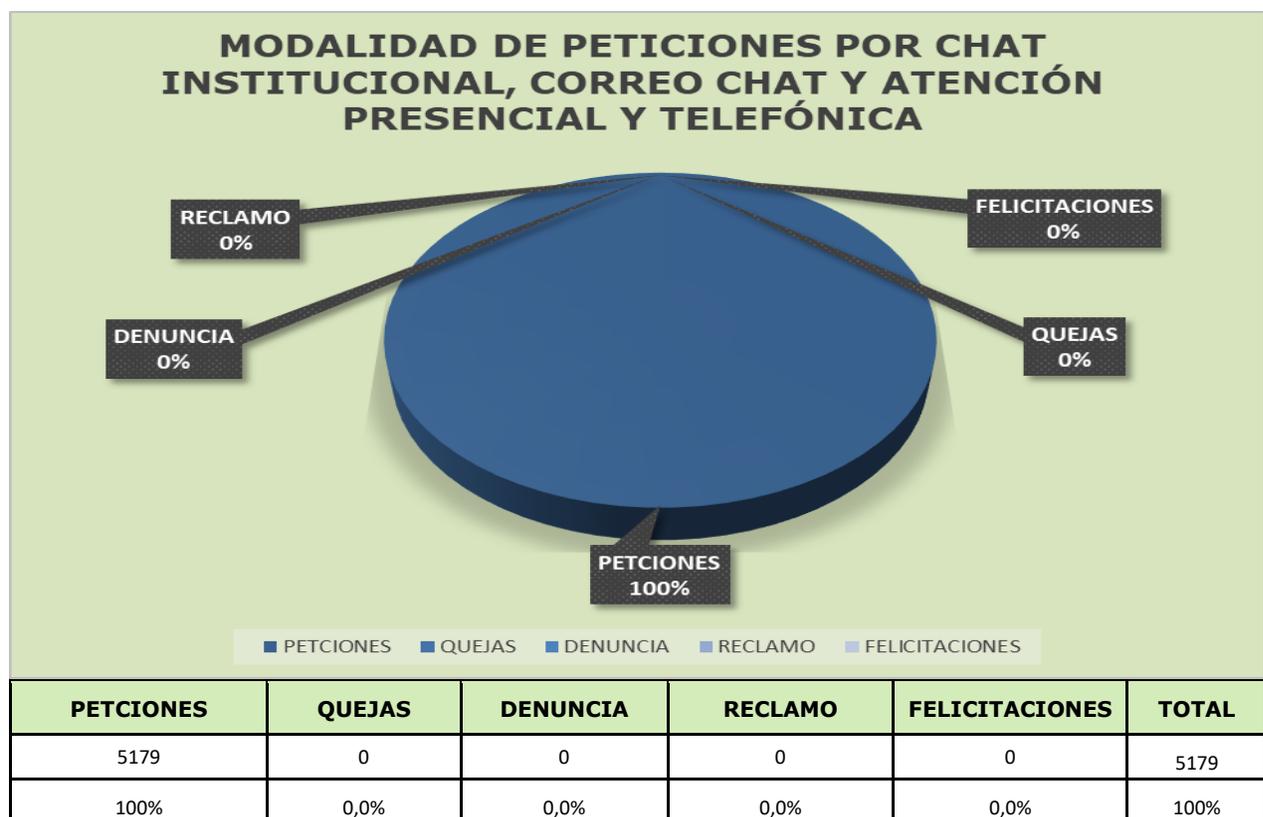
Como se mencionó previamente, las Unidades Tecnológicas de Santander han habilitado el correo electrónico institucional peticiones@correo.uts.edu.co y el formulario electrónico de PQRDSyF para la recepción, trámite y seguimiento de las PQRDSyF.



Durante el cuarto trimestre de 2024, se recibieron un total de 428 PQRDSyF a través del correo electrónico institucional peticiones@correo.uts.edu.co y el formulario electrónico de PQRDSyF. De estas, el 99,1% fueron peticiones generales, el 0,7% correspondieron a felicitaciones, y el 0,2% a quejas presentadas por los usuarios. No se registraron denuncias ni reclamos en este período.

9.2. MODALIDAD DE PETICION POR CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, ATENCION PRESENCIAL Y TELEFONICA

Las Unidades Tecnológicas de Santander han habilitado en su página institucional www.uts.edu.co el chat en línea, agentes presenciales, así como los canales de atención telefónica y por correo electrónico, logrando una participación del 100% en atención efectiva a través de todos los canales de atención al ciudadano dispuestos por las UTS. Además, se ponen a disposición de los usuarios el correo electrónico y la atención telefónica para fortalecer la comunicación con los ciudadanos.



En el cuarto trimestre de 2024, los ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés realizaron solicitudes de información a través del chat en línea, el correo del chat, y la atención presencial y telefónica, abarcando temas académicos, administrativos e institucionales. El 100% de estas solicitudes correspondieron a peticiones generales.

