



OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Informe: Primer semestre 2022 peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, y/o felicitaciones.

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 Felicitaciones, presentado por la OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN.

Fecha: JULIO 2022



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 enero a junio de 2022.

Para la elaboración del informe se revisó las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno. Para 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.

Es importante tener en cuenta la ampliación de términos para atender peticiones, otorgada con la expedición del Decreto 491 de 2020 en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por causa de la pandemia de COVID-19; mediante el artículo 5° estipuló la ampliación de términos para atender las peticiones, donde se dispuso lo siguiente "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...". Las UTS emitió la Resolución No 02-286 del 30 de marzo de 2020, la cual estableció que el trámite de las peticiones se realizara conforme a los lineamientos establecidos en el Decreto 491 de 2020, y estableció el correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co para atender las peticiones relacionadas con las decisiones generadas por la institución en el marco del estado de emergencia Económica, Social y Ecológica, por conducto de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Con la expedición de la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 que tiene por objeto modificar el Decreto Legislativo 491 de 2020 derogado el artículo 5 expuesto anteriormente, por lo que, los términos para resolver las peticiones serán los establecidos en la Ley Estatutaria 1755 de 2015 y en el Ley 1437 de 2011 artículo 14, como se realizaban con anterioridad al Decreto 491 de 2020.

Conforme a lo anterior, la normatividad aplicada y los tiempos de respuesta varían en los trimestres de los informes enviados por la Oficina de atención al Ciudadano.

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 entidad 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. Virtual

1.1. Chat en línea página institucional <http://www.uts.edu.co/portal/>

1.2. Correo Institucional: peticiones@correo.uts.edu.co

1.2. Formulario Electrónico <https://pqr.uts.edu.co/solicitudes/nuevo>

2. Telefónico

2.1. Local PBX (+57 6) 917700 EXT 1000.

2.2. Nacional línea gratuita de Atención al Ciudadano 01 8000 940203

3. Presencial - Ventanilla

3.1. Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga - Santander – Colombia. Grupo de Atención al Ciudadano, primer piso del edificio B.

4. Buzones.

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

INFORME FRENTE A LA ATENCIÓN DE PQRSD EN LAS UTS

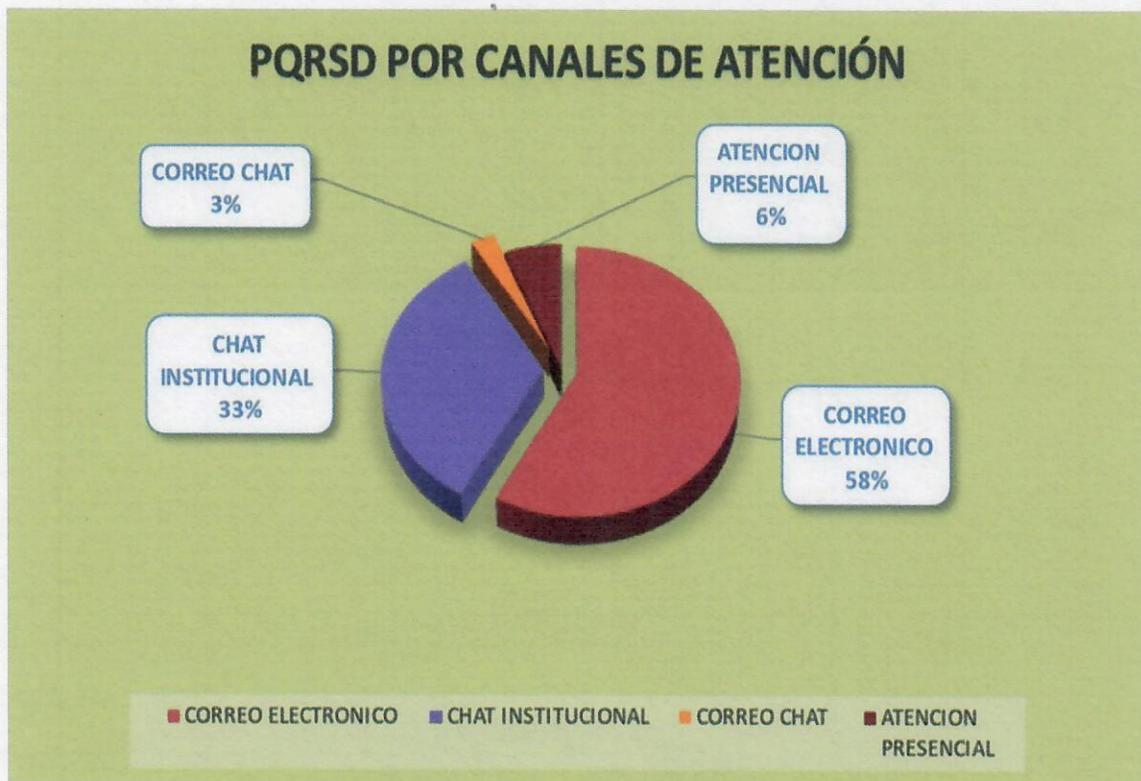
De acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander UTS, en los informes trimestrales allegados; para el primer trimestre de 2022, las Unidades Tecnológicas de Santander recibió un total de 3714 PQRDSyF y para el Segundo trimestre de 2022, recibió un total de 5272 PQRDSyF, siendo en total 8.987.

Dentro del semestre evaluado (enero a junio de 2022) las dependencias de las UTS, recibieron la mayor cantidad de peticiones a través del correo institucional y del chat institucional en comparación a los demás canales de atención, como se observa en las siguientes tablas:

Consolidado primer trimestre de enero a marzo de 2022

CONSOLIDADO TOTAL TRIMESTRAL	CORREO ELECTRONICO	CHAT INSTITUCIONAL	ATENCION TELEFONICA	CORREO CHAT	ATENCION PRESENCIAL	TOTAL
Enero, Febrero y Marzo de 2022	2150	1245	0	96	223	3714

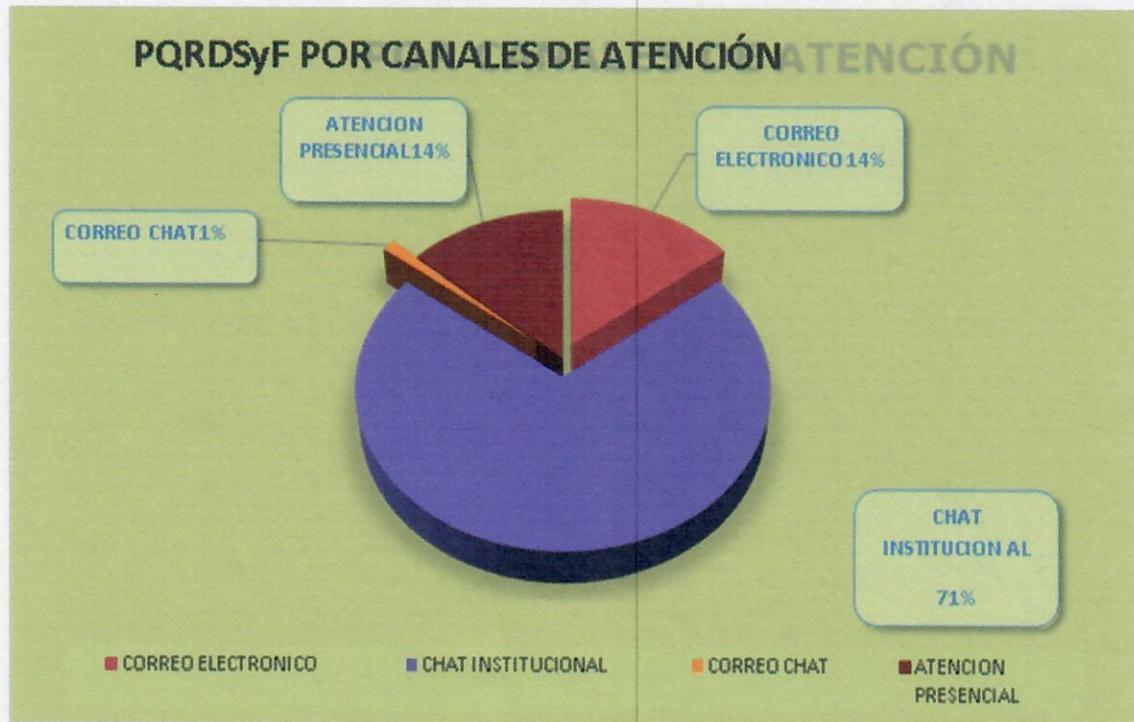
(Fuente de información: Primer Informe Trimestral de 2022 Grupo de Atención al Ciudadano)



Consolidado segundo trimestre de abril a junio de 2022

CONSOLIDADO TOTAL TRIMESTRAL	CORREO ELECTRONICO	CHAT INSTITUCIONAL	ATENCION TELEFONICA	CORREO CHAT	ATENCION PRESENCIAL	TOTAL
Abril Mayo y Junio de 2022	761	3741	0	60	710	5272

(Fuente de información: Primer Informe Trimestral de 2022 Grupo de Atención al Ciudadano)



ANÁLISIS PQRDS

De la información de PQRDS elaborada en los informes trimestrales por el Grupo de Atención al Ciudadano, podemos observar el comportamiento de las PQRDS presentadas, observado que durante el segundo trimestre de 2022 fueron recibidas en las UTS en los canales de ingreso, un mayor número de PQRSD que en el primer trimestre.

Aumento la atención presencial se pasó de 223 en el primer trimestre a 723 en el segundo trimestre, evidenciándose la afluencia de público en la Institución por la disminución de casos de contagio COVID – 19 y de las restricciones por parte del Gobierno Nacional. Igualmente se evidencia que los canales virtuales son los más utilizados por la ciudadanía y los grupos de interés, pues el correo institucional y el chat institucional fueron los más usados respectivamente.

Lo anterior obedece a estrategias que se diseñaron al interior de la institución tales como la permanente actualización de la información en la página web, para facilitar a los usuarios el acceso

al consultar la página web y así adquirir la información pertinente para interponer sus PQRDSYF. 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 y han venido siendo utilizado por los usuarios.

Respecto a las peticiones vencidas en su trámite y/o cierre, en el primer semestre del 2022, no se registraron PQRDSyF vencidas en los términos de ley, solo quedan pendientes las respuestas de las PQRDSyF registradas, las cuales al cierre del segundo 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.

En cuanto a las quejas se evidencia una disminución representativa, en el primer trimestre se presentaron 12 quejas, pero en el segundo trimestre se evidencia una disminución en el total de las quejas para la Institución.

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.
2. Todas las dependencias de la entidad deben continuar garantizando el efectivo seguimiento a los derechos de petición que son de su competencia, para ello es conveniente continuar con la estrategia de alertas tempranas para la gestión de las PQRDSYF 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 fortaleciendo la estrategia de racionalización de trámites en el aplicativo SUIT y la página web de la institución de forma que virtualmente se puedan adelantar más trámites.
4. Realizar análisis de las causas que ocasionaron reiteradas PQRSD y propender por implementar acciones encaminadas a evitarlas, dando soluciones a los usuarios.
5. 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, telefónico y virtual).



ARGEMIRO CASTRO GRANADOS
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

Elaboró: Mayarith Nieves profesional Oficina Control Interno