



UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Tercer Informe Trimestral de 2022
Grupo de Atención al Ciudadano
OCTUBRE 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 | 10 |
| 8.2. | MODALIDAD DE PETICION POR CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT Y ATENCION TELEFONICA | 11 |
| 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 | 21 |
| 19. | RESPUESTA NEGATIVA AL ACCESO A LA INFORMACION | 21 |
| 20. | RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO. | 22 |
| 21. | Generación de alertas tempranas para la Gestión de las PQRDSyF. | 25 |
| 22. | RECOMENDACIONES. | 26 |

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 Tercer 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 julio al 30 de septiembre 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.

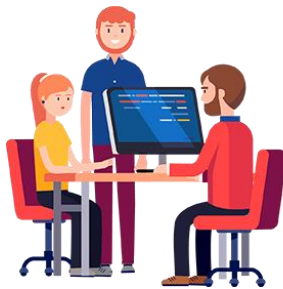
Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular o ilegal, con el fin de que sea adelantada la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.

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.

| | |
|---|--|
| 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. |
| Chat en línea | Página de inicio de las Unidades Tecnológicas de Santander Horario de atención: Lunes a viernes 7:00 am a 7:30 pm |
| Formulario PQRSDYF Electrónico | 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 Tercer trimestre de 2022, las Unidades Tecnológicas de Santander recibió un total de 6689 PQRDSyF (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones), las cuales fueron recibidas por los siguientes canales de atención:

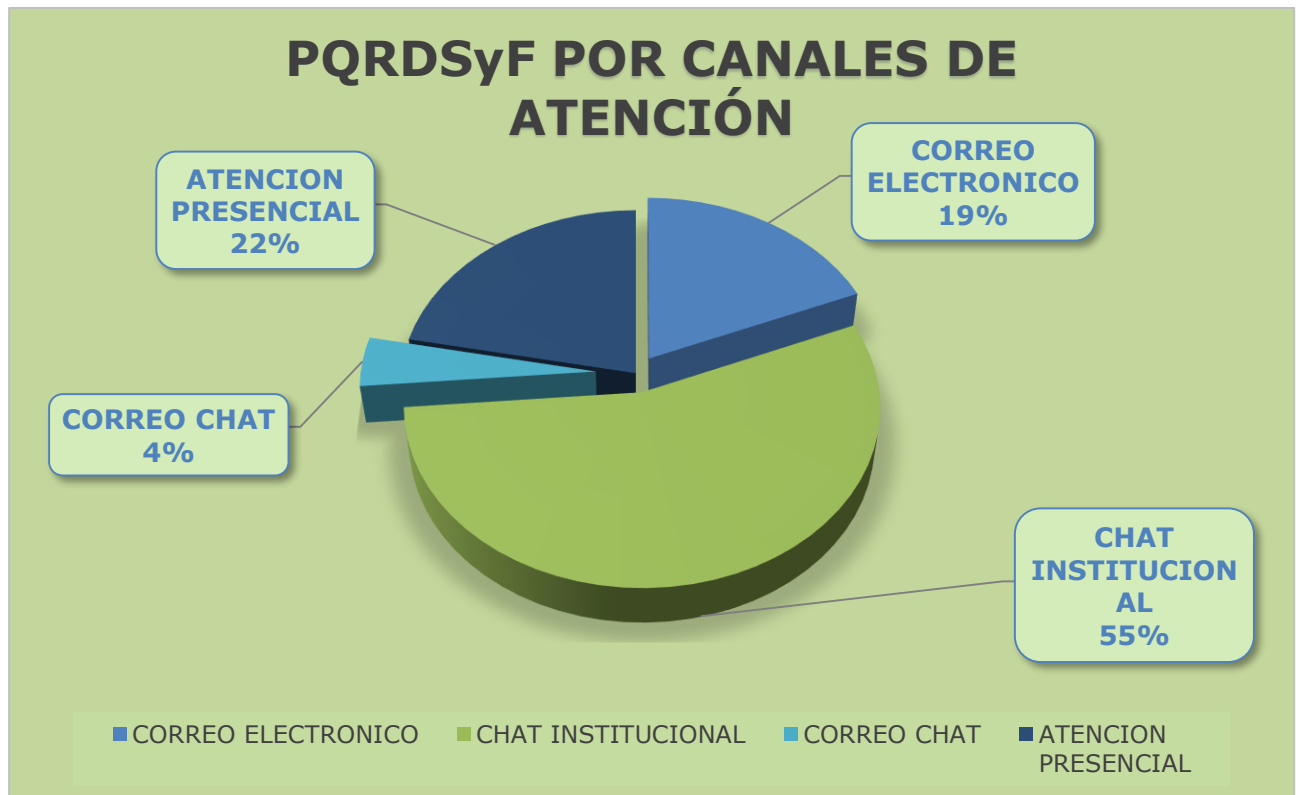
- ✓ Formulario electrónico para el registro de las PQRDSyF situado en el Portal Universitario ruta http://historico.uts.edu.co/portal/pqr_uts/solicitudes/nuevo.
- ✓ Correo electrónico: peticiones@correo.uts.edu.co
- ✓ Chat en línea página institucional www.uts.edu.co
- ✓ Atención telefónica
- ✓ Atención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