1.1. TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF

A través del Grupo de Atención al Ciudadano, las Unidades Tecnológicas de Santander han definido tipologías para las PQRDSyF, considerando las diversas clases de peticiones. Esto con el propósito de clasificar las PQRDSyF según sus características comunes e informar a la ciudadanía sobre los temas más frecuentes en las comunicaciones recibidas. Para ello, se han identificado los motivos más recurrentes registrados en el cuarto trimestre de 2024, estableciendo las tipologías de la siguiente manera:

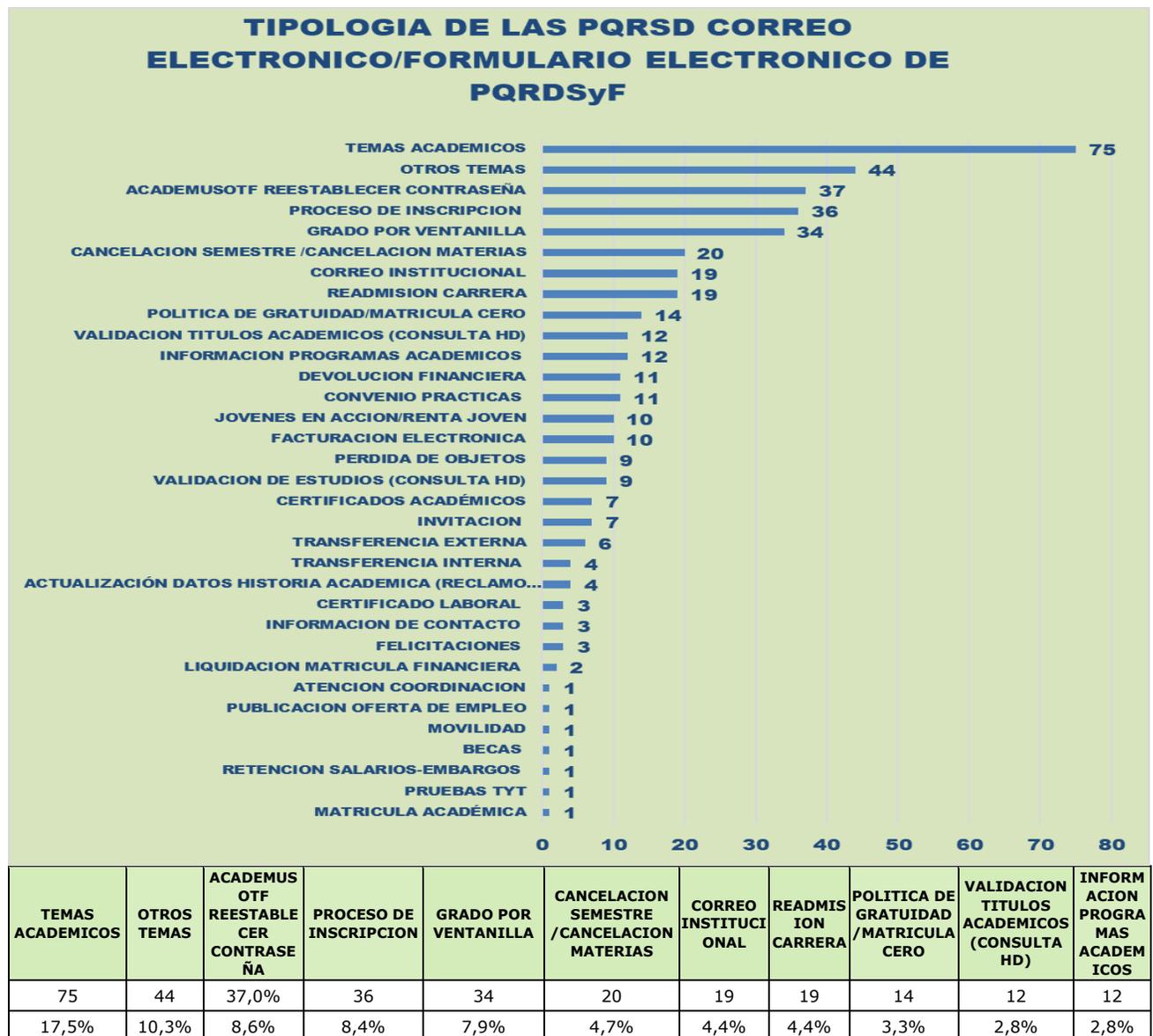
TIPIFICACION PQRDSyF
ACTUALIZACIÓN DATOS HISTORIA ACADEMICA (RECLAMO HD)
ACADEMUSOTF REESTABLECER CONTRASEÑA
ATENCION COORDINACION- DEPARTAMENTO
BECAS
CAMBIO DE JORNADA/CAMBIO DE HORARIO
CANCELACION SEMESTRE /CANCELACION MATERIAS
CERTIFICADO LABORAL
CERTIFICADOS ACADÉMICOS
CONVENIO PRACTICAS
CORREO INSTITUCIONAL
GRADO POR VENTANILLA
DEVOLUCION FINANCIERA
ESTUDIANTE NUEVO
EVALUACION DOCENTE
FACTURA ELECTRONICA
FELICITACION
GENERACIÓN E
INFORMACION DE CONTACTO
INFORMACION PROGRAMAS ACADEMICOS
INVITACION
JOVENES EN ACCION/RENTA JOVEN
LIQUIDACION MATRICULA FINANCIERA
MATRICULA ACADÉMICA
MODALIDADES PROYECTO DE GRADO
MOVILIDAD ACADEMICA
OTROS TEMAS
PERDIDA DE OBJETOS
PLATAFORMA ATENA
PLATAFORMA EDUCACION VIRTUAL
POLITICA DE GRATUIDAD/MATRICULA CERO
PROCESO DE INSCRIPCION
PROCESO DOCUMENTOS DE GRADO
PROYECTO DE GRADO
PRUEBAS TYT
PUBLICACION OFERTA DE EMPLEO
READMISION CARRERA
RETENCION SALARIOS-EMBARGOS
SOLICITUD INFORMACION ENTIDAD PUBLICA
TEMAS ACADEMICOS
TRANSFERENCIA EXTERNA
TRANSFERENCIA INTERNA

VALIDACION DE ESTUDIOS (CONSULTA HD)
VALIDACION TITULOS ACADEMICOS (CONSULTA HD)

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

10.1. TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF.

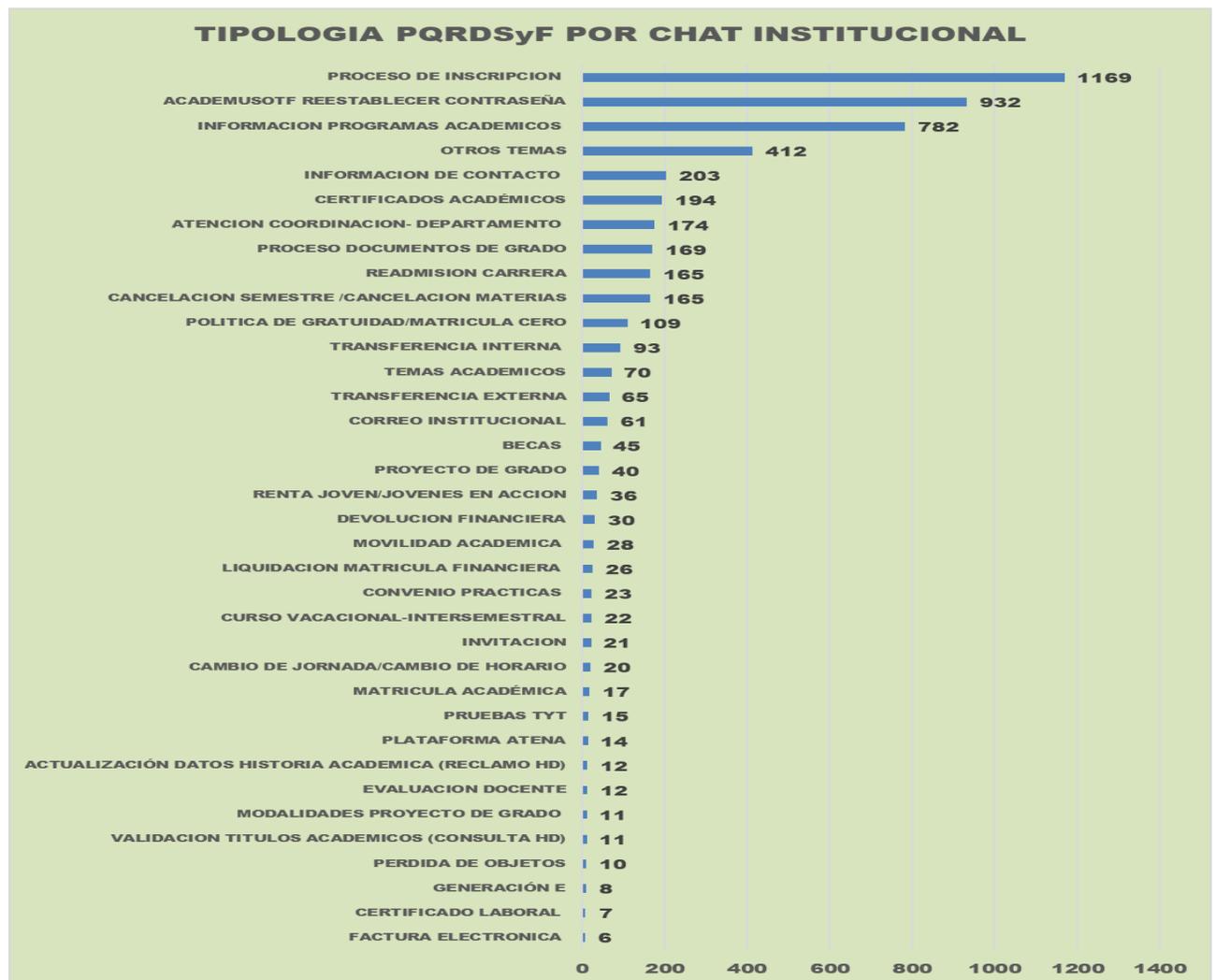
A través del correo electrónico institucional de peticiones y el formulario electrónico de PQRDSyF, se recibieron un total de 428 PQRDSyF. De estas, la solicitud más frecuente por parte de los usuarios y/o grupos de interés fue relacionada con el proceso para restablecer la contraseña de Academusoft.



Los valores presentados en la tabla muestran que el mayor porcentaje de PQRDSyF corresponde a las peticiones relacionadas con temas académicos, con un 17.5%. Le siguen las solicitudes sobre otros temas, que representan un 10.3%; las peticiones de restablecimiento de contraseña en Academusotf, con un 8.6%; las solicitudes de grado por ventanilla, con un 7.9%; y la cancelación de semestre y/o materias, con un 4.1%. Además, se incluyen peticiones sobre correo institucional (4.4%), readmisión de carrera (4.4%), política de gratuidad/matricula cero (3.3%), validación de títulos académicos (2.8%) e información sobre programas académicos (2.8%). El restante 24.77% corresponde a otras tipificaciones.

