

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Informe: **Segundo semestre 2023 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.**

Dependencia: Secretaría General / Grupo de Atención al Ciudadano – **UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER.**

Asunto: Informe de seguimiento al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, , Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, presentado por la **Oficina de Control Interno.**

Fecha: **Enero 2023**



INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que señala: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La Oficina de Control Interno deberá vigilar

que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...” y teniendo en cuenta la responsabilidad enmarcada en el rol de acompañamiento y seguimiento, en lo referente al cumplimiento y seguimiento de la información, la cual es suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano dependencia adscrita a la Secretaría General, en lo pertinente al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y/o Felicitaciones, y cuyo objetivo es emitir la respuesta oportuna dentro de los criterios reglamentarios de la normatividad vigente, presenta el informe semestral de seguimiento y evaluación del período julio a diciembre de 2023.

Para la elaboración del informe y realizar el seguimiento, se tomó como fuente de información, los informes trimestrales presentados por el Grupo de Atención al Ciudadano dependencia adscrita a la Secretaría General, verificando su cumplimiento.

CANALES DE ATENCIÓN

La institución cuenta con una dependencia encargada de la atención al ciudadano de conformidad con lo establecido en la Resolución No. 02-476 del 01 de junio de 2017, denominada Grupo de Atención al Ciudadano adscrita a la Secretaría General, en la página web de la institución se encuentra un link de atención al ciudadano donde se reciben las comunicaciones de los ciudadanos y los demás grupos de interés.

De otro lado la institución cuenta con la Carta de Trato Digno al Ciudadano de las UTS <https://www.uts.edu.co/sitio/carta-de-trato-digno-al-ciudadano/>, en la que se informan los canales de atención, los derechos y deberes de los ciudadanos.

Para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias Sugerencias, y/o Felicitaciones, las Unidades Tecnológicas de Santander UTS cuentan con los siguientes canales de atención:

1. Presencial, es el canal dispuesto para el contacto personalizado entre la ciudadanía y las servidoras/es y contratistas, además se cuenta con la ventanilla única de correspondencia, para permitir a la ciudadanía, presentar sus peticiones.

La atención es recibida en la calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga - Santander – Colombia. Grupo de Atención al Ciudadano Edificio A – Piso 1 – Oficina de Atención al Ciudadano.

En los horarios de atención, días hábiles de lunes a viernes 7:30 a. m. a 12:00 m. – 2:00 p. m. a 6:00 p. m.

2. Buzones.

Buzones de Sugerencias ubicados en la Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas – Bucaramanga.

3. Virtual, a través de la página institucional, se informa sobre los programas, trámites, actividades y servicios en general que desarrolla las UTS, para ofrecer y garantizar el acceso a la información en tiempo real.

3.1. Chat en línea página institucional www.uts.edu.co

3.2. Correo electrónico Institucional: peticiones@correo.uts.edu.co

3.3. Formulario Electrónico PQRSDYF
<https://ventanillaunica.uts.edu.co/branch/public/form>

4. Telefónico: Local PBX: 57 + 60 + 7 + 691 7700 extensión: 1000

INFORME FRENTE A LA ATENCIÓN DE PQRSDYF EN LAS UTS

De acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander UTS, en los informes trimestrales allegados; para el tercer trimestre de 2023, las Unidades Tecnológicas de Santander recibió un total de 9.990 PQRSDyF y para el cuarto trimestre, recibió un total de 7.119 PQRSDyF, siendo en total de 17.109 recibidas durante el segundo semestre del 2023.

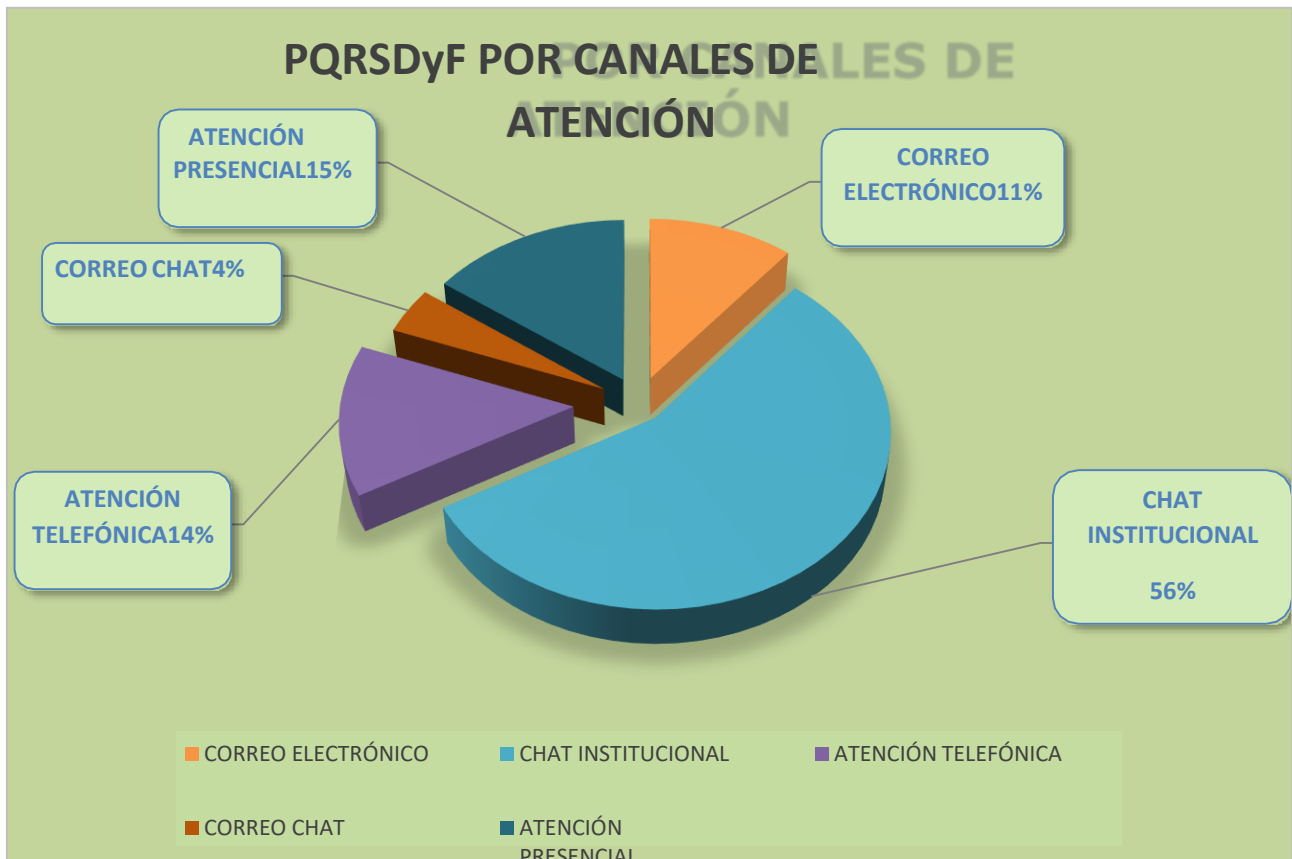
El Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander disponen del registro institucional formato R-GA-33 para el seguimiento y control de las PQRSDyF y el formato R-GA-52 para el registro de solicitudes y consultas realizadas desde la atención en el chat en línea, telefónica y presencial.

Dentro del semestre evaluado, el trimestre correspondiente de julio a septiembre de 2023, fue en el que las dependencias de las UTS, recibieron la mayor cantidad de peticiones a través de los canales de atención como el chat institucional, de manera presencial en la institución y mediante atención telefónica en comparación a los demás canales, como se observa en las siguientes tablas:

Consolidado tercer trimestre de julio a septiembre de 2023

CORREO ELECTRÓNICO	CHAT INSTITUCIONAL	ATENCIÓN TELEFÓNICA	CORREO CHAT	ATENCIÓN PRESENCIAL	TOTAL
1093	5590	1375	424	1508	9990
10,9%	56,0%	13,8%	4,2%	15,1%	100,0%

(Fuente de información: Tercer Informe Trimestral de 2023 Grupo de Atención al Ciudadano)

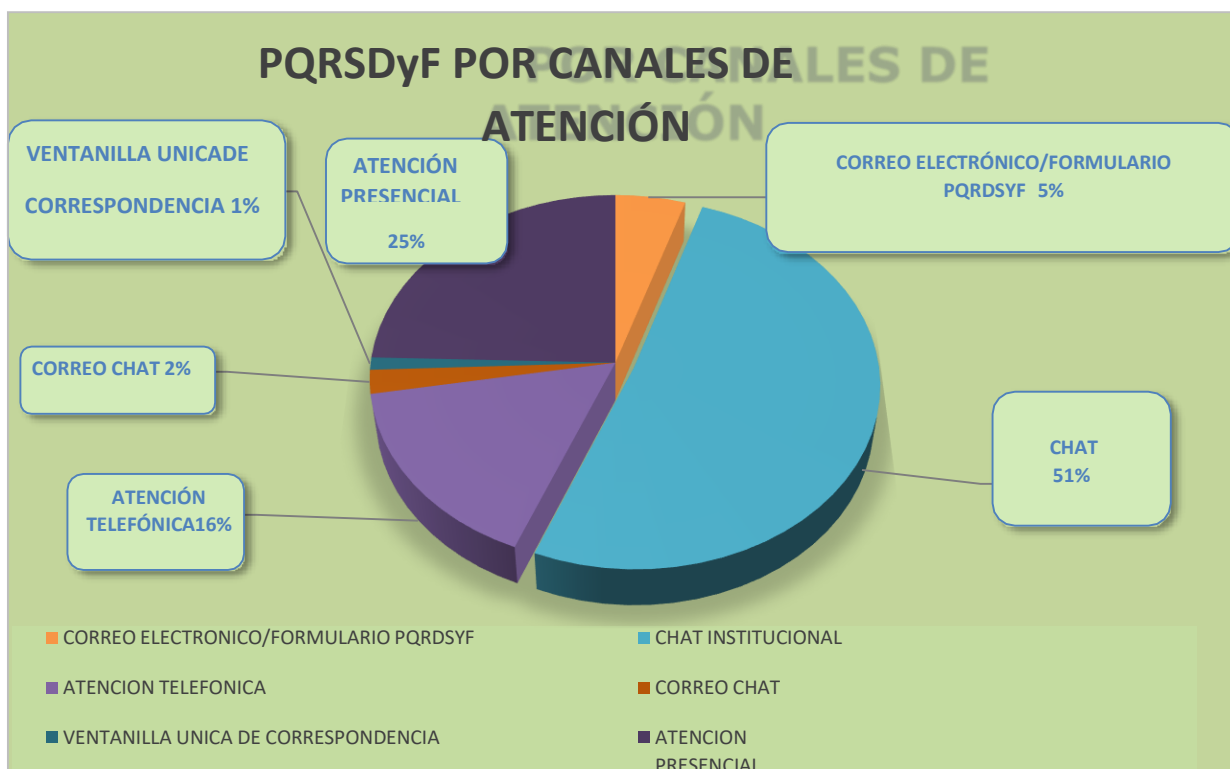


(Fuente de información: Tercer Informe Trimestral de 2023 Grupo de Atención al Ciudadano)

Consolidado cuarto trimestre de octubre a diciembre de 2023

CORREO ELECTRONICO	CHAT INSTITUCIONAL	ATENCIÓN TELEFÓNICA	CORREO CHAT	VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	ATENCION PRESENCIAL	TOTAL
357	3641	1149	148	77	1747	7119
5,0%	51,1%	16,1%	2,1%	1,1%	24,5%	100,0%

(Fuente de información: Cuarto Informe Trimestral de 2023 Grupo de Atención al Ciudadano)



(Fuente de información: Cuarto Informe Trimestral de 2023 Grupo de Atención al Ciudadano)

ANÁLISIS PQRSDYF

De la información de PQRSDyF elaborada en los informes trimestrales por el Grupo de Atención al Ciudadano, se puede observar el comportamiento de las PQRSDyF durante el segundo semestre del 2023, mostrando que, durante el tercer trimestre de 2023 fueron recibidas en los canales de atención al ciudadano en las UTS, un mayor número de PQRSDyF en comparación al cuarto trimestre, disminuyendo de 9.990 a 7.119.

La atención presencial prestada continúa siendo importante para los grupos de interés, en el tercer trimestre se recepcionaron 1508 y en el cuarto trimestre 1824, siendo el segundo nivel de comunicación más usado, evidenciándose la afluencia de público permanente en la Institución. Igualmente se observa que los canales virtuales son los más utilizados por la ciudadanía y los grupos de interés, pues el chat institucional fue el canal de comunicación más usado durante los dos trimestres para interactuar con la institución.

REGISTRO	BUZÓN	PQRSD VENTANILLA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	CORREO DEL CHAT	CHAT	TOTAL
CANTIDAD	0	1508	1375	1093	424	5590	9990
% PARTICIPACIÓN	0,0%	15,1%	13,8%	10,9%	4,2%	56,0%	100,0%
PRESENCIAL			VIRTUAL				
28,9%			71,1%				

(Fuente de información: Tercer Informe Trimestral de 2023 Grupo de Atención al Ciudadano)

REGISTRO	BUZÓN	VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA	ATENCIÓN PRESENCIAL	CHAT	ATENCIÓN TELEFONICA	CORREO CHAT	CORREO ELECTRONICO FORMULARIO PQRSDYF	TOTAL
CANTIDAD	0	77	1747	3641	1149	148	357	7119
% PARTICIPACIÓN	0,00%	1,10%	24,50%	51,10%	16,10%	2,10%	5,00%	100,00%
PRESENCIAL				VIRTUAL				
25,60%				74,30%				

(Fuente de información: Cuarto Informe Trimestral de 2023 Grupo de Atención al Ciudadano)

Lo anterior obedece a estrategias que se diseñaron al interior de la institución para acercar a la comunidad mediante los medios tecnológicos a las UTS, por esto se actualiza permanentemente la información en la página web institucional, para ofrecer información veraz, así mismo desde la página se observa la ventana permanente verde, para habilitar el chat institucional y facilitar a los usuarios el acceso al consultar la página web y así adquirir la información pertinente para interponer sus PQRSDyF y de ser posible ser resueltas en tiempo real. De otro lado, el avance de la institución en materia de racionalización de trámites que hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, han permitido realizar algunos trámites por medio de la página web que han venido siendo utilizados por los usuarios.

Es importante resaltar que las UTS en el cuarto trimestre de 2023 con el fin de implementar la recepción, asignación, gestión, custodia y distribución de toda la correspondencia de la institución; paso de físico a digital el sistema de ventanilla única de correspondencia, lo que permite almacenar, consultar y auditar cualquier documento que sea recibido en el software. Se buscó con este proceso la mejora de la de gestión documental y facilitar la operatividad entre las diferentes oficinas y grupos de trabajo, así como la experiencia del ciudadano, al ofrecer el servicio de consulta en línea para el seguimiento de radicaciones PQRSDyF.

En cuanto a las PQRSDyF, a continuación, se detalla cada modalidad interpuesta por trimestre por parte de los ciudadanos o grupos de interés:

Tercer trimestre

PETICIONES	QUEJA	HABEAS DATA	DENUNCIA	RECLAMO	ORGANISMO DE CONTROL	FELICITACIONES	TOTAL
9917	0	73	0	0	0	0	9990
99,3%	0,00 %	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0%	100%

(Fuente de información: Tercer Informe Trimestral de 2023 Grupo de Atención al Ciudadano)

Cuarto trimestre

PETICIONES	QUEJA	HABEAS DATA	DENUNCIA	RECLAMO	ORGANISMO DE CONTROL	FELICITACIONES	TOTAL
6837	0	280	0	0	0	2	7119
96,0%	0%	3,9%	0%	0%	0%	0,03%	100%

(Fuente de información: Cuarto Informe Trimestral de 2023 Grupo de Atención al Ciudadano)

Durante el tercer y cuarto trimestre de 2023 se recibieron en los canales de atención al ciudadano, en su mayoría peticiones en general respecto a temas académicos, administrativos e institucionales, equivalente a un promedio de más del 96% y consulta de Habeas Data, las cuales fueron direccionadas a las Dependencias responsables para su contestación. Adicionalmente en el cuarto trimestre se recibieron dos (2) felicitaciones.

En cuanto a las quejas se evidencia en los informes que en el segundo semestre de 2023 no se presentó ninguna, aspecto positivo para la Institución. De igual manera no se registraron reclamos ni se presentaron denuncias en los canales de atención dispuestos para tal fin. Así mismo no se registraron PQRSDyF en los buzones, dispuestos por la Institución.

Respecto a las peticiones vencidas en su trámite y/o cierre, en el segundo semestre del 2023, no se registraron PQRSDyF vencidas en los términos de ley, solo quedan pendientes las respuestas de las PQRSDyF registradas, las cuales al cierre del cuarto trimestre aun cuentan con los tiempos contemplados por la ley para dar respuesta. Así mismo, no se registró negativa alguna al acceso de la información o negativa por inexistencia de la información.

La generación de alertas tempranas, para el seguimiento y control de los términos de respuesta a las peticiones de la ciudadanía, son realizadas por el Grupo de Atención al Ciudadano, que generan en primera instancia alertas de forma manual, a través de 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 PQRSDyF. En Segunda instancia se envía una alerta de Aviso de Vencimiento Interno de términos donde se informa el vencimiento inicial y final de la PQRSDyF. Si enviado la alerta de 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.

Proceso que se evidencia que está funcionando ya que en el tercer trimestre de 2023 se generaron 72 alertas de primer vencimiento, las cuales fueron acatadas en su mayoría, ya que solo se realizaron 21 alertas de vencimiento final de términos y finalmente no se generaron reportes de PQRSDyF sin respuesta en el trimestre.

Así mismo sucedió en el cuarto trimestre de 2023, se generaron 23 alertas de primer vencimiento, las cuales fueron acatadas en su mayoría ya que solo se realizaron 04 alertas de vencimiento final de términos y finalmente no se generaron reportes de PQRSDyF sin respuesta.

Referente a la Encuesta de Satisfacción al Usuario, la cual se realiza con el fin de conocer la percepción del servicio brindado a los usuarios mediante el Formato R-GA-35, y es compartida a los usuarios por medio de formulario FORMS para su diligenciamiento de forma voluntaria. En el tercer trimestre fue diligenciada voluntariamente por 510 usuarios y en el cuarto trimestre por 302 usuarios, a partir de la encuesta el Grupo de Atención al Ciudadano informó que, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en el tercer trimestre de 2023 fue de 90% de percepción positiva del servicio y el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en el cuarto trimestre de 2023 fue de 97.2% de percepción positiva del servicio.

RECOMENDACIONES

1. Continuar dando respuesta oportuna y conforme a las normas legales vigentes, a todas y cada una de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que presenten los ciudadanos y grupos de interés, para seguir aumentando la confianza, credibilidad y oportunidad a los usuarios de la institución, por cada una de las dependencias
2. Todas las dependencias de la institución deben continuar garantizando el efectivo seguimiento a las peticiones que son de su competencia, para ello es conveniente continuar con la estrategia de alertas tempranas para la gestión de las PQRSDYF respecto a las fechas de vencimiento, se evidencia que se ha minimizado el riesgo de respuestas extemporáneas y han garantizado el cumplimiento de la normatividad existente.
3. Continuar recordando a las Dependencias y grupos de trabajo la importancia de remitir las PQRSDyF que llegan a la Institución al mecanismo dispuesto por la Oficina de Atención al Ciudadano, que es el correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co para su radicación, asignación y oportuna respuesta por parte de la Dependencia indicada para tal fin, para continuar en debida forma con el proceso de atención a los ciudadanos y dar cumplimiento a la normatividad existente.
4. Continuar fortaleciendo la estrategia de racionalización de trámites en la página web de la institución, para que virtualmente se puedan adelantar más trámites, pues es el canal de atención más usado por los ciudadanos y los grupos de interés.

5. Continuar fortaleciendo el sistema de ventanilla única de correspondencia, ya que es un software nuevo, que permite la mejora en la experiencia del ciudadano al ofrecer un servicio de consulta en línea para el seguimiento de radicaciones PQRSDyF y permitiendo el fácil acceso y control de las solicitudes. Así mismo facilita a las diferentes dependencias de la institución el control de llegada y respuesta a las PQRSDyF.
6. Realizar análisis de las causas que ocasionaron reiteradas PQRSD y propender por implementar acciones encaminadas a evitarlas o implementar acciones de mejora para estas situaciones.
7. Continuar fortaleciendo e incrementando la capacidad de atención de los canales de comunicación cuyas peticiones se resuelven en un primer nivel, en tiempo real (chat institucional, presencial y telefónico).



ARGEMIRO CASTRO GRANADOS
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

Elaboró: Mayarith Nieves - Profesional Universitaria Oficina de Control Interno