



UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Tercer Informe Trimestral de 2024
Grupo de Atención al Ciudadano
OCTUBRE 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.....	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 ATENCIÓN 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, ATENCIÓN TELEFONICA Y PRESENCIAL	13
11. REGISTRO DE ATENCIÓN EFECTIVA	14
12. REGISTRO DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS.....	15
12.1 PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFONICA....	15
12.2. PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CORREO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF.....	16
13. QUEJAS	17
14. RECLAMOS	17
15. SUGERENCIAS.....	17
16. DENUNCIAS	18
17. FELICITACIONES.....	18
18. PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE	18
19. RESPUESTA NEGATIVA AL ACCESO A LA INFORMACION	18
20. RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO.....	18
21. GENERACIÓN DE ALERTAS TEMPRANAS PARA LA GESTIÓN DE LAS PQRDSyF.	20
22. RECOMENDACIONES.	22

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 tercer 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 julio al 30 de septiembre 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, Tercer 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, Tercer 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

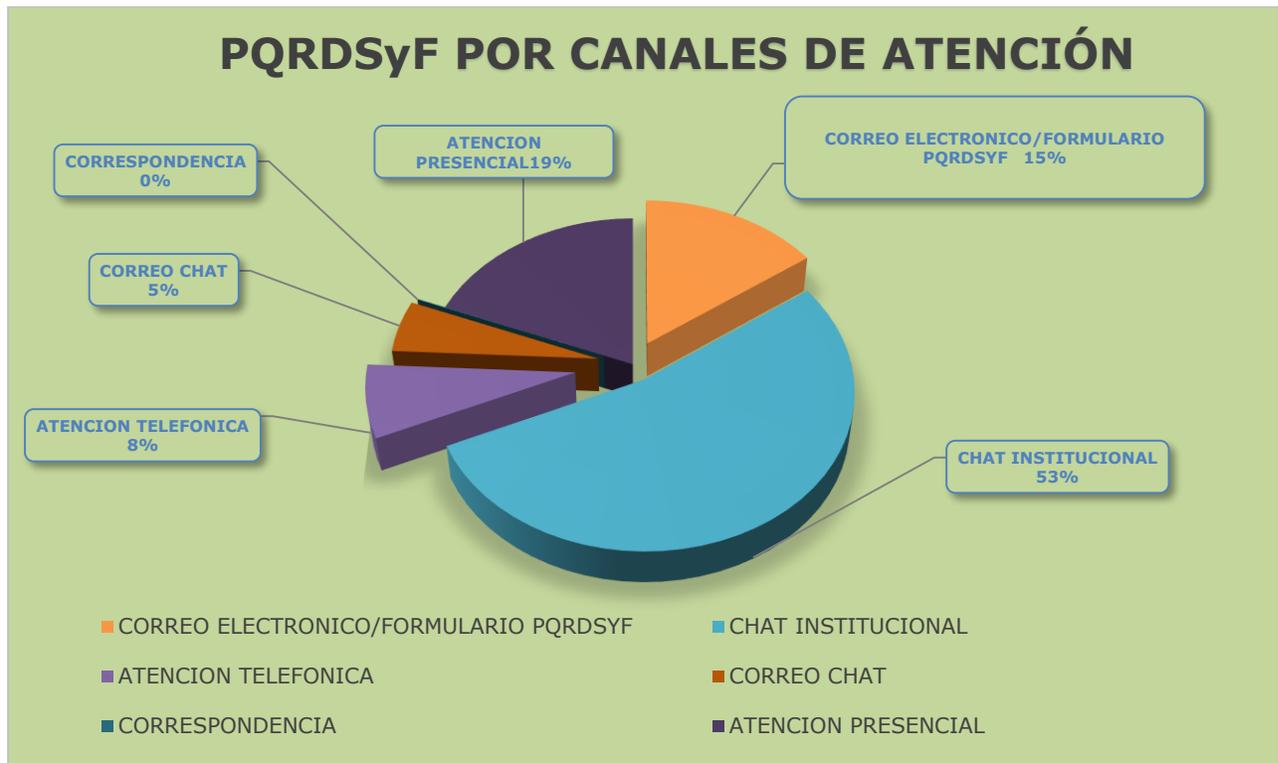
Para el tercer Trimestre de 2024, las Unidades Tecnológicas de Santander recibió un total de 9.816 PQRDSyF (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones), las cuales fueron recibidas por los siguientes canales de atención:

- ✓ 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 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	ATENCION TELEFONICA	CORREO CHAT	CORRESPONDENCIA	ATENCION PRESENCIAL	TOTAL
Julio, Agosto, Septiembre 2024	1487	5225	728	514	7	1855	9816
% PARTICIPACIÓN	15,1%	53,2%	7,4%	5,2%	0,1%	18,9%	100,0%

Como puede observarse se destaca el Canal de Chat en línea con 53.2% de atención efectiva, atención presencial con 18.9%, correo electrónico institucional peticiones@correo.uts.edu.co y formulario electrónico de PQR con 15.1%, la atención telefónica con 7.4%, correo del chat virtual con 5.2%, correspondencia con 0.1%, lo que nos genera un 100% de atención de los canales de atención institucional.

9. MODALIDAD DE PETICION DE LAS PQRDSyF.

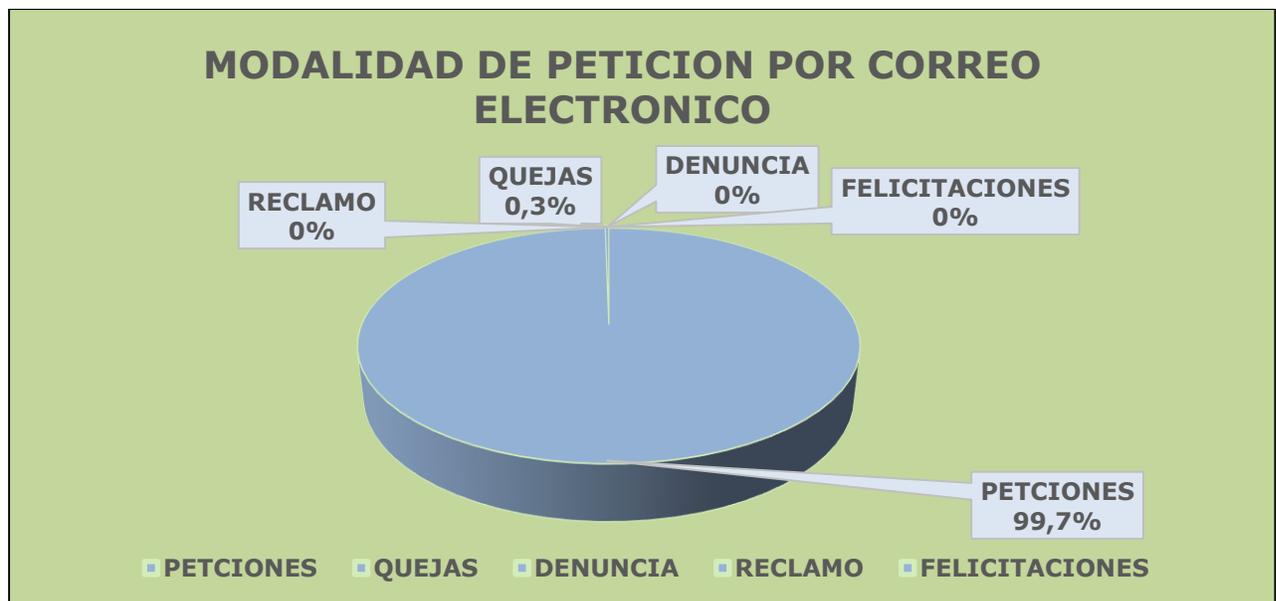
A continuación, se hace el análisis sobre los temas de servicio y de información de las PQRDSyF recibidos en el correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co, formulario

electrónico de PQRDSyF, atención presencial, atención telefónica, chat en línea, que se trataron en el tercer trimestre de 2024 en las UTS.

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

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
1483	4	0	0	0	1487
99,7%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Para este tercer 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: 1487 PQRDSyF de las cuales el 99,7% fueron peticiones en general, donde se evidencia que el 0,3% corresponden a quejas hechas por los usuarios, y no se presentaron denuncias, reclamos y felicitaciones en este periodo.

9.2. MODALIDAD DE PETICION POR CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, 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 84.9% 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 tercer 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 100% de peticiones en general.

10. TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF

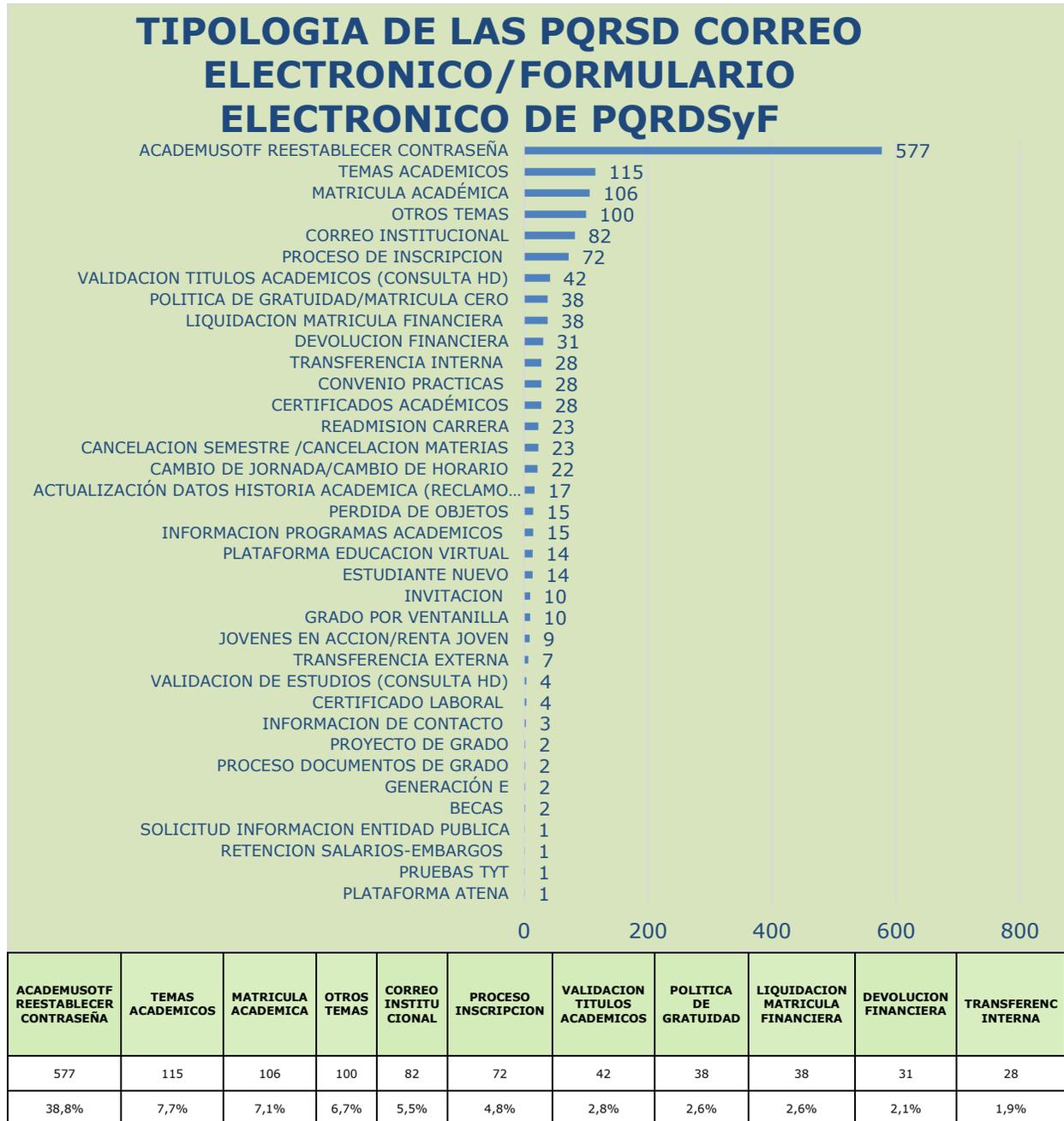
Las Unidades Tecnológicas de Santander a través del Grupo de Atención al Ciudadano, ha definido tipologías de las PQRDSyF teniendo en cuenta las diferentes clases de peticiones, con el fin de clasificar las PQRDSyF por sus características similares e informar a la ciudadanía de cuáles son los temas más frecuentes de las comunicaciones que nos remiten los ciudadanos, por lo que se tomaron los motivos más recurrentes, recibidos en el tercer trimestre de 2024, estableciéndose la tipología de la siguiente forma:

TIPIFICACION PQRDSyF
ACTUALIZACIÓN DATOS HISTORIA ACADEMICA (RECLAMO HD)
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
GRADO POR VENTANILLA
DEVOLUCION FINANCIERA
ESTUDIANTE NUEVO
EVALUACION DOCENTE
FACTURA ELECTRONICA
FELICITACION
GENERACIÓN E
INFORMACION DE CONTACTO
INFORMACION PROGRAMAS ACADEMICOS
INVITACION
JOVENES EN ACCION/RENTA JOVEN
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
RETENCION SALARIOS-EMBARGOS
SOLICITUD INFORMACION ENTIDAD PUBLICA
TEMAS ACADEMICOS
TRANSFERENCIA EXTERNA
TRANSFERENCIA INTERNA
VALIDACION DE ESTUDIOS (CONSULTA HD)
VALIDACION TITULOS ACADEMICOS (CONSULTA HD)

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.

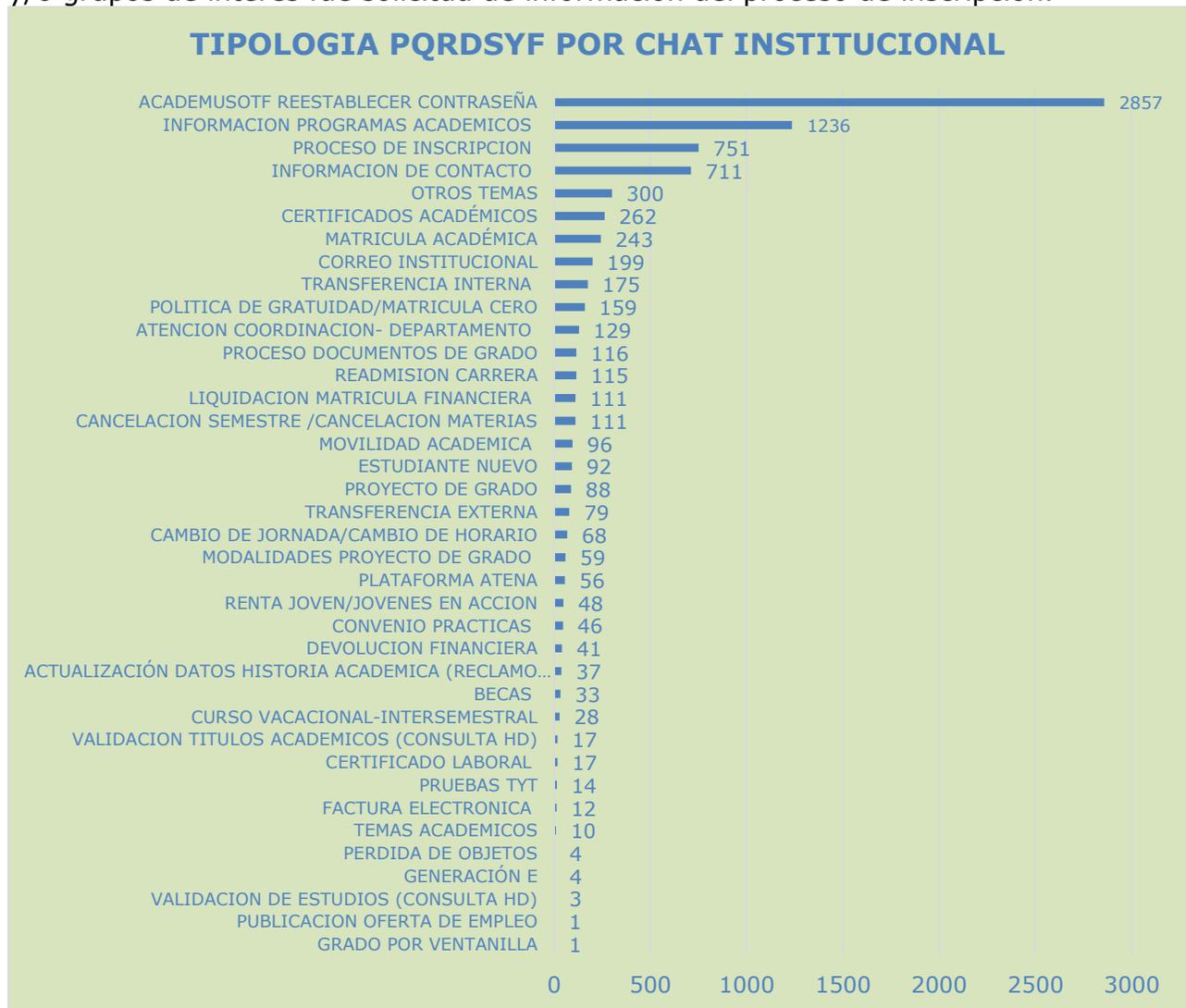
En el correo electrónico institucional de peticiones y formulario electrónico de PQRDSyF, se recibieron en total 1.487 PQRDSyF, evidenciándose que la información que más solicitaron los usuarios y/o grupos de interés fue el proceso de reestablecer contraseña academusotf.



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 38.8%, temas de índole académico con 7.7%, matrícula académica con 7.1%, otros temas (tales como servicios académicos, servicios de bienestar institucional, valores pecuniarios, cursos de idiomas, información sobre procesos académico como habilitaciones, supletorios...) con 6.7%, correo institucional con 5.5%, proceso de inscripción con 4.8%, validación de títulos académicos con 2.8%, política de gratuidad con 2.6%, liquidación matrícula financiera 2.6%, devolución financiera con 2.1%, transferencia interna con 1.9% y con 17.4% para el restante de las tipificaciones.

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

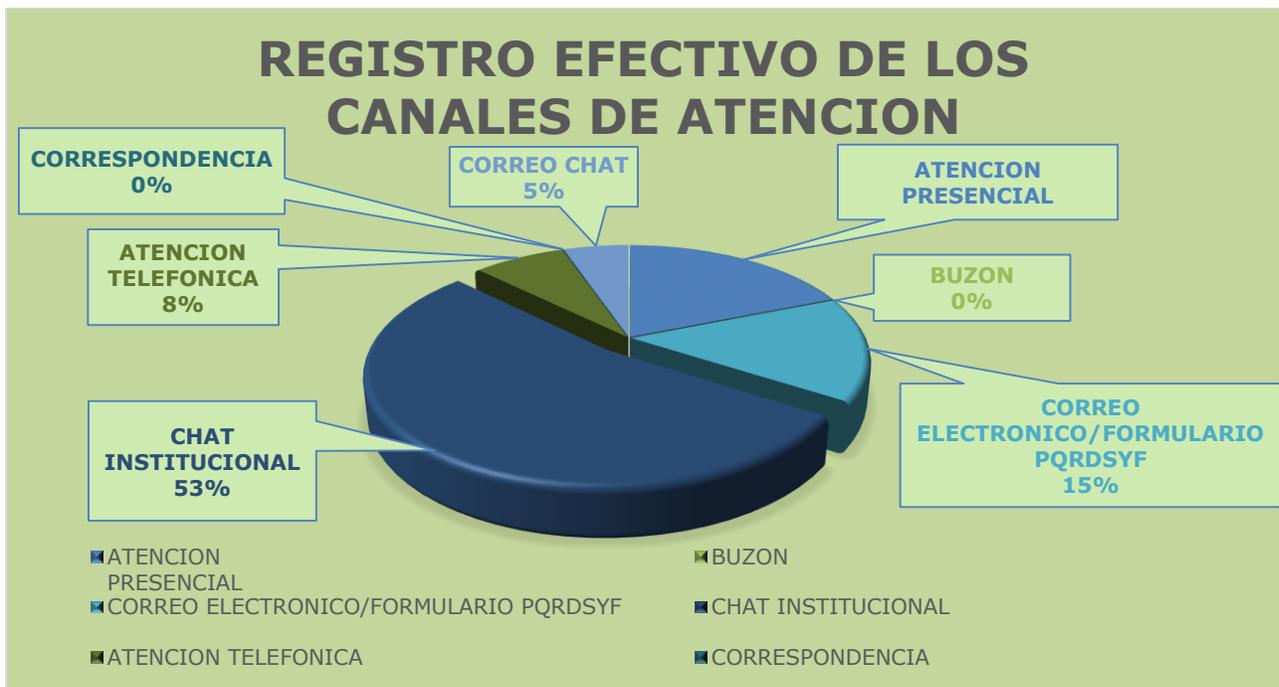
En el chat en línea institucional, correo chat institucional, correo chat, atención telefónica y presencial, se evidencio que la información que más solicitaron los usuarios y/o grupos de interés fue solicitud de información del proceso de inscripción.



ACADEMUSOTF REESTABLECER CONTRASEÑA	INFORMACION PROGRAMAS ACADEMICOS	PROCESO INSCRIPC	INFORMACION DE CONTACTO	OTROS TEMAS	CERTIFICADOS ACADEMICOS	MATRICULA ACADEMICA	CORREO INSTITUCIONAL	TRANSFERENCIA INTERNA	POLITICA DE GRATUIDAD
2857	1236	751	711	300	262	243	199	175	159
34,30%	14,84%	9,02%	8,54%	3,60%	3,15%	2,92%	2,39%	2,10%	1,91%

En el chat en línea institucional, correo chat institucional, correo chat, atención telefónica y presencial, observamos que el mayor porcentaje de PQRDSyF es la solicitud de restablecimiento y/o cambio de usuario y/o contraseña de Academusoft con 34.30%, información sobre programas académicos con 14.84%, proceso de inscripción con un 9.02%, información de contacto (correos electrónicos y extensiones telefónicas) con 8.54%, otros temas (tales como servicios de bienestar institucional, valores pecuniarios, fechas de grados, información sobre procesos académico como habilitaciones, supletorios...) con 3.60%, certificados académicos 3.15%, matrícula académica con 2.92%, correo institucional con 2,39%, transferencia interna 2.10%, política de gratuidad/matricula cero con 2,65% y con un porcentaje del 17.23% 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	1855	0	1487	5225	728	7	514	9816
% PARTICIPACIÓN	18,9%	0,0%	15,1%	53,2%	7,4%	0,1%	5,2%	100%
PRESENCIAL			VIRTUAL					
18,90%			81,10%					

Para el tercer 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	7086	85,08%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	235	2,82%
RECURSOS INFORMATICOS	191	2,29%
O.R.I.	154	1,85%
EDUCACION VIRTUAL Y TIC	152	1,82%
CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA	60	0,72%
GESTION EMPRESARIAL /ADMINISTRACION DE EMPRESAS	49	0,59%
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	48	0,58%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	43	0,52%
SECRETARIA GENERAL	43	0,52%
INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL / TECN. PETROLEOS	29	0,35%
DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS/ ING DE SISTEMAS	26	0,31%
DEPORTIVA/ACTIVIDAD FISICA Y DEPORTE	19	0,23%
MERCADEO/MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES	17	0,20%
DIRECCION DE INVESTIGACION Y EXTENSION	17	0,20%
MANEJO DE RECURSOS AMBIENTALES/ING AMBIENTAL	15	0,18%
OPERACION Y MATENIMIENTO ELECTROMECHANICO / ING ELECTROMECHANICA	15	0,18%
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES	13	0,16%
GESTION DE SISTEMA DE TELECOMUNICACIONES/ING TELECOMUNICACIONES	12	0,14%
CONTABILIDAD	11	0,13%
CAMPUS BARRANCABERMEJA	11	0,13%
EXTENSION INSTITUCIONAL	8	0,10%
DISEÑO DE MODAS	7	0,08%
TECNOLOGIA ELECTRONICA/ ING ELECTRONICA	7	0,08%
CAMPUS PIEDECUESTA	7	0,08%
BANCA Y FINANZAS	6	0,07%
MERCADEO Y PROTOCOLO INSTITUCIONAL	6	0,07%
LEVANTAMIENTOS TOPOGRAFICOS/ING EN TOPOGRAFIA	5	0,06%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	5	0,06%
RECURSOS DE INFORMACION PARA LA ENSEANZA Y EL APRENDIZAJE	5	0,06%
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONOMICAS	5	0,06%
GESTION DOCUMENTAL	4	0,05%
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	4	0,05%
AGROINDUSTRIAL	3	0,04%
ELECTRICIDAD INDUSTRIAL/ING ELECTRICA	2	0,02%
DIRECCION DE REGIONALIZACION	2	0,02%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS	1	0,01%

ICETEX	1	0,01%
OFICINA DE DESARROLLO ACADEMICO	1	0,01%
OFICINA JURIDICA	1	0,01%
RECTORIA	1	0,01%
CAMPUS VELEZ	1	0,01%
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONOMICAS	1	0,01%
TOTAL	8329	100%

Para la fecha de elaboración del informe de PQRDSyF del tercer trimestre de 2024, se registraron un total de 8.329 PQRDSyF, direccionadas a 43 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	947	63,69%
O.R.I.	76	5,11%
RECURSOS INFORMATICOS	75	5,04%
SECRETARIA GENERAL	66	4,44%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	60	4,03%
EDUCACION VIRTUAL Y TIC	57	3,83%
REPORTES - FINANCIERA	32	2,15%
DEVOLUCIONES	20	1,34%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	19	1,28%
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	18	1,21%
COORDINACION ING SISTEMAS /DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS	16	1,08%
COORDINACION GESTION EMPRESARIAL	12	0,81%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	9	0,61%
COORDINACIÓN DE DEPORTIVA	8	0,54%
RECTORIA	8	0,54%
COORDINACION CONTABILIDAD FINANCIERA	7	0,47%
COORDINACION DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO ELECTROMECHANICO	7	0,47%
GESTION DOCUMENTAL	5	0,34%
OFICINA JURIDICA	5	0,34%
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES	5	0,34%
COORDINACION INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL	4	0,27%
CAMPUS PIEDECUESTA	4	0,27%
CAMPUS BARRANCABERMEJA	4	0,27%
COORDINACION MANEJOS AMBIENTALES	4	0,27%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	3	0,20%
COORDINACION DISEÑO DE MODAS	3	0,20%
COORDINACION DE MERCADEO Y MARKETING	3	0,20%

COORDINACION LEVANTAMIENTOS TOPOGRAFICOS	2	0,13%
MERCADEO Y PROTOCOLO INSTITUCIONAL	2	0,13%
EXTENCION INSTITUCIONAL	1	0,07%
DIRECCION DE INVESTIGACIONES	1	0,07%
COORDINACION BANCA Y FINANZAS	1	0,07%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0,07%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS	1	0,07%
COORDINACION ELECTRONICA/ ING ELECTRONICA	1	0.07%
TOTAL	1487	100%

Para la fecha de elaboración del informe de PQRDSyF del tercer trimestre de 2024, se registraron un total de 1487 PQRDSyF en el correo institucional peticiones@correo.uts.edu.co y el formulario electrónico de PQRDSyF, direccionadas a 35 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), encontrándose que el Grupo de atención al ciudadano tramito el 63.69% de las peticiones.

13. QUEJAS

En este tercer trimestre de 2024, se registraron 4 quejas de los ciudadanos, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

DEPENDENCIA	ASUNTO QUEJA	NUMERO DE QUEJAS	PORCENTAJE
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	DOCUMENTOS PROCESO DE GRADO	1	25%
SECRETARIA GENERAL	GRADO POR VENTANILLA	1	25%
COORDINACION DE MERCADEO	PROCESO DOCUMENTOS DE GRADO	1	25%
O.R.I.	POLITICA DE GRATUIDAD/MATRICULA CERO	1	25%
TOTAL		4	100%

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

Para este tercer trimestre de 2024, NO se presentaron quejas reiterativas, con los procesos de inscripción, certificados académicos y transferencias internas.

14. RECLAMOS

Para el tercer trimestre de 2024, NO se registraron reclamos de los ciudadanos, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

15. SUGERENCIAS

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

16. DENUNCIAS

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

17. FELICITACIONES

Para el tercer 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 tercer 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 tercer 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 tercer trimestre del año 2024 ha dispuesto la encuesta de satisfacción del usuario Formato F-GA-35, la cual compartida al usuario por medio de formulario FORMS para su diligenciamiento de forma voluntaria.

En total 425 usuarios diligenciaron la encuesta divididos de la siguiente manera:

POBLACION A LA QUE SE LE REALIZO LA ENCUESTA			
ESTUDIANTES	DOCENTES	FUNCIONARIOS	PUBLICO EN GENERAL
350	8	1	66

Obteniéndose los siguientes resultados:

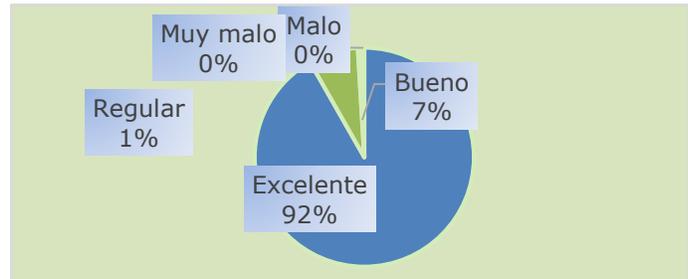
Para la pregunta 1. ¿Los servicios prestados por el personal de las Unidades Tecnológicas de Santander fueron?; con un 93 % de las respuestas califican Excelente los y un 5 % con Bueno para satisfacer con un 98% los servicios prestados por nuestro personal.

Excelente	400
Bueno	22
Regular	2
Malo	1
Muy malo	0



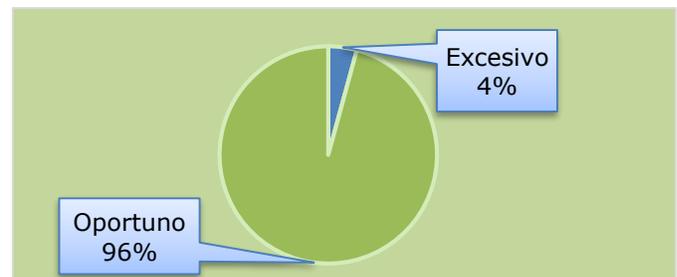
Para la pregunta 2. ¿La facilidad en el acceso a la información a través de las plataformas o canales virtuales, fue?; La facilidad al acceso a la información a través de nuestras plataformas o canales virtuales fue calificado por un 92% de los usuarios como Excelente y un 7% como Bueno para alcanzar un 99% de satisfacción para el acceso a la información.

Excelente	390
Bueno	31
Regular	2
Malo	1
Muy malo	1



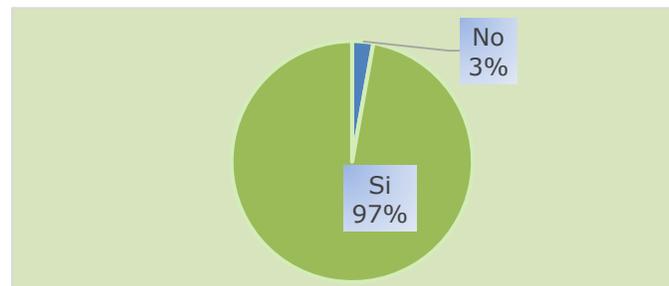
Para la pregunta 3. ¿Considera que el tiempo de espera para la atención a su solicitud fue?; En un 96% de los usuarios consideraron que el tiempo de espera fue Oportuno para dar solución a su petición o inquietud.

Excesivo	18
Oportuno	407



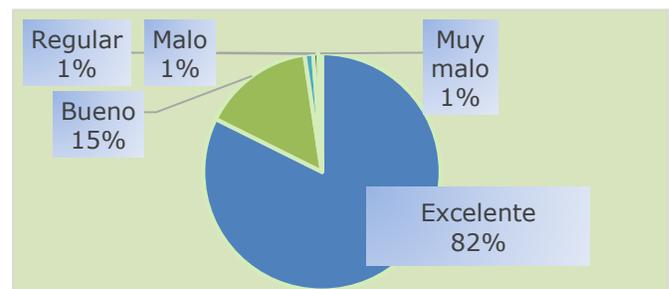
Para la pregunta 4. ¿La información suministrada por nuestro funcionario fue clara y despejó sus inquietudes?; El 97% de los usuarios considera que la información suministrada fue clara y despejó sus inquietudes.

No	12
Si	413



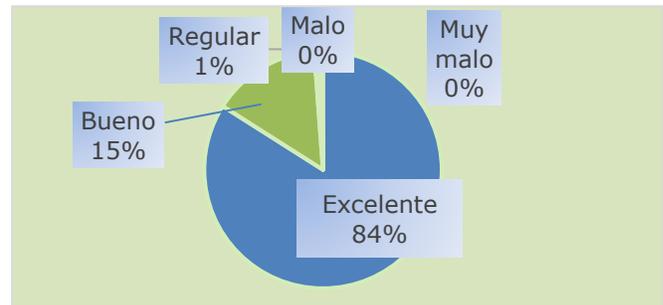
Para la pregunta 5. ¿Cómo califica la atención recibida por parte del funcionario?; los usuarios calificaron en 82 % Excelente y un 15% como Bueno alcanzado un 97% de satisfacción de la atención prestada por nuestros funcionarios fue Excelente.

Excelente	350
Bueno	65
Regular	5
Malo	3
Muy malo	2



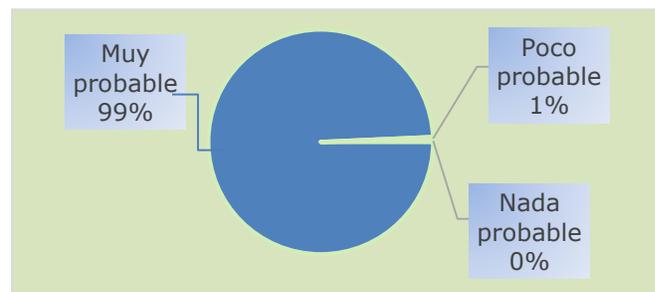
Para la pregunta 6. ¿Cómo califica el grado de cordialidad y respeto con que fue atendido? Los usuarios calificaron que el grado de cordialidad y respeto por parte de nuestros funcionarios un 84% Excelente y un 15% como Bueno lográndose un 99% de aceptación en el servicio.

Excelente	357
Bueno	63
Regular	3
Malo	1
Muy malo	1



Para la pregunta 7. Recomendaría a un familiar o amigo los servicios que ofrece las Unidades Tecnológicas de Santander. El 99% de los usuarios si recomendaría a las Unidades Tecnológicas de Santander en sus círculos sociales.

Muy probable	423
Poco probable	2
Nada probable	1



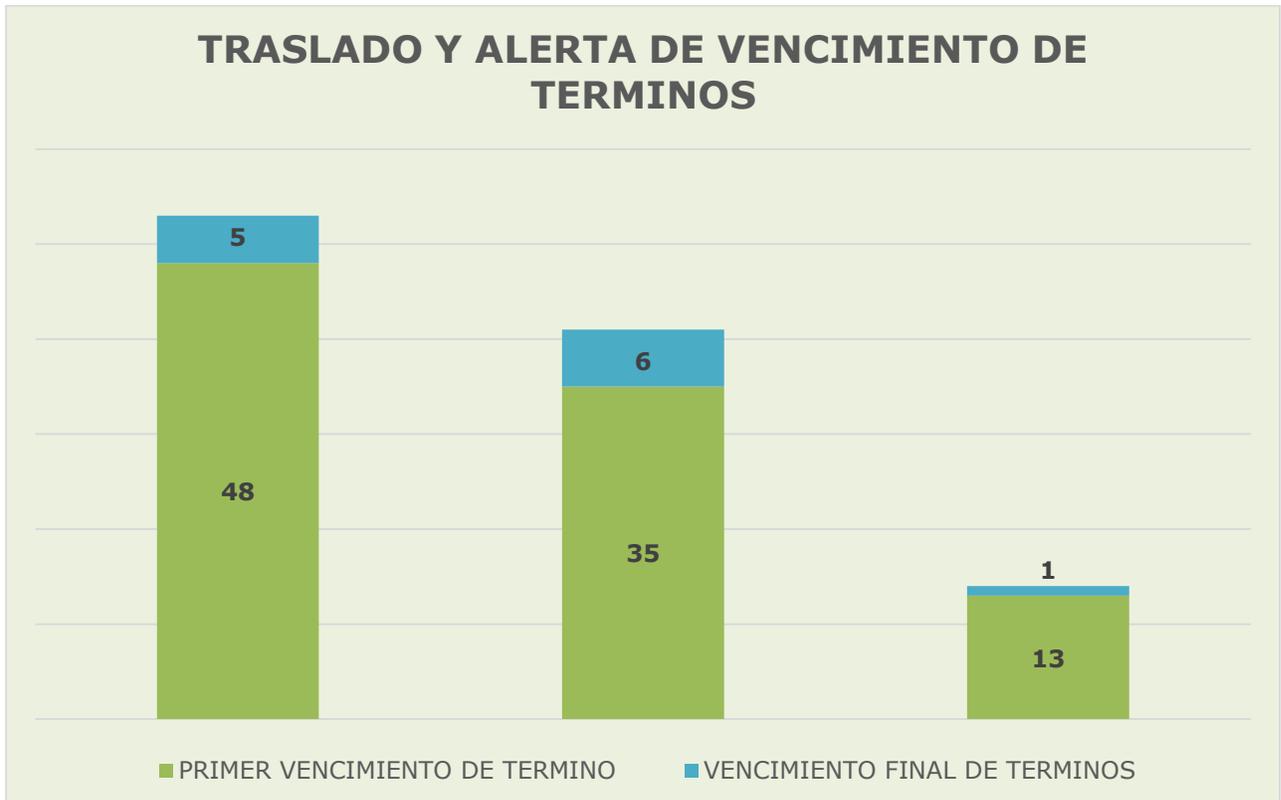
21. GENERACIÓN DE ALERTAS TEMPRANAS PARA LA GESTIÓN DE LAS PQRDSyF.

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 tercer 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 tercer aviso no se recibe respuesta de la petición, se envía un tercer AVISO FINAL DE VENCIMIENTO DE TÉRMINOS indicado la última fecha disponible para dar respuesta dentro de los términos de ley.

En el tercer trimestre se desplegaron cerca de 96 avisos de vencimiento interno de términos mediante alertas manuales, siendo el mes de julio el mayor número (48) de mensajes de alerta desplegados. En este tercer trimestre se desplegaron 12 avisos finales de vencimiento de términos a las dependencias que no generaron respuesta en

el primer aviso, siendo septiembre el mayor número (13) en que más se enviaron estas alertas.



MES	TRASLADADO A DEPENDENCIAS	PRIMER VENCIMIENTO DE TERMINO	VENCIMIENTO FINAL DE TERMINOS
JULIO	266	48	5
AGOSTO	166	35	6
SEPTIEMBRE	116	13	1
TOTAL	548	96	12

Finalmente, el grupo de atención al ciudadano cuando 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 tercer 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