



UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Segundo Informe Trimestral de 2024
Grupo de Atención al Ciudadano
JULIO 2024

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO GENERAL	4
3.	ALCANCE DEL INFORME.....	4
4.	RESPONSABILIDAD	4
	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.	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.....	8
9.1.	MODALIDAD DE PETICION POR CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF	9
9.2.	MODALIDAD DE PETICION POR CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT Y ATENCION PRESENCIAL Y TELEFONICA.....	10
10.	TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF	11
10.1.	TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF.	12
10.2.	TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, ATENCION TELEFONICA Y PRESENCIAL	14
11.	REGISTRO DE ATENCION EFECTIVA	16
12.	REGISTRO DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS	17
12.1. PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, ATENCION PRESENCIAL Y TELEFONICA.	17
12.2.	PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CORREO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF	18
13.	QUEJAS	19
14.	RECLAMOS.....	19
15.	SUGERENCIAS.....	19
16.	DENUNCIAS	20
17.	FELICITACIONES	20
18.	PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE	20
19.	RESPUESTA NEGATIVA AL ACCESO A LA INFORMACION	20
20.	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO.	20
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 segundo 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 1 de abril al 30 de junio 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, Segundo 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:

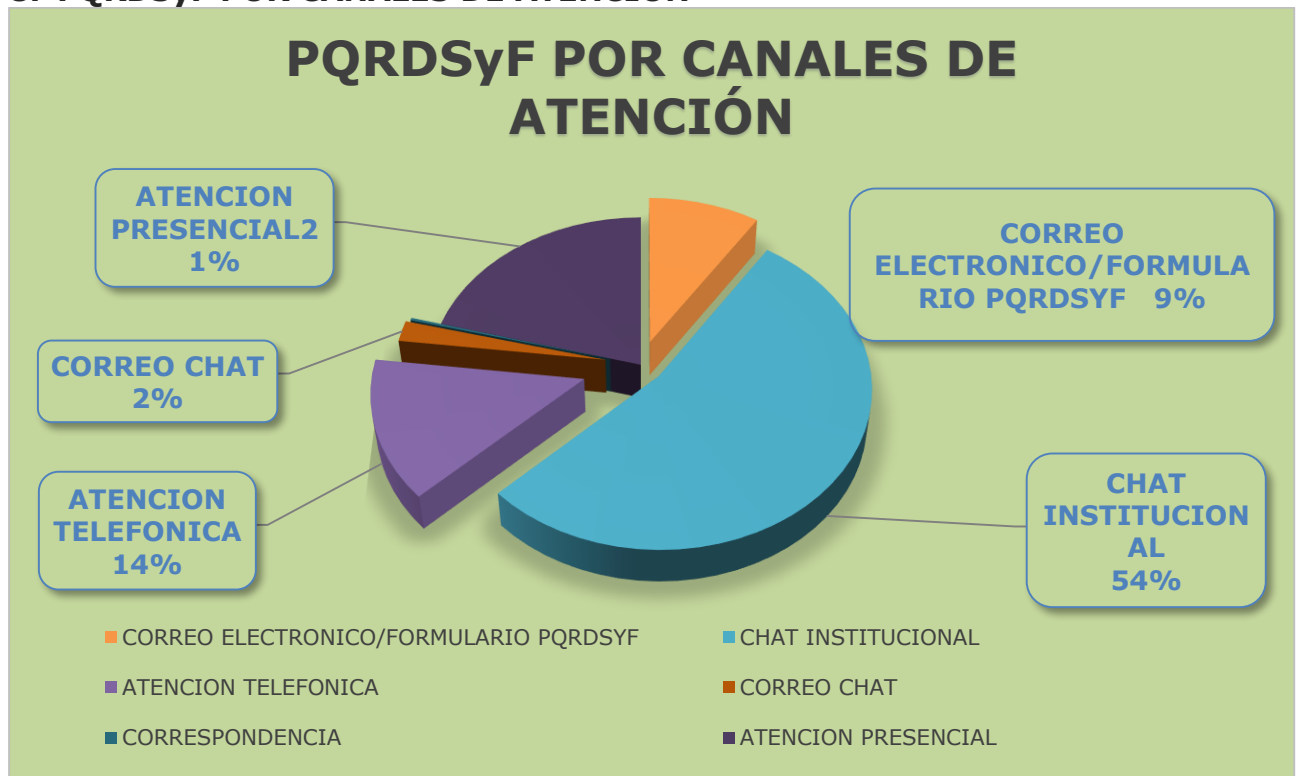
Para el segundo Trimestre de 2024, las Unidades Tecnológicas de Santander recibió un total de 8.078 PQRDSyF (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones), las cuales fueron recibidas por los siguientes canales de atención:

- ✓ Ventanilla Única de Correspondencia
- ✓ Formulario electrónico para el registro de las PQRDSyF 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 sugerencias situado en el Portal Web institucional ruta http://historico.uts.edu.co/portal/pqr_uts/solicitudes/nuevo

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 Felicidades y el Formato F-GA-52 Registro de solicitudes y consultas en el chat en línea, telefónica, presencial.

8. PQRDSyF POR CANALES DE ATENCIÓN



CONSOLIDAD O TOTAL TRIMESTRAL	CORREO ELECTRONICO/FORMULARIO PQRDSYF	CHAT INSTITUCIONAL	ATENCION TELEFONICA	CORREO CHAT	CORRESPONDENCIA	ATENCION PRESENCIAL
Abril, Mayo y Junio 2024	746	4329	1140	167	20	1676
% PARTICIPACIÓN	9,2%	53,6%	14,1%	2,1%	0,2%	20,7%

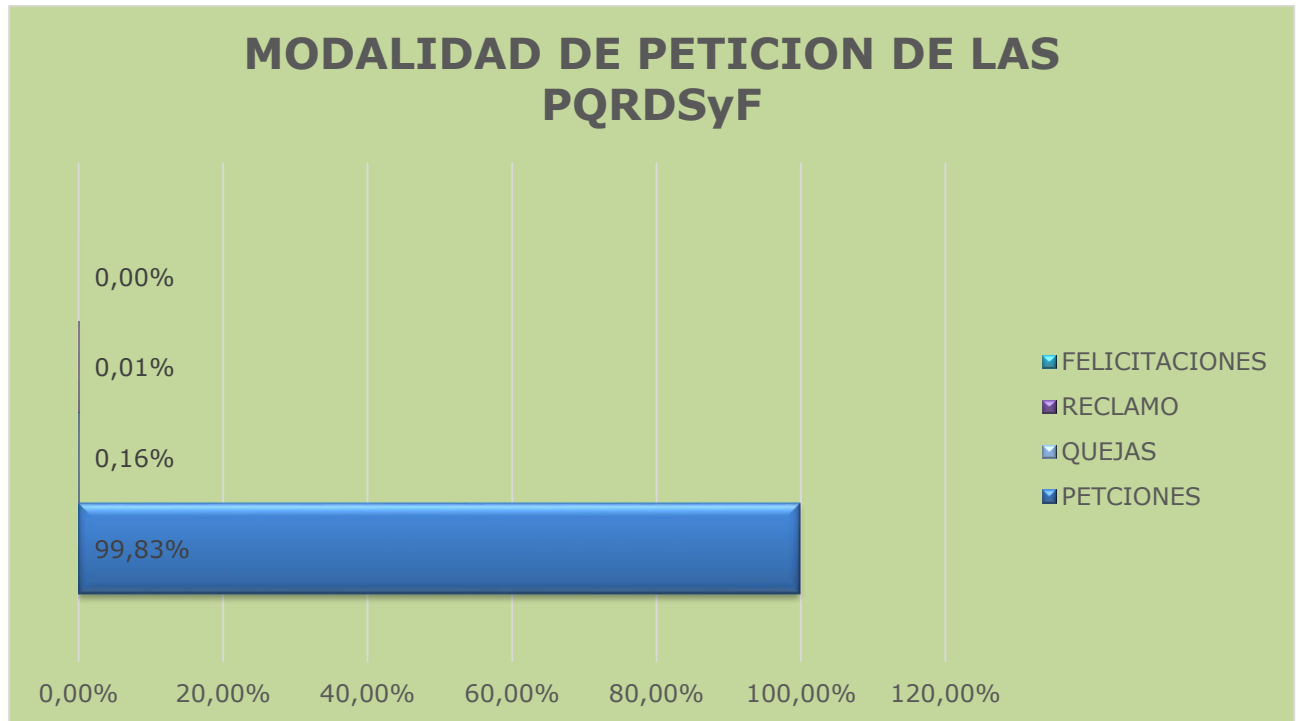
Como puede observarse se destaca el Canal de Chat en línea con 53.7% de atención efectiva, atención presencial con 20.07%, correo electrónico Institucional peticiones@correo.uts.edu.co con 9.3%, la atención telefónica con 14,1%, correo del chat virtual con 2.1%, lo que nos genera un 100% de atención 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 segundo trimestre de 2024 en las UTS.

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



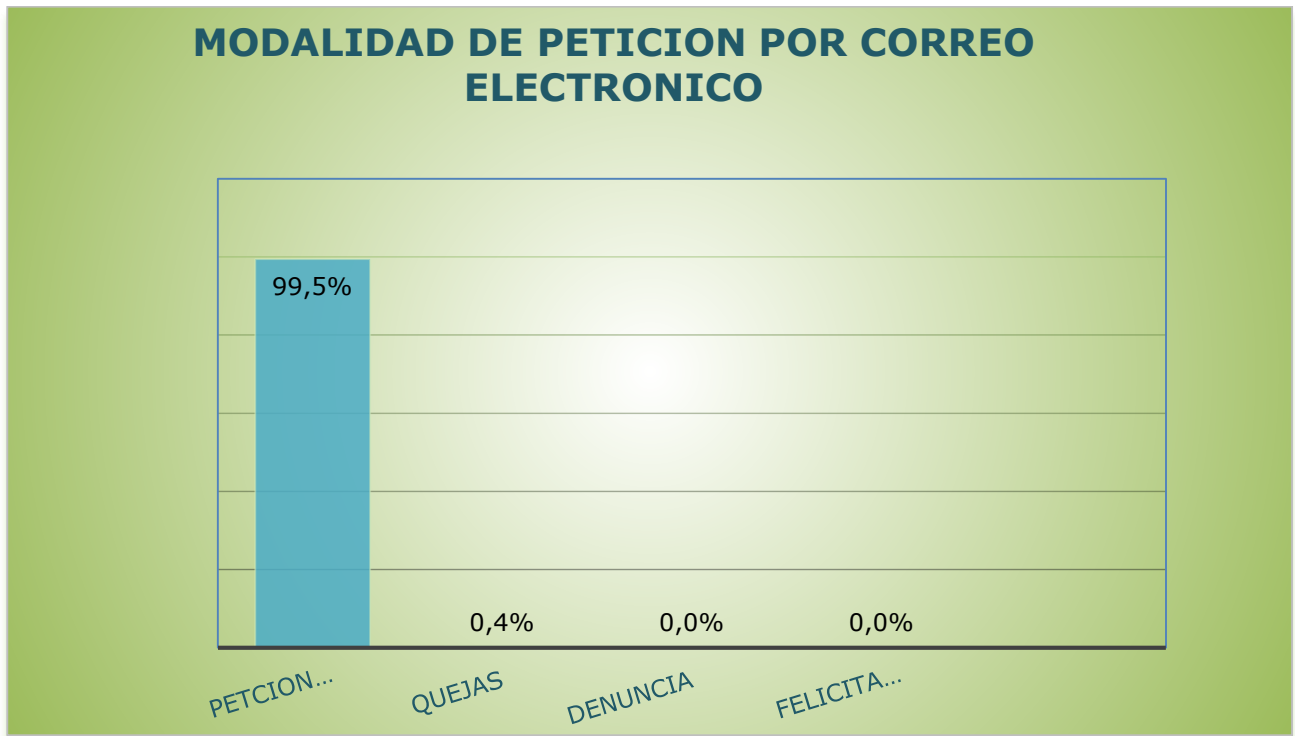
PETCIONES	QUEJAS	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES	TOTAL
8064	13	0	1	0	8078
99,83%	0,16%	0,00%	0,01%	0,00%	100%

Para este segundo trimestre de 2024 podemos apreciar que, en la totalidad de los canales de atención al ciudadano, se recibieron en total de 8078 PQRDSyF de las cuales el 99,83% fueron peticiones en general, un 0.16% que corresponde a quejas y un 0,01% 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.

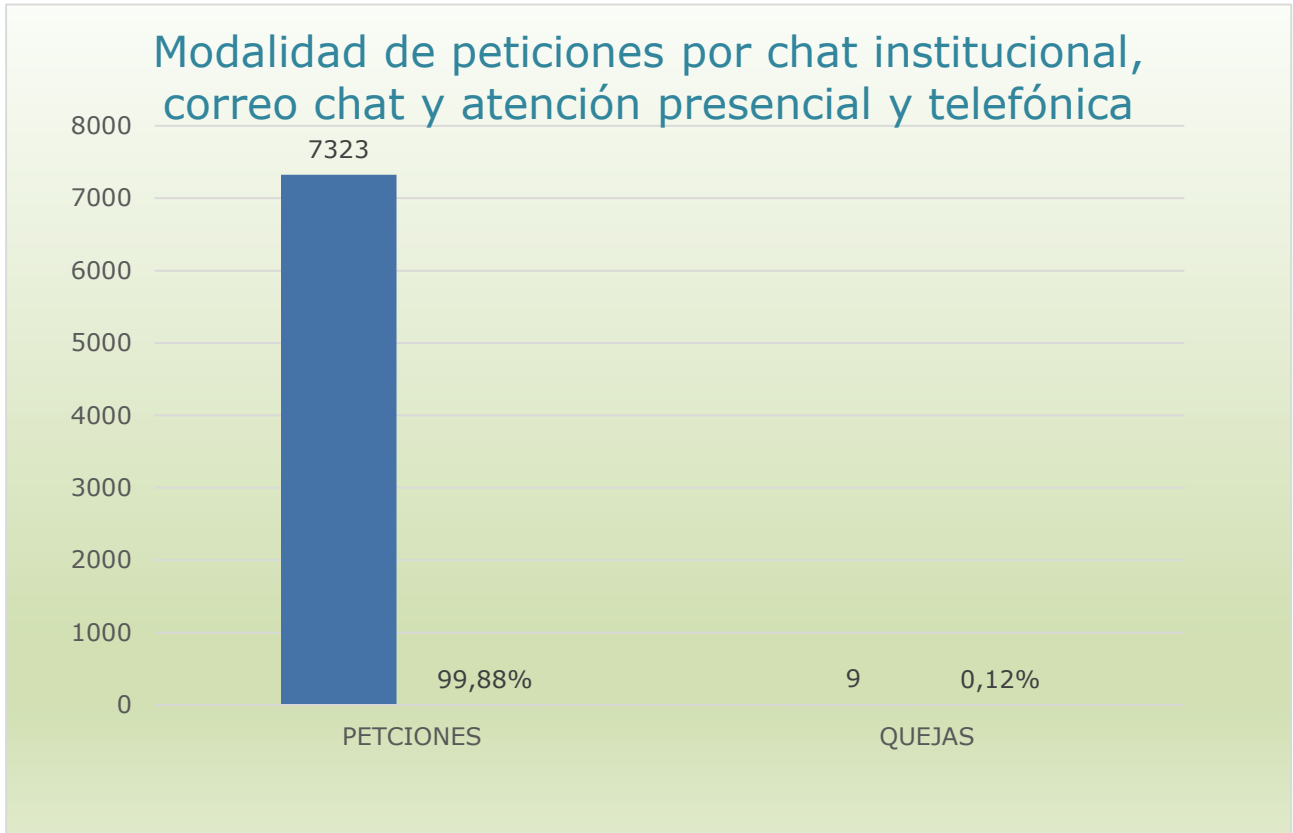


PETCIONES	QUEJAS	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES	total
742	3	0	1	0	746
99,5%	0,4%	0,0%	0,1%	0,0%	100,0%

Para este segundo 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: 746 PQRDSyF de las cuales el 99,5% fueron peticiones en general, donde se evidencia que el 0,4% corresponden a quejas hechas por los usuarios, 0,1% equivalentes a los reclamos y no se presentaron denuncias en este periodo.

9.2. 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.



PETCIONES	QUEJAS	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES	TOTAL
7323	9	0	0	0	7332
99,88%	0,12%	0,00%	0,00%	0,00%	100%

En el segundo 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 0.12% quejas.

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 segundo 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 746 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 PQRSyF



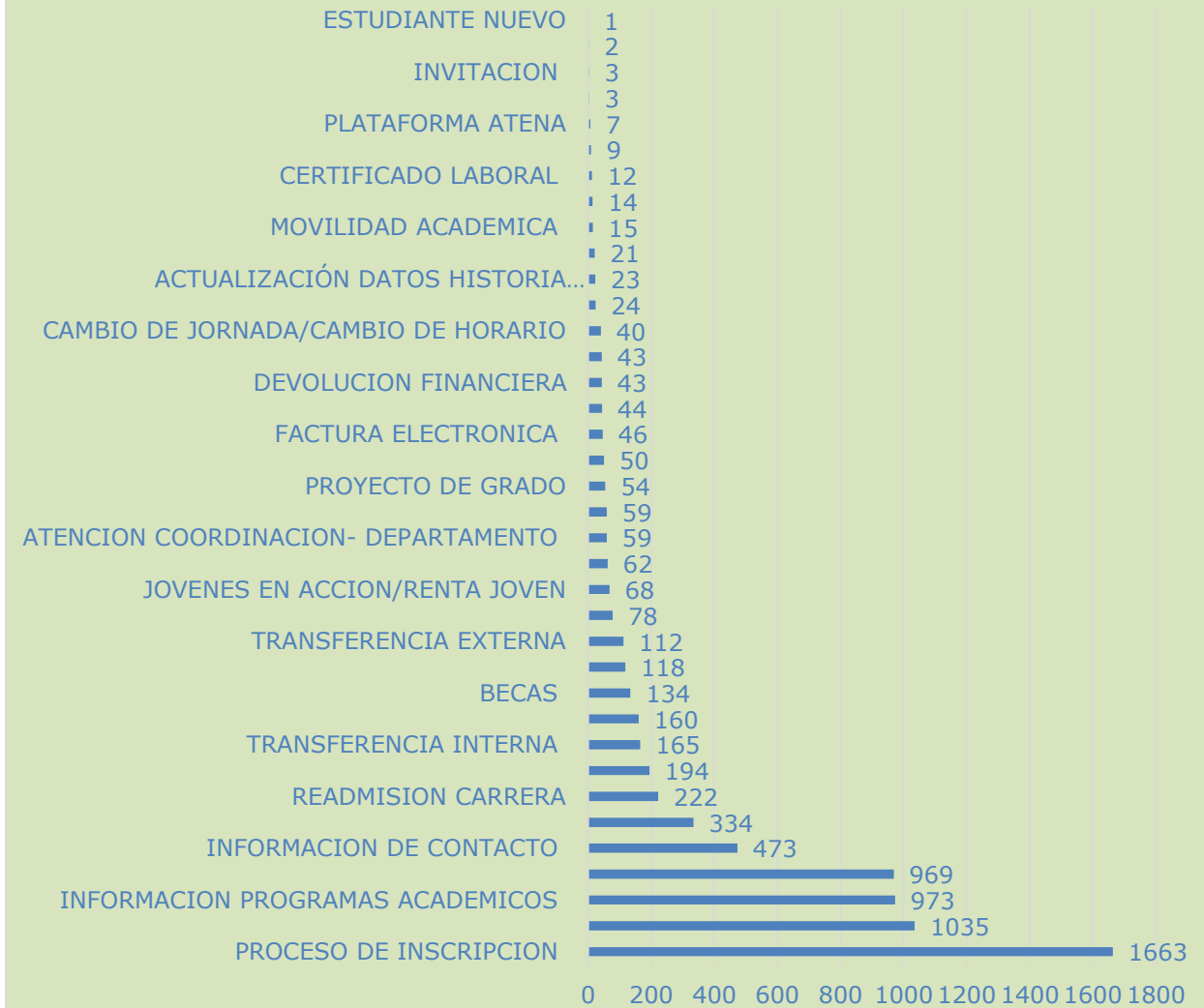
ACADEMUSOTF REESTABLECER CONTRASEÑA	OTROS TEMAS	TEMAS ACADEMICOS	PROCESO DE INSCRIPCION	CERTIFICADOS ACADÉMICOS	VALIDACION TITULOS ACADEMICOS
160	123	74	63	36	34
21,45%	16,49%	9,92%	8,45%	4,83%	4,56%
POLITICA DE GRATUIDAD/MATRICULA CERO	GRADO POR VENTANILLA	INFORMACION PROGRAMAS ACADEMICOS	CANCELACION SEMESTRE /CANCELACION MATERIAS	CORREO INSTITUCIONAL	PERDIDA DE OBJETOS
33	30	24	16	16	15
4,42%	4,02%	3,22%	2,14%	2,14%	2,01%

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 21,45%, otros temas (tales como servicios académicos, servicios de bienestar institucional, valores pecuniarios, cursos de idiomas, información sobre procesos académico como habilitaciones, supletorios...) con 16,49%, temas académicos con 9,92%, proceso de inscripción con 8,45%, certificados académicos con 4,83%, validación títulos académicos con 4,56%, política de gratuidad con 4,42%, información de graduación por ventanilla 4,02%, información de programas académicos con 3,22% proceso de cancelación de materias y/o semestre con 2,14%, correo institucional con 2,14%, información sobre pérdida de objetos con 2,01% y con 16,35% 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 evidenció que la información que más solicitaron los usuarios y/o grupos de interés fue solicitud de información del proceso de inscripción.

TIPOLOGIA PQRDSYF POR CHAT INSTITUCIONAL

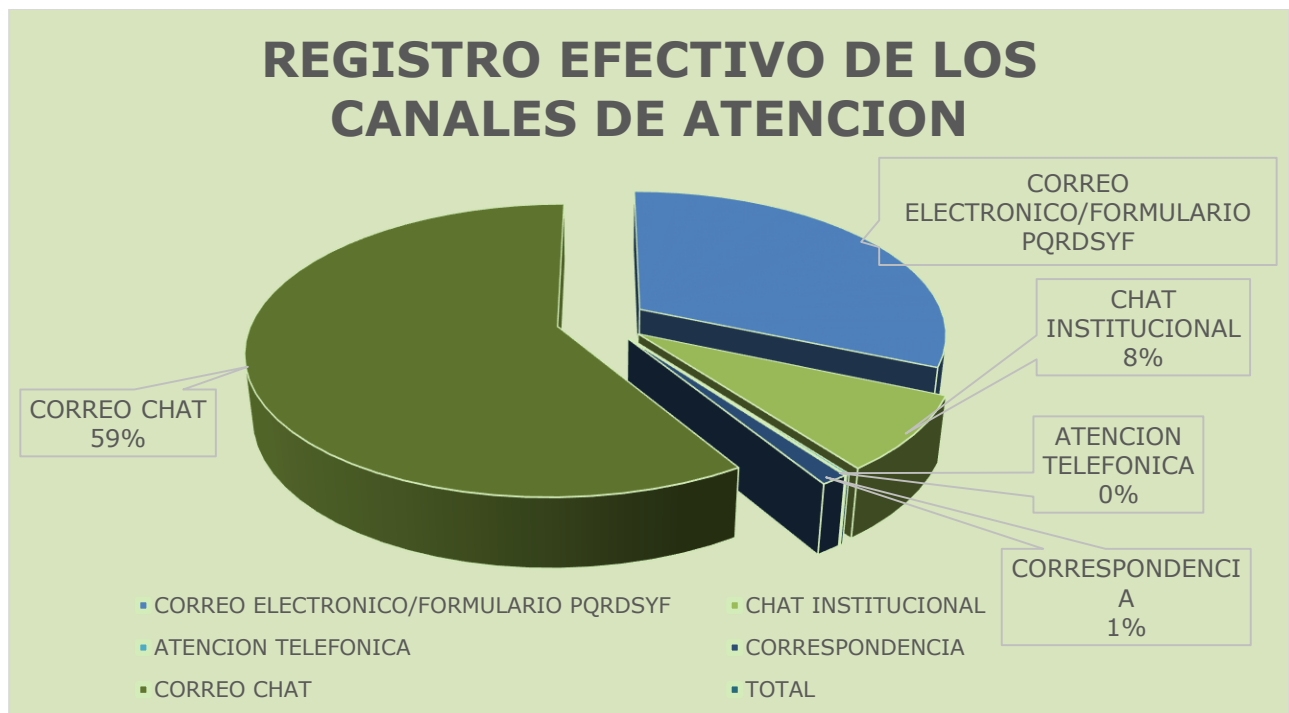


PROCESO DE INSCRIPCION	ACADEMUSOTF REESTABLECER CONTRASEÑA	INFORMACION PROGRAMAS ACADEMICOS	OTROS TEMAS
1663	1035	973	969
22,68%	14,12%	13,27%	13,22%
INFORMACION DE CONTACTO	CERTIFICADOS ACADÉMICOS	READMISION CARRERA	POLITICA DE GRATUIDAD/MATRICULA CERO
473	334	222	194
6,45%	4,56%	3,03%	2,65%

En el chat en línea observamos que el mayor porcentaje de PQRDSyF es la información sobre el proceso de inscripción con un 22,68%, restablecimiento y/o cambio de usuario

y/o contraseña de Academusoft con 14,12%, Información de programas académicos con 13,27%, otros temas (tales como programas académicos, servicios de bienestar institucional, valores pecuniarios, cursos de idiomas, información sobre procesos académico como habilitaciones, supletorios...) con 13,22%, Información de contacto con 6,6%, certificados académicos con un 7,14%, proceso de readmisión con 3,03%, política de gratuidad/matricula cero con 2,65% y con un porcentaje del 20,04% los restantes temas.

11. REGISTRO DE ATENCION EFECTIVA



REGISTRO	ATENCION PRESENCIAL	BUZON	CORREO ELECTRONICO /FORMULARIO PQRDSYF	CHAT INSTITUCIONAL	ATENCION TELEFONICA	CORRESPONDENCIA	CORREO CHAT	TOTAL
CANTIDAD	1676	0	746	4329	1140	20	167	8078
% PARTICIPACION	20,7%	0,0%	9,2%	53,6%	14,1%	0,2%	2,1%	100,0%
PRESENCIAL			VIRTUAL					
20,75%			79,25%					

Para el segundo 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	5945	81,08%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	384	5,24%
O.R.I.	183	2,50%
EDUCACION VIRTUAL Y TIC	117	1,60%
GESTION EMPRESARIAL /ADMINISTRACION DE EMPRESAS	93	1,27%
SECRETARIA GENERAL	69	0,94%
CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA	63	0,86%
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	59	0,80%
RECURSOS INFORMATICOS	38	0,52%
INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL / TECN. PETROLEOS	32	0,44%
DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS/ ING DE SISTEMAS	29	0,40%
MERCADEO/MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES	27	0,37%
MANEJO DE RECURSOS AMBIENTALES/ING AMBIENTAL	26	0,35%
DEPORTIVA/ACTIVIDAD FISICA Y DEPORTE	25	0,34%
CAMPUS BARRANCABERMEJA	24	0,33%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	23	0,31%
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES	16	0,22%
OPERACION Y MATENIMIENTO ELECTROMECHANICO / ING ELECTROMECHANICA	16	0,22%
EXTENCION INSTITUCIONAL	15	0,20%
MERCADEO Y PROTOCOLO INSTITUCIONAL	12	0,16%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	11	0,15%
DIRECCION DE INVESTIGACION Y EXTENSION	11	0,15%
CAMPUS PIEDECUESTA	10	0,14%
ELECTRICIDAD INDUSTRIAL/ING ELECTRICA	10	0,14%
LEVANTAMIENTOS TOPOGRAFICOS/ING EN TOPOGRAFIA	10	0,14%
BANCA Y FINANZAS	9	0,12%
AGROINDUSTRIAL	7	0,10%
CONTABILIDAD	7	0,10%
DISEÑO DE MODAS	7	0,10%
SOPORTE AL ESTUDIANTE - RECURSOS INFORMATICOS	7	0,10%
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	6	0,08%
TECNOLOGIA ELECTRONICA/ ING ELECTRONICA	6	0,08%
CAMPUS VELEZ	5	0,07%
GESTION DE SISTEMA DE TELECOMUNICACIONES/ING TELECOMUNICACIONES	5	0,07%
RECTORIA	5	0,07%
GESTION DOCUMENTAL	3	0,04%
OFICINA JURIDICA	3	0,04%
DIRECCION DE REGIONALIZACION	2	0,03%
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES E INGENIERIAS	2	0,03%
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONOMICAS	2	0,03%
RECURSOS DE INFORMACION PARA LA ENSEANZA Y EL APRENDIZAJE	2	0,03%
RECURSOS FISICOS	2	0,03%
COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	1	0,01%

CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0,01%
ICETEX	1	0,01%
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1	0,01%
TOTAL	7332	100%

Para la fecha de elaboración del informe de PQRDSyF del segundo 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 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	344	46,11%
SECRETARIA GENERAL	82	10,99%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	75	10,05%
O.R.I.	51	6,84%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	21	2,82%
EDUCACION VIRTUAL Y TIC	20	2,68%
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	16	2,14%
RECURSOS INFORMATICOS	15	2,01%
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15	2,01%
GESTION EMPRESARIAL /ADMINISTRACION DE EMPRESAS	13	1,74%
RECTORIA	11	1,47%
REPORTES - FINANCIERA	9	1,21%
OFICINA JURIDICA	7	0,94%
CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA	6	0,80%
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	6	0,80%
DEPORTIVA/ACTIVIDAD FISICA Y DEPORTE	6	0,80%
EXTENCION INSTITUCIONAL	6	0,80%
GESTION DOCUMENTAL	5	0,67%
INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL / TECN. PETROLEOS	5	0,67%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	4	0,54%
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES	3	0,40%
DEVOLUCIONES - FINANCIERA	3	0,40%
FONDO EMPRENDER	3	0,40%
MERCADEO Y PROTOCOLO INSTITUCIONAL	3	0,40%
OPERACION Y MATENIMIENTO ELECTROMECHANICO / ING ELECTROMECHANICA	3	0,40%
SISTEMAS /DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS	3	0,40%
GESTION DE SISTEMA DE TELECOMUNICACIONES/ING TELECOMUNICACIONES	2	0,27%
RECURSOS FISICOS	2	0,27%
TECNOLOGIA ELECTRONICA/ ING ELECTRONICA	2	0,27%

DIRECCION DE INVESTIGACION Y EXTENSION	1	0,13%
ICETEX	1	0,13%
MANEJO DE RECURSOS AMBIENTALES/ING AMBIENTAL	1	0,13%
OFICINA DE AUTOEVALUACION Y CALIDAD	1	0,13%
PRENSA Y MEDIOS DE REPRESENTACION INSTITUCIONAL	1	0,13%
TOTAL	746	100%

Para la fecha de elaboración del informe de PQRDSyF del SEGUNDO trimestre de 2024, se registraron un total de 746 PQRDSyF en el correo institucional peticiones@correo.uts.edu.co y el formulario electrónico de PQRDSyF, direccionadas a 34 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 SEGUNDO trimestre de 2024, se registraron 12 quejas de los ciudadanos, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

DEPENDENCIA	DESCRIPCION	NUMERO DE QUEJAS	PORCENTAJE
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	CERTIFICADOS ACADÉMICOS, PROCESO DE INSCRIPCION	10	83%
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES	TEMAS ACADEMICOS	1	8%
O.R.I.	POLITICA DE GRATUIDAD/MATRICULA CERO	1	8%
TOTAL		12	100%

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

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

DEPENDENCIA	NUMERO DE QUEJAS	DESCRIPCION
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	10	PROCESOS DE INSCRIPCIÓN A PROGRAMAS ACADÉMICOS

14. RECLAMOS

Para el SEGUNDO trimestre de 2024, se registró un reclamo de un usuario, con asunto por solicitud de correo institucional por parte del grupo de Recursos Informáticos.

15. SUGERENCIAS

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

16. DENUNCIAS

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

17. FELICITACIONES

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

18. PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE

Para este SEGUNDO 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 SEGUNDO 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 SEGUNDO 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.

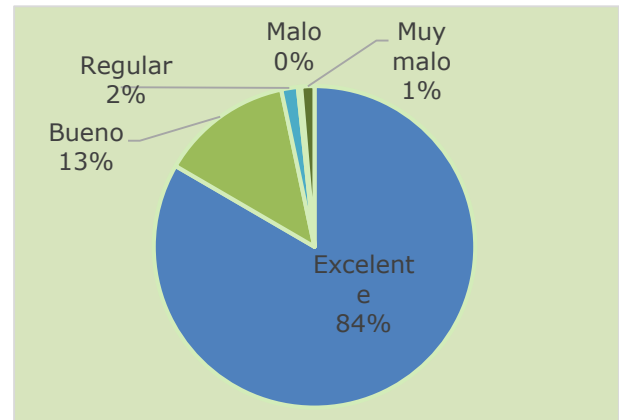
En total 301 usuarios diligenciaron la encuesta divididos de la siguiente manera:

POBLACION A LA QUE SE LE REALIZO LA ENCUESTA			
ESTUDIANTES	DOCENTES	FUNCIONARIOS	PUBLICO EN GENERAL
241	7	2	51

Obteniéndose los siguientes resultados:

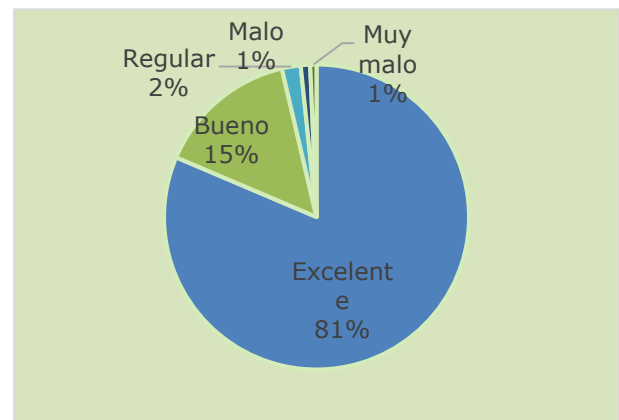
Para la pregunta 1. ¿Los servicios prestados por el personal de las Unidades Tecnológicas de Santander fueron?; con un 84 % de las respuestas califican Excelente los y un 13 % con Bueno para satisfacer con un **97%** los servicios prestados por nuestro personal.

Excelente	251
Bueno	40
Regular	5
Malo	1
Muy malo	4



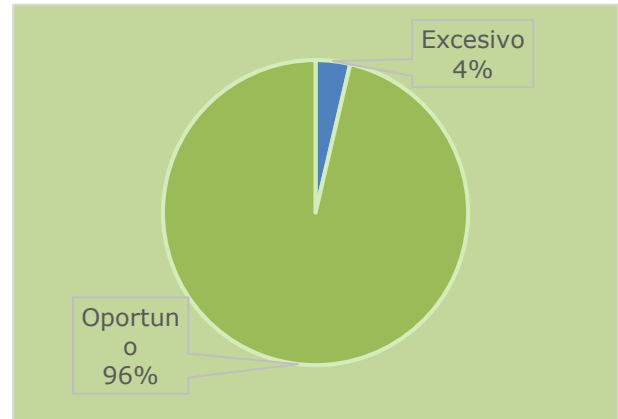
Para la pregunta 2. ¿La facilidad en el acceso a la información a través de las plataformas o canales virtuales, fue?; La facilidad al acceso a la información a través de nuestras plataformas o canales virtuales fue calificado por un **81%** de los usuarios como **Excelente** y un **15%** como **Bueno** para alcanzar un **96%** de satisfacción para el acceso a la información.

Excelente	245
Bueno	45
Regular	6
Malo	3
Muy malo	2



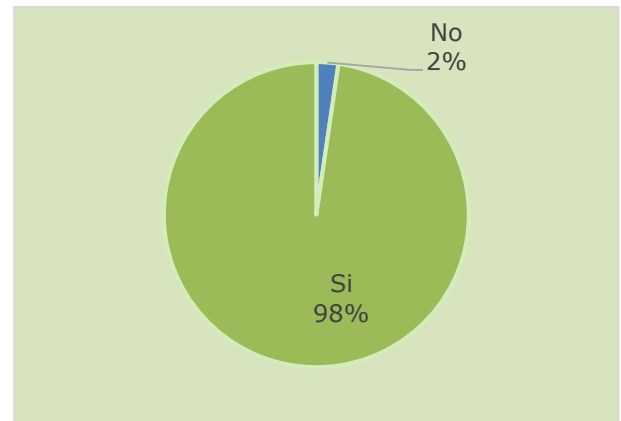
Para la pregunta 3. ¿Considera que el tiempo de espera para la atención a su solicitud fue?; En un **96%** de los usuarios consideraron que el tiempo de espera fue **Oportuno** para dar solución a su petición o inquietud.

Excesivo	11
Oportuno	290



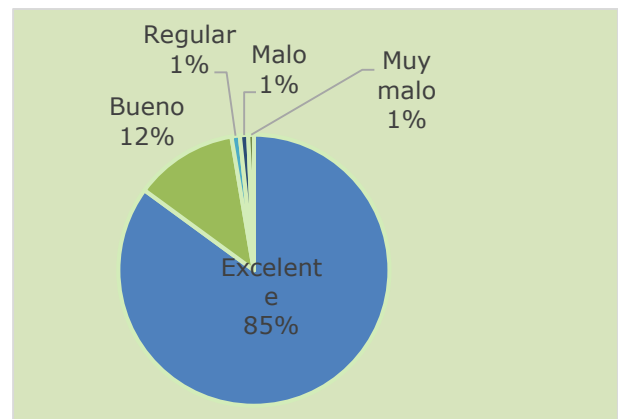
Para la pregunta 4. ¿La información suministrada por nuestro funcionario fue clara y despejó sus inquietudes?; El **98%** de los usuarios considera que la información suministrada fue clara y despejó sus inquietudes.

No	7
Si	294



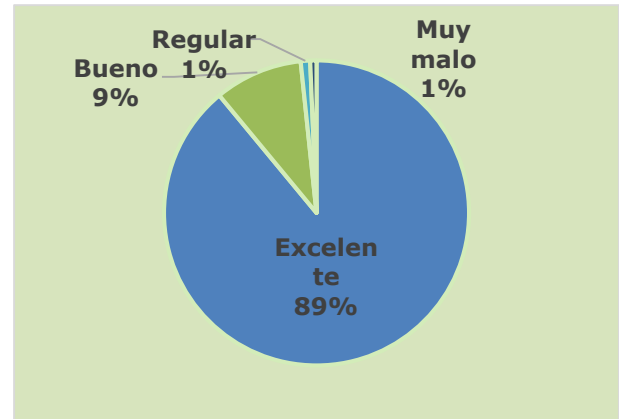
Para la pregunta 5. ¿Cómo califica la atención recibida por parte del funcionario?; los usuarios calificaron en **85%** Excelente y un **12%** como **Buena** alcanzado un **97%** de satisfacción de la atención prestada por nuestros funcionarios fue **Excelente**.

Excelente	256
Buena	37
Regular	3
Malo	3
Muy malo	2



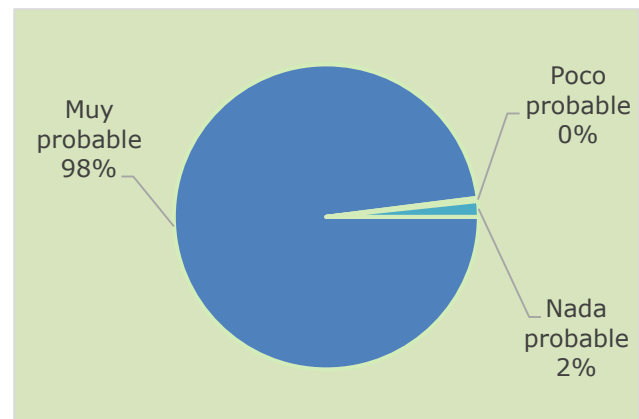
Para la pregunta 6. ¿Cómo califica el grado de cordialidad y respeto con que fue atendido?; 302 usuarios calificaron que el grado de cordialidad y respeto por parte de nuestros funcionarios un **87% Excelente** y un **10%** como **Buena** lográndose un **97%** de aceptación en el servicio.

Excelente	267
Buena	28
Regular	3
Mala	1
Muy mala	2



Para la pregunta 7. Recomendaría a un familiar o amigo los servicios que ofrece las Unidades Tecnológicas de Santander. El **98%** de los usuarios **si recomendaría** a las Unidades Tecnológicas de Santander en sus círculos sociales.

Muy probable	304
Poco probable	1
Nada probable	9



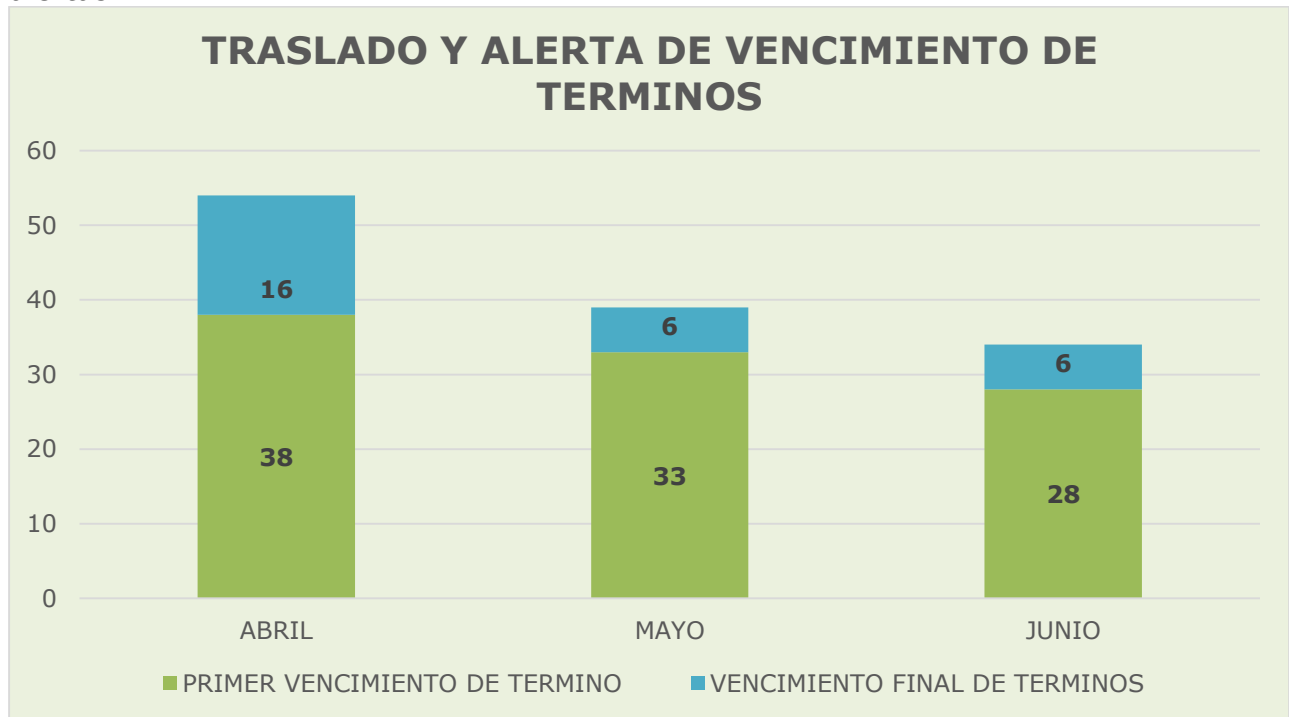
21. GENERACIÓN DE ALERTAS TEMPRANAS PARA LA GESTIÓN DE LAS PQRDSyF.

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 segunda instancia se envía un segundo 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 segundo 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 segundo trimestre se desplegaron cerca de 127 avisos de vencimiento interno de términos mediante alertas manuales, siendo el mes de abril el que mayor número (54) de mensajes de alerta desplegados. En este segundo trimestre se desplegaron 28 avisos finales de vencimiento de términos a las dependencias que no generaron respuesta en el segundo aviso, siendo enero el mes en que más se enviaron estas alertas.



MES	TRASLADADO A DEPENDENCIAS	PRIMER VENCIMIENTO DE TERMINO	VENCIMIENTO FINAL DE TERMINOS
ABRIL	119	38	16
MAYO	116	33	6
JUNIO	167	28	6
TOTAL	402	99	28

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 SEGUNDO 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.

Elaboró:



SANDRA MILENA FERNANDEZ GOMEZ
Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano