



UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

Informe Primer Trimestre de 2019

Grupo de Atención al Ciudadano

Marzo 2019

## **INTRODUCCIÓN**

El Grupo de Atención al Ciudadano en busca de una mejora continua en la prestación del Servicio, centra sus esfuerzos en brindar una atención amable, con seriedad y respeto hacia nuestros ciudadanos.

El compromiso es siempre estar atentos a las expectativas de la comunidad educativa, el escuchar con atención, mostrar interés y comprender sus necesidades, para realizar un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos, con el fin de hacer la diferencia, mejorando los niveles de satisfacción y confianza de nuestros usuarios, entendiéndose estos como la ciudadanía en general, los estudiantes, docentes, empleados y/o funcionarios que interactúan en nuestra comunidad.

Para esto pone a disposición de sus usuarios canales de atención que son los medios y espacios a los cuales los ciudadanos pueden acceder para realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, realizar consultas, sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones, denuncias y/o cualquier asistencia relacionada con las funciones de la Institución.

Las peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones (PQRSDF) entregados por los usuarios y comunidad en general a las Unidades Tecnológicas de Santander, son recibidos y radicados por el Grupo de Atención al Ciudadano y direccionados a la oficina competente de dar respuesta. Una vez resuelto el requerimiento y proyectada la respuesta la oficina responsable se la envía de manera pronta al peticionario y con copia de la misma al correo del Grupo de Atención al Ciudadano.

El presente informe se elabora presentando un análisis de la información recopilada a través del registro institucional R-GA-33 (RADICACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PQRSDF), y registros internos de la oficina.

## **I. OBJETIVO GENERAL**

Presentar informe de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, denuncias y/o Felicitaciones, recibidas a través de los diferentes canales de Atención al Ciudadano, dispuestos por las Unidades Tecnológicas de Santander durante el Primer Trimestre de 2019.

## **II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Presentar la información correspondiente de la gestión realizada por las diferentes Oficinas Administrativas y las Unidades Académicas, con respecto a las PQRSDF presentadas por los Ciudadanos/Usuarios y la comunidad en general a través de los siguientes canales de Atención al Ciudadano, habilitados por las Unidades Tecnológicas de Santander para la recepción de las PQRSDF:

### 1. Virtual

- 1.1. Formato institucional de las Unidades Tecnológicas de Santander.

<http://uts.edu.co/portal/seccion.php?id=300&key=76394165fda5e06774abb785720e0048>

- 1.2. Correo Institucional: [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co)

- 1.3. Chat: <http://www.uts.edu.co/portal/>

### 2. Telefónica

- 2.1. Local 6917700 EXT 1000.
- 2.2. Nacional línea gratuita de Atención al Ciudadano 018000 940203

### 3. Ventanilla

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

#### 4. Buzones.

### **III. RESPONSABILIDADES**

Lo establecido por Resolución de Rectoría No. 02-476 de 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”.

ARTÍCULO SEXTO.- La Secretaria General conformará los siguientes grupos de trabajo y sus funciones serán las siguientes:

II. GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO: Corresponde a este grupo establecer dinámicas de trabajo de acuerdo a su ámbito de aplicación y las funciones serán las siguientes:

1. Coordinar la atención, orientación, apoyo y asesoramiento de los ciudadanos que acudan a solicitar información, a requerir documentos o interponer denuncias, quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones.
2. Registrar y controlar las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias, peticiones o felicitaciones interpuestas por los ciudadanos, incluyendo los relacionados en los buzones que están a disposición de los ciudadanos.
3. realizar el seguimiento al trámite de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones interpuestas.
4. Generar periódicamente reportes estadísticos de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones atendidas y del trámite realizado a cada una de ellas.
5. Coordinar la orientación del ciudadano hacia el funcionario responsable de tramitar o atender la denuncia, queja, reclamo, sugerencias o petición según sea el caso.

6. Garantizar la recepción, radicación, clasificación, distribución y control de documentos, datos y elementos y/o correspondencia, derechos de petición y demás solicitudes relacionadas con los asuntos de competencia de la institución, de acuerdo con las normas y procedimientos respectivos
7. Garantizar la oportuna recepción, registro, clasificación, distribución y control de la correspondencia entrante y saliente.
8. Orientar a los estudiantes en el cambio de clave o problemas relacionados con el sistema académico.
9. Garantizar la oportuna recepción y envío de la correspondencia saliente a través del medio de reparto y/o transporte al servicio de la institución.
10. Supervisar la custodia, mantenimiento y conservación de los bienes adscritos a su grupo.
11. Resolver, en el ámbito de su competencia, las solicitudes estudiantiles, profesoriales y derechos de petición en general.
12. Las demás que le asigne el jefe inmediato de acuerdo con la naturaleza del grupo.

## **1. INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS y/o FELICITACIONES**

Para dar cumplimiento a los derechos Constitucionales y legales que tiene el ciudadano de interponer ante la Institución, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones a través de mecanismos de atención, las Unidades tecnológicas de Santander ha dispuesto un formulario para el registro de las PQRSDF disponible en el Portal Universitario en la siguiente ruta:

<http://uts.edu.co/portal/seccion.php?id=300&key=76394165fda5e06774abb785720e0048>

Las Unidades tecnológicas de Santander disponen de un registro institucional para el seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones a ella dirigidas (R-GA-33).

Los asuntos consignados por los ciudadanos a través de los canales de Atención al Ciudadano son direccionados a la coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano, adscrita a la Secretaría General, la cual una vez recibidas las PQRSDF son clasificadas y re-direccionadas a los responsables de dar respuesta al Ciudadano de acuerdo a la competencia.

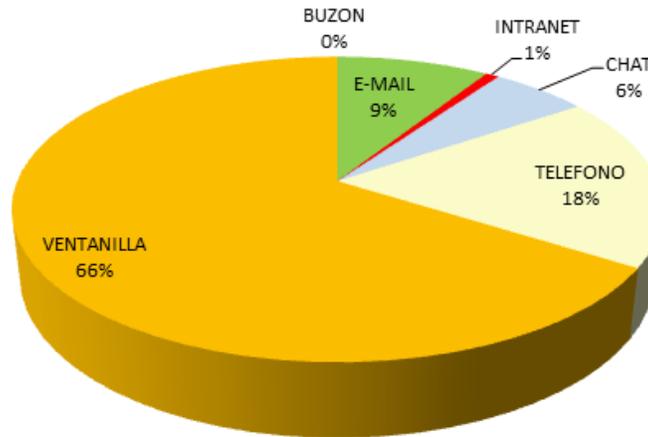
El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o Felicitaciones que fueron registradas en los diferentes canales de atención al ciudadano en el Primer trimestre comprendido entre el 10 de enero de 2019 al 29 de marzo de 2019.

Los distintos asuntos recibidos y radicados son agrupados en categorías según el canal de atención al ciudadano por el cual se recibió, y son los que se observan a continuación:

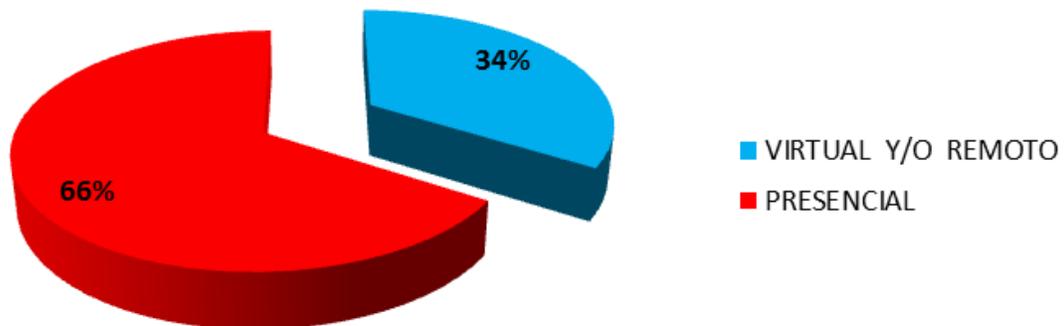
## 1. CANALES DE ATENCION

TABLA No 1 PQRSDF CANALES DE ATENCION							
CANAL DE INGRESO DE LAS PQRSDF	VIRTUAL Y/O REMOTO				PRESENCIAL		TOTAL
	E-MAIL	INTRANET	CHAT	TELEFONO	VENTANILLA	BUZON	
TOTAL GENERAL	378	32	239	766	2754	0	<b>4169</b>
PARTICIPA %	9,07%	0,77%	5,73%	18,37%	66,06%	0,00%	<b>100,00%</b>
	33,94%				66,06%		

**CANAL DE INGRESO DE PQRSDF Y SU PARTICIPACION PORCENTUAL**



**COMPARATIVO PORCENTUAL INGRESO DE PQRSDF VIRTUAL/REMOTO Vs PRESENCIAL**



El Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander ha dispuesto seis canales de atención a sus usuarios, de los cuales cinco son los más utilizados, donde se destaca el canal presencial

por ventanilla, que para este primer trimestre del 2019 se reporta con un aproximado del 66% de atención a nuestros usuarios, seguidos por el canal telefónico 18%, correo electrónico 9%, chat 6% e intranet 1%.

## 2. ANÁLISIS DE LOS TRAMITES O SERVICIOS OBJETO DE PQRSDF

A continuación se hace el análisis sobre los temas de servicio y de información de las PQRSDF que se trataron en el primer trimestre de 2019 en las Unidades Tecnológicas de Santander.

### 2.1 TIPOLOGIA DE LAS PQRSDF

Tabla N° 2. PQRSDF Solicitud de Información.

TABLA No 2 PQRSDF SOLICITUD DE INFORMACION								
TIPO DE PQRSDF	VIRTUAL Y/O REMOTO				PRESENCIAL		TOTAL	%
	SOLICITUD DE INFORMACION				SOLICITUD DE INFORMACION			
E-MAIL	282						282	14,87%
INTRANET		20					20	1,05%
CHAT			239				239	12,60%
TELEFONO				766			766	40,38%
VENTANILLA					590		590	31,10%
BUZON							0	0,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>282</b>	<b>20</b>	<b>239</b>	<b>766</b>	<b>590</b>	<b>0</b>	<b>1897</b>	<b>100,00%</b>

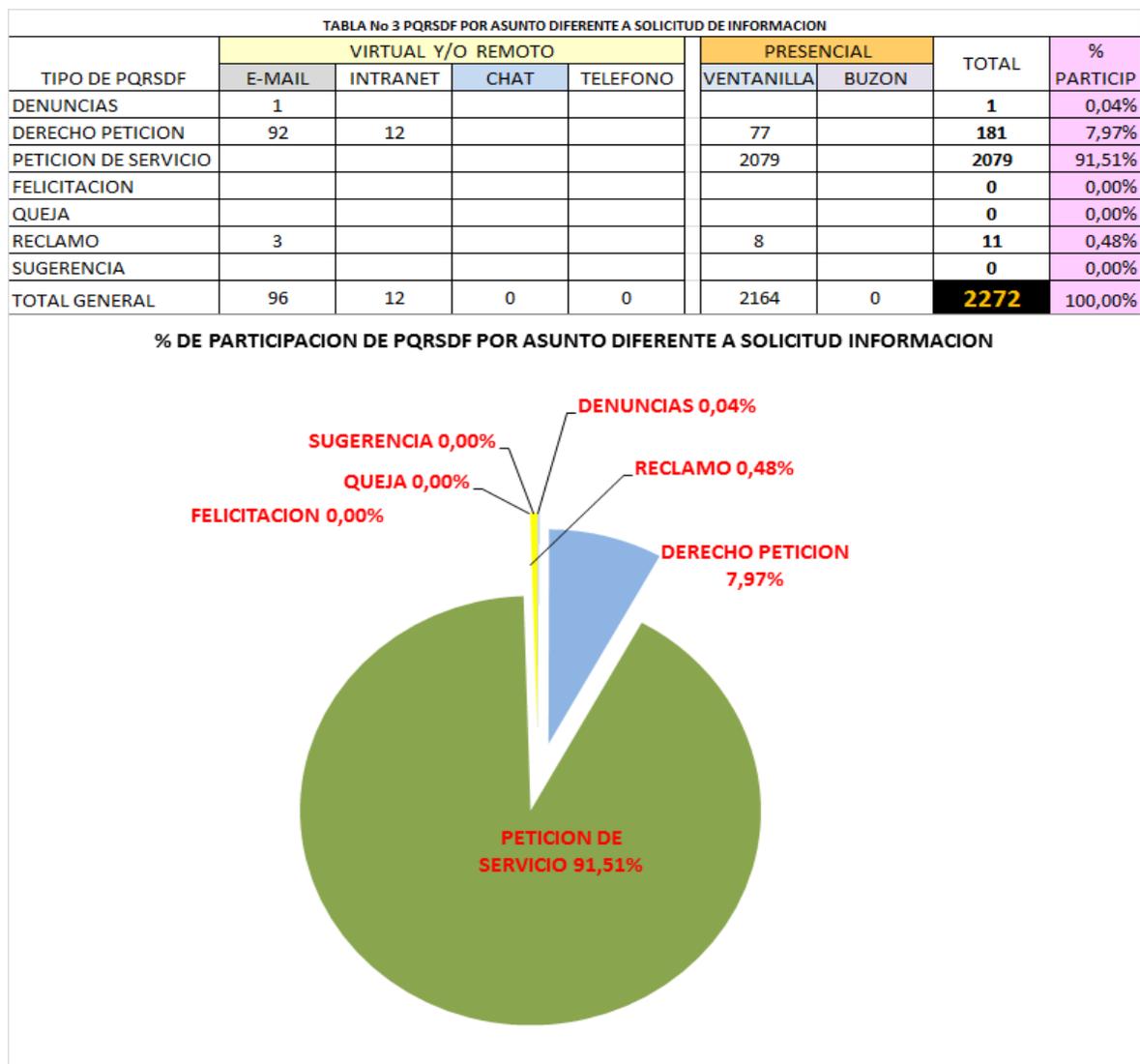


Para este primer trimestre de 2019 podemos apreciar que el canal más utilizado para las solicitudes de información es el canal telefónico, con un

40%, seguido de la ventanilla o canal presencial con un 31%, correo electrónico 15%, chat 13%, intranet 1%.

La información que más solicitaron fue la referente a los programas académicos, el proceso de inscripción y matriculas, becas, sobre todo las de generación E, etc.

Tabla N° 3. PQRSDf Diferentes a Solicitud de Información.

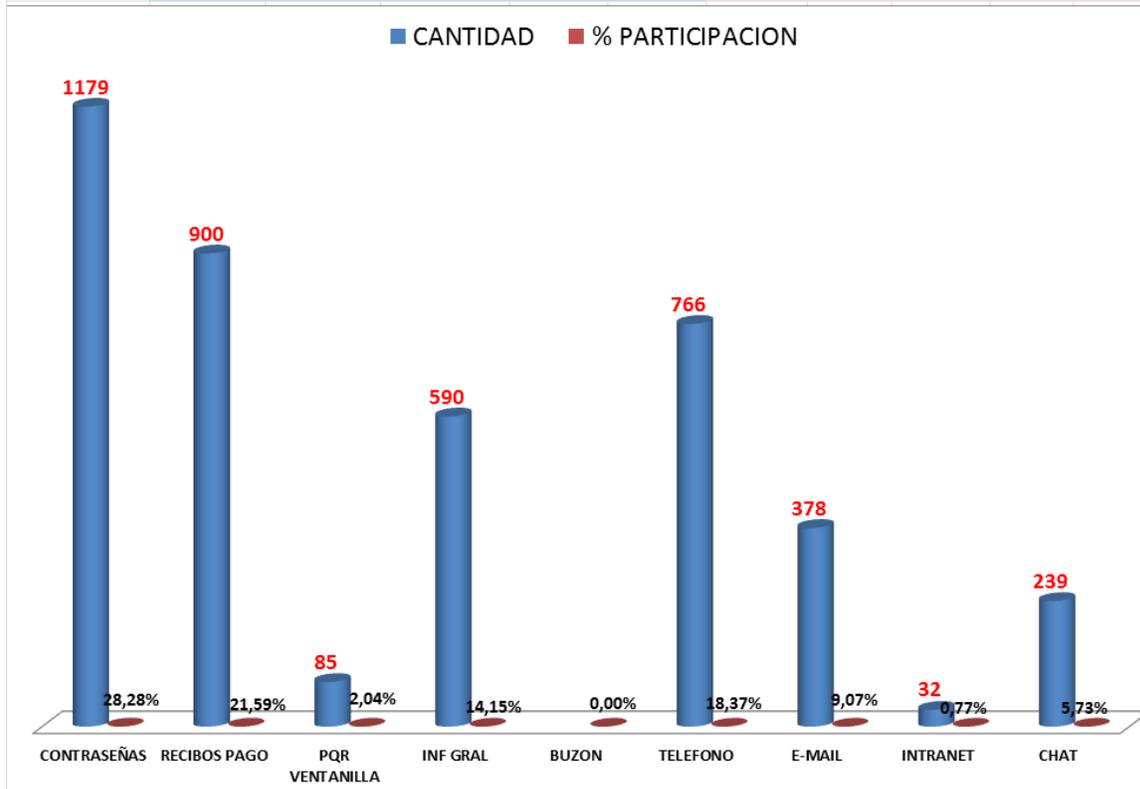


Los valores analizados en esta tabla nos muestran, que el mayor porcentaje de PQRSDf diferente a solicitud de información son las

solicitudes de servicio, con el 91,51%, estas son las solicitudes que nuestros usuarios hacen con referencia a cambio de contraseña, impresión de documentos, impresión de recibos de pago, impresión de registros Institucionales, impresión de inscripción, etc. Seguido tenemos la receptación de los derechos de petición con un 7,97%, y la receptación de los reclamos, quejas y sugerencias que registran muy poco, porcentualmente por debajo del 1% pero que igualmente son importantes.

Tabla N° 4. Registro de Atención Efectiva

Tabla No. 4 Registro Efectivo de los Canales de Atención										
REGISTROS	CONTRASEÑAS	RECIBOS PAGO	PQR VENTANILLA	INF GRAL	BUZON	TELEFONO	E-MAIL	INTRANET	CHAT	TOTAL
CANTIDAD	1179	900	85	590		766	378	32	239	4169
% PARTICIPACION	28,28%	21,59%	2,04%	14,15%	0,00%	18,37%	9,07%	0,77%	5,73%	1,00
	PRESENCIAL 66,06%					VIRTUAL Y/O REMOTA 33,94%				



Para el primer trimestre de 2019, el Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander, registra una atención efectiva de sus usuarios en los diferentes canales de atención, en donde el canal por

atención presencial consigna un 66,06% de la atención efectiva total, distribuido en recepción de PQR, solicitudes de información, cambios de contraseña, impresión de recibos de pago, etc. En los canales de atención virtual y/o remota reposa el restante 33,94% para un total de 100% de atención efectiva a los usuarios en los canales dispuestos para tal fin.

## 2.2 QUEJAS

Para este primer trimestre de 2019, NO se registraron quejas por los canales de atención dispuestos para los ciudadanos.

## 2.3 RECLAMOS

Tabla N° 6. Reclamos por asunto

TABLA No. 6 Reclamos por asunto						
TIPO DE RECLAMO	EMAIL	INTRANET	VENTANILLA	BUZON	TOTAL	% PARTICIPACION
Reclamo no contestacion teefono	1				1	9%
Reclamo mala atencion en oficinas	1		2		3	27%
Reclamo no atencion en fisioterapia	1				1	9%
Reclamo por alto volumen en eventos			1		1	9%
Reclamo falta docente para el grupo			1		1	9%
Reclamo biblioteca virtual cerrada			1		1	9%
Reclamo desechos materiales de construccion			1		1	9%
Reclamo falta ventilador en salon de clase			1		1	9%
Reclamo por salon inadecuado para clases			1		1	9%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Para este primer trimestre de 2019 ingresaron 11 reclamos en su gran mayoría por ventanilla, de los cuales 3 hacían referencia a la mala atención en las oficinas, los demás reclamos son por situaciones varias.

## 2.4 SUGERENCIAS

En este primer trimestre de 2019, NO se registraron sugerencias por los canales de atención dispuestos para los ciudadanos.

## **2.5. FELICITACIONES**

Para el primer trimestre de 2019, NO se registraron felicitaciones.

## **2.6. BUZONES**

Para el primer trimestre de 2019, NO se registraron PQRSDF.

## **2.7. PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE**

Para este primer trimestre de 2019, NO se registraron PQRSDF vencidas en los términos de ley.

## **2.8. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN**

Para el primer trimestre de 2019, NO se registraron por los diferentes canales de atención al ciudadano, denuncia interpuesta por persona alguna, referente a actos de corrupción.

## **2.9. RESPUESTA NEGATIVA AL ACCESO A LA INFORMACION**

Para el primer trimestre de 2019, NO se registraron por los diferentes canales de atención al ciudadano, NEGATIVA ALGUNA AL ACCESO DE LA INFORMACIÓN O NEGATIVA POR INEXISTENCIA DE LA INFORMACION.

## **2.10. REGISTRO DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS**

Tabla N° 8. Registro de Dependencias Responsables

<b>Tabla No. 8 PQRSDF Registradas Por Dependencia Responsable</b>		
DEPENDENCIA RESPONSABLE	CANTIDAD	TOTAL %
Admisiones Registro y Control	24	4,85%
Archivo	2	0,40%
Atencion al Ciudadano	290	58,59%
Biblioteca Virtual	1	0,20%
Bienestar Institucional	9	1,82%
Control Interno Disciplinario	1	0,20%
Coordinacion Administracion de Empresas	13	2,63%
Coordinacion Ambiental	9	1,82%
Coordinacion Contaduria Publica	2	0,40%
Coordinacion Electricidad	3	0,61%
Coordinacion Electromecanica	7	1,41%
Coordinacion Ingenieria Electrica	1	0,20%
Coordinacion Electronica	1	0,20%
Coordinacion Mercadeo	2	0,40%
Coordinacion Petroleo y Gas	1	0,20%
Coordinacion Ingenieria de Sistemas	1	0,20%
Coordinacion Tecnologia Deportiva	3	0,61%
Coordinacion Topografia	3	0,61%
UTS Virtual	1	0,20%
Decanatura de FCSE	1	0,20%
Idiomas	1	0,20%
Oficina de Infraestructura	5	1,01%
Oficina de Relaciones Interinstitucionales	13	2,63%
Oficina de Proyeccion Social	4	0,81%
Rectoria	2	0,40%
Redursos Informaticos	20	4,04%
Regional Barrancabermeja	3	0,61%
Secretaria General	51	10,30%
Talento humano	2	0,40%
Vicerrectoria Academica	1	0,20%
Vicerrectoria Administrativa y Financiera	18	3,64%
<b>TOTAL</b>	<b>495</b>	<b>100,00%</b>

Para la fecha de cierre y posterior elaboración del informe de PQRSDF del primer trimestre de 2019, se consignaron un total de 495 PQRSDF, direccionado a 31 oficinas y consignados en el registro institucional para el

seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones (R-GA-33).

### **3. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a los líderes de los procesos fortalecer la cultura del servicio al ciudadano, poniendo en práctica el protocolo de atención al ciudadano.

Se les sugiere la continua revisión de la información que aparece publicada en la página Institucional, con el fin de que la actualicen de forma continua, evitando con esto brindar información errónea o desactualizada.

Fortalecer la cultura del servicio al ciudadano, estableciendo en el plan de acción programas de capacitación y sensibilización, a fin de desarrollar competencias y habilidades en los servidores públicos.

Siempre se debe tener cuidado con la información solicitada a los peticionarios, pues al radicar la PQRSDF se debe hacer una correcta digitación, no cometer errores de direcciones y números telefónicos ya que estos son importantes para hacer llegar la respuesta que nuestros usuarios solicitan y así evitar devoluciones por direcciones erradas.

Es necesario implementar un software sistema de gestión documental para las PQRSDF, ajustado a las necesidades institucionales, para así garantizar una atención de calidad a los ciudadanos, además de contar con la información suficiente para los diferentes reportes que se generan desde el Grupo de Atención al Ciudadano.

**Elaboró:**

**RICARDO PEÑA PEREZ**

**Profesional Universitario**

**Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano**

**Secretaría General.**

**Unidades Tecnológicas de Santander**