



UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Primer Informe Trimestral de 2024
Grupo de Atención al Ciudadano
ABRIL 2024

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO GENERAL	4
3.	ALCANCE DEL INFORME.....	4
4.	RESPONSABILIDAD	4
5.	GLOSARIO	4
6.	CANALES DE COMUNICACIÓN	5
7.	ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES:	7
8.	PQRDSyF POR CANALES DE ATENCIÓN.....	8
9.	MODALIDAD DE PETICION DE LAS PQRDSyF.....	9
9.1.	MODALIDAD DE PETICION POR CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF	9
9.2.	VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA.....	10
9.3.	MODALIDAD DE PETICION POR CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT Y ATENCION PRESENCIAL Y TELEFONICA.....	11
10.	TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF	12
10.1.	TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF.	13
10.2.	TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, ATENCION TELEFONICA Y PRESENCIAL	15
11.	REGISTRO DE ATENCION EFECTIVA	16
12.	REGISTRO DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS	17
12.3.	PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CORREO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF	18
13.	QUEJAS	20
14.	RECLAMOS.....	20
15.	SUGERENCIAS.....	21
16.	DENUNCIAS	21
17.	FELICITACIONES	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.	21
21.	GENERACIÓN DE ALERTAS TEMPRANAS PARA LA GESTIÓN DE LAS PQRDSyF..	23
22.	RECOMENDACIONES.	25

1. INTRODUCCIÓN

Las Unidades Tecnológicas de Santander pone a disposición de los grupos de interés y la ciudadanía el informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de atención al ciudadano, mediante el cual se tramitan y dan respuesta a las solicitudes que se generan frente a esta Institución de Educación Superior, utilizando los 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 ofrecen.

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 con 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 primer trimestre de 2024, 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

Para las Unidades Tecnológicas de Santander es importante 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 canales de comunicación dispuestos para ello, del 10 de enero al 31 de marzo de 2024, y la atención a ellas dentro de los términos dispuestos por Ley.

4. RESPONSABILIDAD

El Grupo de Atención al Ciudadano, tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que llegan a la Institución por los diferentes canales de atención.

Sin embargo, cabe resaltar que tal como lo dispone la norma, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias; no obstante, la responsabilidad de la respuesta a cada documento corresponde al jefe o Coordinador de Grupo de cada dependencia.

5. 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.

6. CANALES DE COMUNICACIÓN

Para atender las solicitudes de la ciudadanía ante las Unidades Tecnológicas de Santander y para tener mayor cobertura 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



Centro de Atención y Servicio Académico CASA 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, Segundo piso del edificio B.	Lunes a viernes 7:00 am a 8:00pm

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	607 6917700 EXT 1000	Lunes a viernes 7:00 am a 8:00pm

CANAL ESCRITO



Compuesto por la ventanilla única de correspondencia, la cual permite a la ciudadanía, por medio de comunicaciones escritas, presentar sus peticiones ante la Entidad

Nombre	Dirección	Horario de Atención
Ventanilla única de correspondencia	Grupo de Atención al Ciudadano, Primer piso del edificio B. Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga	Lunes a viernes 7:00 am a 8:00pm

CANAL VIRTUAL



Compuesto por el Chat institucional, el correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co y el formulario electrónico de PQRDSyF (donde se encuentra incluido el Buzón de Sugerencias), a disposición de la ciudadanía para la presentación de PQRDSyF e igualmente para brindar información sobre la oferta académica, trámites académicos y administrativos 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

Chat en línea	Página de inicio de las Unidades Tecnológicas de Santander Horario de atención: lunes a viernes 7:00 am a 8:00 pm
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.
Formulario PQRSDYF Electrónico	Se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles. https://ventanillaunica.uts.edu.co/branch/public/form
Buzón de Sugerencias	Se encuentra inmerso en Formulario Electrónico PQRSDYF, activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles

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

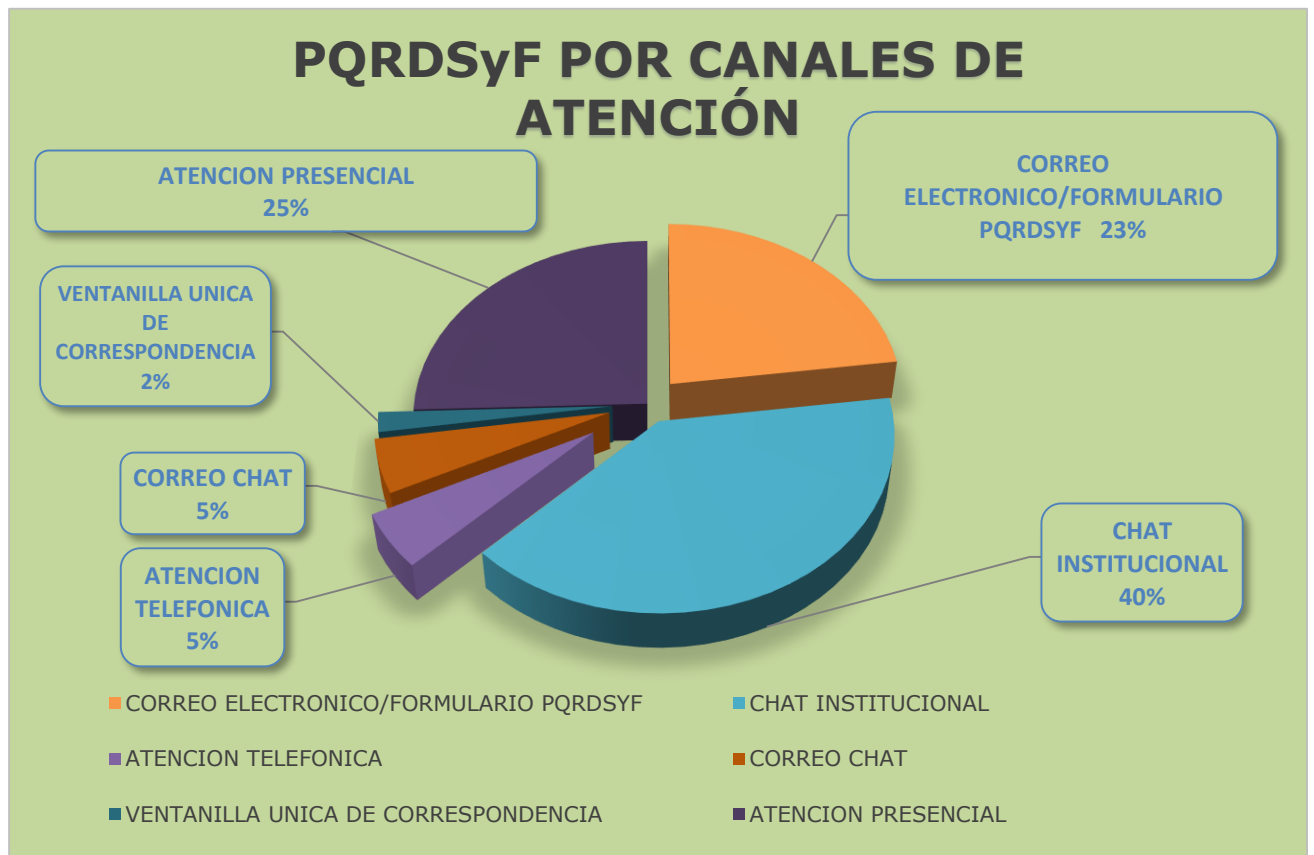
Para el primer Trimestre de 2024, las Unidades Tecnológicas de Santander recibió un total de 7.101 PQRDSyF (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones), las cuales fueron recibidas por los siguientes canales de atención:

- ✓ Ventanilla Única de Correspondencia
- ✓ Formulario electrónico para el registro de las PQRDSyF situado en el Portal Universitario ruta <https://ventanillaunica.uts.edu.co/branch/public/form>
- ✓ Correo electrónico: peticiones@correo.uts.edu.co
- ✓ Chat en línea página institucional www.uts.edu.co
- ✓ Atención telefónica
- ✓ Atención presencial
- ✓ Buzones de sugerencias situado en el Portal Web institucional ruta <https://ventanillaunica.uts.edu.co/branch/public/form>

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, clasificadas y asignadas 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 tiene un registro institucional formato F-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 chat en línea, telefónica, presencial.

8. PQRDSyF POR CANALES DE ATENCIÓN



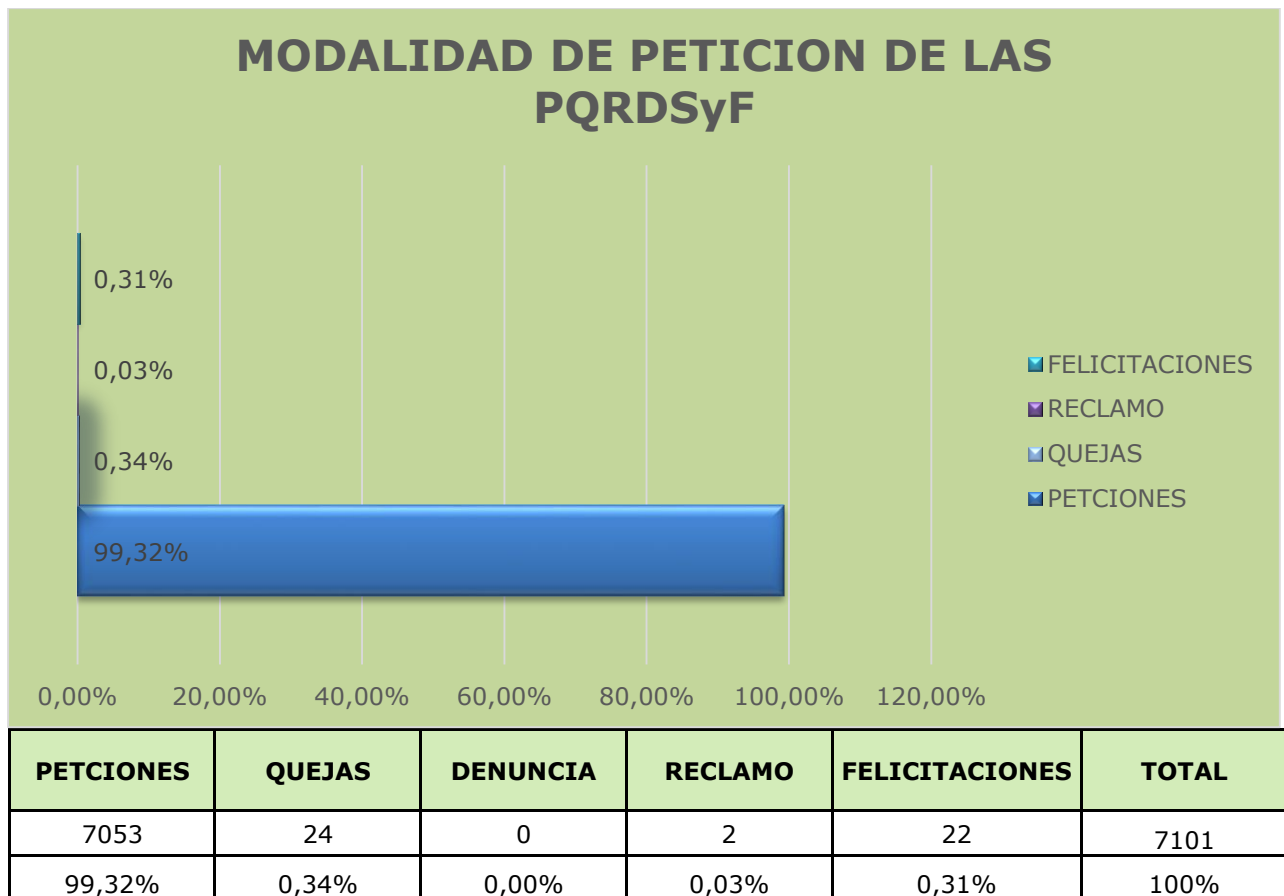
CONSOLIDADO TOTAL TRIMESTRAL	CORREO ELECTRONICO/FORMULARIO PQRDSyF	CHAT INSTITUCIONAL	ATENCIÓN TELEFÓNICA	CORREO CHAT	VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	ATENCIÓN PRESENCIAL	TOTAL
Enero, Febrero y Marzo 2024	1625	2823	362	349	129	1813	7101
% PARTICIPACIÓN	22,9%	39,8%	5,1%	4,9%	1,8%	25,5%	100,0%

Como puede observarse se destaca el Canal de Chat en línea con 39,8% de atención efectiva, atención presencial con 25,5%, correo electrónico Institucional peticiones@correo.uts.edu.co con 22,9%, la atención telefónica con 5,1%, correo del chat virtual con 4,9%, y finalmente Ventanilla Única de Correspondencia con 0,2%; lo que nos genera un 100% de atención de los canales de atención institucional.

9. 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 primer trimestre de 2024 en las UTS.

