



UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Primer Informe Trimestral de 2022
Grupo de Atención al Ciudadano
ABRIL 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, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS:	8
7.	PQRDSYF POR CANALES DE ATENCIÓN.....	8
8.	MODALIDAD DE PETICION DE LAS PQRDSyF.....	9
8.1.	MODALIDAD DE PETICION POR CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO.....	10
8.2.	MODALIDAD DE PETICION POR CHAT INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO, CORREO CHAT Y ATENCION TELEFONICA	11
9.	TIPOLOGIA DE LAS PQRDSYF	12
9.1.	TIPOLOGIA DE LAS PQRDSYF RECIBIDAS EN EL CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO	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.....	18
12.	QUEJAS	20
12.1.	DEPENDENCIAS O GRUPOS DE TRABAJO CON MAYOR NUMERO DE QUEJAS REITERATIVAS.....	21
13.	RECLAMOS.....	22
14.	SUGERENCIAS.....	22
15.	DENUNCIAS	22
16.	FELICITACIONES	22
17.	BUZONES	22
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	25
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 denuncias, quejas, reclamos sugerencias o peticiones 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 primer 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/o 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 11 de enero al 31 de marzo 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.

<p>Correo Electrónico peticiones@correo.uts.edu.co</p>	<p>Se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.</p>
<p>Chat en línea</p>	<p>Página de inicio de las Unidades Tecnológicas de Santander Horario de atención: Lunes a viernes 7:30 a 7:30 pm</p>
<p>Formulario Electrónico PQRDSYFYF</p>	<p>Se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.</p>

Ahora bien, en el marco de lo dispuesto en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, los plazos de las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, se ampliaron de la siguiente forma:

"Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda **petición** deberá **resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.**

Estará sometida a **término especial** la resolución de las siguientes peticiones:

Las **peticiones de documentos y de información** deberán resolverse dentro de los **veinte (20) días** siguientes a su recepción.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una **consulta a las autoridades** en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los **treinta y cinco (35) días** siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo” **(negrilla y subrayado fuera de texto)**.

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

Para el primer trimestre de 2022, las Unidades Tecnológicas de Santander recibió un total de 3715 PQRDSyF (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones), las cuales fueron recibidas por los siguientes canales de atención:

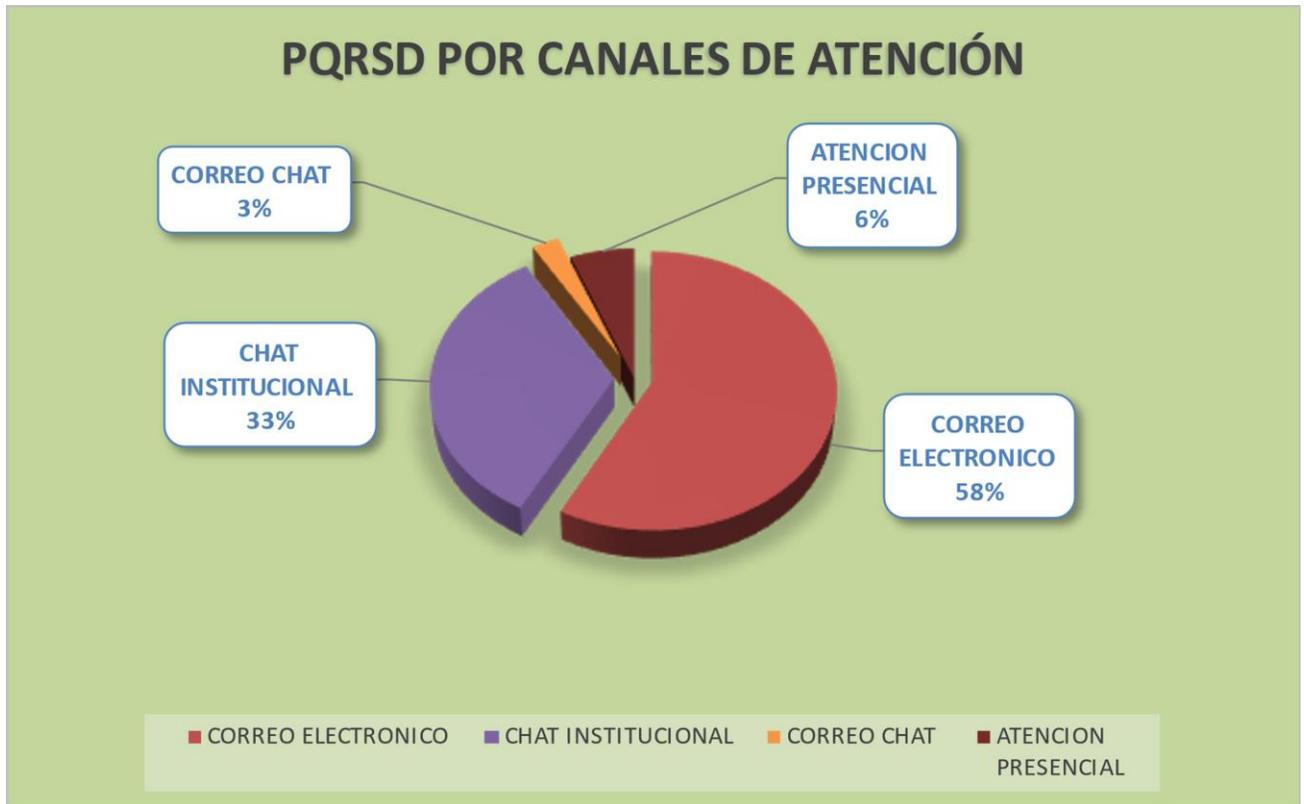
- ✓ Formulario electrónico para el registro de las PQRDSyF situado en el Portal Universitario ruta http://historico.uts.edu.co/portal/pqr_uts/solicitudes/nuevo.
- ✓ Correo electrónico: peticiones@correo.uts.edu.co
- ✓ Chat en línea página institucional www.uts.edu.co
- ✓ Atención telefónica
- ✓ Atención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

A continuación, se discrimina la atención a los usuarios en los diferentes canales de atención:



CONSOLIDADO TOTAL TRIMESTRAL	CORREO ELECTRONICO	CHAT INSTITUCIONAL	ATENCIÓN TELEFONICA	CORREO CHAT	ATENCIÓN PRESENCIAL	TOTAL
Enero, Febrero y Marzo de 2022	2150	1245	0	96	223	3714
% PARTICIPACIÓN	57,9%	33,5%	0,0%	2,6%	6,0%	100,0%