10.2. TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, ATENCION TELEFONICA Y PRESENCIAL

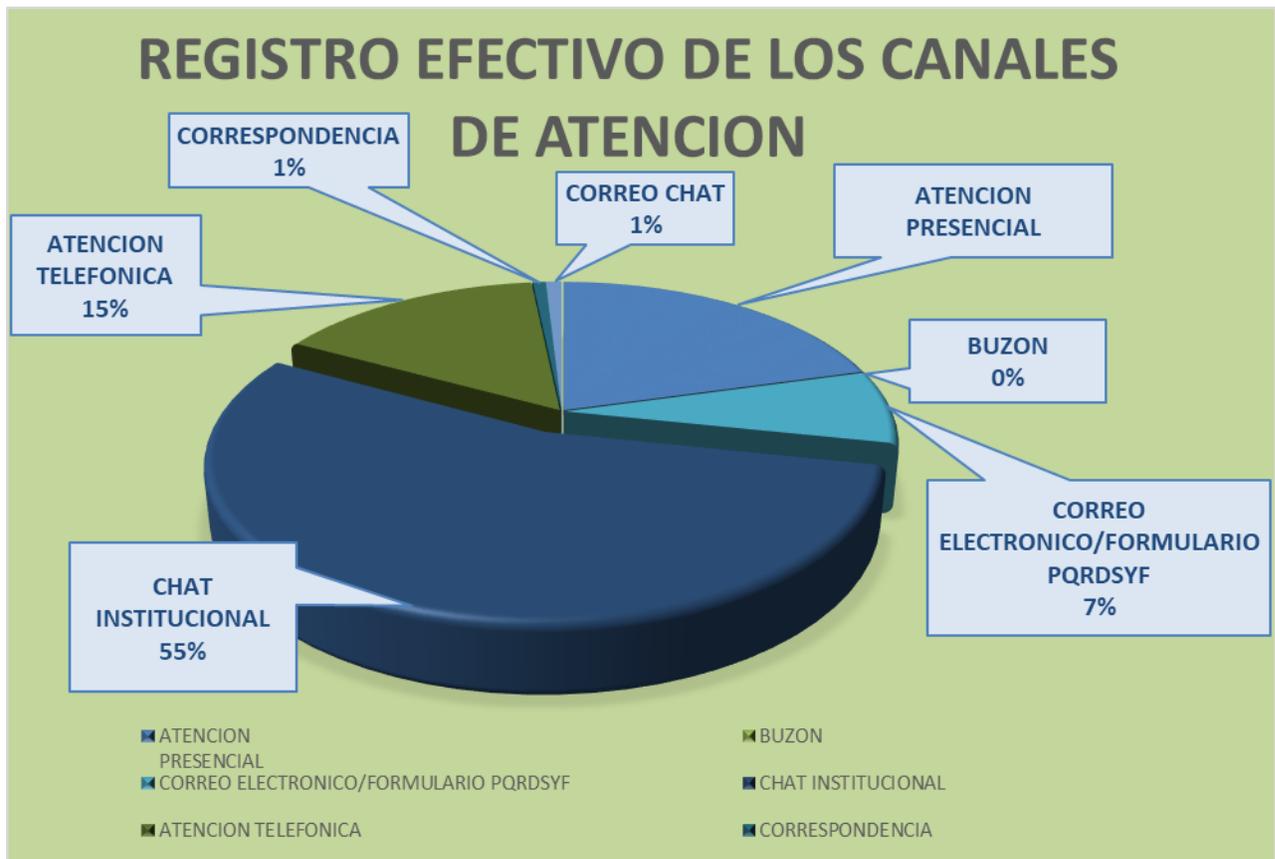
En el chat en línea institucional, el correo chat institucional, la atención telefónica y presencial, se observó que la solicitud de información sobre el proceso de inscripción fue el tema más recurrente entre los usuarios y/o grupos de interés.



PROCESO DE INSCRIPCION	ACADEMUSOTF REESTABLECER CONTRASEÑA	INFORMACION PROGRAMAS ACADEMICOS	OTROS TEMAS	INFORMACION DE CONTACTO	CERTIFICADOS ACADÉMICOS	ATENCION COORDINACION-DEPARTAMENTO	PROCESO DOCUMENTOS DE GRADO	READMISION CARRERA	CANCELACION SEMESTRE /CANCELACION MATERIAS
1169	932	782	412	203	194	174	169	165	165
22,75%	18,00%	15,10%	7,96%	3,92%	3,75%	3,36%	3,26%	3,19%	3,19%

En los canales de atención como el chat en línea institucional, el correo institucional, el chat institucional, así como la atención telefónica y presencial, se observa que el mayor porcentaje de PQRDSyF corresponde al proceso de inscripción, con un 34.30%. A continuación, se encuentran las solicitudes relacionadas con el restablecimiento de contraseña en Academusoft, con un 18%, y la información sobre programas académicos, que representa un 15.10%. Otros temas suman un 7.96%, mientras que la información de contacto (correos electrónicos y extensiones telefónicas) alcanza un 3.92%. También se reportan solicitudes sobre certificados académicos (3.75%), atención a la coordinación o departamento correspondiente (3.36%), proceso de documentos de grado (3.26%), readmisión de carrera (3.19%) y cancelación de semestre/materias (3.19%). Los temas restantes corresponden al 15.52% del total.

10. REGISTRO DE ATENCION EFECTIVA



REGISTRO	ATENCION PRESENCIAL	BUZON	CORREO ELECTRONICO/F ORMLARIO PQRDSYF	CHAT INSTITUCIONAL	ATENCION TELEFONICA	CORRESPONDENCIA	CORREO CHAT	TOTAL
CANTIDAD	1158	0	428	3066	863	41	51	5607
% PARTICIPACIÓN	20,7%	0,0%	7,6%	54,7%	15,4%	0,7%	0,9%	100,0%
PRESENCIAL			VIRTUAL					
20,65%			79,35%					

Durante el cuarto trimestre de 2024, el Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander logró una atención efectiva del 100% a los ciudadanos, tanto en modalidad virtual como presencial, a través de los canales habilitados por esta oficina para tal propósito.

11. REGISTRO DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS

11.1. PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, ATENCION PRESENCIAL Y TELEFONICA.

PQRSDF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, ATENCION PRESENCIAL Y TELEFONICA		
DEPENDENCIA RESPONSABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION AL CIUDADANO	4131	79,76%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	270	5,21%
O.R.I.	132	2,55%
DIRECCION DE EDUCACION VIRTUAL Y TIC	65	1,26%
CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA	61	1,18%
GESTION EMPRESARIAL /ADMINISTRACION DE EMPRESAS	60	1,16%
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	59	1,14%
DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS/ ING DE SISTEMAS	50	0,97%
RECURSOS INFORMATICOS	50	0,97%
SECRETARIA GENERAL	45	0,87%
INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL	40	0,77%
DEPORTIVA/ACTIVIDAD FISICA Y DEPORTE	32	0,62%
MERCADEO/MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES	23	0,44%
MANEJO DE RECURSOS AMBIENTALES/ING AMBIENTAL	17	0,33%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	14	0,27%
EXTENCION INSTITUCIONAL	14	0,27%
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	11	0,21%
BANCA Y FINANZAS	10	0,19%
OPERACION Y MATENIMIENTO ELECTROMECHANICO / ING ELECTROMECHANICA	9	0,17%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	8	0,15%
ELECTRICIDAD INDUSTRIAL/ING ELECTRICA	8	0,15%
RECURSOS DE INFORMACION PARA LA ENSEANZA Y EL APRENDIZAJE	8	0,15%
CAMPUS BARRANCABERMEJA	7	0,14%
DISEÑO DE MODAS	7	0,14%
GESTION DE SISTEMA DE TELECOMUNICACIONES/ING TELECOMUNICACIONES	6	0,12%
TECNOLOGIA ELECTRONICA/ ING ELECTRONICA	6	0,12%
LEVANTAMIENTOS TOPOGRAFICOS/ING EN TOPOGRAFIA	4	0,08%
RECTORIA	4	0,08%
VICERECTORIA ACADEMICA	4	0,08%
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES	3	0,06%
MERCADEO Y PROTOCOLO INSTITUCIONAL	3	0,06%
CAMPUS PIEDECUESTA	2	0,04%
DIRECCION DE REGIONALIZACION	2	0,04%

DIRECCION DE INVESTIGACION Y EXTENSION	2	0,04%
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES E INGENIERIAS	2	0,04%
ICETEX	2	0,04%
PRENSA Y MEDIOS DE REPRESENTACION INSTITUCIONAL	2	0,04%
CAMPUS VELEZ	1	0,02%
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONOMICAS	1	0,02%
GESTION DOCUMENTAL	1	0,02%
OFICINA DE DESARROLLO ACADEMICO	1	0,02%
OFICINA JURIDICA	1	0,02%
RECURSOS FISICOS	1	0,02%

Al momento de elaborar el informe de PQRDSyF correspondiente al cuarto trimestre de 2024, se registraron un total de 5.179 PQRDSyF, dirigidas a 43 oficinas y/o grupos de trabajo. De estas, el Grupo de Atención al Ciudadano tramitó el 79.76% de las peticiones.

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	134	31,31%
SECRETARIA GENERAL	69	16,12%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	36	8,41%
O.R.I.	33	7,71%
DIRECCION EDUCACION VIRTUAL	25	5,84%
RECURSOS INFORMATICOS	20	4,67%
COORDINACIO GESTION EMPRESARIAL/ADMINISTRACION DE EMPRESAS	11	2,57%
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	10	2,34%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9	2,10%
DEVOLUCIONES	8	1,87%
RECTORIA	6	1,40%
COORDINACION ING SISTEMAS /DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS	5	1,17%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	5	1,17%
COORDINACION CONTABILIDAD FINANCIERA	5	1,17%
COORDINACION INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL	5	1,17%
COORDINACION DE MERCADEO Y MARKETING	5	1,17%
COORDINACIÓN DE DEPORTIVA	4	0,93%
COORDINACION DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO ELECTROMECHANICO	4	0,93%
COORDINACION LEVANTAMIENTOS TOPOGRAFICOS	4	0,93%
EXTENSION INSTITUCIONAL	4	0,93%
COORDINACION BANCA Y FINANZAS	4	0,93%
GESTION DOCUMENTAL	3	0,70%
CAMPUS VELEZ	3	0,70%
OFICINA JURIDICA	2	0,47%
CAMPUS PIEDECUESTA	2	0,47%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	2	0,47%
DIRECCION DE INVESTIGACIONES	2	0,47%
OFICINA DESARROLLO ACADEMICO	1	0,23%
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES	1	0,23%
CAMPUS BARRANCABERMEJA	1	0,23%
OFICINA DE PLANEACION	1	0,23%
COORDINACION MANEJOS AMBIENTALES	1	0,23%
COORDINACION DISEÑO DE MODAS	1	0,23%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0,23%
COORDINACION ELECTRICIDAD INDUSTRIAL/ING ELECTRICA	1	0,23%

Al momento de elaborar el informe de PQRDSyF correspondiente al cuarto trimestre de 2024, se registraron un total de 428 PQRDSyF, recibidas a través del correo institucional peticiones@correo.uts.edu.co y el formulario electrónico de PQRDSyF. Estas solicitudes

fueron dirigidas a 35 oficinas y/o grupos de trabajo, cuyos registros se encuentran consignados en el sistema institucional para el seguimiento y control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones (F-GA-33). De las solicitudes recibidas, el Grupo de Atención al Ciudadano tramitó el 31.31% de las peticiones.

12. QUEJAS

En este cuarto trimestre de 2024, se registraron 1 quejas de los ciudadanos, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

DEPENDENCIA	ASUNTO QUEJA	NUMERO DE QUEJAS	PORCENTAJE
SECRETARIA GENERAL	INCONVENIENTE CEREMONIA DE GRADOS	1	100%
TOTAL		1	100%

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

Para este cuarto trimestre de 2024, NO se presentaron quejas reiterativas, con los procesos de inscripción, certificados académicos y transferencias internas.

13. RECLAMOS

Para el cuarto trimestre de 2024, NO se registraron reclamos de los ciudadanos, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

14. SUGERENCIAS

En este cuarto trimestre de 2024, NO se registraron sugerencias de los ciudadanos, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

15. DENUNCIAS

Para el cuarto trimestre de 2024, NO se presentaron denuncias, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

16. FELICITACIONES

Para el cuarto trimestre de 2024, NO se presentaron felicitaciones, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

17. PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE

Para este cuarto trimestre de 2024, 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.

18. RESPUESTA NEGATIVA AL ACCESO A LA INFORMACION

Para el cuarto trimestre de 2024, NO se registró negativa alguna al acceso de la información o negativa por inexistencia de la información.

19. 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 2024 ha dispuesto la encuesta de satisfacción del usuario Formato F-GA-35, la cual compartida al usuario por medio de formulario FORMS para su diligenciamiento de forma voluntaria.

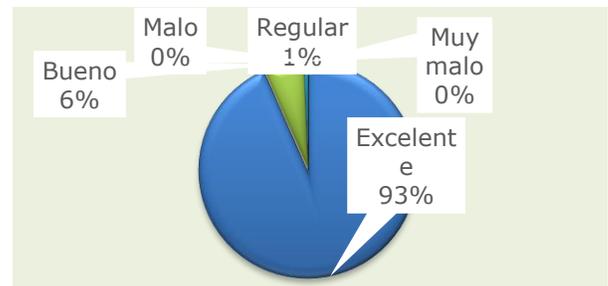
En total 320 usuarios diligenciaron la encuesta divididos de la siguiente manera:

POBLACION A LA QUE SE LE REALIZO LA ENCUESTA			
ESTUDIANTES	DOCENTES	FUNCIONARIOS	PUBLICO EN GENERAL
230	10	0	80

Obteniéndose los siguientes resultados:

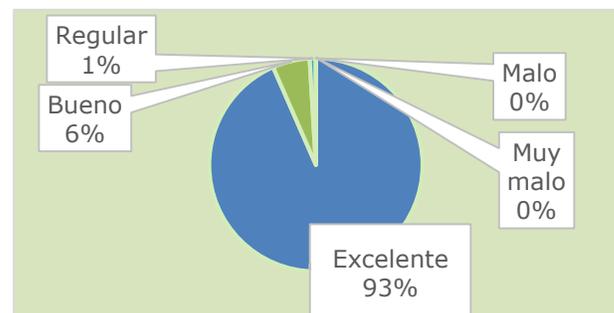
Para la pregunta 1. ¿Los servicios prestados por el personal de las Unidades Tecnológicas de Santander fueron?; con un 93 % de las respuestas califican Excelente los y un 5 % con Bueno para satisfacer con un 98% los servicios prestados por nuestro personal.

Excelente	299
Bueno	19
Regular	2
Malo	0
Muy malo	0



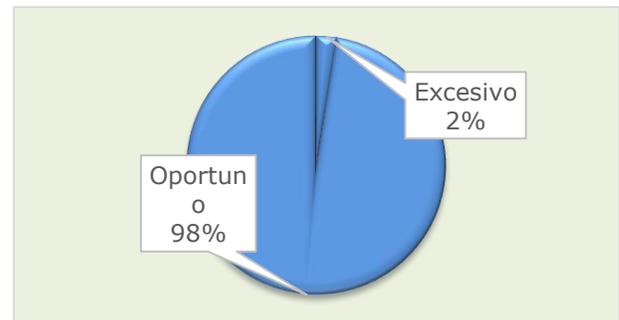
Para la pregunta 2. ¿La facilidad en el acceso a la información a través de las plataformas o canales virtuales, fue?; La facilidad al acceso a la información a través de nuestras plataformas o canales virtuales fue calificado por un 92% de los usuarios como Excelente y un 7% como Bueno para alcanzar un 99% de satisfacción para el acceso a la información.

Excelente	299
Bueno	18
Regular	3
Malo	0
Muy malo	0



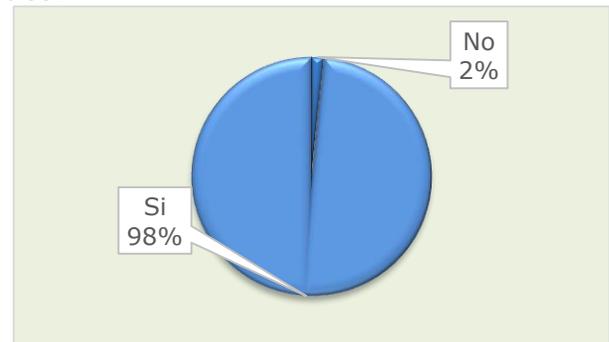
Para la pregunta 3. ¿Considera que el tiempo de espera para la atención a su solicitud fue?; En un 96% de los usuarios consideraron que el tiempo de espera fue Oportuno para dar solución a su petición o inquietud.

Excesivo	5
Oportuno	315



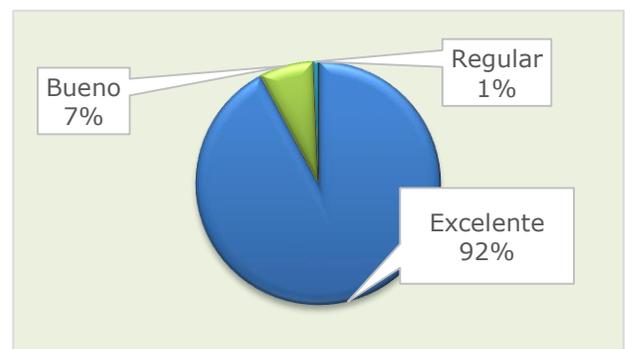
Para la pregunta 4. ¿La información suministrada por nuestro funcionario fue clara y despejó sus inquietudes?; El 97% de los usuarios considera que la información suministrada fue clara y despejó sus inquietudes.

No	5
Si	315



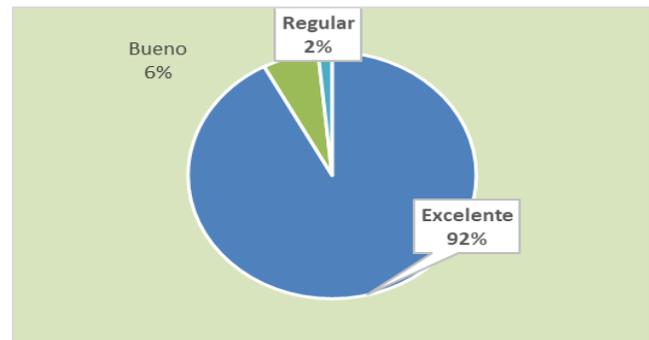
Para la pregunta 5. ¿Cómo califica la atención recibida por parte del funcionario?; los usuarios calificaron en 82 % Excelente y un 15% como Bueno alcanzado un 97% de satisfacción de la atención prestada por nuestros funcionarios fue Excelente.

Excelente	295
Bueno	23
Regular	2
Malo	0
Muy malo	0



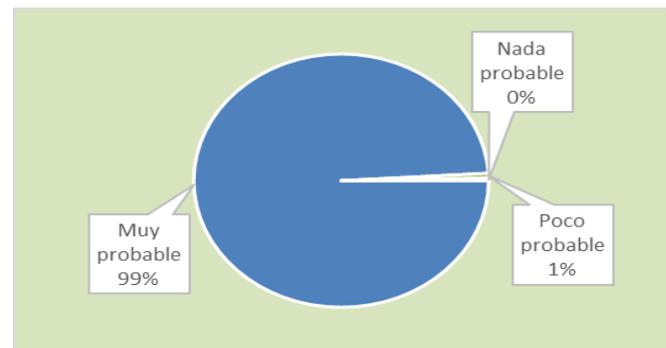
Para la pregunta 6. ¿Cómo califica el grado de cordialidad y respeto con que fue atendido? Los usuarios calificaron que el grado de cordialidad y respeto por parte de nuestros funcionarios un 84% Excelente y un 15% como Bueno lográndose un 99% de aceptación en el servicio.

Excelente	295
Bueno	20
Regular	5
Malo	0
Muy malo	0



Para la pregunta 7. Recomendaría a un familiar o amigo los servicios que ofrece las Unidades Tecnológicas de Santander. El 99% de los usuarios si recomendase a las Unidades Tecnológicas de Santander en sus círculos sociales.

Muy probable	317
Poco probable	2
Nada probable	1



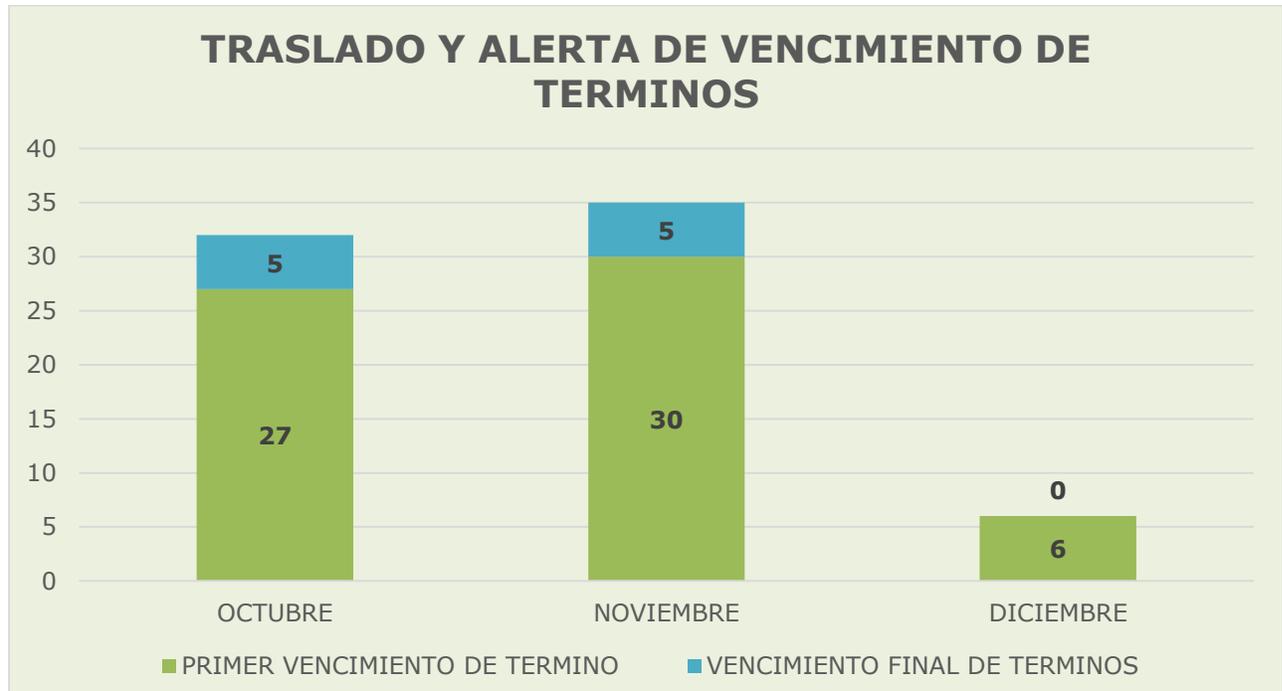
20. GENERACIÓN DE ALERTAS TEMPRANAS PARA LA GESTIÓN DE LAS PQRDSyF.

Para el seguimiento y control de los términos de las peticiones ciudadanas radicadas en las Unidades Tecnológicas de Santander a través del correo peticiones@correo.uts.edu.co y el formulario electrónico de PQRDSyF, el Grupo de Atención al Ciudadano emite alertas manuales de vencimiento de términos. Estas alertas son enviadas por correo electrónico a las distintas dependencias y grupos de trabajo, con el fin de recordar los plazos de respuesta, conforme a la modalidad de cada PQRDSyF.

En una segunda fase, se envía un cuarto aviso y/o alerta de VENCIMIENTO INTERNO DE TÉRMINOS, en el que se informa tanto el vencimiento inicial (10 días) como el final de la PQRDSyF. En caso de no recibir respuesta después de este cuarto aviso, se remite un AVISO FINAL DE VENCIMIENTO DE TÉRMINOS, señalando la última fecha disponible para dar respuesta dentro de los plazos legales establecidos.

Durante el cuarto trimestre, se generaron aproximadamente 73 avisos de vencimiento interno de términos a través de alertas manuales. El mes de noviembre registró la

mayor actividad, con 35 mensajes de alerta enviados. Adicionalmente, se enviaron 10 avisos finales de vencimiento de términos a las dependencias que no habían respondido al primer aviso.



MES	TRASLADADO A DEPENDENCIAS	PRIMER VENCIMIENTO DE TERMINO	VENCIMIENTO FINAL DE TERMINOS
OCTUBRE	187	27	5
NOVIEMBRE	177	30	5
DICIEMBRE	62	6	0
TOTAL	426	63	10

Finalmente, cuando el grupo de atención al ciudadano detecta que, a pesar de haberse enviado los dos avisos correspondientes a la oficina encargada de la respuesta de PQRDSyF, no se ha obtenido una respuesta efectiva, se comunica esta situación a la Secretaría General, que a su vez solicita una acción por parte de la oficina responsable. En el cuarto trimestre de 2024, no se registraron reportes de PQRDSyF sin respuesta.

21. RECOMENDACIONES.

- Continuar remitiendo al Grupo de Atención al Ciudadano, las PQRDSyF que llegue a los correos institucionales de las dependencias y grupos de trabajo, al correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co de manera inmediata para su radicación y asignación, seguimiento y control.

- Es fundamental que cada grupo de trabajo o dependencia, cumpla con los plazos establecidos por la ley para dar respuesta a las PQRDSyF. El no cumplimiento de estos plazos no solo afecta la imagen de la institución, sino que puede generar desconfianza en los ciudadanos. Asegurarse de que las respuestas sean enviadas dentro del tiempo estipulado es clave para mantener la confianza del público.
- Dentro de cada grupo de trabajo o dependencia, se debe asegurar un procedimiento claro para el manejo de PQRDSyF. Esto incluye una clasificación adecuada de las solicitudes, asignación eficiente de responsabilidades y verificación de que la respuesta sea clara, completa y pertinente.
- Es fundamental que todos los colaboradores involucrados en la gestión de PQRDSyF dentro de cada grupo de trabajo o dependencia, comprendan la importancia de ofrecer un servicio de calidad y que cada solicitud se valore como una oportunidad para mejorar la relación con la ciudadanía y contribuir al bienestar de la comunidad.
- Implementar sistemas o software que permitan hacer un seguimiento adecuado de cada PQRDSyF desde su recepción hasta su resolución. Esto facilitará el control de los plazos, la asignación de tareas y la verificación de que todas las solicitudes sean respondidas en tiempo y forma.

Elaboró:


SANDRA MILENA FERNANDEZ GOMEZ
Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano