



UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

Informe Segundo Trimestre de 2020

Grupo de Atención al Ciudadano

Junio 2020

INTRODUCCIÓN

El Grupo de Atención al Ciudadano de manera continua busca mejorar en la prestación del Servicio, por eso 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 ciudadanos, 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 Segundo Trimestre de 2020.

II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Presentar la información 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 cuenta entre otros medios, con atención personal por ventanilla, además de disponer de un formulario para el registro de las PQRSDF situado 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 tomados por 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 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 Segundo Trimestre comprendido entre el 01 de abril de 2020 al 30 de junio de 2020.

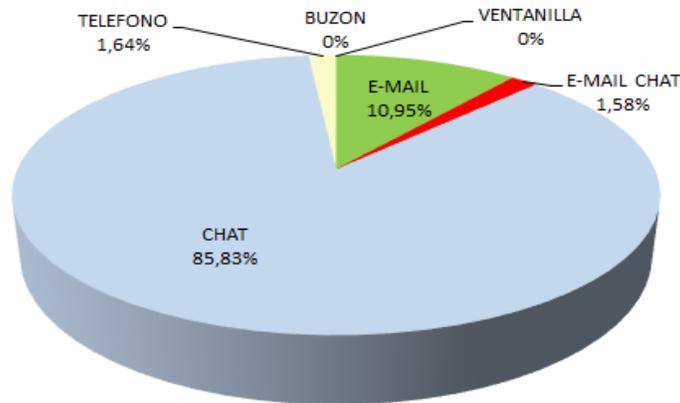
Los distintos asuntos recibidos y radicados son agrupados en categorías según el canal de atención al ciudadano por el cual se recibió, y son los que se observan a continuación:

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 | E-MAIL CHAT | CHAT | TELEFONO | VENTANILLA | BUZON | |
| TOTAL GENERAL | 873 | 126 | 6845 | 131 | 0 | 0 | 7975 |
| PARTICIPA % | 10,95% | 1,58% | 85,83% | 1,64% | 0,00% | 0,00% | 100,00% |
| | 100,00% | | | | 0,00% | | |

CANAL DE INGRESO DE PQRSDF Y SU PARTICIPACION PORCENTUAL



PARTICIPACION PORCENTUAL CANALES DE ATENCION

PRESENCIAL
0%



Como consecuencia de la pandemia del COVID-19, nos vimos obligados a trabajar desde nuestras casas, por tal razón el Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander, para este Segundo Trimestre de 2020 dispuso de cuatro (4) canales de atención a los ciudadanos, de los cuales como podemos apreciar en la gráfica n°1, se

destaca el canal de Chat con un 85,83% de atención efectiva, seguido del E-mail, E-mail del Chat y Teléfono, lo cual nos da un 100% de utilización de los canales en el modo virtual y/o remoto.

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 Segundo trimestre de 2020 en las UTS.

2.1 TIPOLOGIA DE LAS PQRSDF

Tabla No 2. PQRSDF Solicitud de Información.

| TABLA No 2 PQRSDF SOLICITUD DE INFORMACION | | | | | | | |
|--|--------------------------|---|------|-----|--------------------------|-------|-----------------|
| TIPO DE PQRSDF | VIRTUAL Y/O REMOTO | | | | PRESENCIAL | TOTAL | % PARTICIPACION |
| | SOLICITUD DE INFORMACION | | | | SOLICITUD DE INFORMACION | | |
| E-MAI | 598 | | | | | 598 | 7,90% |
| E-MAIL CHAT | | | | | | 0 | 0,00% |
| CHAT | | | 6845 | | | 6845 | 90,37% |
| TELEFONO | | | | 131 | | 131 | 1,73% |
| VENTANILLA | | | | | | 0 | 0,00% |
| BUZON | | | | | | 0 | 0,00% |
| TOTAL GENERAL | 598 | 0 | 6845 | 131 | 0 | 7574 | 100,00% |

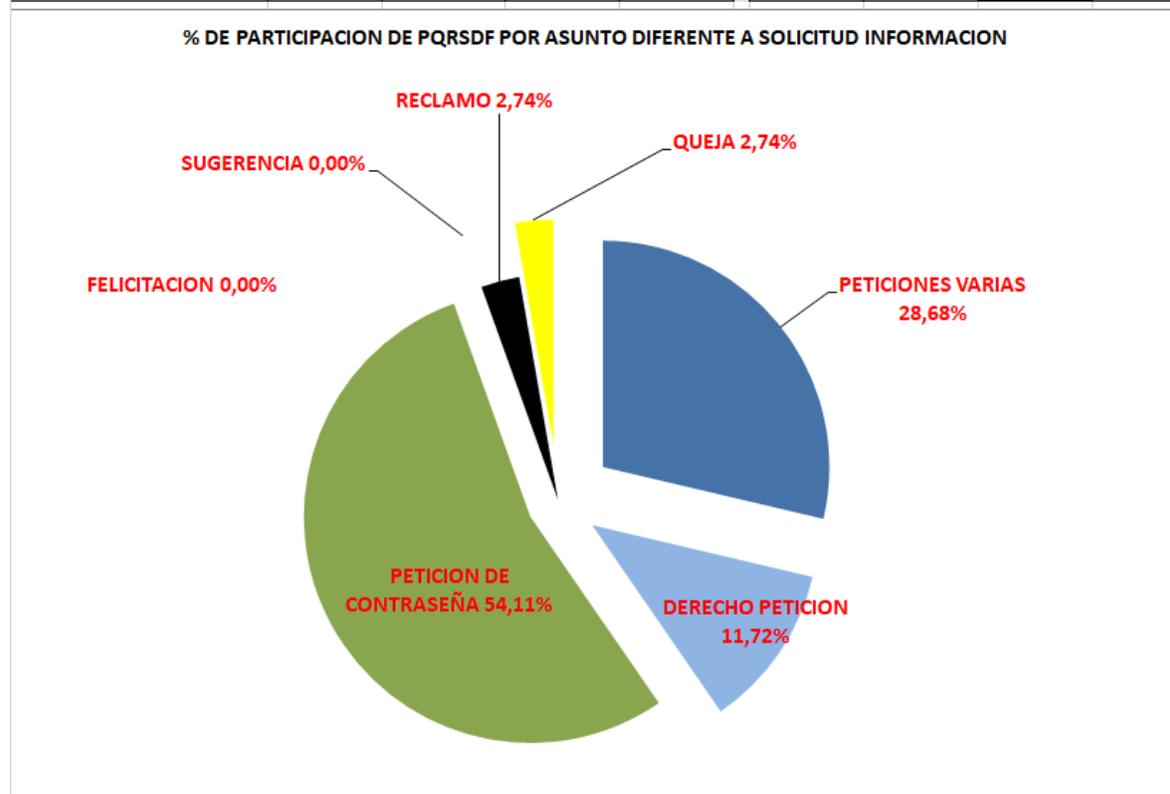


Para este Segundo trimestre de 2020 podemos apreciar que el canal más utilizado para las solicitudes de información fue el chat con un 90,37%, seguido por el E-mail con un 7,90% y el Teléfono con el restante 1,73%, los canales presenciales no se utilizaron por la emergencia sanitaria del COVID-19.

La información que más solicitaron fue la referente a los programas académicos, beneficios por la pandemia, cancelaciones de semestre, proceso de inscripción y matriculas, readmisiones, programa de becas, etc.

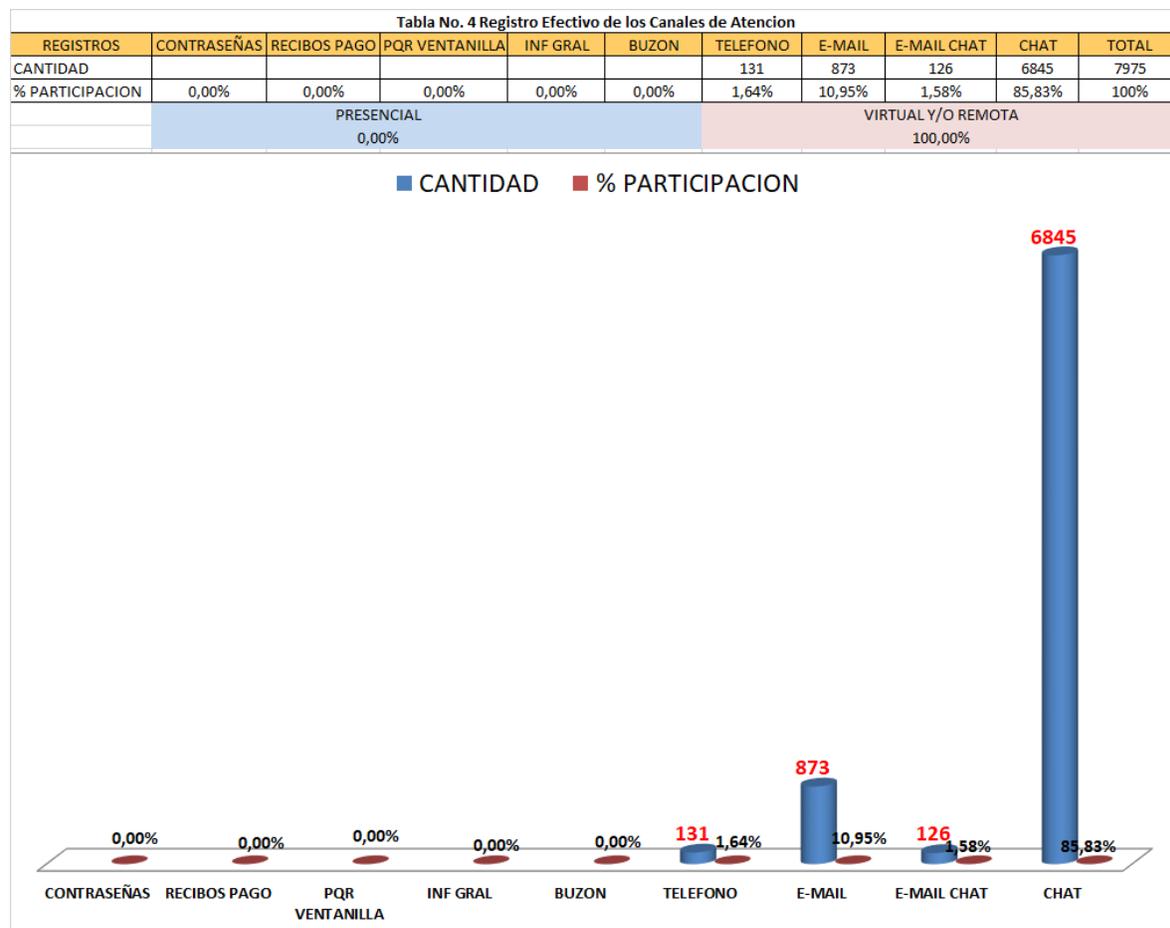
Tabla No 3. PQRSDf Diferentes a Solicitud de Información.

| TABLA No 3 PQRSDf POR ASUNTO DIFERENTE A SOLICITUD DE INFORMACION | | | | | | | | |
|---|--------------------|-------------|----------|----------|------------|----------|------------|----------------|
| TIPO DE PQRSDf | VIRTUAL Y/O REMOTO | | | | PRESENCIAL | | TOTAL | % PARTICIP |
| | E-MAIL | E-MAIL CHAT | CHAT | TELEFONO | VENTANILLA | BUZON | | |
| PETICIONES VARIAS | 115 | | | | | | 115 | 28,68% |
| DERECHO PETICION | 47 | | | | | | 47 | 11,72% |
| PETICION DE CONTRASEÑA | 91 | 126 | | | | | 217 | 54,11% |
| FELICITACION | | | | | | | 0 | 0,00% |
| QUEJA | 11 | | | | | | 11 | 2,74% |
| RECLAMO | 11 | | | | | | 11 | 2,74% |
| SUGERENCIA | | | | | | | 0 | 0,00% |
| TOTAL GENERAL | 275 | 126 | 0 | 0 | 0 | 0 | 401 | 100,00% |



Los valores analizados en la tabla n°3 nos muestran, que el mayor porcentaje de PQRSDF diferente a solicitud de información, son las Peticiones de Contraseñas con el 54,11%, solicitudes que los ciudadanos hacen con respecto a cambio de contraseña para ingresar por la plataforma Academusoft; Seguido tenemos la recepción de las Peticiones Varias 28,68%, peticiones relacionadas con los procesos de las diferentes oficinas, luego los Derechos de petición con un 11,72%, y la recepción de los Reclamos 2,74%, y las Quejas con el restante 2,74%

Tabla No 4. Registro de Atención Efectiva



Para el Segundo trimestre de 2020, el Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander, registro una atención efectiva a los ciudadanos en la modalidad virtual y/o remota de un 100% en los canales dispuestos por esta oficina para tal fin.

2.2 QUEJAS

Tabla No 5. Quejas por asunto

| TABLA No. 5 Quejas por asunto | | | | | | |
|--|-----------|----------|------------|----------|-----------|-----------------|
| TIPO DE QUEJA | EMAIL | INTRANET | VENTANILLA | BUZON | TOTAL | % PARTICIPACION |
| QUEJA contra docente por no dar el tiempo suficiente para presentar un parcial | 1 | | | | 1 | 9% |
| QUEJA contra docente por supuesta negligencia en el proceso de trabajo de grado | 1 | | | | 1 | 9% |
| QUEJA contra docente por supuesto equivoco e injusta Calificación de un taller | 1 | | | | 1 | 9% |
| QUEJA Contra Funcionaria por supuesta mala información | 1 | | | | 1 | 9% |
| QUEJA contra docentes del programa académico electricidad industrial por supuesta mala preparación académica de los mismos | 1 | | | | 1 | 9% |
| QUEJA contra docente por supuesta actitud déspota con los alumnos | 1 | | | | 1 | 9% |
| QUEJA contra docente por supuesta mala actitud en clase, por cambiar reglas de evaluación y porque no explica en clase. | 3 | | | | 3 | 27% |
| QUEJA contra docente por supuesta forma amañada de calificar | 1 | | | | 1 | 9% |
| QUEJA contra docente por supuesta mala aplicación del método para calificar | 1 | | | | 1 | 9% |
| TOTAL | 11 | 0 | 0 | 0 | 11 | 100% |

Para este Segundo trimestre de 2020, debido a la emergencia sanitaria, las Unidades Tecnológicas de Santander teniendo en cuenta que como medida principal para la prevención del COVID-19, el Ministerio de Salud y Protección Social recomendó el aislamiento en casa, tomo la decisión de que las asignaturas se dieran de manera virtual, por eso la gran mayoría de quejas se reflejan contra docentes por diferentes situaciones académicas.

2.3 RECLAMOS

Tabla No 6. Reclamos por asunto

| TABLA No. 6 Reclamos por asunto | | | | | | |
|--|-----------|----------|------------|----------|-----------|-----------------|
| TIPO DE RECLAMO | EMAIL | INTRANET | VENTANILLA | BUZON | TOTAL | % PARTICIPACION |
| RECLAMO de estudiante por tiempo insuficiente para entregar parcial | 1 | | | | 1 | 9% |
| RECLAMO de estudiante por demora en trámite y no recibir incentivo | 1 | | | | 1 | 9% |
| RECLAMO por procedimiento en entrega de diplomas | 1 | | | | 1 | 9% |
| RECLAMO por la ceremonia de graduación e Inconformidad por pago a derechos de grado | 1 | | | | 1 | 9% |
| RECLAMO por la ceremonia de graduación e Inconformidad por pago a derechos de grado | 1 | | | | 1 | 9% |
| RECLAMO por la cantidad de talleres en las clases virtuales y cantidad de trabajos en diferentes plataformas virtuales | 1 | | | | 1 | 9% |
| RECLAMO por demora en entrega de Certificado de Estudio | 1 | | | | 1 | 9% |
| RECLAMO por demora en los procesos | 1 | | | | 1 | 9% |
| RECLAMO Inconformidad por pago de supletorio | 1 | | | | 1 | 9% |
| RECLAMO por la mala calidad del diseño y material de los diplomas de grado. | 1 | | | | 1 | 9% |
| RECLAMO por lentitud e irregularidad con proceso de grado | 1 | | | | 1 | 9% |
| TOTAL | 11 | 0 | 0 | 0 | 11 | 100% |

En este Segundo trimestre de 2020, se registraron once reclamos de los ciudadanos por diferentes inconformidades, algunas por no poder realizar los trámites de manera presencial debido a las medidas tomadas por la institución para la seguridad de nuestros usuarios y funcionarios. Estos reclamos ingresaron de forma virtual por el E-mail peticiones@correo.uts.edu.co

2.4 SUGERENCIAS

En este Segundo trimestre de 2020, NO se registraron sugerencias de los ciudadanos, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

2.5 DENUNCIAS

Para el Segundo trimestre de 2020, NO se registraron denuncias de los ciudadanos, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

2.6 FELICITACIONES

Para el Segundo trimestre de 2020, NO se registraron felicitaciones por los canales de atención dispuestos para los ciudadanos.

2.7 BUZONES

Para el Segundo trimestre de 2020, NO se registraron PQRSDF en los buzones, dispuestos en la Institución.

2.8. PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE

Para este Segundo trimestre de 2020, NO se registraron PQRSDF vencidas en los términos de ley, solo quedan pendientes las respuestas de las PQRSDF registradas, las cuales al cierre de este trimestre aun cuentan con los tiempos contemplados por la ley para dar respuesta.

2.9. RESPUESTA NEGATIVA AL ACCESO A LA INFORMACION

Para el Segundo trimestre de 2020, 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 No 7. Registro de Dependencias Responsables

| Tabla No. 7 PQRSDf Registradas Por Dependencia Responsable | | |
|---|-----------------|----------------|
| DEPENDENCIA RESPONSABLE | CANTIDAD | TOTAL % |
| Admisiones Registro y Control | 59 | 6,76% |
| Atencion al Ciudadano | 510 | 58,42% |
| Biblioteca | 4 | 0,46% |
| Bienestar Institucional | 2 | 0,23% |
| Control Interno Disciplinario | 1 | 0,11% |
| Coordinacion Administracion de Empresas | 7 | 0,80% |
| Coordinacion Agroindustrial | 1 | 0,11% |
| Coordinacion Ambiental | 5 | 0,57% |
| Coordinacion Banca y Finanzas | 1 | 0,11% |
| Coordinacion Contaduria Publica | 6 | 0,69% |
| Coordinacion de Deportiva | 1 | 0,11% |
| Coordinacion de Electricidad | 4 | 0,46% |
| Coordinacion de Electromecanica | 14 | 1,60% |
| Coordinacion de Mercadeo y Gestion Comercial | 4 | 0,46% |
| Coordinacion de Telecomunicaciones | 2 | 0,23% |
| Archivo | 1 | 0,11% |
| Coordinacion Topografia | 3 | 0,34% |
| Coordinacion Regionalizacion | 1 | 0,11% |
| Coordinacion Ingenieria de Sistemas | 2 | 0,23% |
| Decanatura Ciencias Naturales e Ingenierias | 1 | 0,11% |
| Decanatura Ciencias Socio Economicas | 3 | 0,34% |
| Departamento de Ciencias Basicas | 1 | 0,11% |
| Emisora UTS | 1 | 0,11% |
| Departamento de Idiomas | 1 | 0,11% |
| Oficina de Egresados | 1 | 0,11% |
| Oficina de Contabilidad | 2 | 0,23% |
| Oficina Juridica | 3 | 0,34% |
| Oficina de Infraestructura | 1 | 0,11% |
| Oficina de Relaciones Interinstitucionales | 75 | 8,59% |
| Rectoria | 3 | 0,34% |
| Recursos Informaticos | 6 | 0,69% |
| Sede Piedecuesta | 1 | 0,11% |
| Secretaria General | 68 | 7,79% |
| Soporte Estudiante | 20 | 2,29% |
| Talento Humano | 3 | 0,34% |
| Vicerrectoria Academica | 6 | 0,69% |
| Vicerrectoria Administrativa y Financiera | 49 | 5,61% |
| TOTAL | 873 | 100,00% |

Para la fecha de elaboración del informe de PQRSDF del Segundo trimestre de 2020, se registraron un total de 873 PQRSDF, direccionadas a 37 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

Se recomienda incentivar a la comunidad a que haga uso de los mecanismos de participación, sean físicos o virtuales partiendo del punto que las opiniones, ideas, sugerencias o reclamos que interponga la comunidad son potenciales oportunidades de mejora de las actuaciones administrativas del servicio y por ende la percepción respecto de la administración.

De igual manera es importante la continua revisión de la información que aparece publicada en la página Institucional, puesto 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