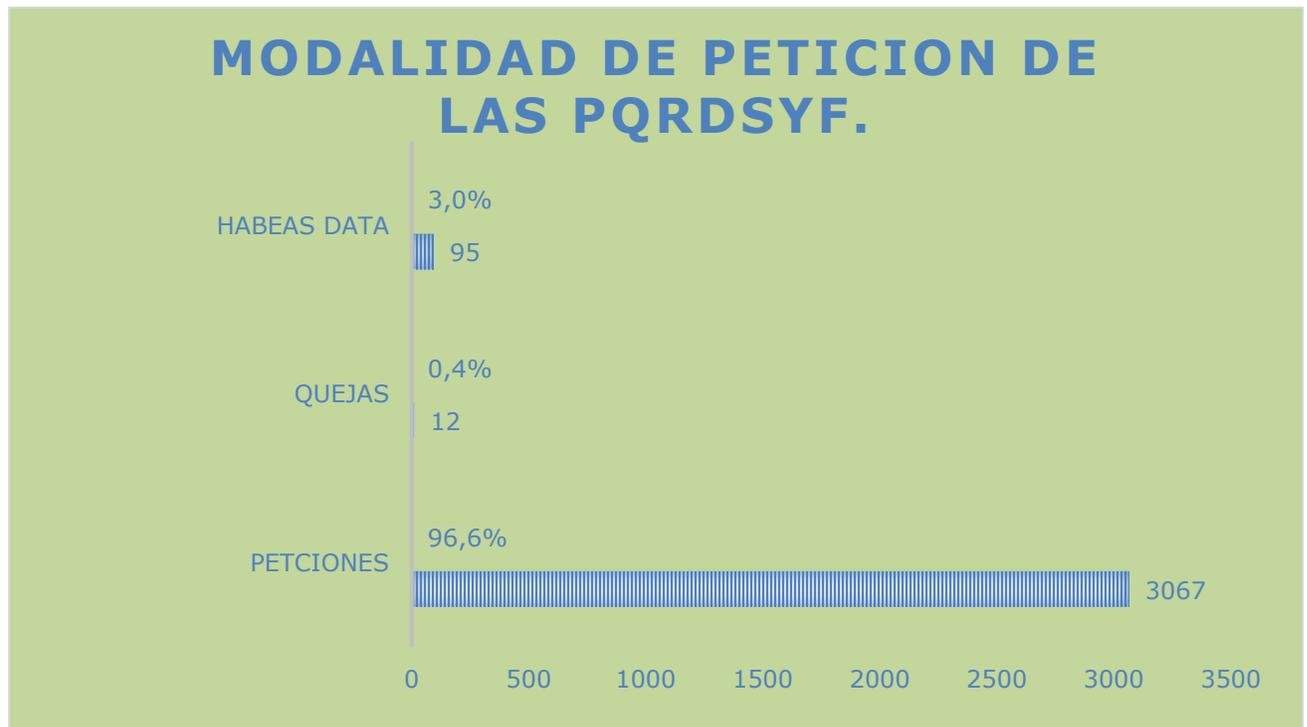
Como puede observarse se destaca el correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co con un 58% de atención efectiva, seguido por el Canal de Chat en línea con un 33% a continuación, la atención presencial con 6%, finalmente correo del Chat en línea con un 3% lo que nos genera un 100% de atención de los canales en el modo virtual.

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, el formulario

electrónico de peticiones y en el chat en línea que se trataron en el primer trimestre de 2022 en las UTS.

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



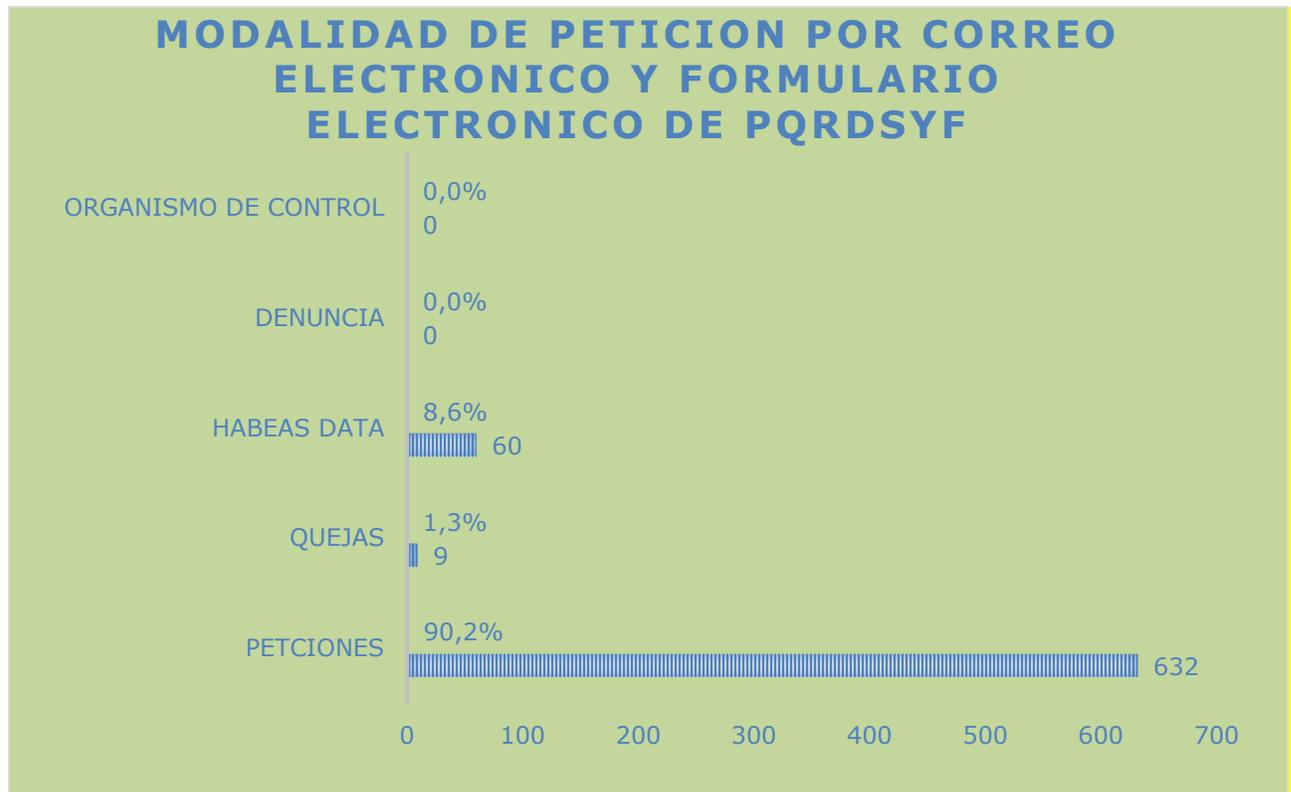
PETICIONES	QUEJAS	HABEAS DATA	DENUNCIA	RECLAMO	ORGANISMO DE CONTROL	FELICITACIONES	TOTAL
3067	12	95	0	0	0	0	3174
96,6%	0,4%	3,0%	0,0%	0%	0,0%	0%	100%

Para este primer trimestre de 2022 podemos apreciar que, en la totalidad de los canales de atención al ciudadano, se recibieron en total: 2.150 PQRDSyF de las cuales el 96.6% fueron peticiones en general, 0.4% quejas y 3% reclamo de habeas data.

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

8.1. MODALIDAD DE PETICION POR CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO 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 y el formulario electrónico de PQR, para la recepción, tramite y seguimiento de las PQRDSyF.



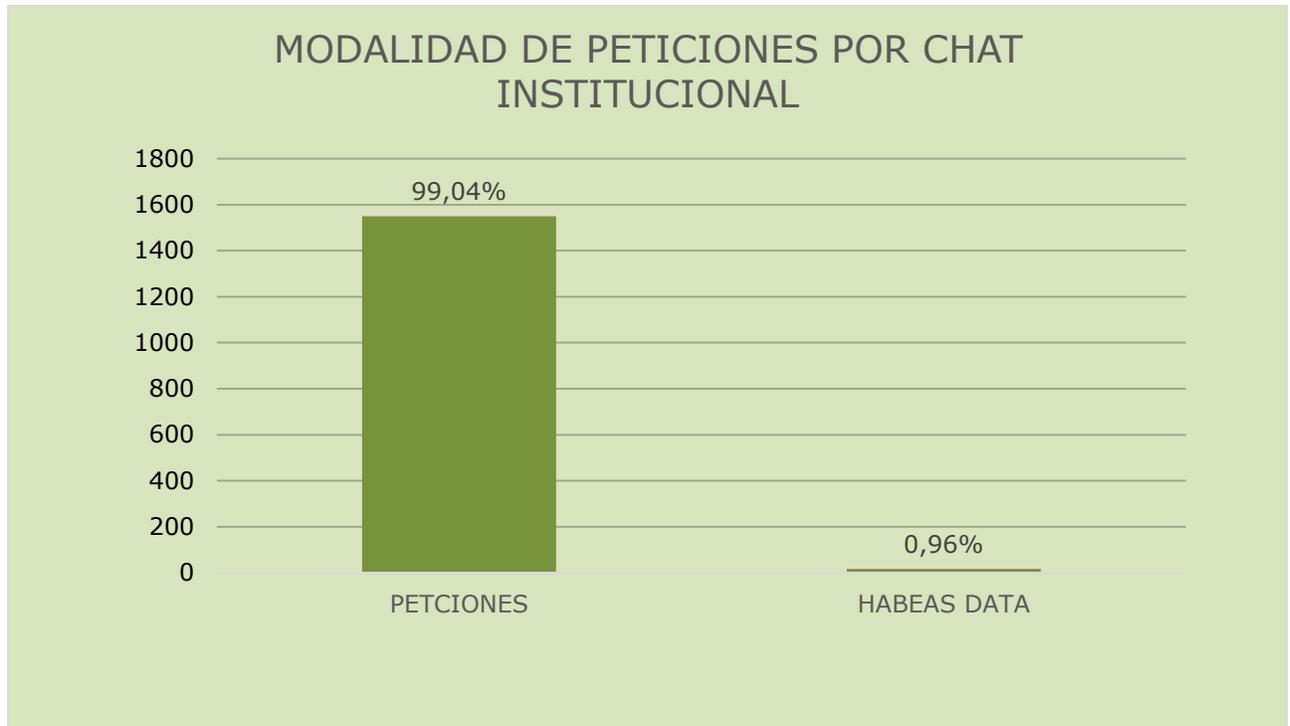
PETICIONES	QUEJAS	HABEAS DATA	DENUNCIA	RECLAMO	ORGANISMO DE CONTROL	FELICITACIONES	TOTAL
2058	12	80	0	0	0	0	2150
95,7%	0,6%	3,7%	0,0%	0%	0,0%	0%	100%

Para este primer trimestre de 2022 podemos apreciar que en la totalidad de los canales de atención al ciudadano, se recibieron en total: 2.150 PQRDSyF de las cuales el 95.7% fueron peticiones en general, 0.6% quejas y 3.7% reclamo de habeas data, donde se evidencia que no se presentaron denuncias, ni solicitudes de organismos de control.

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

Las Unidades Tecnológicas de Santander ha dispuesto en su página institucional www.uts.edu.co para todos los usuarios el chat en línea y agentes presenciales, el cual alcanzó una participación del 42.1% 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	HABEAS DATA	DENUNCIA	RECLAMO	ORGANISMO DE CONTROL	FELICITACIONES
1549	0	15	0	0	0	0

En el primer trimestre de 2022, los ciudadanos, usuarios y/ o grupos de interés en el Chat en línea institucional y ventanillas de atención se realizaron solicitudes de información respecto de temas académicos, administrativo e institucionales, en un 99.04% y el 0.96% que equivalen a 15 solicitudes referentes a habeas data.

9. TIPOLOGIA DE LAS PQRDSYF

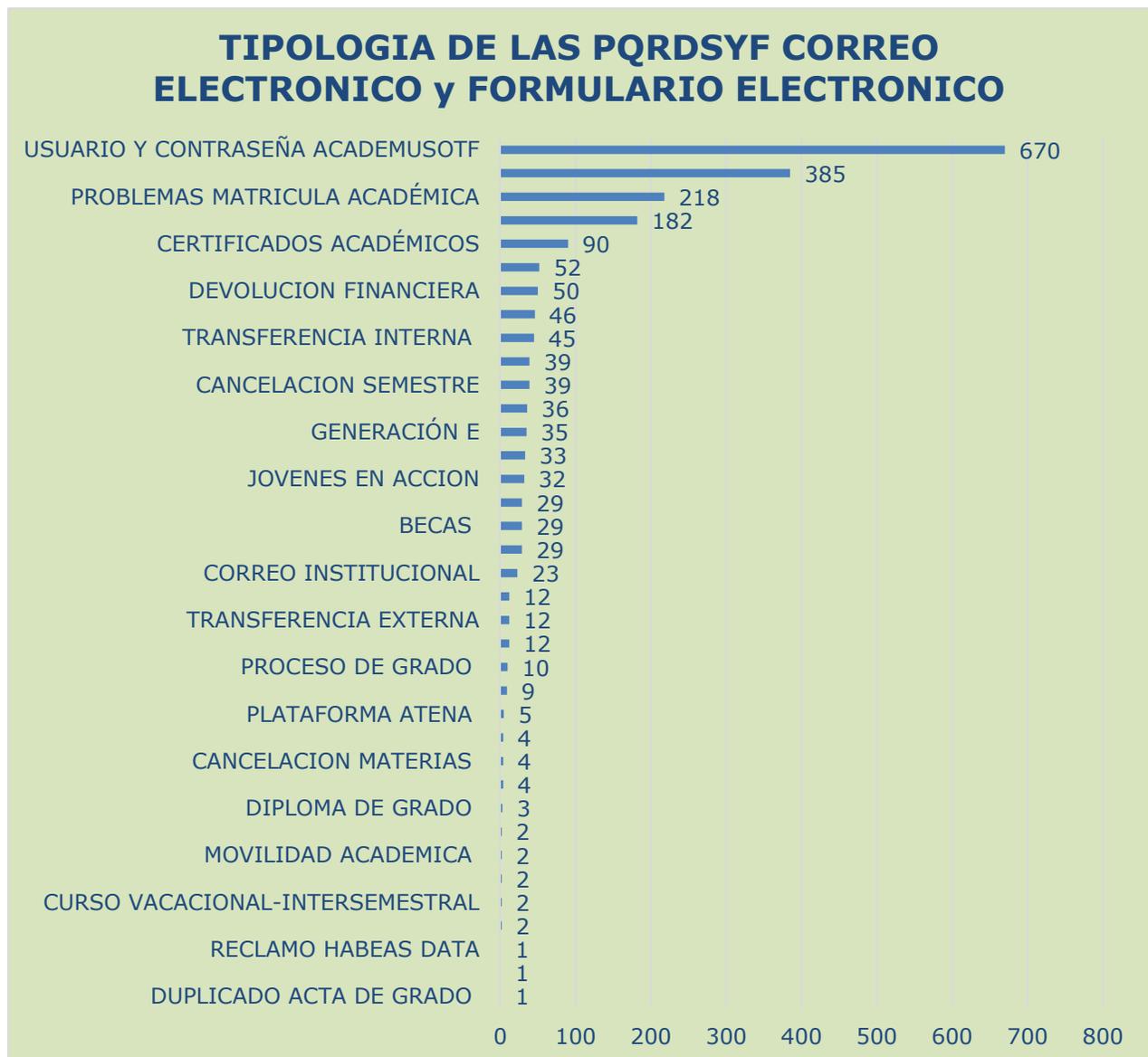
Las Unidades Tecnológicas de Santander a través del Grupo de Atención al Ciudadano, ha definido tipologías de las PQRDSYF teniendo en cuenta las diferentes clases de peticiones, con el fin de clasificar las PQRDSYF por sus características similares e informar a la ciudadanía de cuáles son los temas más frecuentes de las comunicaciones que nos remiten los ciudadanos, por lo que se tomaron los motivos más recurrentes, recibidos en el primer trimestre de 2022, estableciéndose la tipología de la siguiente forma:

TIPIFICACION PQRDSyF
Actualización Datos Historia Académica (Reclamo HD)
Becas
Cambio De Jornada
Cancelación Materias
Cancelación Semestre
Certificado Laboral
Certificados Académicos
Consulta Habeas Data
Convenio Practicas
Correo Institucional
Curso Vacacional-Intersemestral
Derechos De Grado
Devolución Matricula
Diploma De Grado
Evaluación Docente
Generación E
Información Programas Académicos
Jóvenes En Acción
Movilidad Académica
Otros Temas
Plataforma Teams
Proceso De Grado
Proceso De Inscripción
Proyecto De Grado
Queja Contra Docente
Readmisión Carrera
Transferencia Externa
Transferencia Interna
Usuario Y Contraseña Academusotf
Validación De Estudios (Consulta HD)
Validación Títulos Académicos (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 DE ATENCION AL CIUDADANO Y EL FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF.

En el correo electrónico institucional de peticiones y formulario electrónico, se recibieron en total 2150 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 de otros temas (tales como cronogramas académicos, servicios de bienestar institucional, valores pecuniarios, cursos de idiomas, información sobre procesos académico como habilitaciones, supletorios...), problemas con respecto a la matricula académica (cambio de horarios, grupo y solicitud de inclusión de materias), información referente a los procesos de inscripción, solicitud de certificados académicos, cambios de jornada, devoluciones de procesos financieros, convenio para solicitar practicantes, procesos de transferencia interna, información del proceso de cancelación de semestre, entre otros temas.



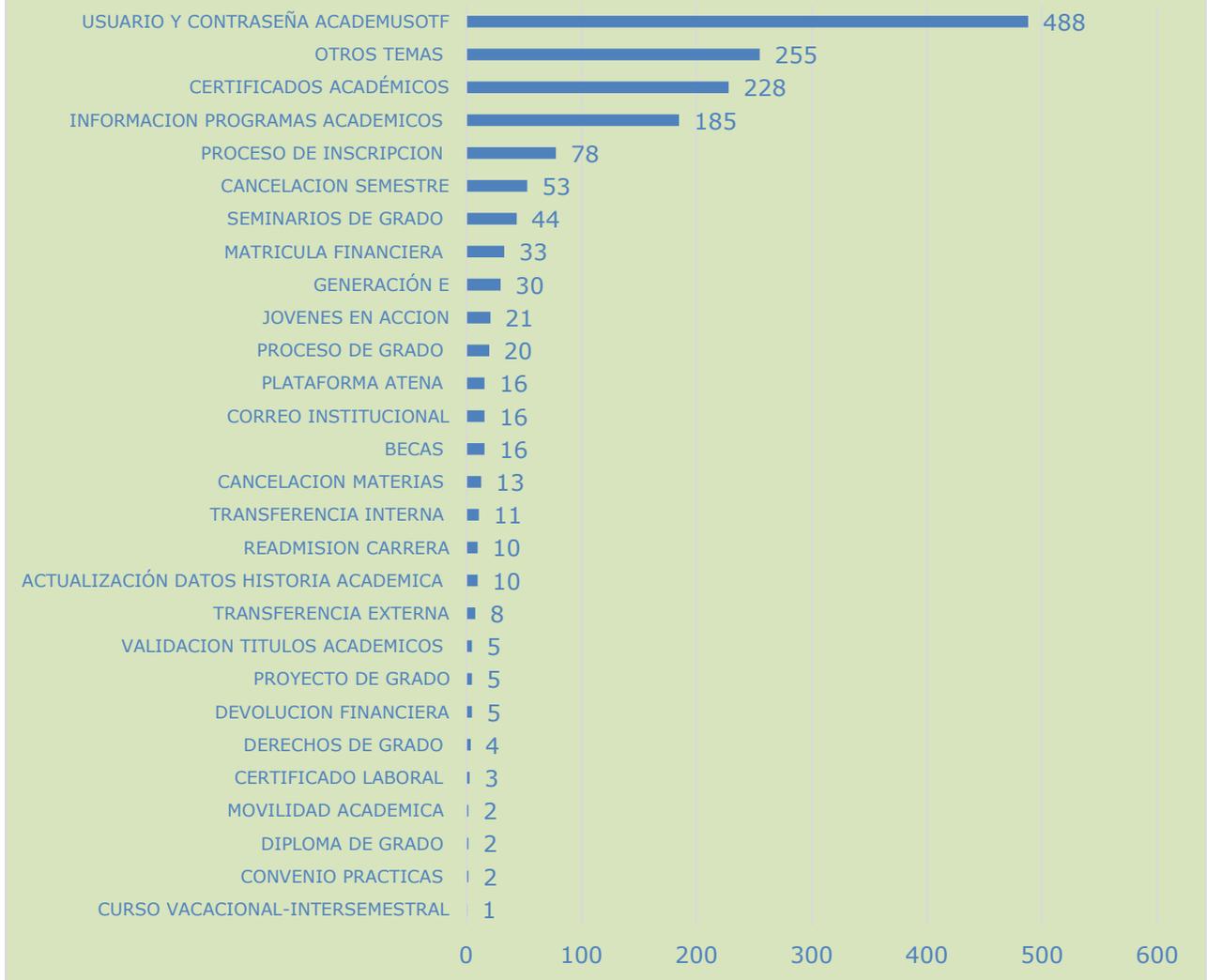
USUARIO Y CONTRASEÑA ACADEMUSOTF	OTROS TEMAS	PROBLEMAS MATRICULA ACADÉMICA	PROCESO DE INSCRIPCIÓN	CERTIFICADOS ACADÉMICOS	CAMBIO DE JORNADA
670 31,16%	385 17,91%	218 10,14%	182 8,47%	90 4,19%	52 2,42%
DEVOLUCION FINANCIERA	CONVENIO PRACTICAS	TRANSFERENCIA INTERNA	CANCELACION SEMESTRE	VALIDACION TITULOS ACADEMICOS	INFORMACION PROGRAMAS ACADEMICOS
50 2,33%	46 2,14%	45 2,09%	39 1,81%	39 1,81%	36 1,67%

