

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Informe: **Primer semestre 2024 Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias, y/o Felicidades.**

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

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

Fecha: **Julio 2024**



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. Así mismo la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional en la que se establecen parámetros para el acceso a la información. 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 enero a junio de 2024.

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

Las Unidades Tecnológicas de Santander 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 el link de atención al ciudadano donde se reciben las comunicaciones de los ciudadanos, estudiantes y los demás grupos de interés.

Se cuenta con el Manual de Atención al ciudadano MA-GA-01, dirigido a todos los colaboradores (servidores públicos, docentes y contratistas), en el que se establecieron los protocolos de atención, para la interacción con sus grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio, por cualquiera de los canales disponibles para su atención. https://www.uts.edu.co/sitio/wp-content/uploads/normatividad/manuales/man-15.pdf?_t=1617746260

Así mismo 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, se cuenta con los siguientes canales de atención:

1. Canal presencial, es el canal dispuesto para el contacto personalizado entre la ciudadanía y las servidoras/es y contratistas, mediante el Centro de Atención y Servicio Académico CASA.

Se encuentra ubicada en la Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga - Santander – Colombia. Oficina de Atención al Ciudadano Edificio A / ARKHE – Piso 1. En los horarios de atención, los días hábiles de lunes a viernes 7:00 a. m. a 8:00 p. m.

Para las regionales la atención presencial se puede consultar en <https://www.uts.edu.co/sitio/regionales/> en la que se evidencia los horarios y lugares para la prestación.

2. Canal Telefónico, se encuentran habilitada la línea local PBX: 57 + 60 + 7 + 691 7700 extensión: 1000 y la línea gratuita de atención: 01 8000 940203 (desde cualquier lugar del país)

3. Canal escrito, mediante la ventanilla única de correspondencia, la cual permite a la ciudadanía, por medio de comunicaciones escritas, presentar sus peticiones ante la institución. Por lo que pueden dirigirse a la Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga - Santander – Colombia. Oficina de Atención al Ciudadano Edificio A / ARKHE – Piso 1. En los horarios de atención, los días hábiles de lunes a viernes 7:00 a. m. a 8:00 p. m.

4. 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.

4.1. Chat en línea, en la página de inicio institucional <http://www.uts.edu.co/portal/> En los horarios de atención, los días hábiles de lunes a viernes 7:00 a. m. a 8:00 p. m.

4.2. Correo Institucional, peticiones@correo.uts.edu.co activo las 24 horas, aclarando que los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan en los días hábiles.

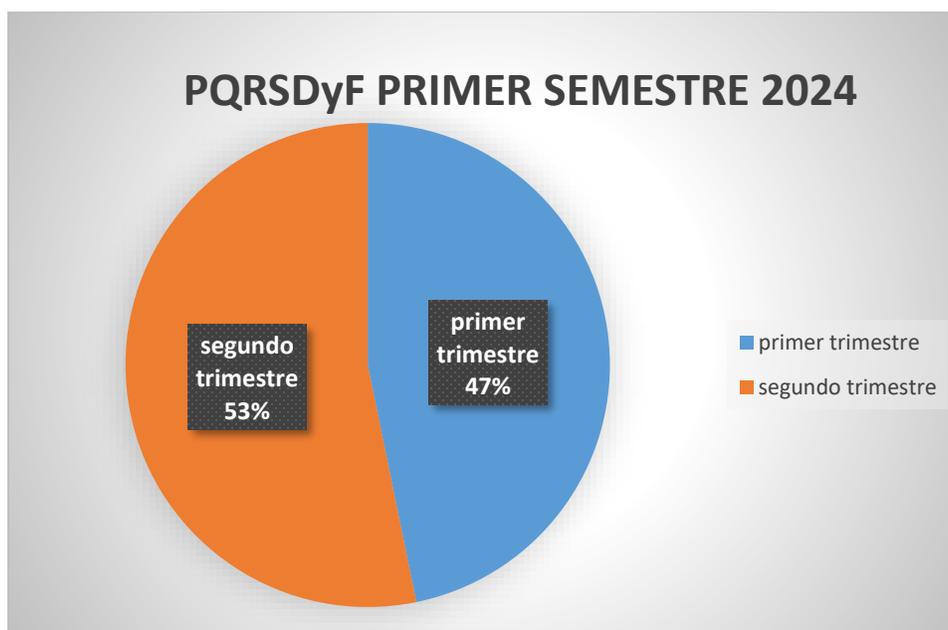
4.3. Formulario Electrónico PQRSDYF, <https://pqr.uts.edu.co/solicitudes/nuevo> activo las 24 horas, aclarando que los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan en los días hábiles.

