

Esta no es una **manzana**



**Es el color de una institución
con 55 años de trayectoria.**

UNIDADES TECNOLOGICAS DE SANTANDER

Informe Cuarto Trimestre de 2019

Grupo de Atención al Ciudadano

Diciembre 2019

INTRODUCCIÓN

El Grupo de Atención al Ciudadano buscando mejorar en forma continua en la prestación del Servicio, centra sus esfuerzos en brindar una atención amable, seria y respetuosa 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 ciudadanos usuarios, entendiéndose estos como los estudiantes, docentes, empleados y/o funcionarios y la ciudadanía en general, que interactúan en nuestra comunidad.

Para tal fin pone a disposición de los ciudadanos, canales de atención que son los medios y espacios a los cuales estos 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 del Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander.

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 Cuarto 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. Formulario de PQR institucional
http://historico.uts.edu.co/portal/pqr_uts/solicitudes/nuevo
 - 1.2. Correo Institucional: peticiones@correo.uts.edu.co
 - 1.3. Chat: <http://www.uts.edu.co/sitio/>
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.

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://historico.uts.edu.co/portal/pqr_uts/solicitudes/nuevo

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 radicadas, consignadas, 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 Cuarto Trimestre comprendido entre el 01 de octubre de 2019 al 10 de diciembre de 2019.

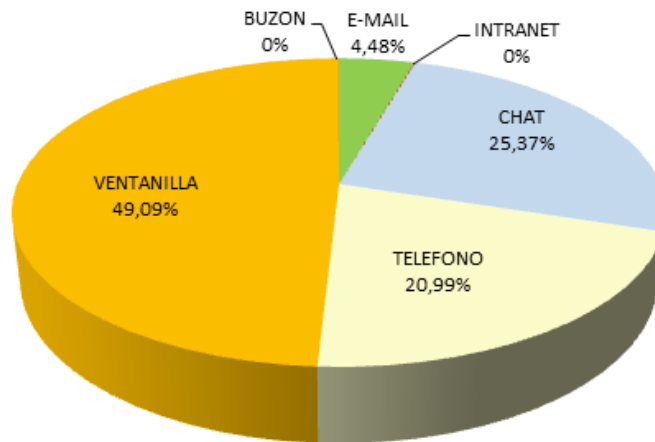
Los distintos asuntos recibidos y radicados son agrupados en categorías según el canal de atención al ciudadano por el cual se recibió, y son los que se observan a continuación:

1. CANALES DE ATENCION

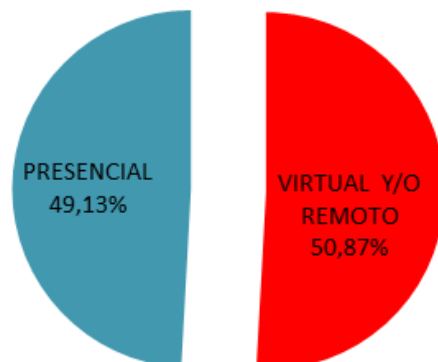
TABLA No 1 PQRSDF CANALES DE ATENCION

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	128	1	725	600	1403	1	2858
PARTICIPA %	4,48%	0,03%	25,37%	20,99%	49,09%	0,03%	100,00%
	50,87%				49,13%		

CANAL DE INGRESO DE PQRSDF Y SU PARTICIPACION PORCENTUAL



PARTICIPACION PORCENTUAL CANALES DE ATENCION



El Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander tiene disponible seis (6) canales de atención a los ciudadanos,

de los cuales, como podemos apreciar en la gráfica, cuatro son los más utilizados; en los que se destaca el canal virtual/remoto que registra un 50,87% de la atención prestada, donde la atención por el chat y el teléfono fueron las más utilizadas, se destaca también el uso de la ventanilla en el canal presencial con un 49,13% de atención.

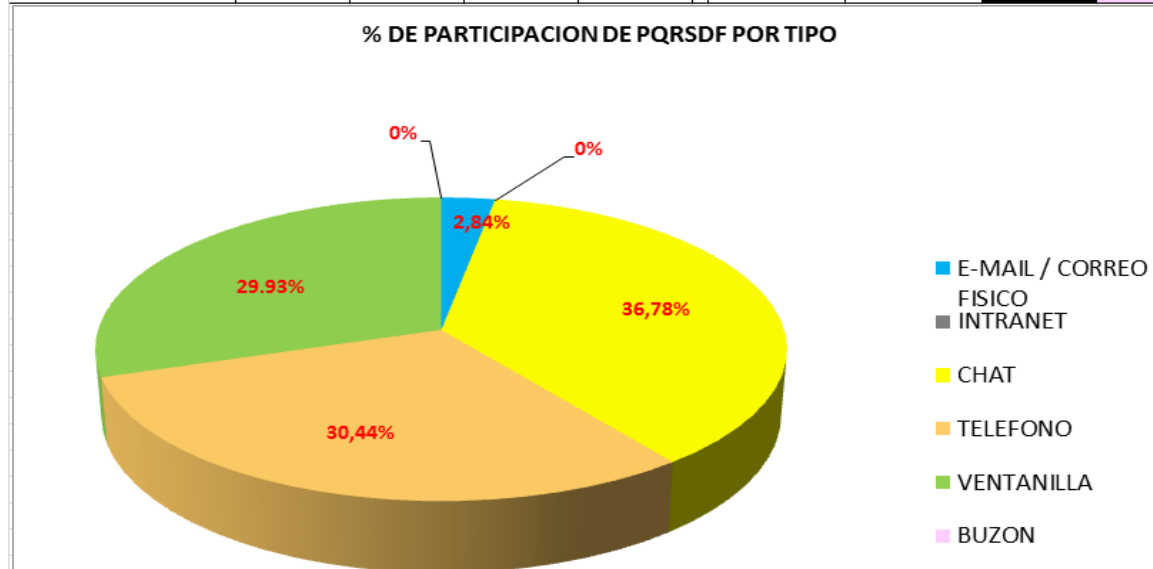
2. ANÁLISIS DE LOS TRAMITES O SERVICIOS OBJETO DE PQRSDF

A continuación se hace el análisis sobre los temas de servicio y de información de las PQRSDF que se trataron en el cuarto trimestre de 2019 en las UTS.

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	% PARTICIP
	SOLICITUD DE INFORMACION				SOLICITUD DE INFORMACION			
E-MAIL / CORREO FISICO	55				1		56	2,84%
INTRANET							0	0,00%
CHAT			725				725	36,78%
TELEFONO				600			600	30,44%
VENTANILLA					590		590	29,93%
BUZON							0	0,00%
TOTAL GENERAL	55	0	725	600	591	0	1971	100,00%

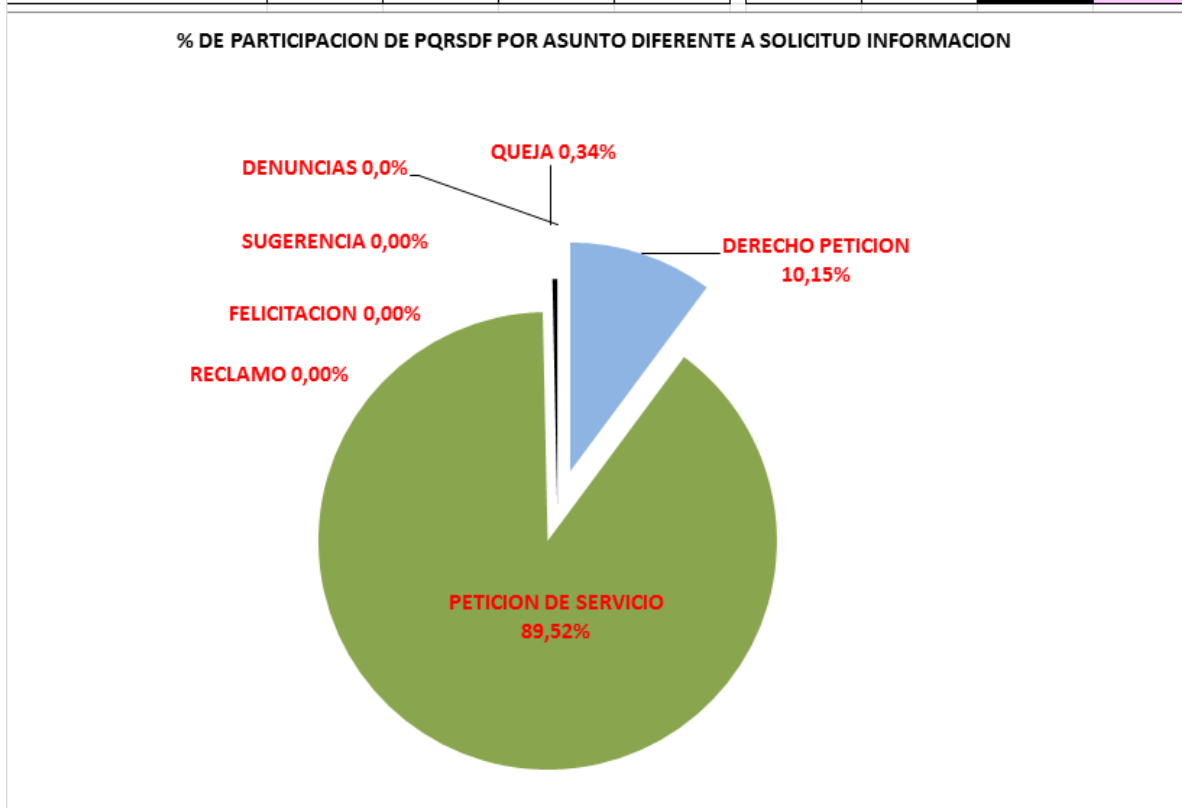


Para este cuarto trimestre de 2019 podemos apreciar que el canal más utilizado para las solicitudes de información es el chat, con un 36,78%, seguido por el teléfono con 30,44%, ventanilla de atención con un 29,93%, correo electrónico 2,84%, intranet y buzones por debajo del 1%.

La información que más solicitaron fue referente a los programas académicos, cancelaciones de semestre, proceso de inscripción y matrículas, readmisiones, programa de becas, etc.

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

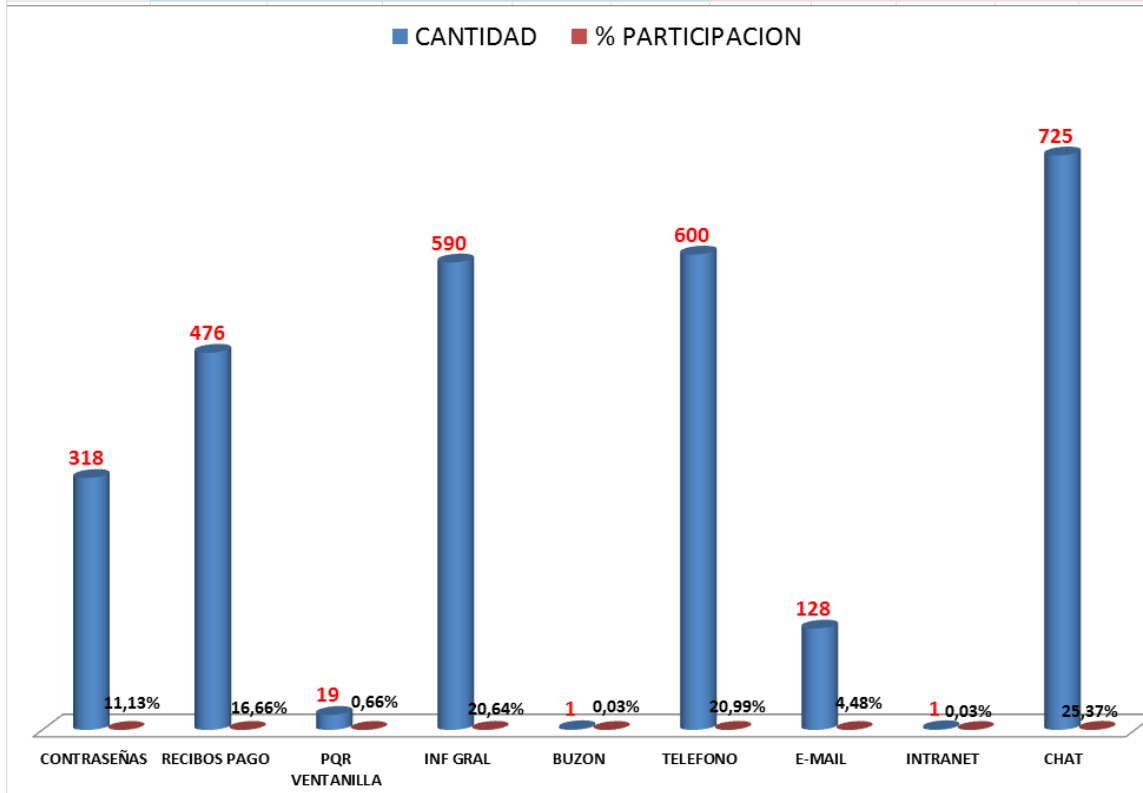
TABLA No 3 PQRSDf POR ASUNTO DIFERENTE A SOLICITUD DE INFORMACION								
TIPO DE PQRSDf	VIRTUAL Y/O REMOTO				PRESENCIAL		TOTAL	% PARTICIP
	E-MAIL	INTRANET	CHAT	TELEFONO	VENTANILLA	BUZON		
DENUNCIAS							0	0,00%
DERECHO PETICION	72				17	1	90	10,15%
PETICION DE SERVICIO					794		794	89,52%
FELICITACION							0	0,00%
QUEJA	1	1			1		3	0,34%
RECLAMO							0	0,00%
SUGERENCIA							0	0,00%
TOTAL GENERAL	73	1	0	0	812	1	887	100,00%



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 89,52%, solicitudes que los ciudadanos hacen con respecto a cambio de contraseña, impresión de documentos, impresión de recibos de pago, impresión de registros Institucionales, impresión de inscripción, etc. Seguido tenemos la recepción de los derechos de petición con un 10,15%, y la recepción 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	318	476	19	590	1	600	128	1	725	2858
% PARTICIPACION	11,13%	16,66%	0,66%	20,64%	0,03%	20,99%	4,48%	0,03%	25,37%	1,00
	PRESENCIAL 49,13%					VIRTUAL Y/O REMOTA 50,87%				



Para el cuarto trimestre de 2019, el Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander, registra una atención efectiva a los ciudadanos en los diferentes canales de atención, en donde el canal de atención virtual/remota registra un 50,87% de la atención efectiva total, el restante 49,13% de la atención lo registra el canal presencial, para un

total de 100% de atención efectiva a los ciudadanos usuarios en los canales dispuestos para tal fin.

2.2 QUEJAS

Tabla N° 5. Quejas por asunto

TABLA No. 5 Quejas por asunto						
TIPO DE QUEJA	EMAIL	INTRANET	VENTANILLA	BUZON	TOTAL	% PARTICIPACION
Queja Contra Funcionario			1		1	33%
Queja Contra docente	1	1			2	67%
TOTAL	1	1	1	0	3	100%

Para este cuarto trimestre de 2019, se registraron tres (3) quejas, una ingresa por ventanilla contra funcionario y dos contra profesor ingresan por Intranet y correo electrónico.

2.3 RECLAMOS: En este cuarto trimestre de 2019, NO se registraron reclamos de los ciudadanos, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

2.4 SUGERENCIAS: En este cuarto trimestre de 2019, NO se registraron sugerencias de los ciudadanos, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

2.5. FELICITACIONES: Para el cuarto trimestre de 2019, NO se registraron felicitaciones por los canales de atención dispuestos para los ciudadanos.

2.6. BUZONES: Para el cuarto trimestre de 2019, se registró un (1) PQRSDf en uno de los buzones, de los cinco, dispuestos en la Institución.

2.7. PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE

Para este cuarto trimestre de 2019, NO se registraron PQRSDf vencidas en los términos de ley, quedando pendientes las respuestas de las PQRSDf registradas al cierre de este trimestre.

2.8. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Para el cuarto trimestre de 2019, NO se registró ninguna denuncia interpuesta por persona alguna, referente a actos de corrupción.

2.9. RESPUESTA NEGATIVA AL ACCESO A LA INFORMACION

Para el cuarto trimestre de 2019, NO se registró negativa alguna al acceso de la información o negativa por inexistencia de la información.

2.10. REGISTRO DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS

Tabla N° 7. Registro de Dependencias Responsables

Tabla No. 8 PQRSDF Registradas Por Dependencia Responsable		
DEPENDENCIA RESPONSABLE	CANTIDAD	TOTAL %
Admisiones Registro y Control	11	7,38%
Archivo	1	0,67%
Atencion al Ciudadano	45	30,20%
Bienestar Institucional	5	3,36%
Control Interno Disciplinario	2	1,34%
Coordinacion Administracion de Empresas	3	2,01%
Coordinacion Ambiental	2	1,34%
Coordinacion Contaduria Publica	6	4,03%
Coordinacion Electricidad	2	1,34%
Coordinacion Electromecanica	4	2,68%
Coordinacion Electronica	1	0,67%
Coordinacion Ingenieria Industrial	1	0,67%
Coordinacion Ingenieria de Sistemas	1	0,67%
Coordinacion Telecomunicaciones	2	1,34%
Decanatura Ciencias Socio Economicas	3	2,01%
Oficina de proyeccion social	1	0,67%
Oficina de Protocolo y Mercadeo	1	0,67%
Oficina de ICETEX	1	0,67%
Oficina de Infraestructura	7	4,70%
Oficina de Relaciones Interinstitucionales	10	6,71%
Rectoria	1	0,67%
Recursos Informaticos	1	0,67%
Secretaria General	25	16,78%
Vicerrectoria Academica	2	1,34%
Vicerrectoria Aministrativa y Financiera	11	7,38%
TOTAL	149	100,00%

Para la fecha de elaboración del informe de PQRSDF del cuarto trimestre de 2019, se registraron un total de 149 PQRSDF, direccionadas a 25 oficinas, consignadas en el registro institucional para el seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones (R-GA-33).

3. RECOMENDACIONES

Es importante la continua revisión de los correos Institucionales de las oficinas por parte de los funcionarios asignados, así mismo solicitar el retiro de las direcciones de correos que no estén utilizando y que no aparecen en el directorio institucional, publicado en la página web, evitando con esto enviar derechos de petición a direcciones erróneas o desactualizadas.

De igual manera es importante la continua revisión de la información que aparece publicada en la página Institucional, ya que es el insumo principal de consulta, por eso se hace necesario que los procesos que se actualicen, los publiquen, para que al momento de dar respuesta a una solicitud de información esta se brinde de manera veraz.

Elaboró:

RICARDO PEÑA PEREZ

Profesional Universitario

Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano

Secretaría General.

Unidades Tecnológicas de Santander