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

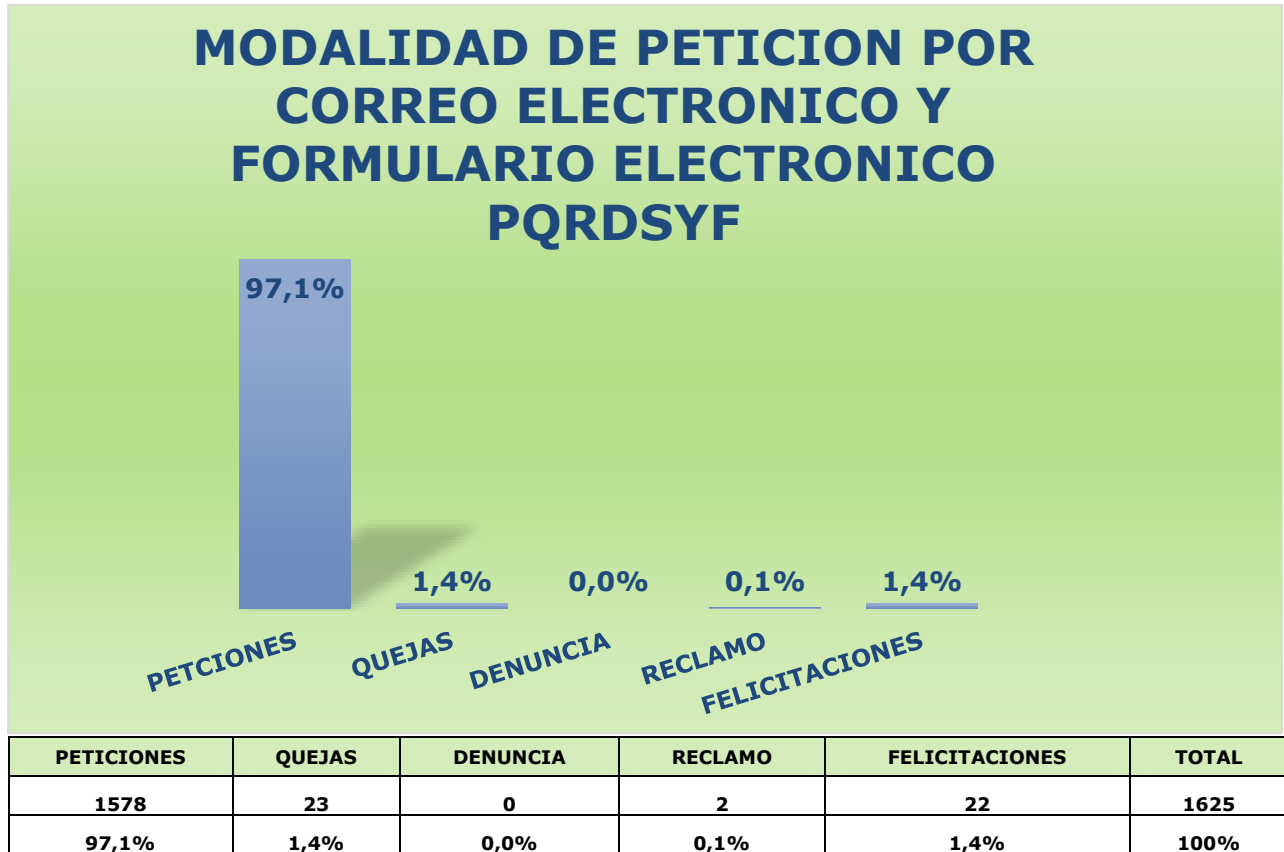


Para este primer trimestre de 2024 podemos apreciar que, en la totalidad de los canales de atención al ciudadano, se recibieron en total de 7.101 PQRDSyF de las cuales el 99,32% fueron peticiones en general, un 0.34% que corresponde a quejas, 0.31% felicitaciones y un 0,03% que corresponden a reclamos.

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

9.1. 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.

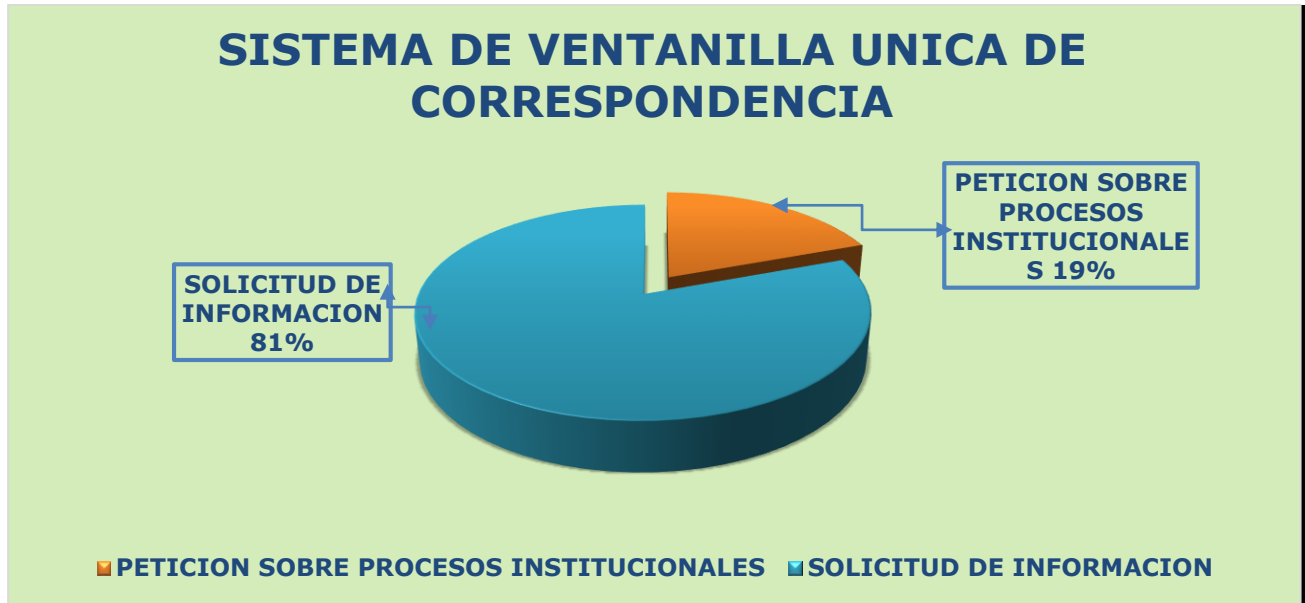


Para este primer trimestre de 2024 podemos apreciar que en el correo electrónico institucional peticiones@correo.uts.edu.co y el formulario electrónico de PQRDSyF, se recibieron en total: 1625 PQRDSyF de las cuales el 97,1% fueron peticiones en general y 1,4% de felicitaciones, donde se evidencia que el 1,4% corresponden a quejas hechas por los usuarios, 0,1% equivalentes a los reclamos y no se presentaron denuncias en este periodo.

9.2. VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA.

El sistema de ventanilla única de correspondencia de las UTS, fue desarrollado con el fin de implementar la recepción, asignación, gestión, custodia y distribución de toda la correspondencia de la institución pasando de física a digital, lo que permite almacenar, consultar y auditar cualquier documento que sea recibido. Este proceso de gestión documental facilita la interoperabilidad entre las diferentes oficinas y grupos de trabajo, y mejora en la experiencia del ciudadano al ofrecer un servicio de consulta en línea, para el seguimiento de radicaciones PQRDSYF lo que conduce a una administración más eficiente y un servicio óptimo a los ciudadanos.

Mediante el sistema de Ventanilla Única de Correspondencia, se recibieron en total 129 peticiones, referentes a temas de índole administrativo como tramites de pensiones, servicios públicos, entre otros.

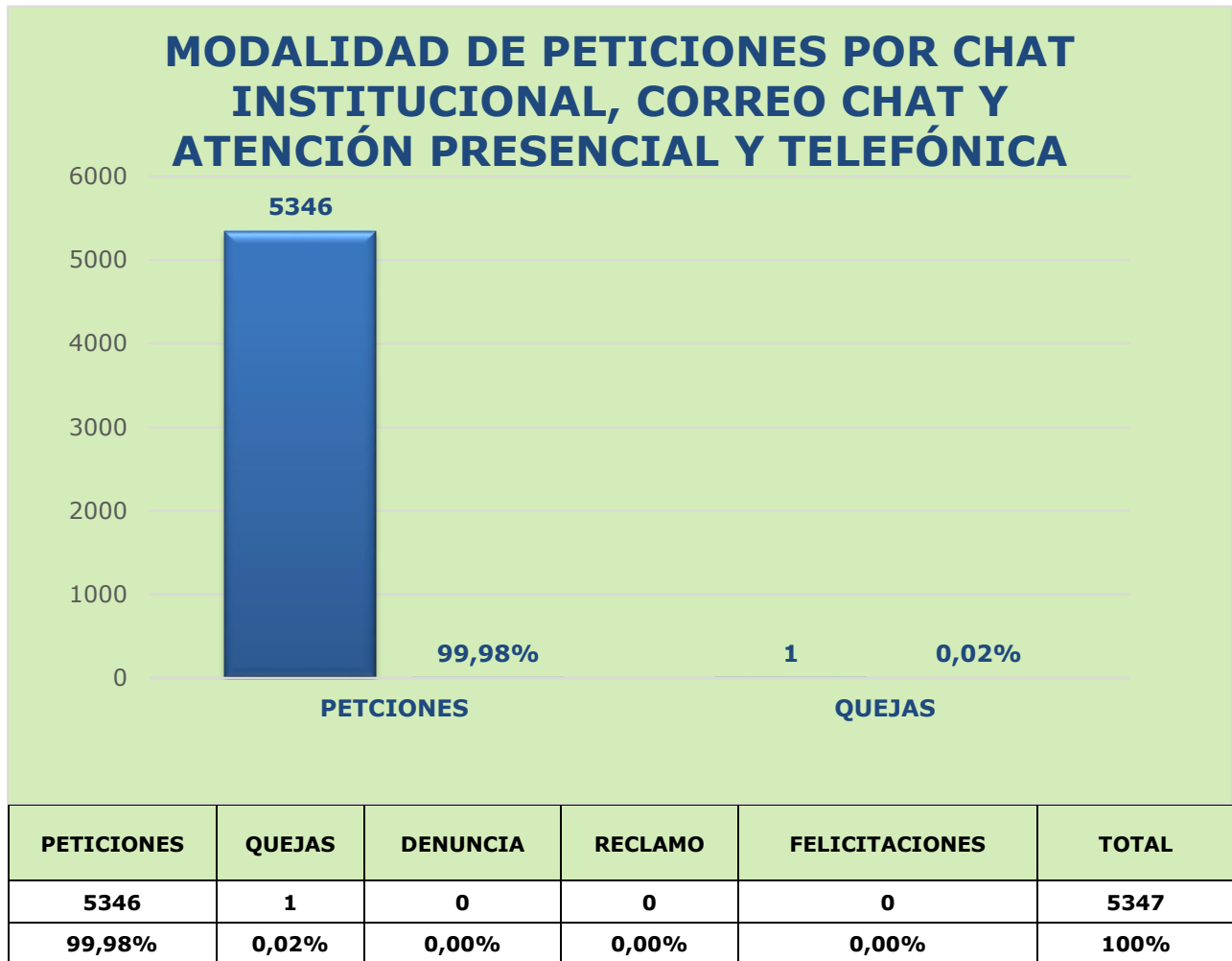


SISTEMA DE VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA	MODALIDAD	PORCENTAJE		TOTAL	
	PETICION SOBRE PROCESOS INSTITUCIONALES	25	19%		129
	SOLICITUD DE INFORMACION	104	81%		

En el primer trimestre de 2024, se recibieron 129 documentos de correspondencia, de los que un 81 % sobre solicitud de información y un 19 % sobre peticiones sobre procesos institucionales.

9.3. MODALIDAD DE PETICION POR CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT Y ATENCION PRESENCIAL Y 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 correo chat y la atención presencial y telefónica, el cual alcanzó una participación del 89.1% de atención efectiva con relación a todos los canales de atención ciudadana dispuestos por las UTS. Y se dispone para los usuarios el correo chat y la atención telefónica para afianzar la comunicación con los ciudadanos.



En el primer trimestre de 2024, los ciudadanos, usuarios y/ o grupos de interés en el chat en línea y agentes presenciales, el correo chat y la atención presencial y telefónica, realizaron solicitudes de información respecto de temas académicos, administrativo e institucionales, un 99,98% de peticiones en general y el 0.02% quejas.

Modalidad de peticiones por chat institucional, correo chat y atención presencial y telefónica

10. 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 2024, estableciéndose la tipología de la siguiente forma:

TIPIFICACION PQRDSyF
ACTUALIZACIÓN DATOS HISTORIA ACADEMICA
ACADEMUSOTF REESTABLECER CONTRASEÑA
ACCION DE TUTELA
ATENCION COORDINACION- DEPARTAMENTO
BECAS
CAMBIO DE JORNADA/CAMBIO DE HORARIO
CANCELACION SEMESTRE /CANCELACION MATERIAS
CERTIFICADO LABORAL
CERTIFICADOS ACADÉMICOS
CONVENIO PRACTICAS
CORREO INSTITUCIONAL
CURSO VACACIONAL-INTERSEMESTRAL
DEVOLUCION FINANCIERA
ESTUDIANTE NUEVO
EVALUACION DOCENTE
FACTURA ELECTRONICA
FELICITACION
GENERACIÓN E
INFORMACION DE CONTACTO
INFORMACION PROGRAMAS ACADEMICOS
INVITACION
JOVENES EN ACCION
LIQUIDACION MATRICULA FINANCIERA
MATRICULA ACADÉMICA
MODALIDADES PROYECTO DE GRADO
MOVILIDAD ACADEMICA
OTROS TEMAS
PERDIDA DE OBJETOS
PLATAFORMA ATENA
PLATAFORMA EDUCACION VIRTUAL
POLITICA DE GRATUIDAD/MATRICULA CERO
PROCESO DE INSCRIPCION
PROCESO DOCUMENTOS DE GRADO
PROYECTO DE GRADO
PRUEBAS TYT
PUBLICACION OFERTA DE EMPLEO
READMISION CARRERA
RENTA JOVEN
RETENCION SALARIOS-EMBARGOS
SOLICITUD INFORMACION ENTIDAD PUBLICA
TEMAS ACADEMICOS
TRANSFERENCIA EXTERNA
TRANSFERENCIA INTERNA
VALIDACION DE ESTUDIOS
VALIDACION TITULOS ACADEMICOS

A continuación, se discrimina las tipologías de peticiones según los canales de atención:

10.1. 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 1625 PQRDSyF, evidenciándose que la información que más solicitaron los usuarios y/o grupos de interés fue el proceso de reestablecer contraseña academusotf.

TIPOLOGIA DE LAS PQRSD CORREO ELECTRONICO/FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF



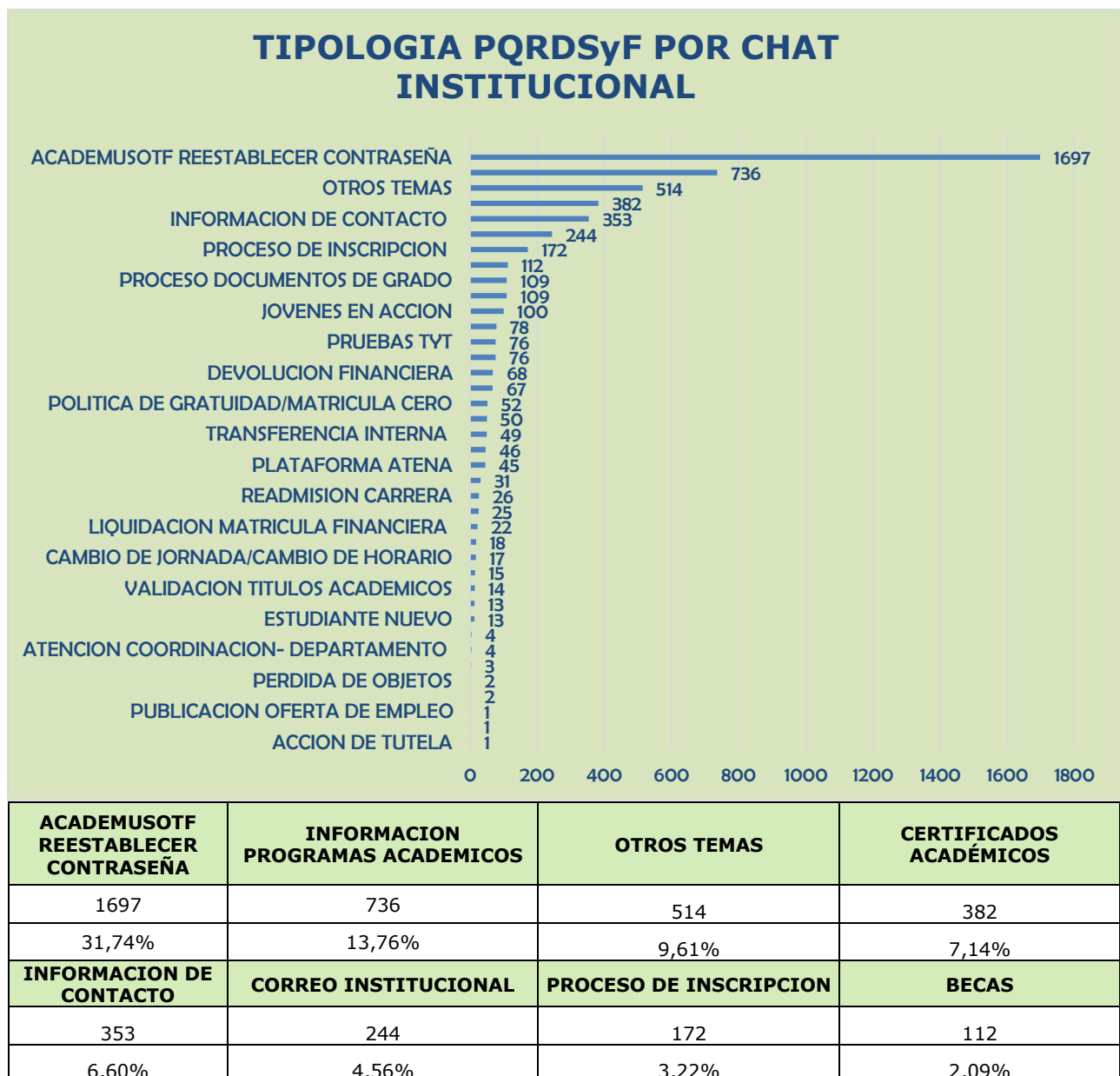
ACADEMUSOTF REESTABLECER CONTRASEÑA	MATRICULA ACADÉMICA	CERTIFICADOS ACADÉMICOS	CORREO INSTITUCIONAL	OTROS TEMAS	PROCESO DE INSCRIPCIÓN
655	129	97	97	95	75
40,31%	7,94%	5,97%	5,97%	5,85%	4,62%
TEMAS ACADEMICOS	POLITICA DE GRATUIDAD/MATRICULA CERO	LIQUIDACION MATRICULA FINANCIERA	VALIDACION TITULOS ACADEMICOS	TRANSFERENCIA INTERNA	ACTUALIZACIÓN DATOS HISTORIA ACADEMICA
71	51	33	28	26	22
4,37%	3,14%	2,03%	1,72%	1,60%	1,35%

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 40,31%, matrícula académica con 7,94%, certificados académicos con 5,97%, correo institucional con 5,97%, otros temas (tales como servicios académicos, servicios de bienestar institucional, valores pecuniarios, cursos de idiomas, información sobre procesos académico como habilitaciones, supletorios...) con 5,85%, proceso de inscripción con 4,62%, temas académicos con 4,37%, política de gratuidad/matricula cero con 3,14%, liquidación matrícula financiera con 2,03% validación títulos

académicos con 1,72%, transferencia interna con 1,6%, actualización datos historia académica con 1,35 y con 15,1% para el restante de las tipificaciones.

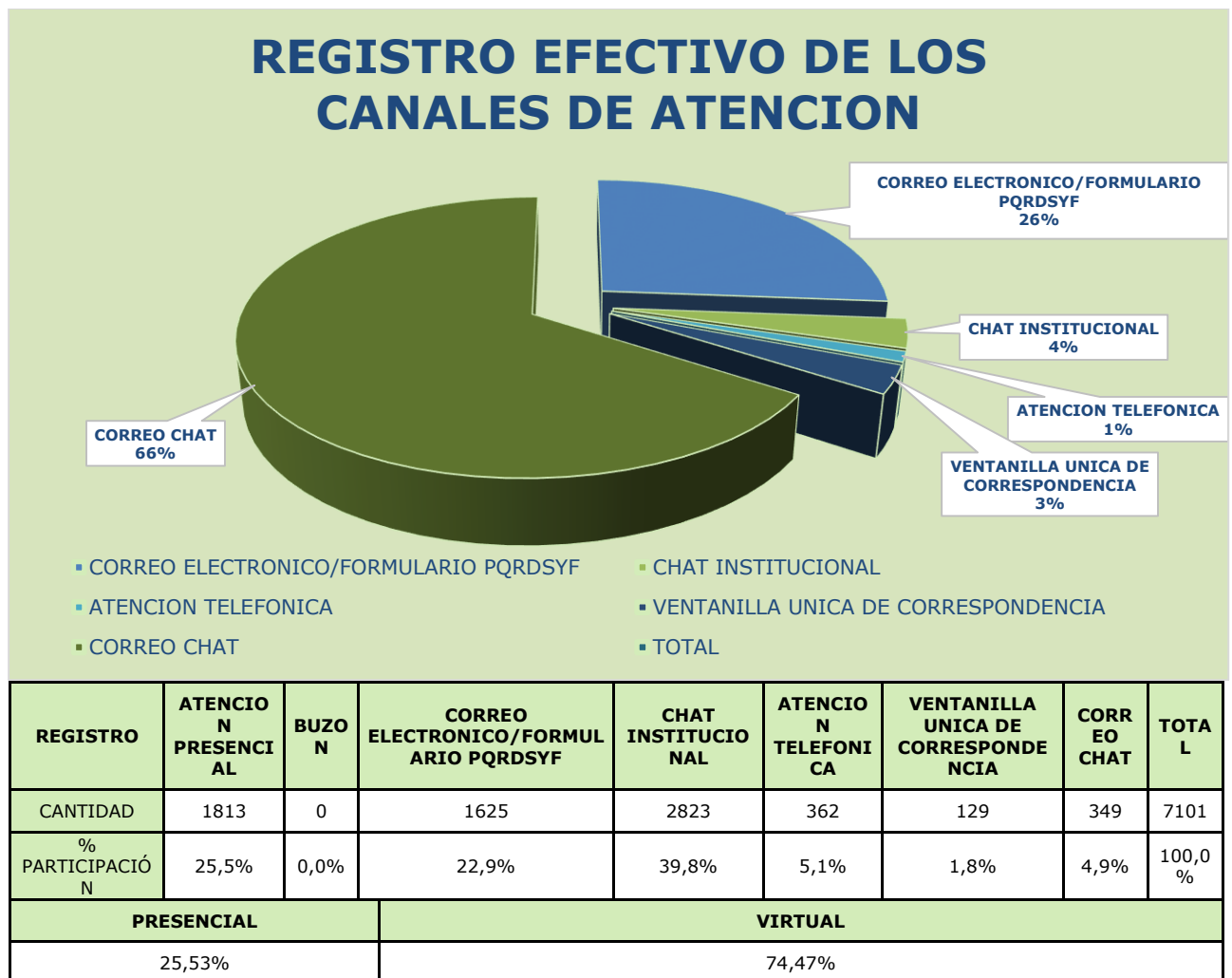
10.2. TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, ATENCION TELEFONICA Y PRESENCIAL

En el chat en línea institucional, correo chat institucional, correo chat, atención telefónica y presencial, se evidencio que la información que más solicitaron los usuarios y/o grupos de interés fue solicitud de información del proceso de inscripción.



En el chat en línea observamos que el mayor porcentaje de PQRDSyF es el restablecimiento y/o cambio de usuario y/o contraseña de Academusoft con 31,74%, Información de programas académicos con 13,76%, otros temas (tales como programas académicos, servicios de bienestar institucional, valores pecuniarios, cursos de idiomas, información sobre procesos académico como habilitaciones, supletorios...) con 9,61%, certificados académicos con un 7,14%, Información de contacto con 6,6%, proceso de inscripción con 3,22%, becas con 2,09% y con un porcentaje del 21,26% los restantes temas.

11. REGISTRO DE ATENCION EFECTIVA



Para el primer trimestre de 2024, el Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander, registro una atención efectiva a los ciudadanos en la modalidad virtual y presencialidad de un 100% en los canales dispuestos por esta oficina para tal fin.