Los valores analizados en la tabla nos muestran, que el mayor porcentaje de PQRDSyF son las peticiones consulta y/o cambio de usuario y contraseña en academusotf con 31.16%, la información de otros temas (tales como cronogramas académicos, servicios de bienestar institucional, valores pecuniarios, cursos de idiomas, información sobre procesos académico como habilitaciones, supletorios...) 17.91%, problemas con respecto a la matricula académica (cambio de horarios, grupo y solicitud de inclusión de materias) con un 10.14%, información referente a los procesos de inscripción con 8.47%, certificados académicos con un 4.19%, información sobre el cambio de jornada con un 2.42%, Devoluciones Financieras referentes al pago de la inscripción y pago de pecuniarios no usados con 2.33%, convenios para solicitar practicantes con un 2.14%, procesos de transferencia interna con 2.09%, información del proceso de cancelación del semestre con 1.81%, consulta y validación de títulos académicos con un 1.81%, solicitudes de información de los programas académicos ofertados con 1.67%, y un restante del 13.86% para 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, actualización de datos en la historia académica, seguidamente, información sobre procesos inscripción, creación y cambio de contraseña para el correo electrónico institucional, procesos de grado, entre otros temas.

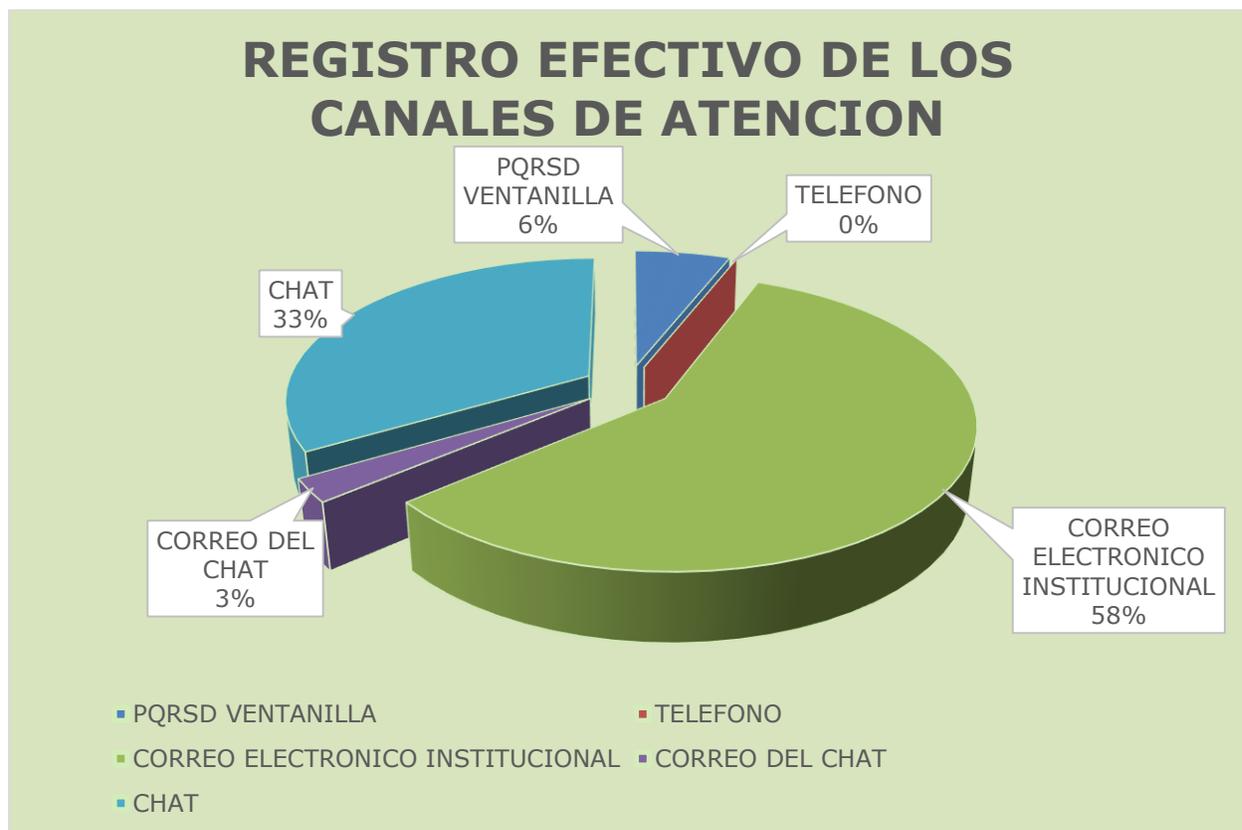
TIPOLOGIA PQRDSYF POR CHAT INSTITUCIONAL



USUARIO Y CONTRASEÑA ACADEMUSOTF	OTROS TEMAS	CERTIFICADOS ACADÉMICOS	INFORMACION PROGRAMAS ACADEMICOS
488 31,20%	255 16,30%	228 14,58%	185 11,83%
PROCESO DE INSCRIPCION	CANCELACION SEMESTRE	SEMINARIOS DE GRADO	MATRICULA FINANCIERA
78 4,99%	53 3,39%	44 2,81%	33 2,11%

En el chat en línea observamos que el mayor porcentaje de PQRDSYF es consulta y/o cambio de usuario y contraseña en academusotf con 31.20%, la información de otros temas (tales como cronogramas académicos, servicios de bienestar institucional, valores pecuniarios, cursos de idiomas, información sobre procesos académico como habilitaciones, supletorios...) 16.30%, certificados académicos 14.58%, solicitud de información de programas académicos 11.83%, procesos de inscripción con 4.99%, solicitud de cancelación de semestre con un 3.39% y con un porcentaje del 17.71% los restantes temas.

10. REGISTRO DE ATENCION EFECTIVA



REGISTRO	BUZÓN	PQRDSYF VENTANILLA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	CORREO DEL CHAT	CHAT	TOTAL
CANTIDAD	0	223	0	2150	96	1245	3714
% PARTICIPACIÓN	0,0%	6,0%	0,0%	57,9%	2,6%	33,5%	100,0%
PRESENCIAL			VIRTUAL				
6,0%			94,0%				

Para el primer trimestre de 2022, el Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander, registro una atención efectiva a los ciudadanos 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

PQRDSYF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT		
DEPENDENCIA RESPONSABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION AL CIUDADANO	1158	74,04%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	325	20,78%
O.R.I.	34	2,17%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	14	0,90%
RECURSOS INFORMATICOS	14	0,90%
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	10	0,64%
SECRETARIA GENERAL	7	0,45%
EXTENSION INSTITUCIONAL	2	0,13%
Total	1564	100,00%

Para la fecha de elaboración del informe de PQRDSYF del primer trimestre de 2022, se registraron un total de 1564 PQRDSYF, direccionadas a 8 oficinas y/o grupos de trabajo, consignadas en el registro institucional para la atención en el CHAT institucional.

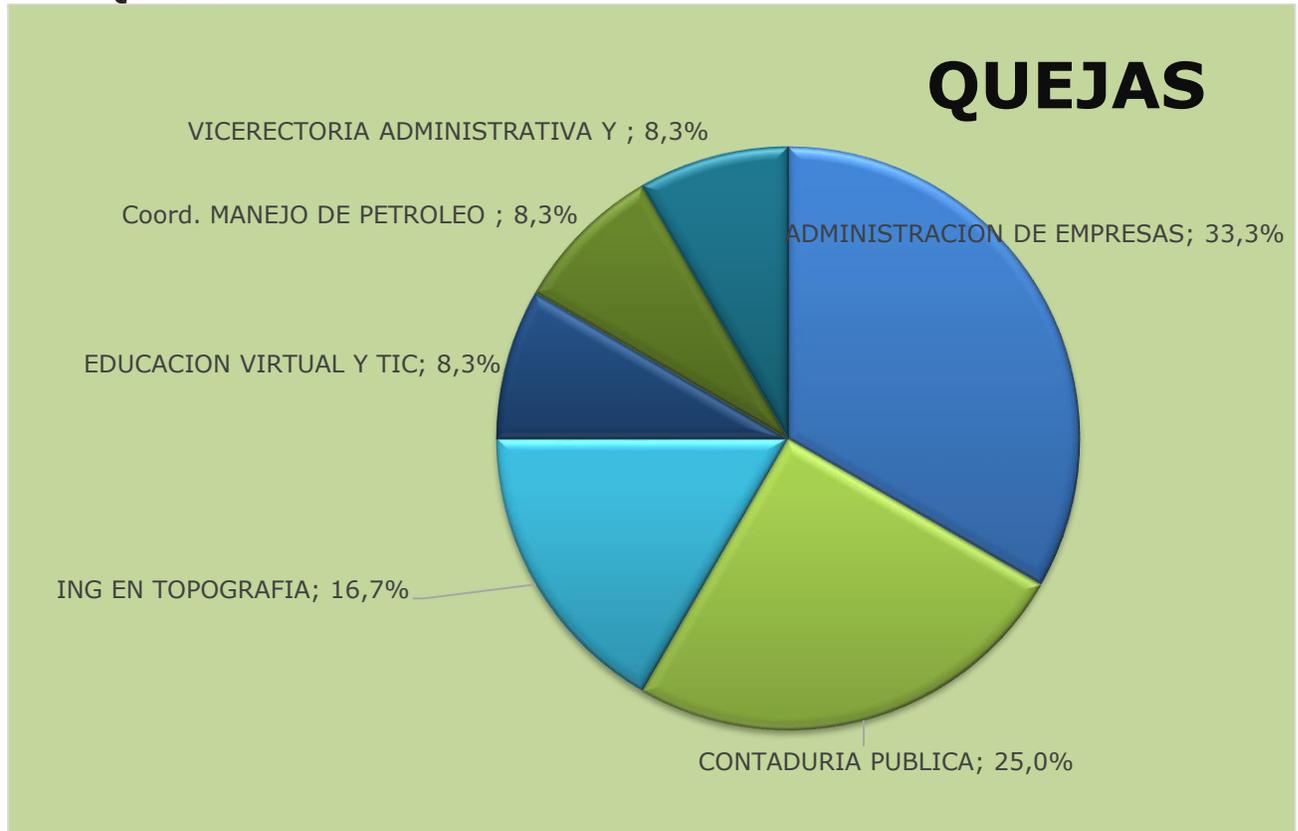
11.2. PQRDSYF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CORREO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO.

PQRDSYF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CORREO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO		
DEPENDENCIA RESPONSABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION AL CIUDADANO	1811	84,23%
O.R.I.	53	2,47%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	50	2,33%
SECRETARIA GENERAL	39	1,81%
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	28	1,30%
GESTION EMPRESARIAL/ADMINISTRACION DE EMPRESAS	27	1,26%
VICERECTORIA ACADEMICA	26	1,21%
CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA	18	0,84%
MERCADEO/MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES	9	0,42%

EDUCACION VIRTUAL Y TIC	8	0,37%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	7	0,33%
INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL / TECN. PETROLEOS	7	0,33%
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	6	0,28%
OFICINA JURIDICA	6	0,28%
EXTENCION INSTITUCIONAL	5	0,23%
MANEJO DE RECURSOS AMBIENTALES/ING AMBIENTAL	5	0,23%
DEPORTIVA/CULTURA FISICA Y DEPORTE	4	0,19%
RECURSOS FISICOS	4	0,19%
RECURSOS INFORMATICOS	4	0,19%
DISEÑO DE MODAS	3	0,14%
OPERACION Y MATENIMIENTO ELECTROMECHANICO / ING ELECTROMECHANICA	3	0,14%
RECTORIA	3	0,14%
REGIONAL BARRANCABERMEJA	3	0,14%
DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS/ ING DE SISTEMAS	2	0,09%
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES E INGENIERIAS	2	0,09%
LEVANTAMIENTOS TOPOGRAFICOS/ING EN TOPOGRAFIA	2	0,09%
OFICINA DE PLANEACION	2	0,09%
AGROINDUSTRIAL	1	0,05%
BANCA Y FINANZAS	1	0,05%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	1	0,05%
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES	1	0,05%
DIRECCION DE REGIONALIZACION	1	0,05%
DIRECCION DE INVESTIGACION Y EXTENSION	1	0,05%
ELECTRICIDAD INDUSTRIAL/ING ELECTRICA	1	0,05%
GESTION DE SISTEMA DE TELECOMUNICACIONES/ING TELECOMUNICACIONES	1	0,05%
GESTION DOCUMENTAL	1	0,05%
PRENSA Y MEDIOS DE REPRESENTACION INSTITUCIONAL	1	0,05%
RECURSOS DE INFORMACION PARA LA ENSEANZA Y EL APRENDIZAJE	1	0,05%
REGIONAL PIEDECUESTA	1	0,05%
TECNOLOGIA ELECTRONICA/ ING ELECTRONICA	1	0,05%
Total	2150	100,0%

Para la fecha de elaboración del informe de PQRDSYF del primer trimestre de 2022, se registraron un total de 2150 PQRDSYF en el correo institucional peticiones@correo.uts.edu.co y formulario electrónico, direccionadas a 42 oficinas y/o grupos de trabajo, consignadas en el registro institucional para el seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones (R-GA-33).

12. QUEJAS



DEPENDENCIA	ASUNTO QUEJA	NUMERO DE QUEJAS	PORCENTAJE
GESTION EMPRESARIAL/ADMINISTRACION DE EMPRESAS	QUEJAS POR FALTA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN EN PROCESO DE MATRICULA	4	33,33%
CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA	DEMORA EN RESPUESTA A LAS SOLICITUDES ACADEMICAS Y PROCESOS DE GRADO	3	25,00%
LEVANTAMIENTOS TOPOGRAFICOS/ING EN TOPOGRAFIA	QUEJA CONTRA UN DOCENTE DEL PROGRAMA ACADEMICO	2	16,67%
EDUCACION VIRTUAL Y TIC	DEMORA EN RESPUESTA A LAS SOLICITUDES ACADEMICAS	1	8,33%
MANEJO DE PETRÓLEO Y GAS EN SUPERFICIES	PROCESO DE GRADO	1	8,33%
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DEMORA EN PROCESOS DE DEVOLUCION DE PAGOS	1	8,33%
TOTAL		12	100%

Para este primer trimestre de 2022, el mayor número de quejas presentadas concurre en la Coordinación de Administración de Empresas con 33.33%, junto con la Coordinación de Contaduría Pública, demora en respuesta a las solicitudes académicas, procesos de grado 25%, seguido de la coordinación de Ingeniería en Topografía se radicaron dos quejas contra un docente del programa académico 16.67%, consecutivamente oficina de educación virtual y TIC, coordinación de manejo de petróleo y gas en superficies y Vicerrectoría Académica con un 8.33% procesos de grado, demora en respuesta a las solicitudes académicas, problemas con proceso de grado y demora en la devolución de pagos respectivamente.

Estas quejas ingresaron en el canal de atención virtual mediante el chat institucional y vía mail al correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co y el formulario electrónico de PQRDSyF.

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



DEPENDENCIA	ASUNTO QUEJA	NUMERO DE QUEJAS
GESTION EMPRESARIAL/ADMINISTRACION DE EMPRESAS	QUEJAS POR FALTA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN EN PROCESO DE MATRICULA	4
CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA	DEMORA EN RESPUESTA A LAS SOLICITUDES ACADEMICAS Y PROCESOS DE GRADO	3

Para este primer trimestre de 2022, la coordinación de Administración de Empresas, y la Coordinaciones Contaduría Pública obtuvieron el mayor número de quejas reiterativas, por falta de atención y orientación en proceso de matrícula y demora en respuesta a solicitudes académicas.

13. RECLAMOS

Para el primer trimestre de 2022, no se registraron reclamos.

14. SUGERENCIAS

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

15. DENUNCIAS

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

16. FELICITACIONES

Para el primer trimestre de 2022, no se presentaron felicitaciones.

17. BUZONES

Para el primer 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 primer 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 primer 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 2021 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.

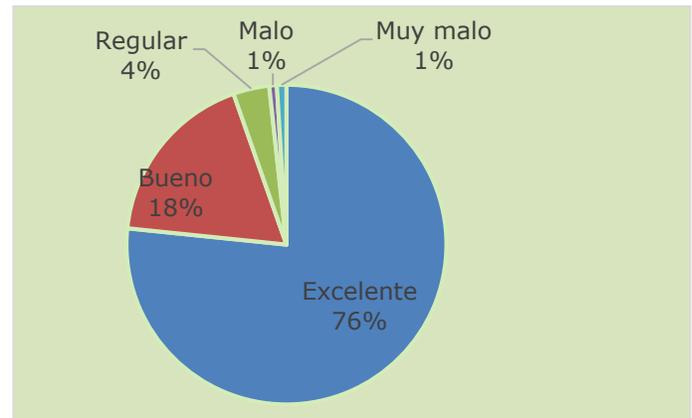
En total 522 usuarios diligenciaron la encuesta divididos de la siguiente manera:

POBLACION A LA QUE SE LE REALIZO LA ENCUESTA			
ESTUDIANTES	DOCENTES	FUNCIONARIOS	PUBLICO EN GENERAL
416	15	4	87

Obteniéndose los siguientes resultados:

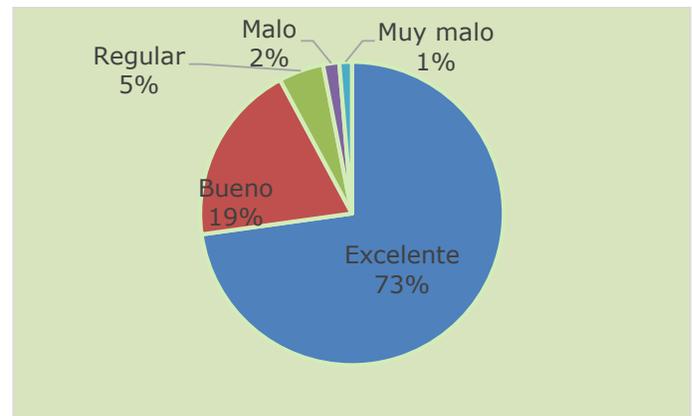
Para la pregunta 1. ¿Los servicios prestados por el personal de las Unidades Tecnológicas de Santander fueron?; con un 76% de las respuestas califican como **Excelente** los servicios prestados por nuestro personal.

Excelente	400
Bueno	94
Regular	19
Malo	4
Muy malo	5



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 73% de los usuarios como **Excelente**.

Excelente	380
Bueno	101
Regular	25
Malo	9
Muy malo	7



Para la pregunta 3. ¿Considera que el tiempo de espera para la atención a su solicitud fue?; En un 93% de los usuarios consideraron que el tiempo de espera fue **Oportuno** para dar solución a su petición o inquietud.

Excesivo	38
Oportuno	484



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	24
Si	498



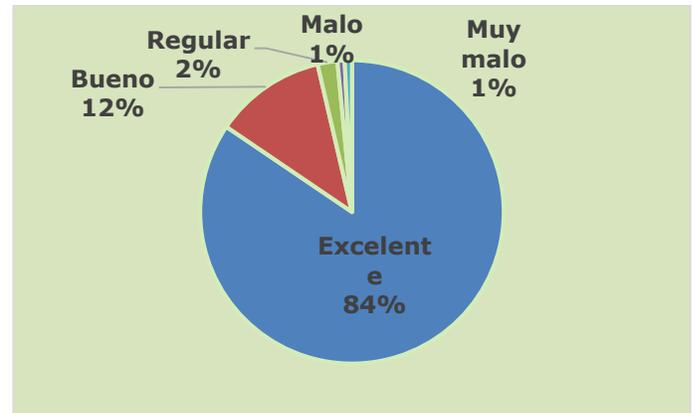
Para la pregunta 5. ¿Cómo califica la atención recibida por parte del funcionario?; los usuarios calificaron en 80% que la atención prestada por nuestros funcionarios fue **Excelente**.

Excelente	416
Bueno	84
Regular	11
Malo	6
Muy malo	5



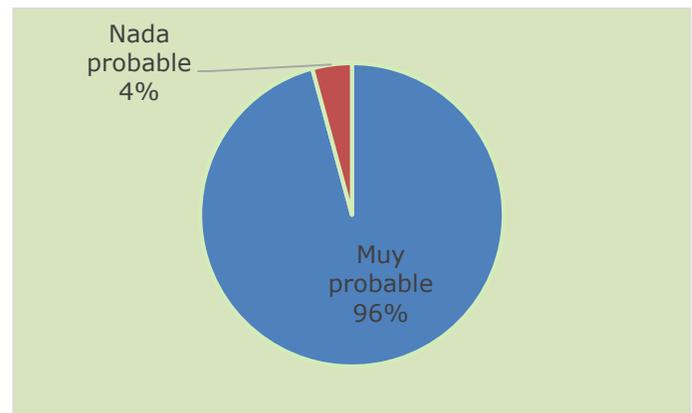
Para la pregunta 6. ¿Cómo califica el grado de cordialidad y respeto con que fue atendido?; 522 usuarios calificaron que el grado de cordialidad y respeto por parte de nuestros funcionarios fue **Excelente** para lograr un 84% de aceptación en el servicio.

Excelente	441
Bueno	62
Regular	11
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 96% de los usuarios **si recomendaría** a las Unidades Tecnológicas de Santander en sus círculos sociales.

Muy probable	500
Nada probable	22

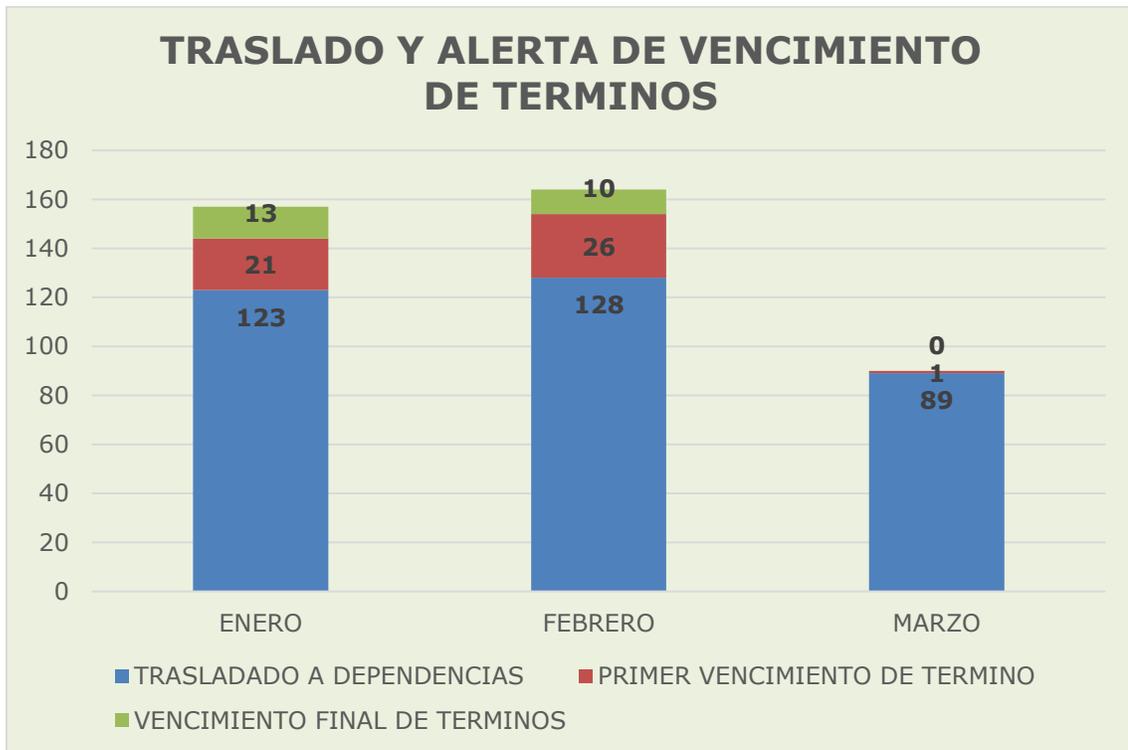


21. Generación de alertas tempranas para la Gestión de las PQRDSYF

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 y el 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 primera 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 primer 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 48 avisos de vencimiento interno de términos mediante alertas manuales, siendo el mes de febrero con el mayor número (26) de mensajes de alerta desplegados.

Así mismo, en este primer trimestre, se desplegaron 23 avisos finales de vencimiento de términos a las dependencias que no generaron respuesta dentro del término del primer aviso, siendo el mes de enero con el mayor número de alertas con 13 de estas.



	TRASLADADO A DEPENDENCIAS	PRIMER VENCIMIENTO DE TERMINO	VENCIMIENTO FINAL DE TERMINOS
ENERO	123	21	13
FEBRERO	128	26	10
MARZO	89	1	0
TOTAL	340	48	23

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 primer trimestre de 2022 se generaron 2 reportes de PQRDSyF sin respuesta, correspondientes a la Coordinación de Gestión Empresarial/ Administración de

Empresas, quienes al recibir el reporte, procedieron a dar respuesta a las peticiones de manera inmediata.

22. RECOMENDACIONES.

- Continuar con la concientización a las oficinas sobre las cuales se generó reporte de PQRDSyF sin respuesta, sobre la importancia de emitir respuesta dentro de los términos de ley a las peticiones, así como las implicaciones disciplinarias que conlleva.
- Se observa con relación al último informe trimestral de PQRDSyF que no hubo disminución de las quejas de los usuarios con relación a este primer informe trimestral de 2022, siendo repetitivas las quejas de los usuarios a las Coordinaciones de Gestion Empresarial/Administracion de Empresas y Contabilidad Financiera/ Contaduria Publica, con 4 y 3 quejas respectivamente.

Elaboró:



SANDRA MILENA FERNANDEZ GOMEZ
Profesional Universitario
Grupo de Atención al Ciudadano