4.4. Buzón de Sugerencias, dentro del Formulario Electrónico PQRSDyF, se encuentra la opción de realizar las respectivas Sugerencias, este se encuentra activo las 24 horas, los cuales son gestionados dentro de días hábiles <https://pqr.uts.edu.co/solicitudes/nuevo>

INFORME FRENTE A LA ATENCIÓN DE PQRSDyF EN LAS UTS

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 pqrdsyf y el formato R-GA-52 para el registro de atención al ciudadano en el que se inscriben las solicitudes y consultas realizadas desde la atención en el chat en línea, telefónica y presencial.

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 primer trimestre de 2024, se recibió un total de 7.101 PQRDSyF y para el segundo trimestre, recibió un total de 8.078 PQRDSyF, siendo en total de 15.179 recibidas durante el primer semestre del 2024.



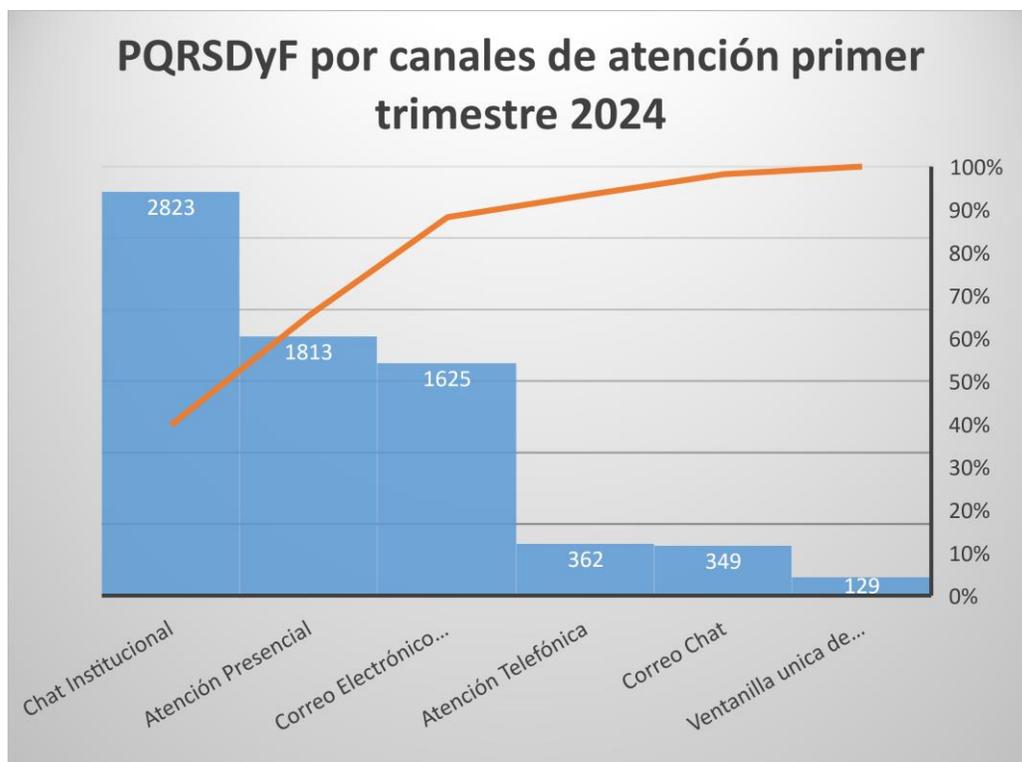
Dentro del semestre evaluado, el trimestre correspondiente al periodo de abril a junio de 2024 fue en el que las dependencias de las UTS, recibieron la mayor cantidad de peticiones a través de los canales de atención.

Los canales de comunicación más utilizados por los usuarios para interponer las PQRSDyF se presentan a continuación por trimestre.

Es importante aclarar la distinción que se realiza entre chat institucional y correo chat, todas las solicitudes que se realizan a través de este canal se inician a través del chat, pero solo es posible responder aquellas solicitudes de respuesta inmediata, cuando requieren alguna documentación o un estudio del caso para la respuesta se envía al usuario un correo electrónico para continuar la atención por este medio y finalmente dar una respuesta oportuna, precisa y congruente con lo solicitado.

Consolidado primer trimestre de enero a marzo de 2024

Correo Electrónico / Formulario PQRSDyF	Chat Institucional	Correo Chat	Atención Telefónica	Ventanilla única de correspondencia	Atención Presencial	TOTAL
1625	2823	349	362	129	1813	7101
22,90%	39,80%	4,90%	5,10%	1,80%	25,50%	100,00%



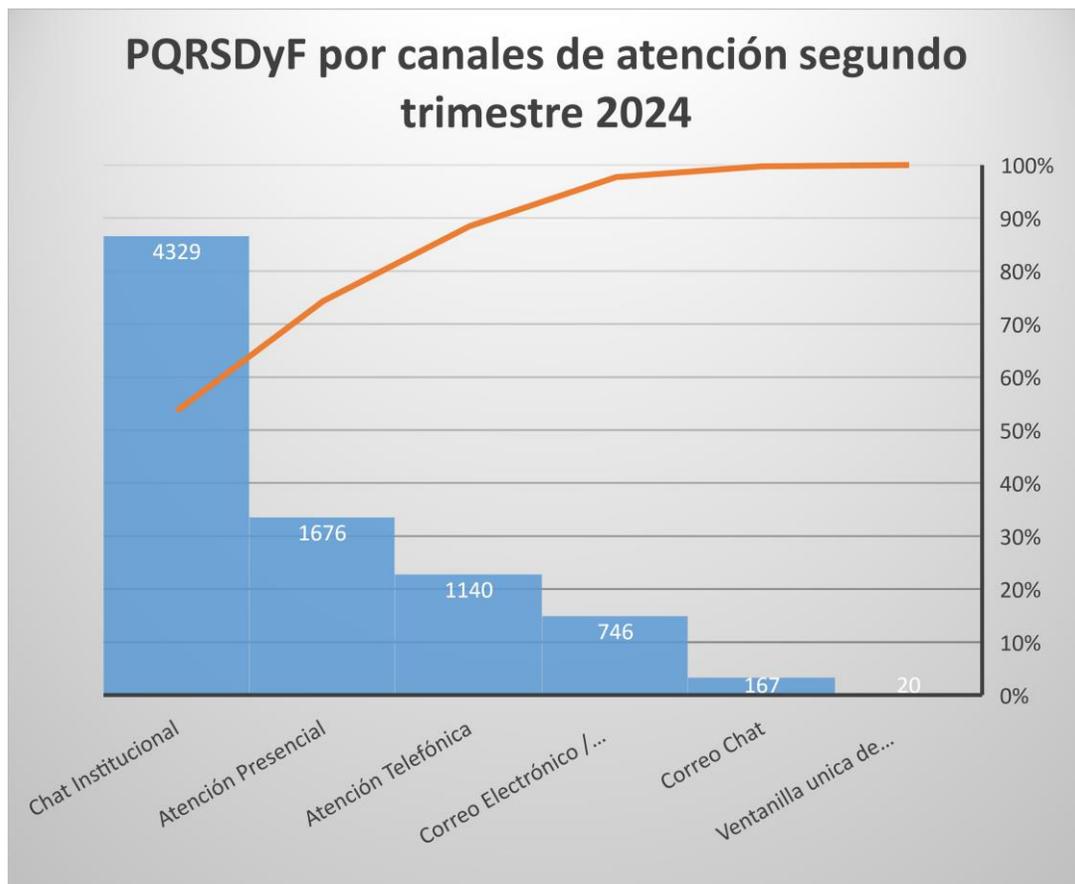
Fuente de información: Primer Informe Trimestral de 2024 Grupo de Atención al Ciudadano

En el primer trimestre el canal virtual chat institucional fue el más usado por los grupos de interés y la comunidad en general para interponer las PQRSDyF, seguido

de la atención presencial. Por lo que es importante seguir consolidando tanto los canales virtuales como los presenciales para la atención.

Consolidado segundo trimestre de abril a junio de 2024

Correo Electrónico / Formulario PQRSDyF	Chat Institucional	Correo Chat	Atención Telefónica	Ventanilla única de correspondencia	Atención Presencial	TOTAL
746	4329	167	1140	20	1676	8078
9,20%	53,60%	2,10%	14,10%	0,20%	20,70%	100,00%



Fuente de información: Segundo Informe Trimestral de 2024 Grupo de Atención al Ciudadano

En el segundo trimestre nuevamente el canal virtual chat institucional fue el más usado por los grupos de interés y la comunidad en general para interponer las PQRSDyF, seguido de la atención presencial. Igualmente se evidencia un aumento de la atención telefónica. Por lo que en el segundo los canales virtuales, presencial y telefónico fueron los más usados.

ANÁLISIS PQRDSyS

De la información de PQRDSyF elaborada en los informes trimestrales por el Grupo de Atención al Ciudadano, podemos observar el comportamiento de las PQRDSyF durante el primer semestre del 2024, evidenciándose que durante el primer trimestre se recibieron 7101 siendo un menor número de PQRDSyF en comparación del segundo semestre trimestre, en el que se recibieron 8078.

En cuanto a las modalidades de PQRDSyF, recibidas por la institución a continuación se detalla por trimestre:

Consolidado primer trimestre de enero a marzo de 2024

PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES	TOTAL
7053	24	0	2	22	7101
99,32%	0,34%	0,00%	0,03%	0,31%	100%

Fuente de información: Primer Informe Trimestral de 2024 Grupo de Atención al Ciudadano

Consolidado segundo trimestre de abril a junio de 2024

PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES	TOTAL
8064	13	0	1	0	8078
99,83%	0,16%	0,00%	0,01%	0,00%	100%

Fuente de información: Segundo Informe Trimestral de 2024 Grupo de Atención al Ciudadano

Durante el primer y segundo trimestre de 2024 se recibieron por los diferentes los canales de atención al ciudadano, en su mayoría peticiones, seguida por las quejas en una proporción muy mínima, reclamos y felicitaciones, las cuales fueron direccionadas a las Dependencias responsables para su contestación.

Peticiones

En el primer semestre de 2024 se recibieron 15.117 peticiones, por parte del Grupo de Atención al ciudadano se clasificaron en diferentes tipologías, en su mayoría están dirigidas a las funciones misionales de la institución, respecto a las diferentes solicitudes de carácter académico, se establecieron 45 categorías.

A continuación, se presentarán las más representativas por la cantidad de solicitudes allegadas en cada trimestre:

SOLICITUDES PRIMER TRIMESTRE	CANTIDAD
Academusoft Reestablecer Contraseña	2352
Información Programas Académicos	736
Otros Temas	609
Certificados Académicos	479
Información de Contacto	353
Correo Institucional	341
Proceso de Inscripción	247
Matricula Académica	129
Total	5246

SOLICITUDES SEGUNDO TRIMESTRE	CANTIDAD
Proceso de Inscripción	1726
Academusoft Reestablecer Contraseña	1195
Otros Temas	1092
Información Programas Académicos	997
Información de Contacto	473
Certificados Académicos	370
Política de Gratuidad/Matricula Cero	227
Readmisión Carrera	222
Total	6302

Fuente de información: Informes Trimestrales de 2024 Grupo de Atención al Ciudadano

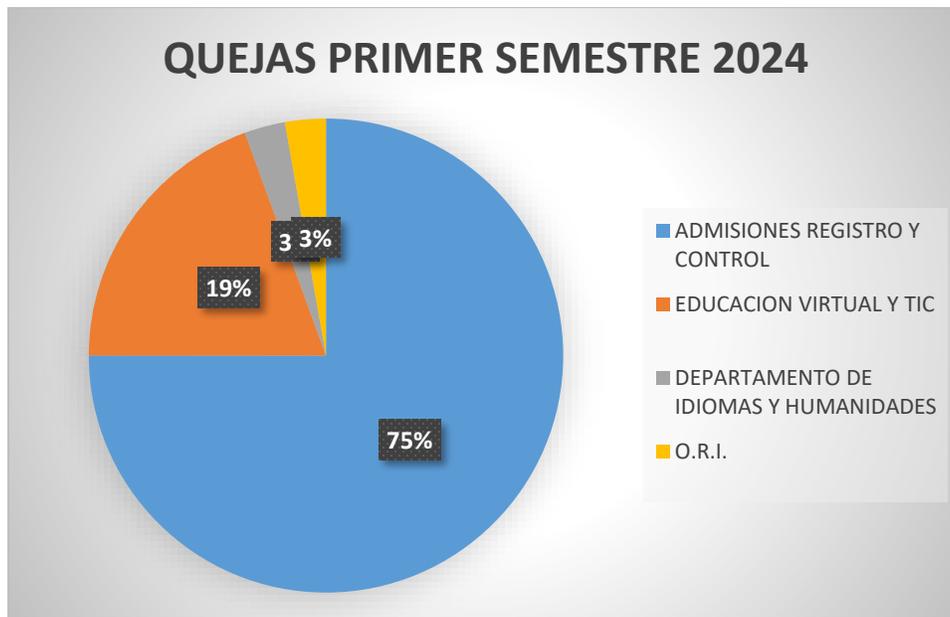
Se puede evidenciar que la mayoría de solicitudes en el semestre fue para restablecer la contraseña de la plataforma de Academusoft, recibándose 3547 solicitudes, seguida del proceso de inscripción con 1973, otros temas “(tales como servicios académicos, servicios de bienestar institucional, valores pecuniarios, cursos de idiomas, información sobre procesos académico como habilitaciones, supletorios...)”, información de los Programas Académicos con 1733, certificados académicos con 849 y finalmente información de contacto con 826 solicitudes.

Concluyéndose que hay temas y/o categorías que son recurrentes en las que se importante tener en cuenta que las Dependencias encargadas de sus respuestas como son el Grupo de Atención al Ciudadano quien restablece las contraseñas de la plataforma Academusoft y el Grupo de Admisiones, Registro y Control quien realiza varios de los procesos mencionados en las solicitudes anteriormente descritas, deben estar en continua disposición por el volumen de peticiones allegadas, para dar una contestación oportuna, precisa y congruente con lo solicitado.

Quejas

En cuanto a las quejas se evidencia que en el primer trimestre fueron 24 equivalentes al 0.34% y disminuyo en el segundo trimestre a 12 correspondiente al 0.16% del total de PQRSDyF recibidas en cada trimestre, siendo una proporción muy mínima de quejas respecto a todas las PQRDSyF recibidas durante los meses de enero a junio de 2024, para un total de 36.

PRIMER TRIMESTRE 2024				SEGUNDO TRIMESTRE 2024			
DEPENDENCIA	ASUNTO QUEJA	NÚMERO DE QUEJAS	PORCENTAJE	DEPENDENCIA	ASUNTO QUEJA	NÚMERO DE QUEJAS	PORCENTAJE
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	CERTIFICADOS ACADÉMICOS PROCESO DE INSCRIPCIÓN	17	71%	ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	CERTIFICADOS ACADÉMICOS PROCESO DE INSCRIPCIÓN	10	84%
EDUCACION VIRTUAL Y TIC	TEMAS ACADÉMICOS CON TRANSFERENCIAS INTERNAS, PROBLEMAS EN LA PLATAFORMA E INSCRIPCIÓN A PRUEBAS TYT	7	29%	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES	TEMAS ACADÉMICOS	1	8%
				O.R.I.	POLÍTICA DE GRATUIDAD/MATRICULA CERO	1	8%
TOTAL		24	100%	TOTAL		12	100%



Fuente de información: Informes Trimestrales de 2024 Grupo de Atención al Ciudadano

Se puede concluir que las quejas en el primer semestre en su mayoría fueron direccionadas a Grupo de Admisiones, Registro y Control, recibiendo el 75% de las quejas interpuestas Por lo que se recomienda que estos procesos analicen las causas que ocasionaron las Quejas, para así implementar acciones encaminadas a eliminar la causa o evitar que vuelva a ocurrir, con el propósito de la mejora continua de los procesos.

Reclamos

En el primer semestre de 2024 se presentaron 3 reclamos, de dos usuarios, con asunto por solicitud de correo institucional por parte del grupo de Recursos Informáticos y un usuario con asunto por demora en el proceso de certificación académica por parte de la oficina de Admisiones, Registro y Control. Por lo que se recomienda que estos dos procesos analicen las causas que ocasionaron los Reclamos, para así implementar acciones encaminadas a que no vuelvan a ocurrir.

Es importante recalcar que en los informes trimestrales presentados por el Grupo de Atención al Ciudadano para las vigencias 2023 y 2022, se dio a conocer que no se presentaron reclamos para la institución. Siendo una alerta para los procesos y para el líder del Sistema integrado de gestión – Oficina de Planeación.

Sugerencias y Denuncias

Durante el primer semestre del 2024, no se registraron sugerencias de los ciudadanos, ni se presentaron denuncias en los canales de atención dispuestos para tal fin.

Felicitaciones

En el primer semestre de 2024, durante el primer trimestre de 2024, se presentaron 22 felicitaciones exaltando la atención que brinda el Grupo de Admisiones Registro y Control y la Oficina Relaciones Interinstitucionales.

Dependencias responsables de la respuesta

Una vez allegadas a la institución las PQRSDyF son remitidas a cada proceso para su debida respuesta por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, a continuación, se dan a conocer las Dependencias a las que más PQRSDyF fueron asignadas en el primer semestre de 2024.

DEPENDENCIA	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL SEMESTRE
Atención al Ciudadano	5572	5839	11411
Admisiones Registro y Control	292	459	751
O.R.I.	242	234	476
Recursos Informáticos	200	53	253
Educación Virtual y Tic	118	137	255
Secretaría General	99	151	250
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	85	74	159
Gestión Empresarial /Administración de Empresas	48	106	154
Contabilidad Financiera/Contaduría Publica	69	27	96

Fuente de información: Informes Trimestrales de 2024 Grupo de Atención al Ciudadano

La Oficina de Atención al Ciudadano es quien más PQRSDyF recibió para respuesta en el semestre, seguido de Admisiones, Registro y control.

Respuesta a las PQRSDyF por parte de los procesos – institución.

Para este primer semestre de 2024, no se registraron PQRSDyF vencidas en los términos de ley, solo quedan pendientes las respuestas de las PQRSDyF registradas, las cuales al cierre de este 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.

Generación de Alertas

En cuanto al sistema de generación de alertas tempranas, 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 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 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.

Sistema que está funcionando ya que en el primer trimestre de 2024 se generaron 108 alertas de Aviso de vencimiento interno, la cual fue acatada en su mayoría ya que solo se realizaron 60 alertas de vencimiento final de términos y finalmente no se generaron reportes de PQRSDyF sin respuesta.

Así mismo sucedió en el segundo trimestre de 2024, se generaron 99 alertas de Aviso de vencimiento interno, la cual fue acatada en su mayoría ya que solo se realizaron 28 alertas de vencimiento final de términos y finalmente no se generaron reportes de PQRSDyF sin respuesta.

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, 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 PQRDSyF 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, de forma que virtualmente se puedan adelantar más trámites, ya que este es el mecanismo más efectivo dentro de los canales de atención a los ciudadanos.

5. Realizar análisis por cada proceso de las causas que ocasionaron las Quejas y Reclamos, para así implementar acciones encaminadas a eliminar la causa o evitar que vuelva a ocurrir, con el propósito de la mejora continua de los procesos y lograr la satisfacción de los usuarios.

6. 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

Proyectó: Mayarith Nieves - Profesional Universitaria Oficina de Control Interno