12. REGISTRO DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS

12.1. PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, ATENCION PRESENCIAL Y TELEFONICA.

PQRSDF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, ATENCION PRESENCIAL Y TELEFONICA		
DEPENDENCIA RESPONSABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION AL CIUDADANO	4382	81,95%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	206	3,85%
O.R.I.	170	3,18%
RECURSOS INFORMATICOS	121	2,26%
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	67	1,25%
SOPORTE AL ESTUDIANTE - RECURSOS INFORMATICOS	63	1,18%
EDUCACION VIRTUAL Y TIC	55	1,03%
GESTION EMPRESARIAL /ADMINISTRACION DE EMPRESAS	37	0,69%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	32	0,60%
SECRETARIA GENERAL	29	0,54%
CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA	25	0,47%
INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL / TECN. PETROLEOS	15	0,28%
DEPORTIVA/ACTIVIDAD FISICA Y DEPORTE	14	0,26%
EXTENCION INSTITUCIONAL	14	0,26%
MERCADEO/MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES	14	0,26%
SISTEMAS /DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS	14	0,26%
DIRECCION DE INVESTIGACION Y EXTENSION	12	0,22%
OPERACION Y MATENIMIENTO ELECTROMECANICO / ING ELECTROMECANICA	9	0,17%
MANEJO DE RECURSOS AMBIENTALES/ING AMBIENTAL	7	0,13%
GESTION DE SISTEMA DE TELECOMUNICACIONES/ING TELECOMUNICACIONES	6	0,11%
BANCA Y FINANZAS	5	0,09%
CAMPUS BARRANCABERMEJA	5	0,09%
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES	5	0,09%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	4	0,07%
DIRECCION DE REGIONALIZACION	4	0,07%
MERCADEO Y PROTOCOLO INSTITUCIONAL	3	0,06%
RECTORIA	3	0,06%
CAMPUS PIEDECUESTA	2	0,04%
CONTABILIDAD	2	0,04%
GESTION DOCUMENTAL	2	0,04%
LEVANTAMIENTOS TOPOGRAFICOS/ING EN TOPOGRAFIA	2	0,04%
OFICINA DE CONTABILIDAD	2	0,04%
SOPORTE AL DOCENTE- RECURSOS INFORMATICOS	2	0,04%
TECNOLOGIA ELECTRONICA/ ING ELECTRONICA	2	0,04%
C.AGROINDUSTRIAL	1	0,02%
CAMPUS VELEZ	1	0,02%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS	1	0,02%
DISEÑO DE MODAS	1	0,02%
ELECTRICIDAD INDUSTRIAL/ING ELECTRICA	1	0,02%
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES E INGENIERIAS	1	0,02%
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONOMICAS	1	0,02%
ICETEX	1	0,02%
OFICINA DE AUTOEVALUACION Y CALIDAD	1	0,02%
OFICINA DE DESARROLLO ACADEMICO	1	0,02%

RECURSOS DE INFORMACION PARA LA ENSEANZA Y EL APRENDIZAJE	1	0,02%
VICERECTORIA ACADEMICA	1	0,02%
TOTAL	5347	100,00%

Para la fecha de elaboración del informe de PQRDSyF del primer trimestre de 2024, se registraron un total de 5347 PQRDSyF, direccionadas a 46 oficinas y/o grupos de trabajo.

12.2. PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA

PQRSDf REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA		
DEPENDENCIA RESPONSABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SECRETARÍA GENERAL	37	28,68%
GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO	14	10,85%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	10	7,75%
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	10	7,75%
OFICINA JURÍDICA	8	6,20%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	7	5,43%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES Y EXTENSIÓN	5	3,88%
DEVOLUCIONES	5	3,88%
DIRECCIÓN DE REGIONALIZACIÓN	5	3,88%
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	5	3,88%
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	3,88%
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	1,55%
EDUCACIÓN VIRTUAL Y TIC	2	1,55%
PROGRAMA ACADÉMICO: GESTIÓN EMPRESARIAL / ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	2	1,55%
ATENCHATO3	1	0,78%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	1	0,78%
CONTABILIDAD	1	0,78%
CONTRACCIÓN DOCENTE	1	0,78%
PROGRAMA ACADÉMICO: CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURÍA	1	0,78%
PROGRAMA ACADÉMICO: DISEÑO DE MODAS	1	0,78%
PROGRAMA ACADÉMICO: MANEJO DE RECURSOS AMBIENTALES/ ING AMBIENTAL	1	0,78%
PROGRAMA ACADÉMICO: PRODUCCIÓN INDUSTRIAL / INGENIERÍA INDUSTRIAL	1	0,78%
PROGRAMA ACADÉMICO: SISTEMAS/DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS	1	0,78%
RECTORÍA	1	0,78%
RECURSOS INFORMÁTICOS	1	0,78%
REPORTES	1	0,78%
TOTAL	129	100,00%

Para la fecha de elaboración del informe de PQRDSyF del primer trimestre de 2024, se registraron registradas por dependencia responsable ventanilla única de correspondencia un total de 129 PQRDSyF, direccionadas a 26 oficinas y/o grupos de trabajo.

12.3. 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
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1176	72,37%
RECURSOS INFORMÁTICOS	78	4,80%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	76	4,68%
O.R.I.	67	4,12%
EDUCACIÓN VIRTUAL Y TIC	61	3,75%
SECRETARIA GENERAL	33	2,03%
RECTORÍA	13	0,80%
REPORTES - FINANCIERA	13	0,80%
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	13	0,80%
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	12	0,74%
EXTENSIÓN INSTITUCIONAL	10	0,62%
DEVOLUCIONES - FINANCIERA	9	0,55%
GESTIÓN EMPRESARIAL /ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	9	0,55%
OFICINA JURÍDICA	7	0,43%
INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL / TECN. PETRÓLEOS	6	0,37%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	5	0,31%
SISTEMAS /DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS	5	0,31%
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	5	0,31%
CAMPUS VÉLEZ	3	0,18%
DEPORTIVA/ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE	3	0,18%
LEVANTAMIENTOS TOPOGRÁFICOS/ING EN TOPOGRAFÍA	3	0,18%
CAMPUS BARRANCABERMEJA	2	0,12%
CAMPUS PIEDECUESTA	2	0,12%
CONTABILIDAD	2	0,12%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN	2	0,12%
GESTIÓN DOCUMENTAL	2	0,12%
MANEJO DE RECURSOS AMBIENTALES/ING AMBIENTAL	2	0,12%
CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURÍA PUBLICA	1	0,06%
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0,06%
DIRECCIÓN DE REGIONALIZACIÓN	1	0,06%
OFICINA DE PROSPERIDAD ACADÉMICA E INTELIGENCIA COMPETITIVA	1	0,06%
RECURSOS DE INFORMACIÓN PARA LA ENSEÑANZA Y EL APRENDIZAJE	1	0,06%
RECURSOS FÍSICOS	1	0,06%
TOTAL	1625	100,00%

Para la fecha de elaboración del informe de PQRDSyF del PRIMER trimestre de 2024, se registraron un total de 1625 PQRDSyF en el correo institucional peticiones@correo.uts.edu.co y el formulario electrónico de PQRDSYF, direccionadas a 33 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 (F-GA-33).

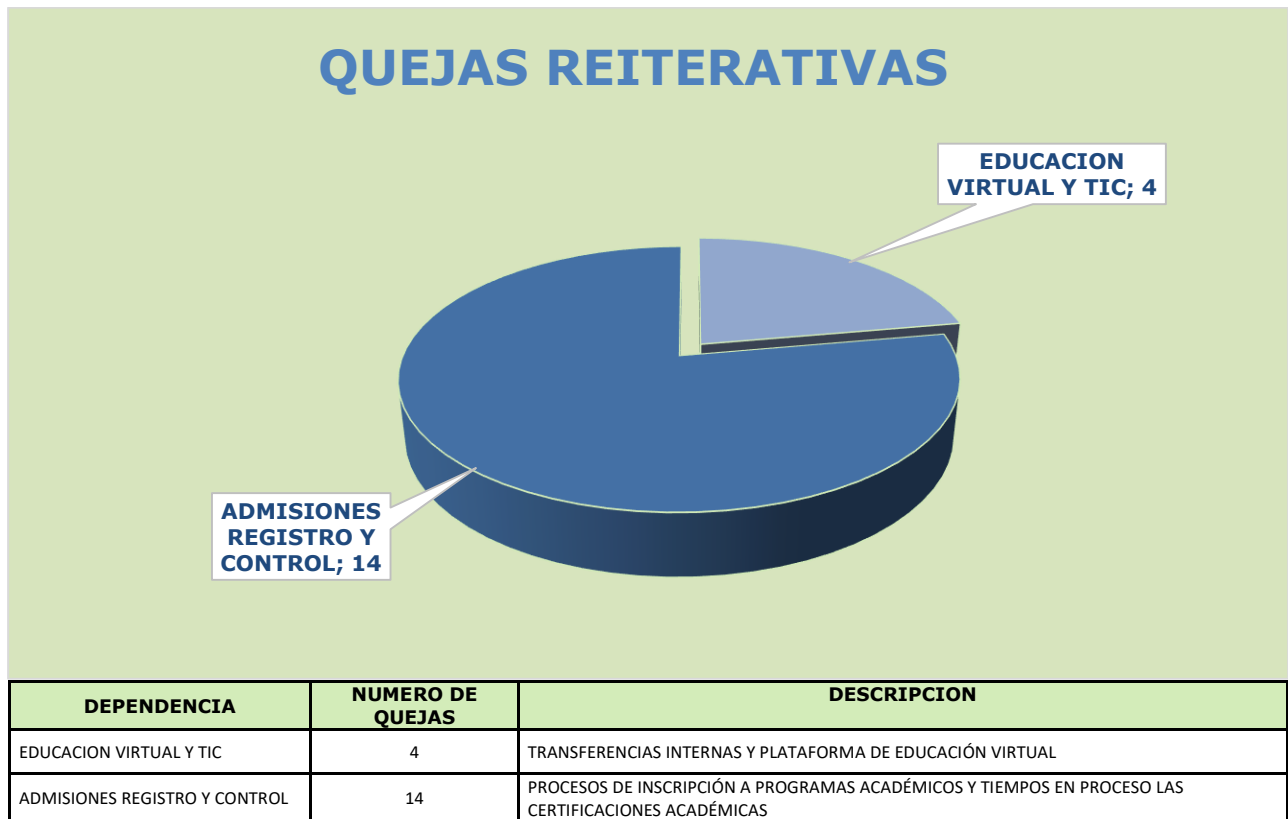
13. QUEJAS

En este PRIMER trimestre de 2024, se registraron 24 quejas de los ciudadanos, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

DEPENDENCIA	DESCRIPCION	NUMERO DE QUEJAS	PORCENTAJE
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	QUEJAS EN LOS PROCESOS DE INSCRIPCIÓN Y POR PROCESO DE CERTIFICADOS ACADÉMICOS	17	71%
EDUCACION VIRTUAL Y TIC	TEMAS ACADÉMICOS CON TRANSFERENCIAS INTERNAS, PROBLEMAS EN LA PLATAFORMA E INSCRIPCIÓN A PRUEBAS TYT	7	29%
TOTAL		24	100%

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

Para este primer trimestre de 2024, se presentaron quejas reiterativas, con los procesos de inscripción, certificados académicos y transferencias internas.



14. RECLAMOS

Para el PRIMER trimestre de 2024, se registraron dos reclamos de los usuarios, uno con asunto por demora en el proceso de certificación académica por parte de la oficina de admisiones registro y control, y el segundo por solicitud de correo institucional por parte del grupo de Recursos Informáticos.

15. SUGERENCIAS

En este PRIMER trimestre de 2024, NO se registraron sugerencias de los ciudadanos, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

16. DENUNCIAS

Para el PRIMER trimestre de 2024, no se presentaron denuncias, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

17. FELICITACIONES

Para 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.

18. PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE

Para este PRIMER trimestre de 2024, 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 2024, 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 PRIMER trimestre del año 2024 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.

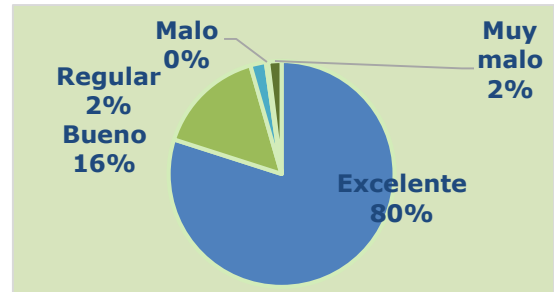
En total 314 usuarios diligenciaron la encuesta divididos de la siguiente manera:

POBLACION A LA QUE SE LE REALIZO LA ENCUESTA			
ESTUDIANTES	DOCENTES	FUNCIONARIOS	PUBLICO EN GENERAL
263	8	1	42

Obteniéndose los siguientes resultados:

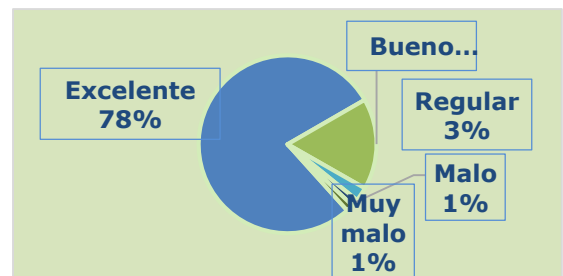
Para la pregunta 1. ¿Los servicios prestados por el personal de las Unidades Tecnológicas de Santander fueron?; con un 80 % de las respuestas califican Excelente los y un 16 % con Bueno para satisfacer con un **96%** los servicios prestados por nuestro personal.

Excelente	251
Bueno	49
Regular	7
Malo	1
Muy malo	6



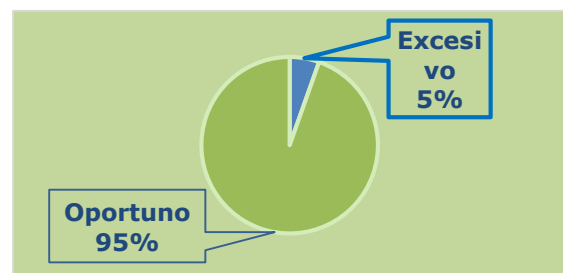
Para la pregunta 2. ¿La facilidad en el acceso a la información a través de las plataformas o canales virtuales, fue?; La facilidad al acceso a la información a través de nuestras plataformas o canales virtuales fue calificado por un **78%** de los usuarios como **Excelente** y un **17%** como **Bueno** para alcanzar un **95%** de satisfacción para el acceso a la información.

Excelente	246
Bueno	52
Regular	8
Malo	4
Muy malo	4



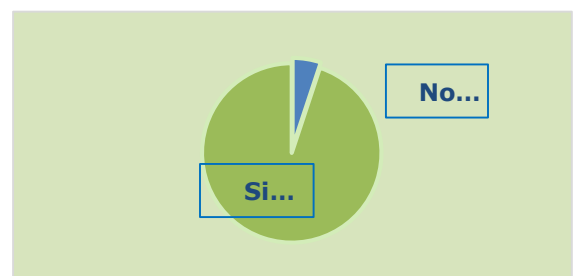
Para la pregunta 3. ¿Considera que el tiempo de espera para la atención a su solicitud fue?; En un **95%** de los usuarios consideraron que el tiempo de espera fue **Oportuno** para dar solución a su petición o inquietud.

Excesivo	17
Oportuno	297



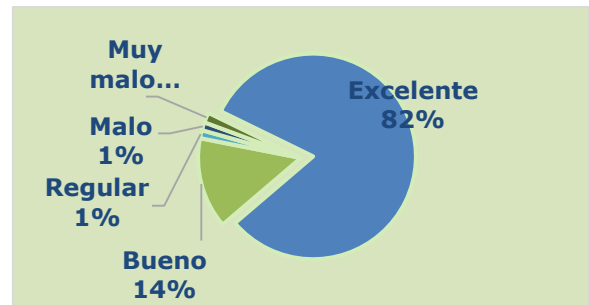
Para la pregunta 4. ¿La información suministrada por nuestro funcionario fue clara y despejó sus inquietudes?; El **95%** de los usuarios considera que la información suministrada fue clara y despejo sus inquietudes.