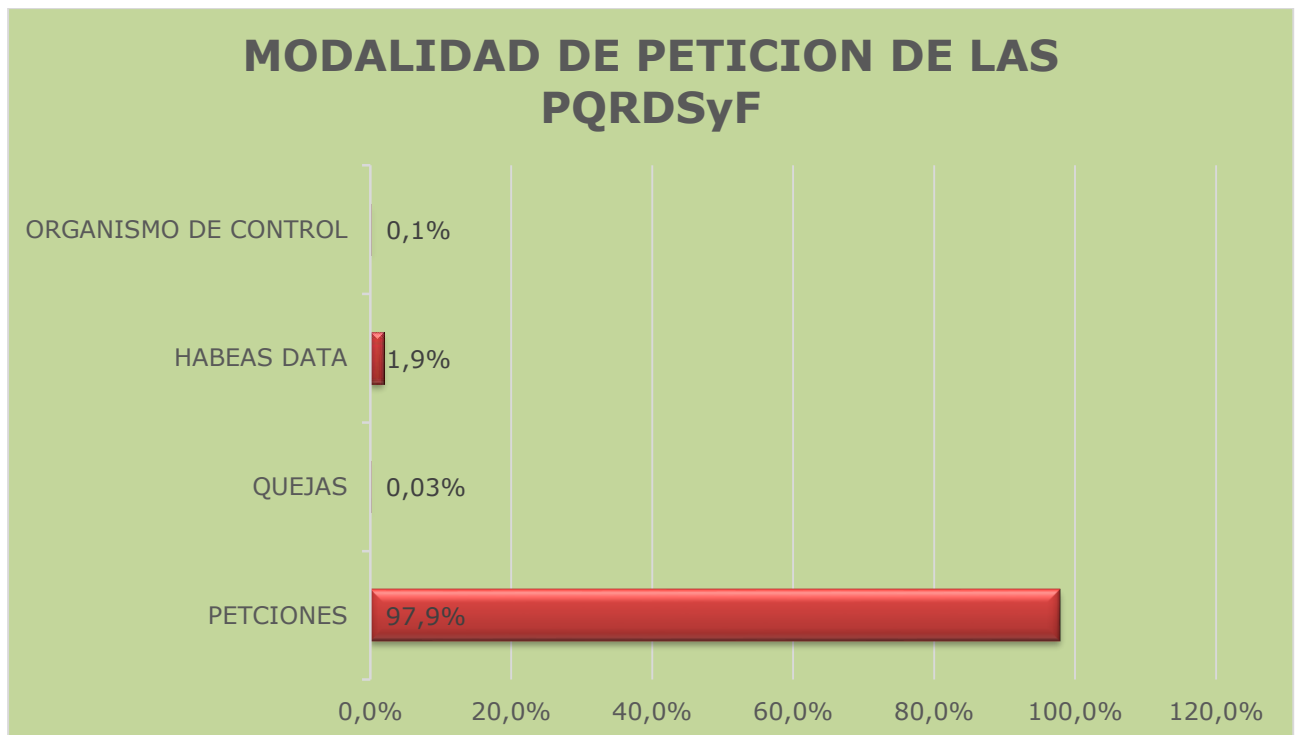
| CONSOLIDADO TOTAL TRIMESTRAL | CORREO ELECTRONICO | CHAT INSTITUCIONAL | ATENCIÓN TELEFONICA | CORREO CHAT | ATENCIÓN PRESENCIAL | TOTAL |
|------------------------------------|--------------------|--------------------|---------------------|-------------|---------------------|--------|
| Julio, agosto y septiembre de 2022 | 1252 | 3677 | 0 | 297 | 1463 | 6689 |
| % PARTICIPACIÓN | 18,7% | 55,0% | 0,0% | 4,4% | 21,9% | 100,0% |

Como puede observarse se destaca el Canal de Chat en línea con un 55% de atención efectiva, la atención presencial con 21.9%, a continuación, correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co con un 18.7%, finalmente correo del Chat en línea con un 4.4% 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, formulario electrónico de PQRDSyF, presencia y chat en línea, que se trataron en el Tercer trimestre de 2022 en las UTS.

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



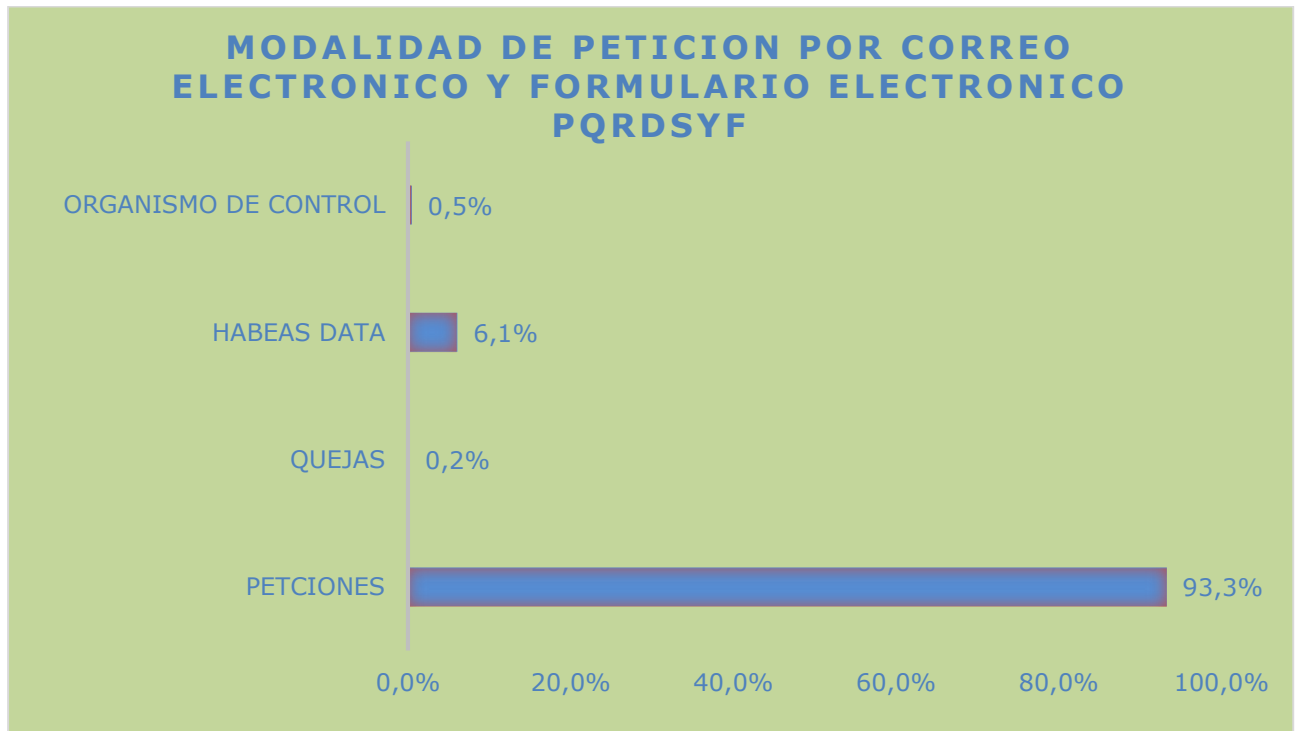
| PETICIONES | QUEJAS | HABEAS DATA | DENUNCIA | RECLAMO | ORGANISMO DE CONTROL | FELICITACIONES | TOTAL |
|------------|--------|-------------|----------|---------|----------------------|----------------|-------|
| 6551 | 2 | 130 | 0 | 0 | 6 | 0 | 6689 |
| 97,9% | 0,03% | 1,9% | 0,0% | 0,0% | 0,1% | 0% | 100% |

Para este Tercer trimestre de 2022 podemos apreciar que, en la totalidad de los canales de atención al ciudadano, se recibieron en total: 6689 PQRDSyF de las cuales el 97.9% fueron peticiones en general, 0.03% quejas y 1.9% consulta de habeas data y un 0.6% 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 y el formulario electrónico de PQRDSyF, para la recepción, tramite y seguimiento de las PQRDSyF.



| PETICIONES | QUEJAS | HABEAS DATA | DENUNCIA | RECLAMO | ORGANISMO DE CONTROL | FELICITACIONES | TOTAL |
|------------|--------|-------------|----------|---------|----------------------|----------------|-------|
| 1168 | 2 | 76 | 0 | 0 | 6 | 0 | 1252 |
| 93,3% | 0,2% | 6,1% | 0,0% | 0,0% | 0,5% | 0% | 100% |

Para este Tercer trimestre de 2022 podemos apreciar que, en la totalidad de los canales de atención al ciudadano, se recibieron en total: 1252 PQRDSyF de las cuales el 99.3% fueron peticiones en general, 0.2% quejas, 6.1% reclamo de habeas data y 0.5% de 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 para todos los usuarios el chat en línea y agentes presenciales, el cual alcanzó una participación del 81.2% 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.



| PETCIONES | QUEJAS | HABEAS DATA | DENUNCIA | RECLAMO | ORGANISMO DE CONTROL | FELICITACIONES |
|-----------|--------|-------------|----------|---------|----------------------|----------------|
| 5383 | 0 | 54 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 99,01% | 0,00% | 0,99% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |

En el Tercer 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 99.01% y 0.99% solicitudes referentes a solicitudes de 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 Tercer trimestre de 2022, estableciéndose la tipología de la siguiente forma:

| TIPIFICACION PQRDSyF |
|--|
| ACTUALIZACIÓN DATOS HISTORIA ACADEMICA |
| ADMISION PROGRAMAS ACADEMICOS |
| BECAS |
| CAMBIO DE JORNADA |
| CANCELACION MATERIAS |
| CANCELACION SEMESTRE |
| CERTIFICADO LABORAL |
| CERTIFICADOS ACADÉMICOS |
| CONSULTA HABEAS DATA |
| CONVENIO PRACTICAS |
| CORREO INSTITUCIONAL |
| CURSO VACACIONAL-INTERSEMESTRAL |
| DERECHOS DE GRADO |
| DEVOLUCION FINANCIERA |
| DUPLICADO ACTA DE GRADO |
| ESTUDIANTE NUEVO |
| EVALUACION DOCENTE |
| GENERACIÓN E |
| INFORMACION PROGRAMAS ACADEMICOS |
| JOVENES EN ACCION |
| LIQUIDACION MATRICULA FINANCIERA |
| MALA ATENCION COORDINACION- DEPARTAMENTO |
| MATRICULA CERO (0) |
| MATRICULA FINANCIERA |
| MOVILIDAD ACADEMICA |
| OTROS TEMAS |
| PERDIDA DE OBJETOS |
| PLATAFORMA ATENA |
| PROBLEMA EN LA INSCRIPCION |
| PROBLEMAS ACADEMICOS |
| PROBLEMAS MATRICULA ACADÉMICA |
| PROCESO DE GRADO |
| PROCESO DE INSCRIPCION |
| PROYECTO DE GRADO |
| PRUEBAS TYT |
| QUEJA CONTRA DOCENTE |
| READMISION CARRERA |

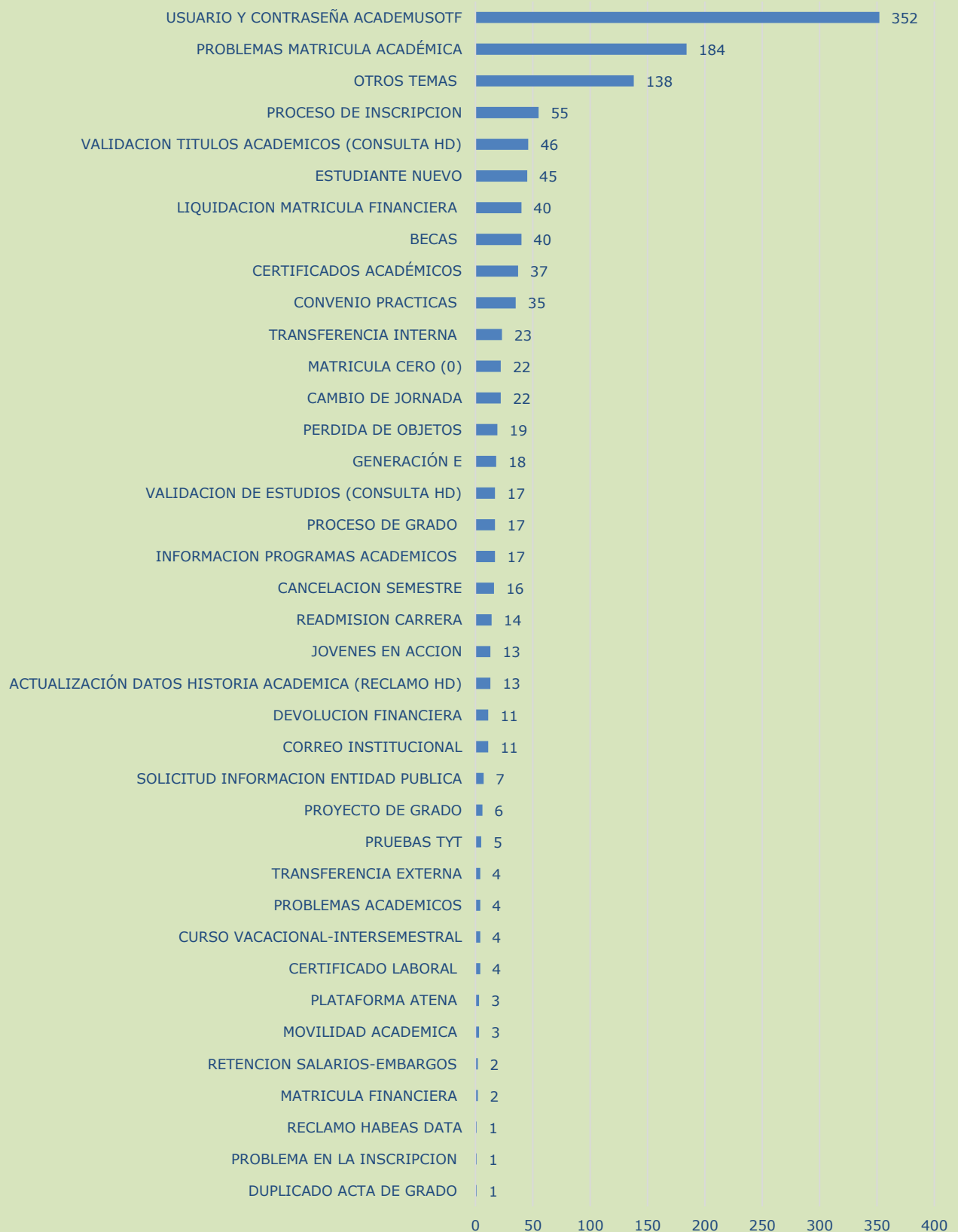
| |
|---------------------------------------|
| RECLAMO HABEAS DATA |
| RETENCION SALARIOS-EMBARGOS |
| SEMINARIOS DE GRADO |
| SOLICITUD INFORMACION ENTIDAD PUBLICA |
| TRANSFERENCIA EXTERNA |
| TRANSFERENCIA INTERNA |
| USUARIO Y CONTRASEÑA ACADEMUSOTF |
| VALIDACION DE ESTUDIOS |
| VALIDACION TITULOS ACADEMICOS |

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 1252 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 matricula cero, entre otros temas.

TIPOLOGIA DE LAS PQRSD CORREO ELECTRONICO



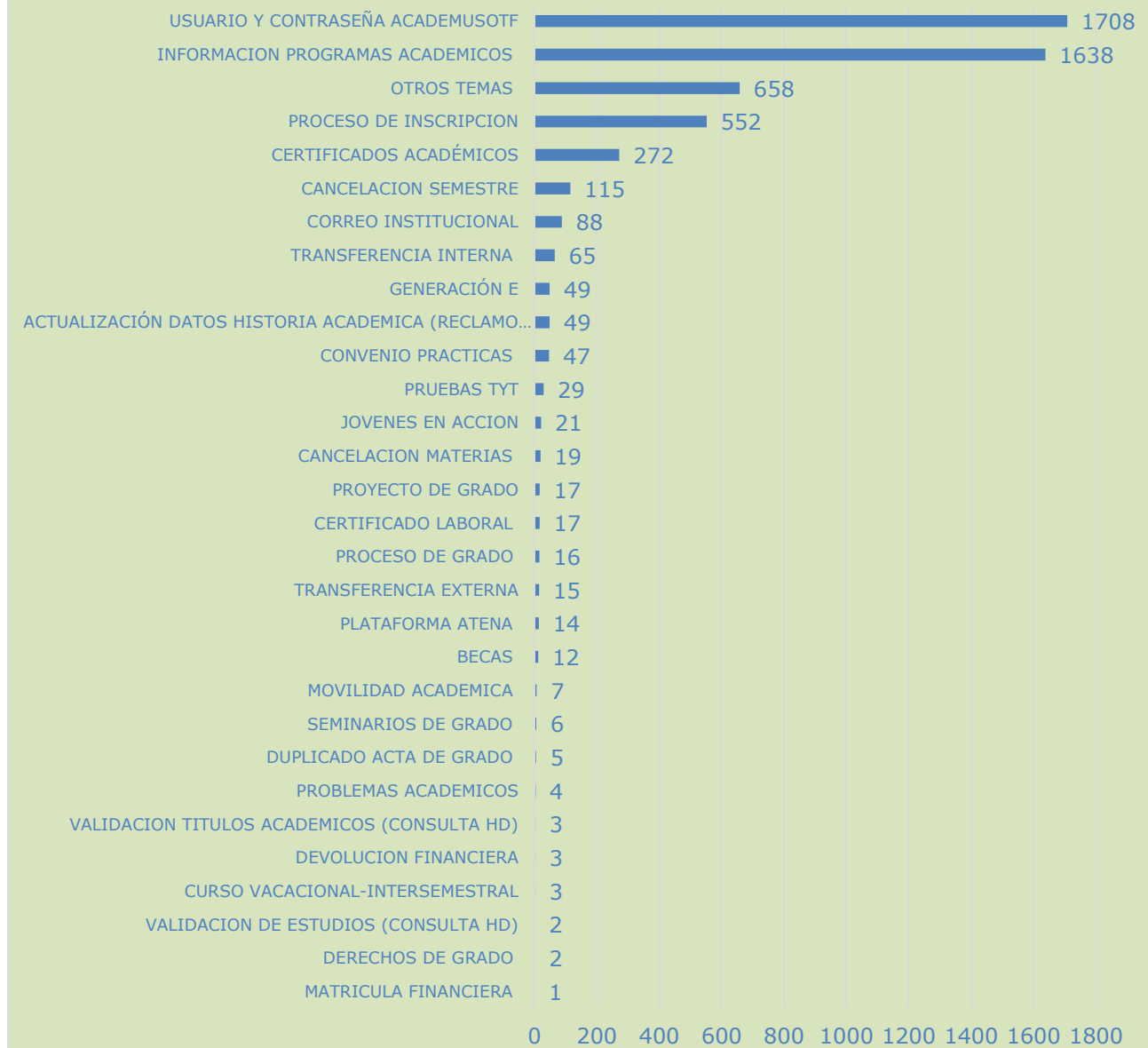
| USUARIO Y CONTRASEÑA ACADEMUSOTF | PROBLEMAS MATRICULA ACADÉMICA | OTROS TEMAS | PROCESO DE INSCRIPCION | VALIDACION TITULOS ACADEMICOS | ESTUDIANTE NUEVO |
|----------------------------------|-------------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------------|--------------------|
| 352 28,12% | 184 14,70% | 138 11,02% | 55 4,39% | 46 3,67% | 45 3,59% |
| LIQUIDACION MATRICULA FINANCIERA | BECAS | CERTIFICADOS ACADÉMICOS | CONVENIO PRACTICAS | ATRANSFERENCIA INTERNA | MATRICULA CERO (0) |
| 40 3,19% | 40 3,19% | 37 2,96% | 35 2,80% | 23 1,84% | 22 1,76% |

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%, la información con respecto a problemas con matrícula académicas con 14.70%, otros temas (tales como servicios académicos, servicios de bienestar institucional, valores pecuniarios, cursos de idiomas, información sobre procesos académico como habilitaciones, supletorios...) con 11,02%, problemas con respecto a los procesos de inscripción (cambio de horarios, grupo y solicitud de inclusión de materias) con 4.39%, validación de títulos académicos con un 3.67%, información para estudiante nuevo con 3.59%, solicitud de información referente a liquidación de matrícula financiera con un 3.19%, Becas con 3.19%, solicitud de certificados académicos con 2.96%, convenio prácticas con 2.80%, información sobre transferencia interna con 1.84% e información sobre matrícula cero con 1.76 y un restante del 18.77% 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, 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.

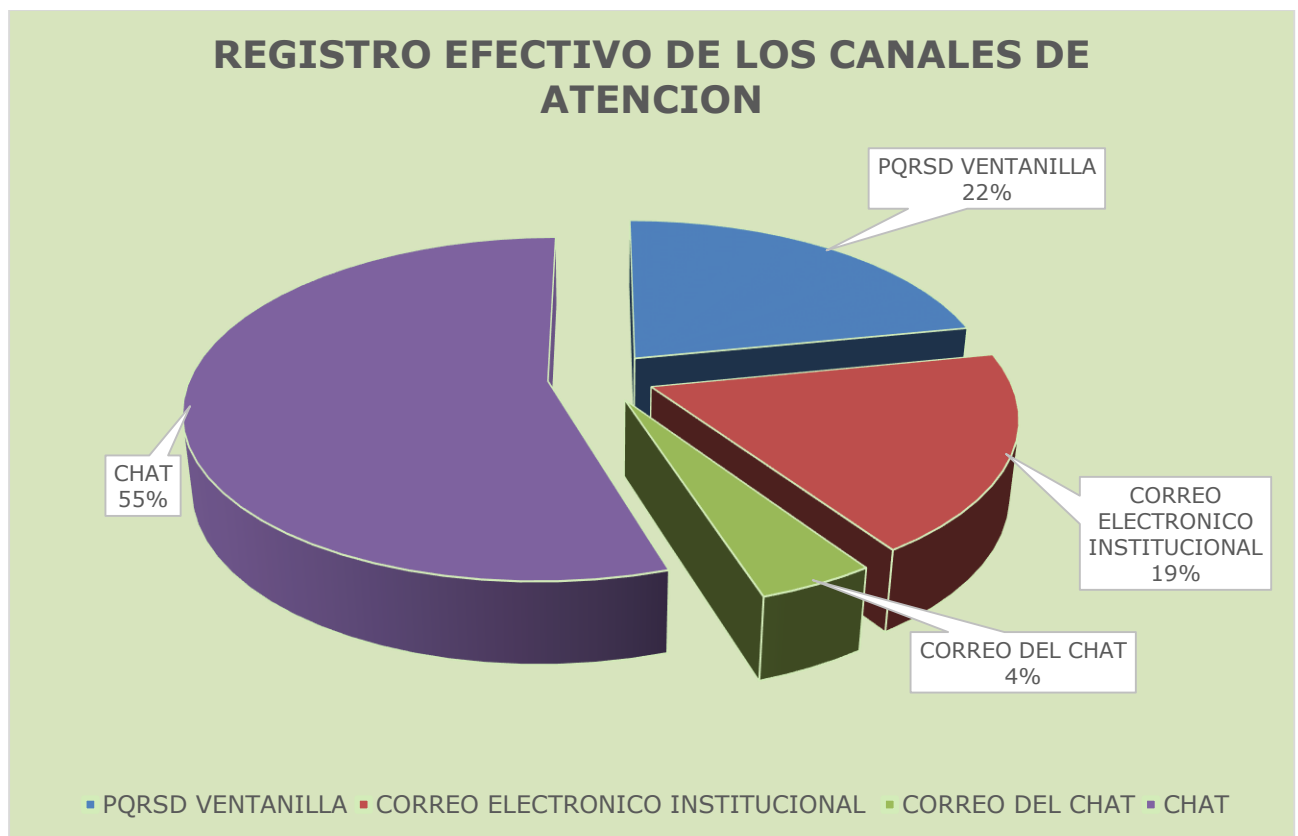
TIPOLOGIA PQRDSYF POR CHAT INSTITUCIONAL



| USUARIO Y CONTRASEÑA ACADEMUSOTF | INFORMACION PROGRAMAS ACADEMICOS | OTROS TEMAS | PROCESO DE INSCRIPCION |
|---|---|-----------------------------|-------------------------------|
| 1708 31,41% | 1638 30,13% | 658 12,10% | 552 10,15% |
| CERTIFICADOS ACADÉMICOS | CANCELACION SEMESTRE | CORREO INSTITUCIONAL | TRANSFERENCIA INTERNA |
| 272 5,00% | 115 2,12% | 88 1,62% | 65 1,20% |

En el chat en línea observamos que el mayor porcentaje de PQRDSyF es la consulta y/o cambio de usuario y contraseña en academusotf con un 31.41%, información sobre los programas académicos disponibles en la institución con un 30.13%, 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...) 12.10%, procesos de inscripción con 10.15%, certificados académicos 5%, solicitud de cancelación de semestre con un 2.12% y con un porcentaje del 9.09% los restantes temas.

10. REGISTRO DE ATENCION EFECTIVA



| REGISTRO | BUZÓN | PQRSD VENTANILLA | TELÉFONO | CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL | CORREO DEL CHAT | CHAT | TOTAL |
|-------------------|-------|------------------|----------------|----------------------------------|-----------------|-------|--------|
| CANTIDAD | 0 | 1463 | 0 | 1252 | 297 | 3677 | 6689 |
| % PARTICIPACIÓN | 0,0% | 21,9% | 0,0% | 18,7% | 4,4% | 55,0% | 100,0% |
| PRESENCIAL | | | VIRTUAL | | | | |
| 21,9% | | | 78,1% | | | | |

Para el Tercer 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

| PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT | | |
|---|----------|------------|
| DEPENDENCIA RESPONSABLE | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| ATENCION AL CIUDADANO | 4941 | 90,88% |
| ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL | 127 | 2,34% |
| O.R.I. | 79 | 1,45% |
| RECURSOS INFORMATICOS | 67 | 1,23% |
| BIENESTAR INSTITUCIONAL | 62 | 1,14% |
| SECRETARIA GENERAL | 33 | 0,61% |
| COORDINACION CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA | 17 | 0,31% |
| VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 15 | 0,28% |
| COORDINACION MERCADEO/MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES | 14 | 0,26% |
| DIRECCION DE INVESTIGACION Y EXTENSION | 9 | 0,17% |
| COORDINACION DEPORTIVA/CULTURA FISICA Y DEPORTE | 6 | 0,11% |
| COORDINACION DISEÑO DE MODAS | 6 | 0,11% |
| COORDINACION GESTION EMPRESARIAL/ADMINISTRACION DE EMPRESAS | 6 | 0,11% |
| COORDINACION DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS/ ING DE SISTEMAS | 5 | 0,09% |
| CAMPUS BARRANCABERMEJA | 5 | 0,09% |
| DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO | 4 | 0,07% |
| EXTENSION INSTITUCIONAL | 4 | 0,07% |
| COORDINACION INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL / TECN. PETROLEOS | 4 | 0,07% |
| COORDINACION TECNOLOGIA ELECTRONICA/ ING ELECTRONICA | 4 | 0,07% |
| DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES | 3 | 0,06% |
| GESTION DOCUMENTAL | 3 | 0,06% |
| COORDINACION LEVANTAMIENTOS TOPOGRAFICOS/ING EN TOPOGRAFIA | 3 | 0,06% |
| RECURSOS DE INFORMACION PARA LA ENSEANZA Y EL APRENDIZAJE | 3 | 0,06% |
| EDUCACION VIRTUAL Y TIC | 2 | 0,04% |
| COORDINACION MANEJO DE RECURSOS AMBIENTALES/ING AMBIENTAL | 2 | 0,04% |
| COORDINACION OPERACION Y MATENIMIENTO ELECTROMECHANICO / ING ELECTROMECHANICA | 2 | 0,04% |
| FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONOMICAS | 2 | 0,04% |

| | | |
|--|-------------|----------------|
| OFICINA DE DESARROLLO ACADEMICO | 2 | 0,04% |
| COORDINACION AGROINDUSTRIAL | 1 | 0,02% |
| COORDINACION BANCA Y FINANZAS | 1 | 0,02% |
| COORDINACION ELECTRICIDAD INDUSTRIAL/ING ELECTRICA | 1 | 0,02% |
| COORDINACION GESTION DE SISTEMA DE TELECOMUNICACIONES/ING TELECOMUNICACIONES | 1 | 0,02% |
| OFICINA DE PLANEACION | 1 | 0,02% |
| RECTORIA | 1 | 0,02% |
| CAMPUS PIEDECUESTA | 1 | 0,02% |
| Total | 5437 | 100,00% |

Para la fecha de elaboración del informe de PQRDSyF del Tercer trimestre de 2022, se registraron un total de 5437 PQRDSyF, direccionadas a 34 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 | 961 | 76,76% |
| O.R.I. | 85 | 6,79% |
| SECRETARIA GENERAL | 40 | 3,19% |
| ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL | 28 | 2,24% |
| OFICINA DE INFRAESTRUCTURA | 20 | 1,60% |
| COORDINACION GESTION EMPRESARIAL /ADMINISTRACION DE EMPRESAS | 15 | 1,20% |
| VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 15 | 1,20% |
| COORDINACION MERCADEO/MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES | 9 | 0,72% |
| DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO | 8 | 0,64% |
| COORDINACION MANEJO DE RECURSOS AMBIENTALES/ING AMBIENTAL | 7 | 0,56% |
| COORDINACION CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA | 6 | 0,48% |
| COORDINACION OPERACION Y MATENIMIENTO ELECTROMECHANICO / ING ELECTROMECHANICA | 6 | 0,48% |
| COORDINACION DEPORTIVA/ACTIVIDAD FISICA Y DEPORTE | 5 | 0,40% |
| GESTION DOCUMENTAL | 4 | 0,32% |
| COORDINACION INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL | 4 | 0,32% |
| OFICINA JURIDICA | 4 | 0,32% |
| RECURSOS INFORMATICOS | 4 | 0,32% |

| | | |
|--|-------------|-------------|
| COORDINACION DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS/ ING DE SISTEMAS | 3 | 0,24% |
| COORDINACION LEVANTAMIENTOS TOPOGRAFICOS/ING EN TOPOGRAFIA | 3 | 0,24% |
| CAMPUS BARRANCABERMEJA | 3 | 0,24% |
| BIENESTAR INSTITUCIONAL | 2 | 0,16% |
| CONTROL DISIPLINARIO INTERNO | 2 | 0,16% |
| DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES | 2 | 0,16% |
| DIRECION DE INVESTIGACION Y EXTENSION | 2 | 0,16% |
| EDUCACION VIRTUAL Y TIC | 2 | 0,16% |
| EXTENCION INSTITUCIONAL | 2 | 0,16% |
| MERCADEO Y PROTOCOLO INSTITUCIONAL | 2 | 0,16% |
| COORDINACION AGROINDUSTRIAL | 1 | 0,08% |
| COORDINACION BANCA Y FINANZAS | 1 | 0,08% |
| CONTABILIDAD | 1 | 0,08% |
| COORDINACION ELECTRICIDAD INDUSTRIAL/ING ELECTRICA | 1 | 0,08% |
| COORDINACION GESTION DE SISTEMA DE TELECOMUNICACIONES/ING TELECOMUNICACIONES | 1 | 0,08% |
| OFICINA DE AUTOEVALUACION Y CALIDAD | 1 | 0,08% |
| OFICINA DE DESARROLLO ACADEMICO | 1 | 0,08% |
| RECTORIA | 1 | 0,08% |
| TOTAL | 1252 | 100% |

Para la fecha de elaboración del informe de PQRSDyF del Tercer trimestre de 2022, se registraron un total de 1252 PQRDSyF en el correo institucional peticiones@correo.uts.edu.co y el formulario electrónico de PQRDSyF, direccionadas a 35 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 |
|----------------------------|--------------------|------------------|-------------|
| O.R.I. | CONVENIO PRACTICAS | 1 | 50% |
| OFICINA DE INFRAESTRUCTURA | PERDIDA DE OBJETOS | 1 | 50% |
| TOTAL | | 2 | 100% |

Para este Tercer trimestre de 2022, se presentaron dos quejas las cuales fueron direccionadas a la Oficina de Relaciones Institucionales (O.R.I) por un convenio de prácticas, junto con la Oficina de infraestructura por asunto de perdida de objetos.

Estas quejas ingresaron vía mail al correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co.

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

Para este Tercer trimestre de 2022, la Oficina de Relaciones Institucionales (O.R.I) y la Oficina de infraestructura fueron las únicas que recibieron quejas, por temas relacionados con convenios de prácticas y perdida de objetos dentro de la institución.

13. RECLAMOS

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

14. SUGERENCIAS

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

15. DENUNCIAS

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

16. FELICITACIONES

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

17. BUZONES

Para el Tercer 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 Tercer 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 Tercer 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 Tercer 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.

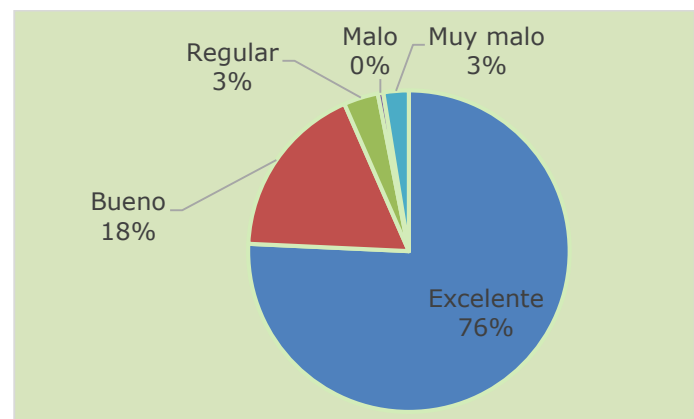
En total 548 usuarios diligenciaron la encuesta divididos de la siguiente manera:

| POBLACION A LA QUE SE LE REALIZO LA ENCUESTA | | | |
|--|----------|--------------|--------------------|
| ESTUDIANTES | DOCENTES | FUNCIONARIOS | PUBLICO EN GENERAL |
| 451 | 7 | 7 | 83 |

Obteniéndose los siguientes resultados:

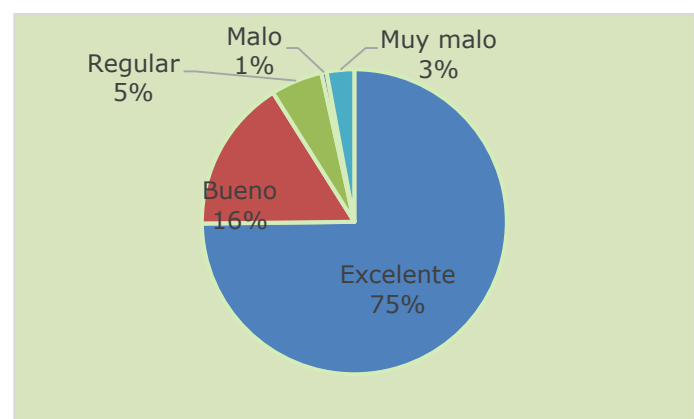
Para la pregunta 1. ¿Los servicios prestados por el personal de las Unidades Tecnológicas de Santander fueron?; con un 76% de las respuestas califican como **Excelente** los servicios prestados por nuestro personal.

| | |
|-----------|-----|
| Excelente | 415 |
| Bueno | 97 |
| Regular | 19 |
| Malo | 3 |
| Muy malo | 14 |



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 75% de los usuarios como **Excelente**.

| | |
|-----------|-----|
| Excelente | 410 |
| Bueno | 89 |
| Regular | 30 |
| Malo | 3 |
| Muy malo | 16 |



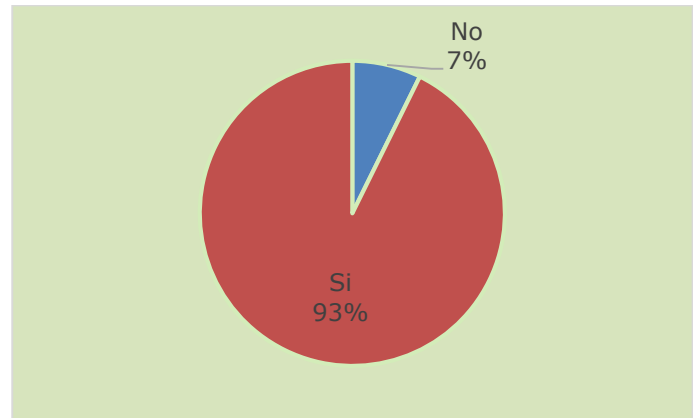
Para la pregunta 3. ¿Considera que el tiempo de espera para la atención a su solicitud fue?; En un 91% de los usuarios consideraron que el tiempo de espera fue **Oportuno** para dar solución a su petición o inquietud.

| | |
|----------|-----|
| Excesivo | 47 |
| Oportuno | 501 |



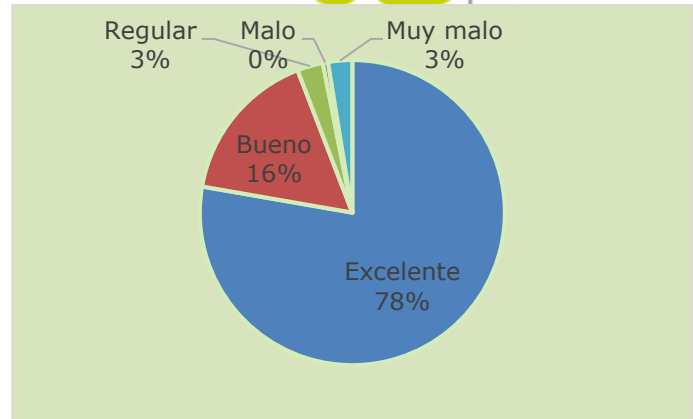
Para la pregunta 4. ¿La información suministrada por nuestro funcionario fue clara y despejó sus inquietudes?; El 93% de los usuarios considera que la información suministrada fue clara y despejó sus inquietudes.

| | |
|----|-----|
| No | 40 |
| Si | 508 |



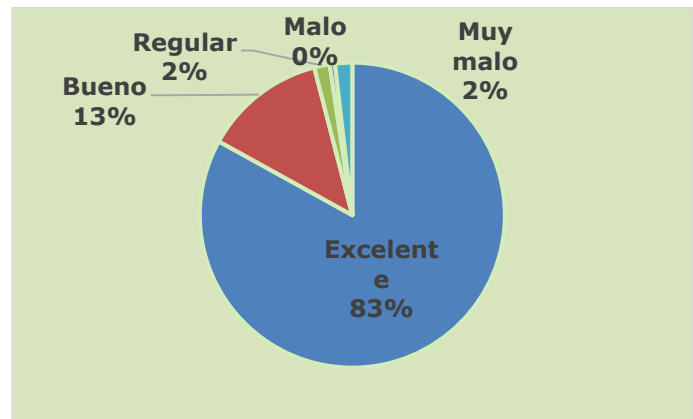
Para la pregunta 5. ¿Cómo califica la atención recibida por parte del funcionario?; los usuarios calificaron en 78% que la atención prestada por nuestros funcionarios fue **Excelente**.

| | |
|-----------|-----|
| Excelente | 426 |
| Bueno | 90 |
| Regular | 15 |
| Malo | 3 |
| Muy malo | 14 |



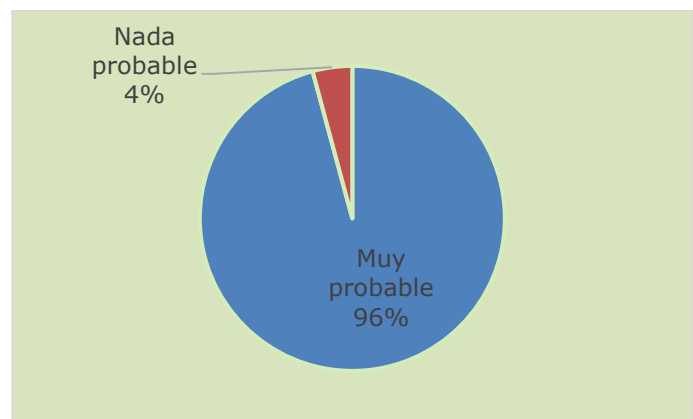
Para la pregunta 6. ¿Cómo califica el grado de cordialidad y respeto con que fue atendido?; 465 usuarios calificaron que el grado de cordialidad y respeto por parte de nuestros funcionarios fue **Excelente** para lograr un 83% de aceptación en el servicio.

| | |
|-----------|-----|
| Excelente | 455 |
| Bueno | 71 |
| Regular | 9 |
| Malo | 3 |
| Muy malo | 10 |



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.

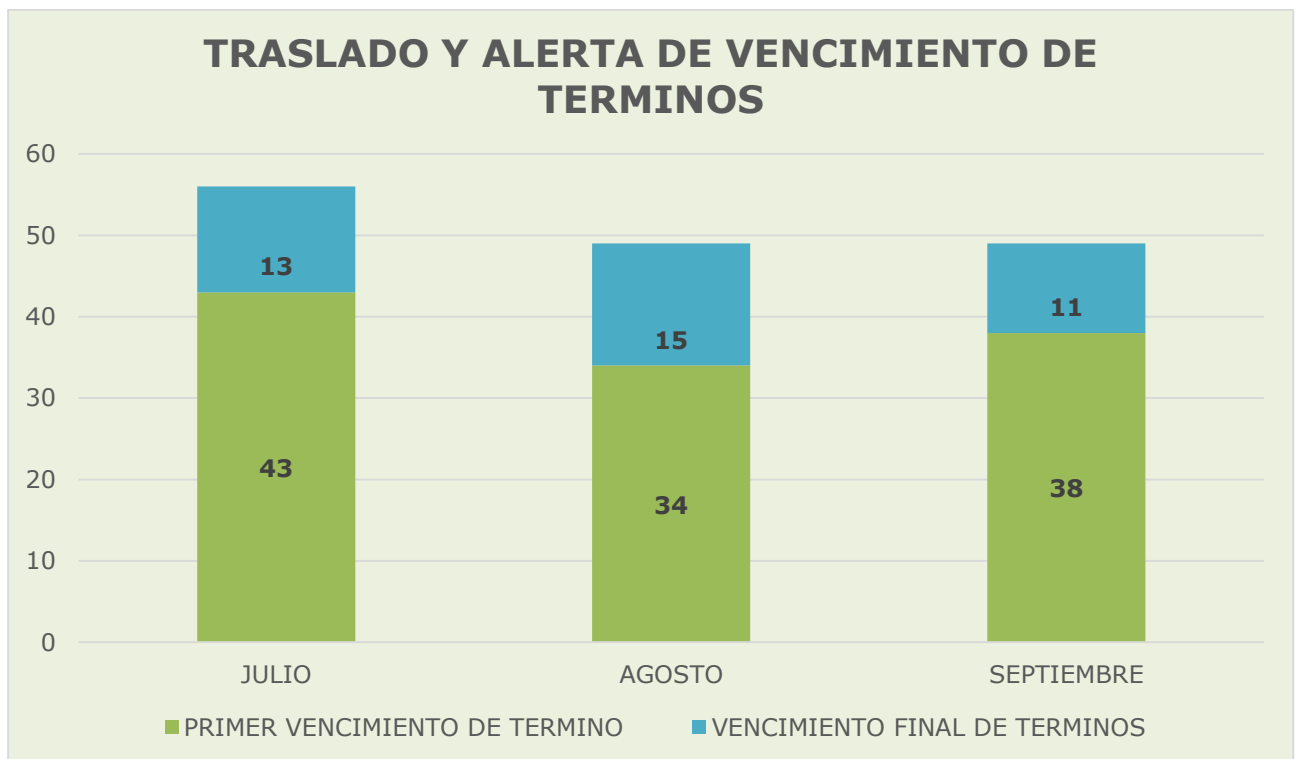
| | |
|---------------|-----|
| Muy probable | 525 |
| Nada probable | 23 |



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 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 Tercer 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 154 avisos de vencimiento interno de términos mediante alertas manuales, siendo el mes de julio el que mayor número (56) de mensajes de alerta desplegados. Así mismo en el tercer trimestre se desplegaron 39 avisos finales de vencimiento de términos a las dependencias que no generaron respuesta dentro del término del primer aviso, siendo el mes de agosto con el mayor número de alertas con 15 de estas.



| | PRIMER VENCIMIENTO DE TERMINO | VENCIMIENTO FINAL DE TERMINOS |
|--------------|-------------------------------|-------------------------------|
| JULIO | 43 | 13 |
| AGOSTO | 34 | 15 |
| SEPTIEMBRE | 38 | 11 |
| TOTAL | 115 | 39 |

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 Tercer 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 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