No	16
Si	298



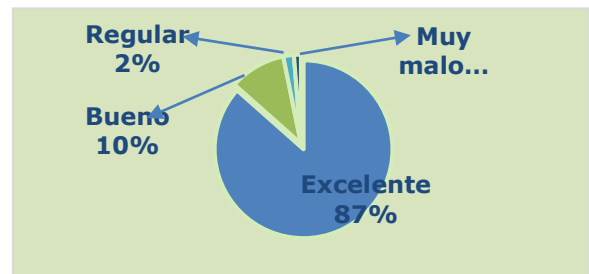
Para la pregunta 5. ¿Cómo califica la atención recibida por parte del funcionario?; los usuarios calificaron en **82%** Excelente y un **14%** como **Bueno** alcanzado un **97%** de satisfacción de la atención prestada por nuestros funcionarios fue **Excelente**.

Excelente	256
Bueno	45
Regular	4
Malo	4
Muy malo	5



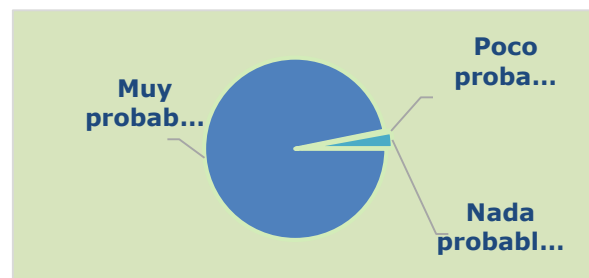
Para la pregunta 6. ¿Cómo califica el grado de cordialidad y respeto con que fue atendido?; 302 usuarios calificaron que el grado de cordialidad y respeto por parte de nuestros funcionarios un **87%** Excelente y un **10%** como **Bueno** lográndose un **97%** de aceptación en el servicio.

Excelente	270
Bueno	32
Regular	6
Malo	2
Muy malo	4



Para la pregunta 7. Recomendaría a un familiar o amigo los servicios que ofrece las Unidades Tecnológicas de Santander. El **97%** de los usuarios **si recomendaría** a las Unidades Tecnológicas de Santander en sus círculos sociales.

Muy probable	304
Poco probable	1
Nada probable	9

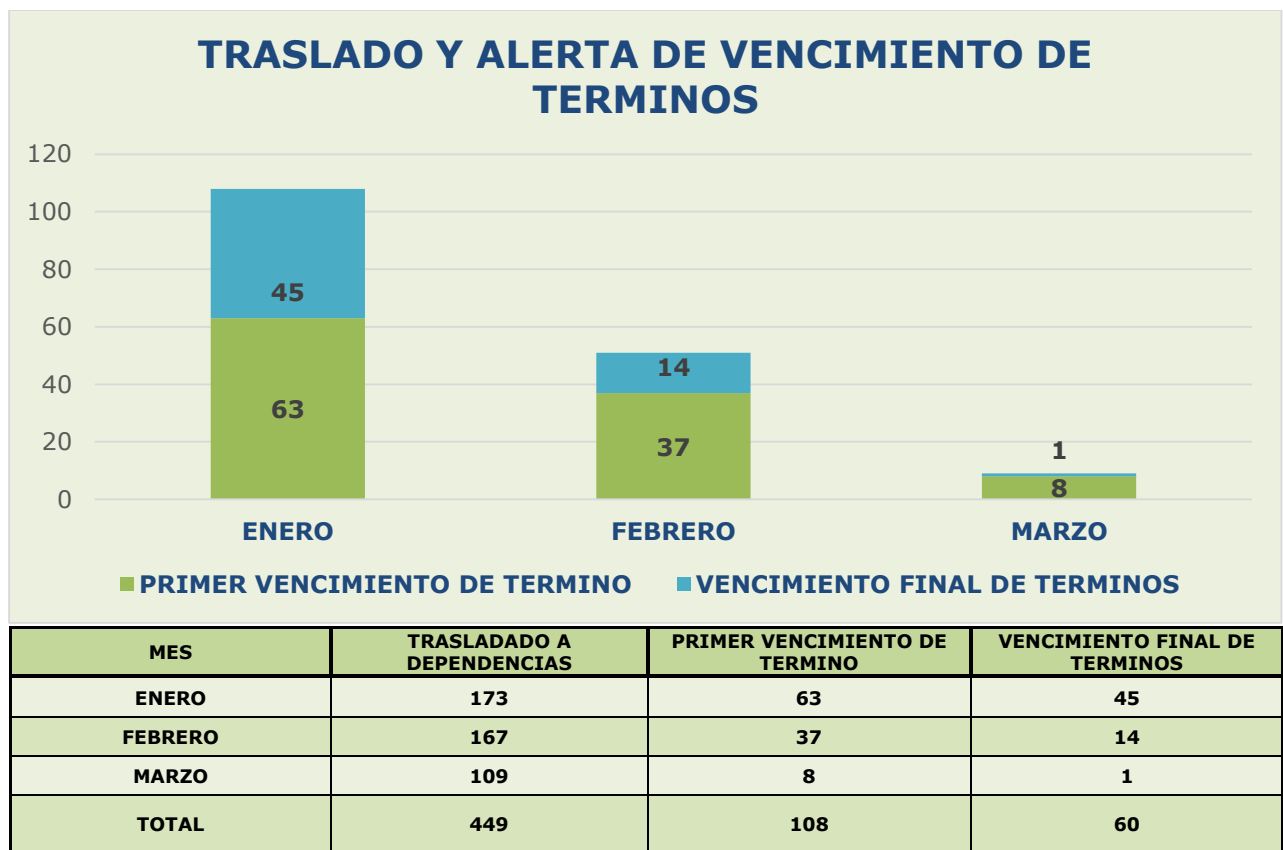


21. GENERACIÓN DE ALERTAS TEMPRANAS PARA LA GESTIÓN DE LAS PQRDSYF.

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, el Grupo de Atención al Ciudadano generan alertas de forma manual de vencimiento de términos, enviándose un correo electrónico a las diferentes dependencia y grupos de trabajo para recordar los términos de vencimiento de respuesta de acuerdo con la modalidad de PQRDSyF.

En primera instancia se envía un primer aviso y/o alerta de VENCIMIENTO INTERNO DE TÉRMINOS, donde se informa el vencimiento inicial (10 día) y final de la PQRDSyF. Si enviado el primer aviso no se recibe respuesta de la petición, se envía un segundo AVISO FINAL DE VENCIMIENTO DE TÉRMINOS indicado la última fecha disponible para dar respuesta dentro de los términos de ley.

En el primer trimestre se desplegaron cerca de 108 avisos de vencimiento interno de términos mediante alertas manuales, siendo el mes de enero el que mayor número (63) de mensajes de alerta desplegados. En este primer trimestre se desplegaron 60 avisos finales de vencimiento de términos a las dependencias que no generaron respuesta en el primer aviso, siendo enero el mes en que más se enviaron estas alertas.



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 2024 no se generaron reportes de PQRDSyF sin respuesta.

22. RECOMENDACIONES.

- Continuar remitiendo al Grupo de Atención al Ciudadano, las PQRDSyF que llegue a los correos institucionales de las dependencias y grupos de trabajo, al correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co de manera inmediata para su radicación y asignación, seguimiento y control.
- En cuanto a las encuestas de satisfacción al usuario, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en este trimestre de 2024 es de 96% de percepción positiva del servicio.

Elaboró:



SANDRA MILENA FERNANDEZ GOMEZ
Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano