



UNIDADES TECNOLOGICAS DE SANTANDER
Informe Cuarto Trimestre de 2020
Grupo de Atención al Ciudadano
Septiembre 2020

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVO GENERAL.....	4
3.	ALCANCE DEL INFORME	4
4.	GLOSARIO	4
5.	CANALES DE COMUNICACIÓN	5
6.	ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS:	8
7.	PQRSD POR CANALES DE ATENCIÓN	9
8.	PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICION.....	9
8.1.	MODALIDAD DE PETICION POR CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO	9
8.2.	MODALIDAD DE PETICION POR CHAT INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO	10
9.	TIPOLOGIA DE LAS PQRSD	11
9.1.	TIPOLOGIA DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO.....	12
9.2.	TIPOLOGIA DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL CHAT INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO	14
10.	REGISTRO DE ATENCION EFECTIVA	15
11.	REGISTRO DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS	16
11.1.	PQRSD REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT INSTITUCIONAL	16
11.2.	PQRSD REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CORREO INSTITUCIONAL	17
12.	QUEJAS	18
12.1.	DEPENDENCIAS O GRUPOS DE TRABAJO CON MAYOR NUMERO DE QUEJAS REITERATIVAS	20
13.	RECLAMOS	21
14.	SUGERENCIAS	21
15.	DENUNCIAS.....	21
16.	FELICITACIONES	22
17.	BUZONES.....	22
18.	PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE	22
19.	RESPUESTA NEGATIVA AL ACCESO A LA INFORMACION	22
20.	RECOMENDACIONES	22

1. INTRODUCCIÓN

Las Unidades Tecnológicas de Santander pone a disposición de los grupos de interés y la ciudadanía en general el informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de atención al ciudadano, por medio del cual se tramitan y dan respuestas a las solicitudes que se generan frente a ésta Institución de Educación Superior, utilizando los diferentes 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 ofrece las Unidades Tecnológicas de Santander.

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 a 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 denuncias, quejas, reclamos sugerencias o peticiones 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 cuarto trimestre de 2020, los datos que se plasman en este informe son oficiales y tienen como fuente de información las peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones (PQRSDF) recibidas por los canales de información dispuestos para tal fin.

2. OBJETIVO GENERAL

Es para las Unidades Tecnológicas de Santander de gran importancia 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 PQRS, 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 PQRS 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 PQRS, presentadas por la comunidad educativa, Ciudadanos, Usuarios y la comunidad en general a través de los diferentes canales de Atención al Ciudadano

Tipologías de PQRS más recurrentes, así como las dependencias y/o coordinaciones académicas con mayor número de PQRS, 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 diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin, durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre al 15 de Diciembre del año 2020, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.

4. 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.

5. CANALES DE COMUNICACIÓN

Con el fin de atender las solicitudes realizadas por parte de la ciudadanía ante las Unidades Tecnológicas de Santander y con el ánimo de tener mayor cobertura a nivel 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



Es el canal 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, primer piso del edificio B.	Lunes a Viernes 7:30 am a 12 m 2:00pm a 6:00pm

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	PBX (+57 6) 917700	Lunes a Viernes 7:30 am a 12 m 2:00pm a 6:00pm

CANAL ESCRITO



Las Unidades Tecnológicas de Santander cuentan con una ventanilla única de correspondencia, la cual permite a la ciudadanía, por medio de comunicaciones escritas, presentar sus peticiones ante la Entidad. Estas peticiones son registradas en el Grupo de Atención al Ciudadano.

Así mismo se cuenta con buzones de sugerencias ubicados en lugares de fácil acceso, allí la ciudadanía podrá presentar sus peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones ante la Institución.

Nombre	Dirección	Horario de Atención
Sede Principal Bucaramanga	Grupo de Atención al Ciudadano, primer piso del edificio B. Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga	Lunes a Viernes 7:30 am a 12 m 2:00pm a 6:00pm
Sede Principal Bucaramanga	Buzones de Sugerencias Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga	Lunes a Viernes 7:30 am a 12 m 2:00pm a 6:00pm

CANAL VIRTUAL



El Chat institucional de las Unidades Tecnológicas de Santander es uno de los canales a disposición de la ciudadanía con los que cuenta la institución. A través de este se informa sobre los programas, trámites, actividades 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.

<p>Correo Electrónico peticiones@correo.uts.edu.co</p>	<p>Se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.</p>
<p>Chat en línea</p>	<p>Página de inicio de las Unidades Tecnológicas de Santander Horario de atención: Lunes a viernes 7:00 am a 9:00 pm</p>
<p>Formulario Electrónico PQRSDYF</p>	<p>Se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.</p>

Frente a las medidas adoptadas por parte de las Unidades Tecnológicas de Santander como consecuencia de la Emergencia Económica, Social y Ecológica, se emitió la Resolución No 02-286 del 30 de marzo de 2020, en la cual se dispuso establecer el correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co para atender las peticiones relacionadas con las decisiones generadas por la institución en el marco del estado de emergencia Económica, Social y Ecológica, por conducto de la Oficina de Atención al Ciudadano. Así mismo se estableció que el trámite de las peticiones se realizara conforme a los lineamientos establecidos en el Decreto 491 de 2020.

Ahora bien, en el marco de lo dispuesto en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, los plazos de las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, se ampliaron de la siguiente forma:

"Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda **petición** deberá **resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.**

Estará sometida a **término especial** la resolución de las siguientes peticiones:

Las **peticiones de documentos y de información** deberán resolverse dentro de los **veinte (20) días** siguientes a su recepción.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una **consulta a las autoridades** en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los **treinta y cinco (35) días** siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo” (**negrilla y subrayado fuera de texto**).

6. ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS:

Para el cuarto trimestre de 2020, las Unidades Tecnológicas de Santander recibió un total de PQRDSyF (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones), las cuales fueron recibidas por los siguientes canales de atención:

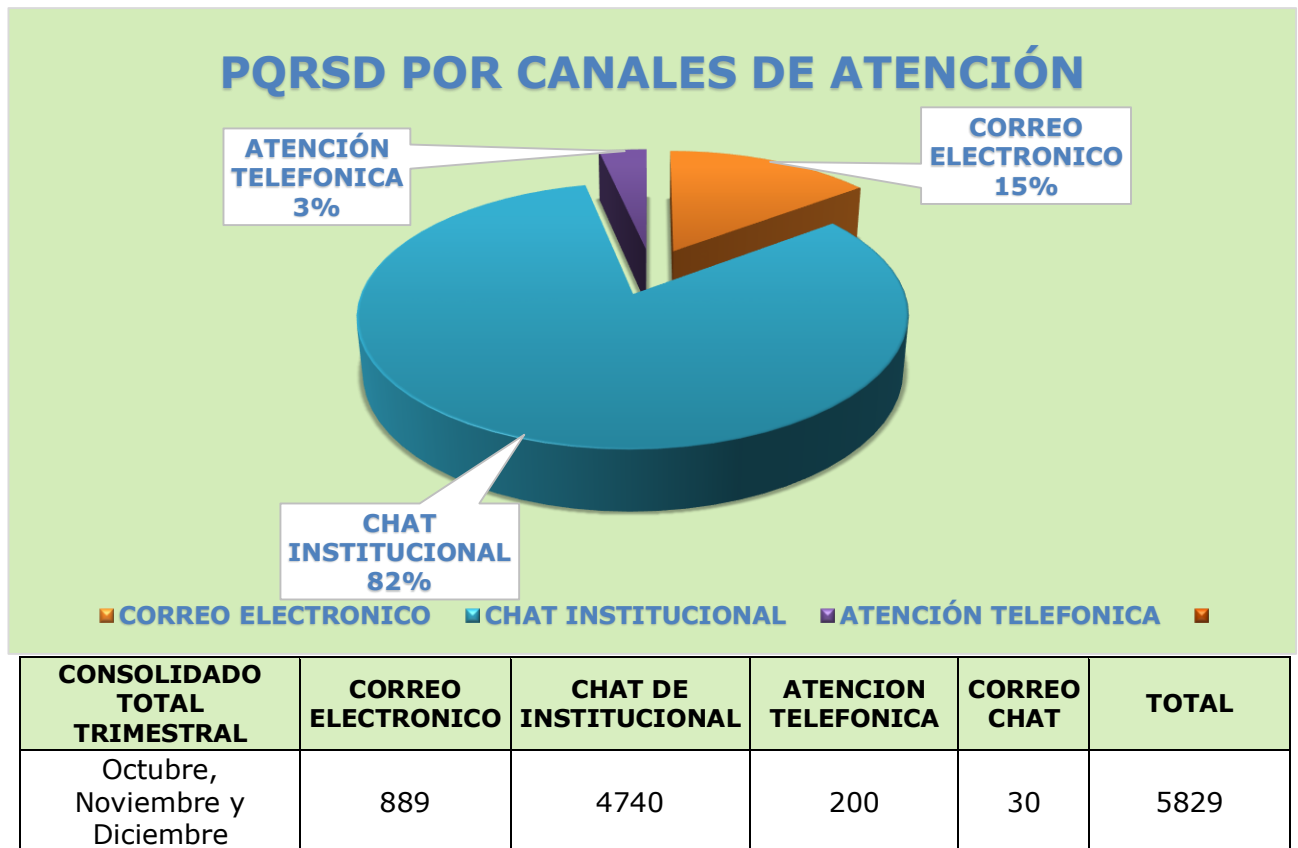
- ✓ Formulario electrónico para el registro de las PQRSDf situado en el Portal Universitario ruta http://historico.uts.edu.co/portal/pqr_uts/solicitudes/nuevo.
- ✓ Correo electrónico: peticiones@correo.uts.edu.co
- ✓ Chat en línea página institucional www.uts.edu.co
- ✓ Atención telefónicamente

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. 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 disponen de un registro institucional formato R-GA-33 para el seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones.

7. PQRS D POR CANALES DE ATENCIÓN

Como consecuencia de las medidas adoptadas por parte de las Unidades Tecnológicas de Santander en virtud de la Emergencia Económica, Social y Ecológica establecida por el Gobierno Nacional, conforme a lo dispuesto en la Resolución No 02-286 del 30 de marzo de 2020, la atención a los ciudadanos se ha realizado de forma virtual para lo cual se dispuso de los diferentes canales de atención que se muestran a continuación:



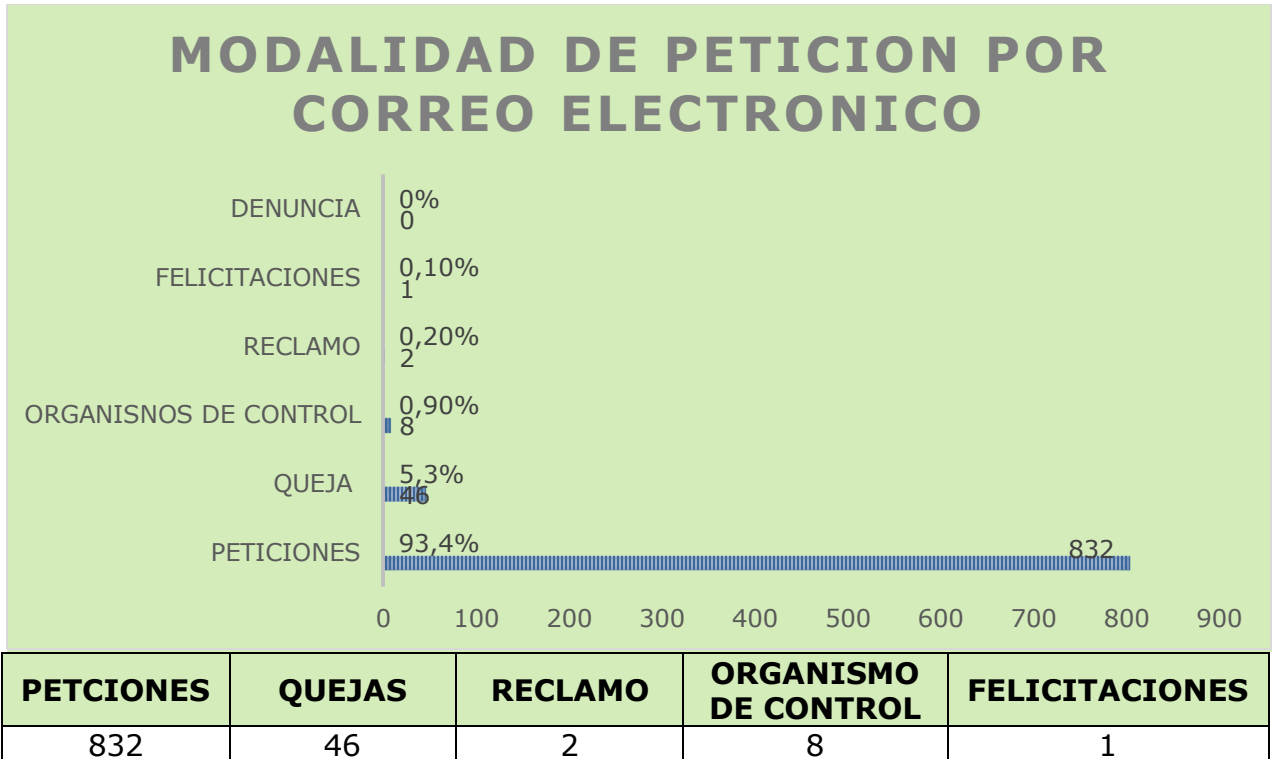
Como puede observarse se destaca el canal de Chat con un 82% de atención efectiva, seguido correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co con un 15%, atención telefónica con un 3% y finalmente correo Chat con un 1%, lo que nos general en un 100% de utilización de los canales en el modo virtual y/o remoto.

8. PQRS D RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICION

A continuación, se hace el análisis sobre los temas de servicio y de información de las PQRSDF recibidos en el correo electrónico petciones@correo.uts.edu.co y en el chat en línea que se trataron en el cuarto trimestre de 2020 en las UTS.

8.1. MODALIDAD DE PETICION POR CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO

Como se señaló anteriormente las Unidades Tecnológicas de Santander ha dispuesto del correo electrónico institucional peticiones@correo.uts.edu.co, para la recepción, trámite y seguimiento de las PQRDSyF.

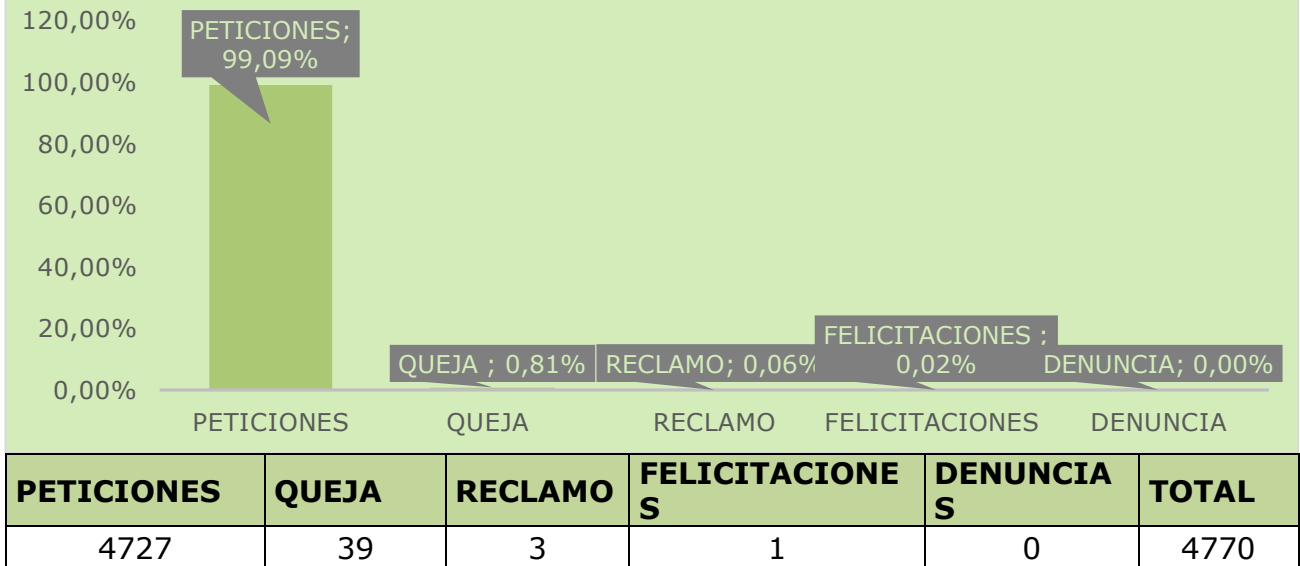


Para este cuarto trimestre de 2020 podemos apreciar que en el correo institucional de atención al ciudadano en total se recibieron 889 PQRDSyF de las cuales el 93,4% fueron peticiones en general, 5,3% quejas, 0,9% solicitudes de organismos de control, 0,2% Reclamos y un 0,10% Felicidades y 0,0% denuncias.

8.2. MODALIDAD DE PETICION POR CHAT INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO

Las Unidades Tecnológicas de Santander ha dispuesto en su página institucional www.uts.edu.co para todos los usuarios el chat en línea, el cual alcanzó una participación del 82% de atención efectiva en relación a todos los canales de atención ciudadana dispuestos por las UTS.

MODALIDAD DE PETICIONES POR CHAT INSTITUCIONAL



En el cuarto trimestre de 2020, los ciudadanos, usuarios y/ o grupos de interés en el Chat en línea institucional realizan solicitudes de información respecto de temas académicos, administrativo e institucional, en un 99.9% y el 0.1% hacen relación a 5 quejas y 3 reclamos.

9. TIPOLOGIA DE LAS PQRSD

Las Unidades Tecnológicas de Santander a través del Grupo de Atención al Ciudadano, ha definido tipologías de las PQRSD teniendo en cuenta las diferentes clases de peticiones, con el fin de clasificar las PQRSD por sus características similares e informar a la ciudadanía de cuáles son los temas más frecuentes de las comunicaciones que nos remiten nuestros ciudadanos, por lo que se tomaron los motivos más recurrentes, recibidos en el cuarto trimestre de 2020, estableciéndose la tipología de la siguiente forma:

TIPIFICACION PQRDSyF
ACTUALIZACIÓN DATOS HISTORIA ACADEMICA
BECAS
CANCELACION MATERIAS
CANCELACION SEMESTRE
CERTIFICADO LABORAL
CERTIFICADOS ACADÉMICOS
CONVENIO PRACTICAS
CORREO INSTITUCIONAL
CURSO VACIONAL-INTERSEMESTRAL

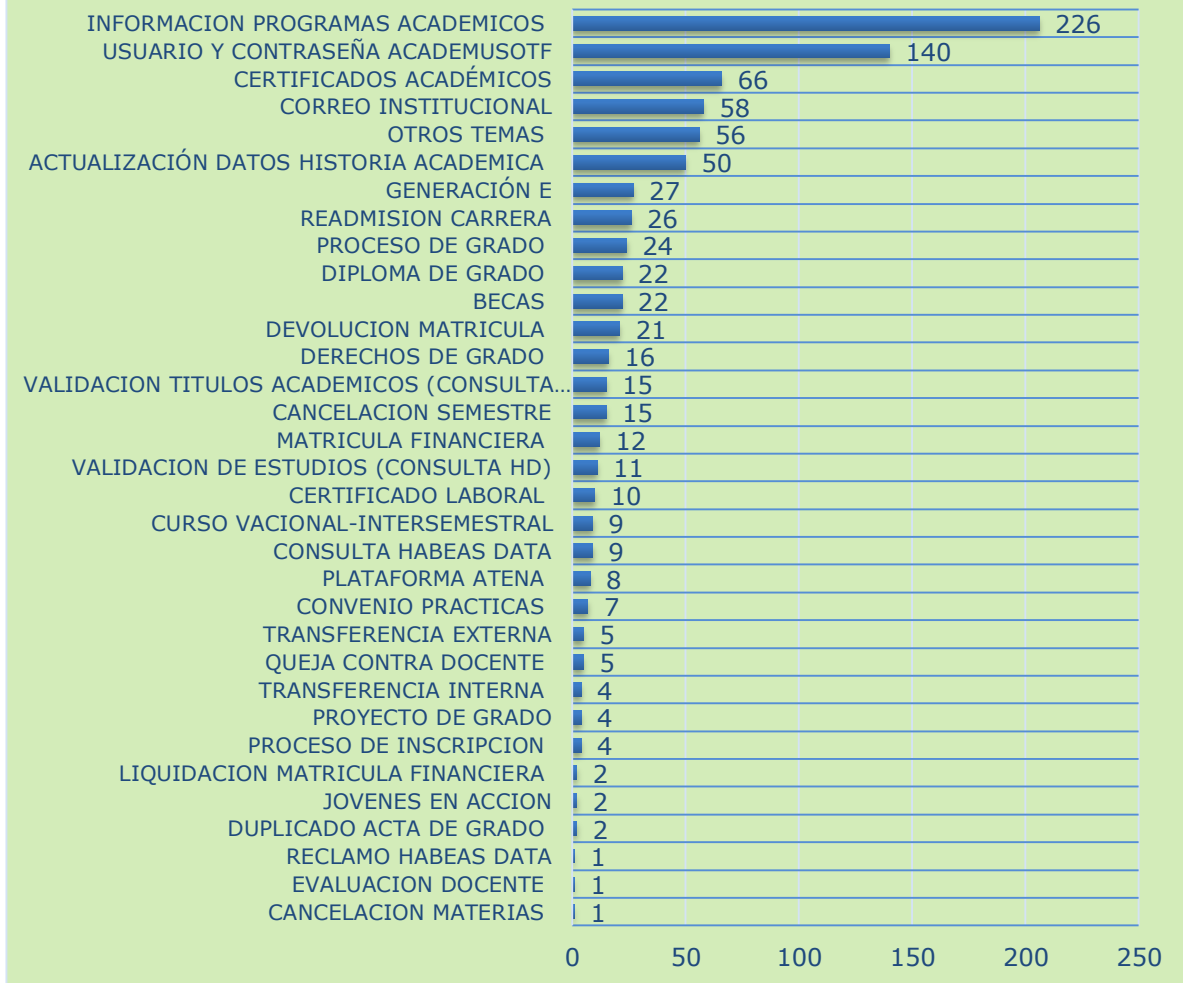
DERECHOS DE GRADO
DEVOLUCION MATRICULA
DIPLOMA DE GRADO
DUPLICADO ACTA DE GRADO
EVALUACION DOCENTE
GENERACIÓN E
INFORMACION PROGRAMAS ACADEMICOS
JOVENES EN ACCION
LIQUIDACION MATRICULA FINANCIERA
MALA ATENCION COORDINACION- DEPARTAMENTO
MATRICULA FINANCIERA
MOVILIDAD ACADEMICA
OTROS TEMAS
PLATAFORMA ATENA
PLATAFORMA TEAMS
PROBLEMAS MATRICULA ACADÉMICA
PROCESO DE INSCRIPCION
PROCESO DE GRADO
PROYECTO DE GRADO
QUEJA CONTRA DOCENTE
READMISION CARRERA
SEMINARIOS DE GRADO
TRANSFERENCIA EXTERNA
TRANSFERENCIA INTERNA
USUARIO Y CONTRASEÑA ACADEMUSOTF
VALIDACION DE ESTUDIOS (CONSULTA HD)
VALIDACION TITULOS ACADEMICOS (CONSULTA HD)
CONSULTA HABEAS DATA
RECLAMO HABEAS DATA

A continuación, se discrimina las tipologías de peticiones según los canales de atención:

9.1. TIPOLOGIA DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO

En el correo electrónico institucional de peticiones se recibieron en total 889 PQRDSyF, se evidencio que la información que más solicitaron los usuarios y/o grupos de interés fue la información respecto de programas académicos, usuario y contraseña de la plataforma de Academusotf, información referente a solicitud de certificados académicos, correo institucional, otros temas (tales como supletorios, fecha de habilitaciones, acceso a team), actualización de documentos de la historia académica, generación E, entre otros temas.

TIPOLOGIA DE LAS PQRSD CORREO ELECTRONICO



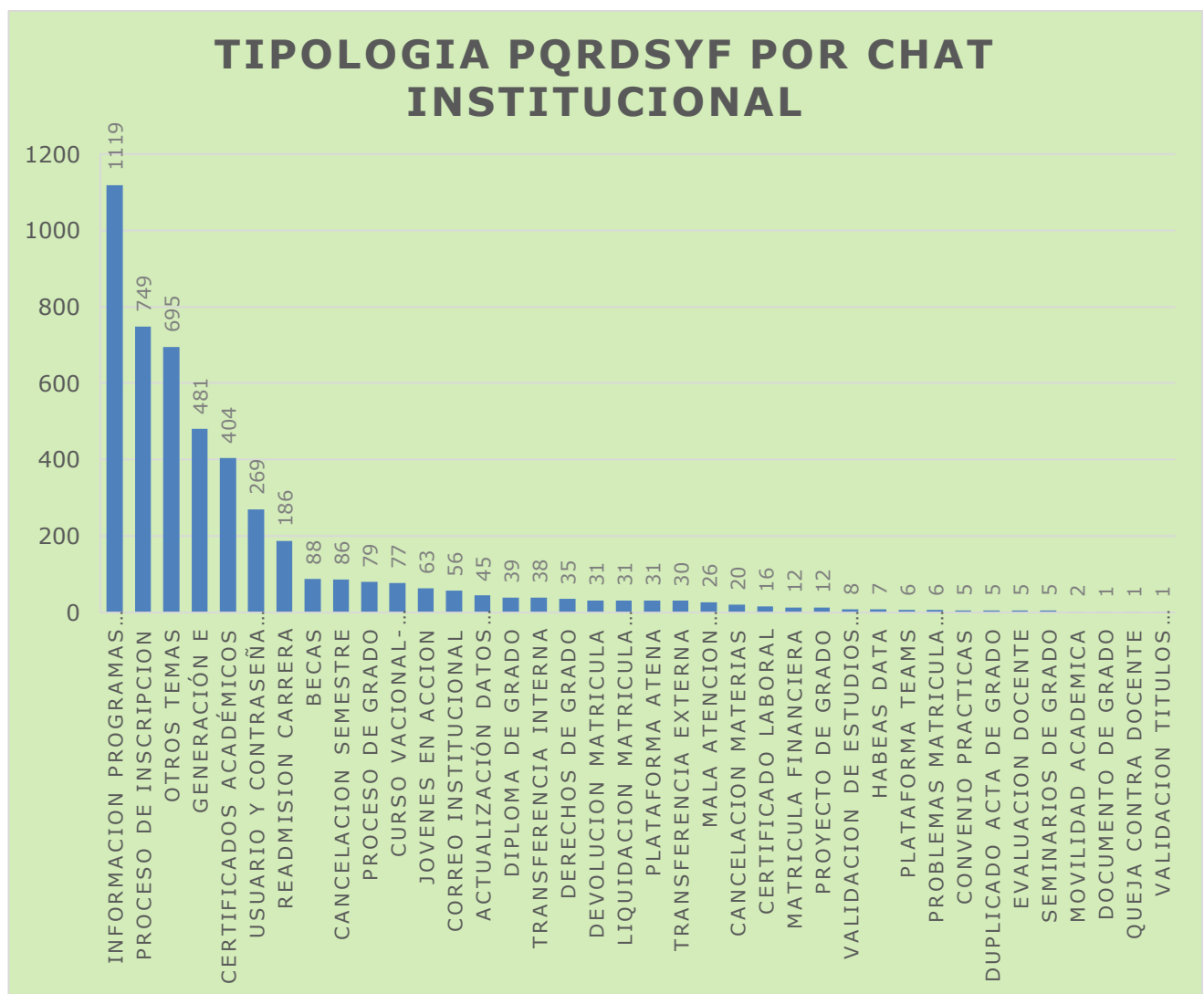
Información Programas	Usuario y Contraseña	Certificados Académicos	Correo Institucional	Otros Temas	Actualización datos historia académica	Generación E	Readmision	Proceso Grado	Diploma de Grado	Becas	Devolución de Matrícula
226 26,28%	140 16,28%	66 7,67%	58 6,74%	56 6,51%	50 5,81%	27 3,14%	26 3,02%	24 2,79%	22 2,56%	22 2,56%	21 2,44%

Los valores analizados en la tabla nos muestran, que el mayor porcentaje de PQRSD son las peticiones de información de programa académicos con 26.28%, usuario y contraseña de Academusotf 16,28%, seguidamente peticiones relacionadas con certificados académicos con un 7,67%, correo institucional con un 6,74%, otros temas con 6,51%, actualización datos historia académica con 5,81%, generación E con 3.14%, readmisión 3.02%, proceso de grado 2,79%, diplomas de grado con 2,56%, becas con

2,56%, devolución de matrícula con 2,44% y entre el 1,86% y 0,12% el restante de las tipificaciones.

9.2. TIPOLOGIA DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL CHAT INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO

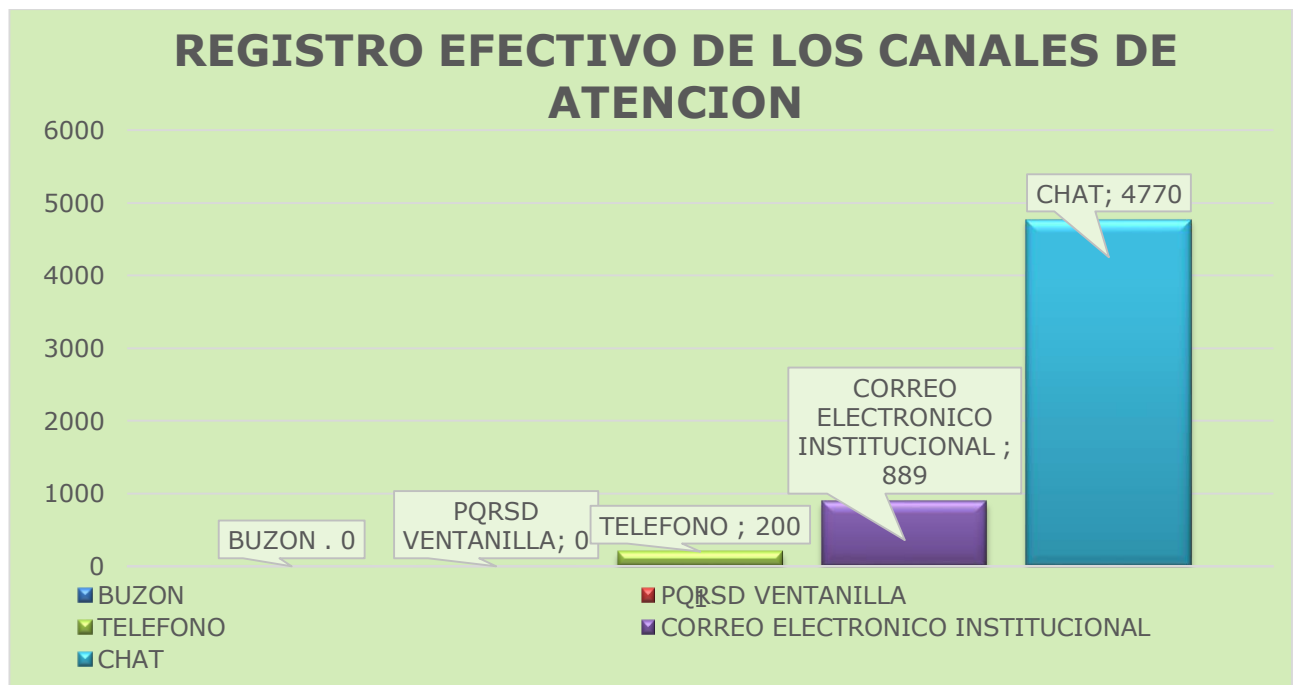
En el chat en línea institucional de peticiones se evidencio que la información que más solicitaron los usuarios y/o grupos de interés fue solicitud de información de programas académicos y proceso de inscripción. En tercer lugar, otros temas en general, seguido generación E, certificados académicos, modificación de usuario y contraseña Academusotf, readmisión, becas, cancelación semestre, proceso grado, curso vacacional y jóvenes en acción.



Información Programas	Proceso Inscripción	Otros Temas	Generación E	Certificados Académicos	Usuario y contraseña Academusotf	Readmisión	Becas	Cancelación Semestre	Proceso Grado	Curso Vacacional	Jóvenes en acción
1119 23,5%	749 15,7%	645 14,6%	481 10,1%	404 8,5%	269 5,6%	186 3,9%	88 1,8%	86 1,8%	79 1,7%	77 1,6%	63 1,3%

En el chat en línea observamos que el mayor porcentaje de PQRSD es la información de los programas académicos con un 23,5%, seguido proceso de inscripción con 15,7%, otros temas con 14,6%, programa de generación E con 10,1%, certificados académicos 8,5%, solicitud de restablecimiento de usuario y contraseña de Academusotf con 5,6%, proceso de Readmisión con 3,9%, y con un porcentaje entre el 1,8% al 0,1% los restantes temas.

10. REGISTRO DE ATENCION EFECTIVA



REGISTRO	BUZON	PQRSD VENTANILLA	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	CHAT	TOTAL
CANTIDAD	0	0	200	889	4770	5859
% PARTICIPACIÓN	0%	0%	3%	15%	81%	100%
PRESENCIAL			VIRTUAL			
0%			100%			

Para el Cuarto 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.

11. REGISTRO DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS

11.1. PQRSDF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT INSTITUCIONAL

PQRSDF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT		
DEPENDENCIA RESPOSABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION AL CIUDADANO	2625	55,03%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	1204	25,24%
O.R.I.	347	7,27%
RECURSOS INFORMATICOS	93	1,95%
COORDINACION CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA	62	1,30%
COORDINACION GESTION EMPRESARIAL/ADMINISTRACION DE EMPRESAS	49	1,03%
SECRETARIA GENERAL	39	0,82%
COORDINACION MERCADEO/MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES	37	0,78%
COORDINACION OPERACION Y MATENIMIENTO ELECTROMECHANICO / ING ELECTROMECHANICA	34	0,71%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS	31	0,65%
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	29	0,61%
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES	25	0,52%
COORDINACION BANCA Y FINANZAS	22	0,46%
EXTENCION INSTITUCIONAL	20	0,42%
COORDINACION MANEJO DE RECURSOS AMBIENTALES/ING AMBIENTAL	18	0,38%
COORDINACION DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS/ ING DE SISTEMAS	17	0,36%
COORDINACION DEPORTIVA/CULTURA FISICA Y DEPORTE	15	0,31%
COORDINACION PRODUCCION INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL7 PETROLEOS	15	0,31%
COORDINACION ELECTRICIDAD INDUSTRIAL/ING ELECTRICA	13	0,27%
DIRECCION DE INVESTIGACION Y EXTENSION	10	0,21%
REGIONAL BARRANCABERMEJA	9	0,19%
EDUCACION VIRTUAL Y TIC	8	0,17%
COORDINACION TECNOLOGIA ELECTRONICA/ ING ELECTRONICA	7	0,15%
CONTABILIDAD	6	0,13%
COORDINACION DISEÑO DE MODAS	5	0,10%
COORDINACION GESTION DE SISTEMA DE TELECOMUNICACIONES/ING TELECOMUNICACIONES	5	0,10%
ICETEX	4	0,08%
OFICINA DE DESARROLLO ACADEMICO	4	0,08%

BIENESTAR INSTITUCIONAL	3	0,06%
COORDINACION LEVANTAMIENTOS TOPOGRAFICOS/ING EN TOPOGRAFIA	3	0,06%
DIRECCION DE REGIONALIZACION	2	0,04%
OFICINA DE AUTOEVALUACION Y CALIDAD	2	0,04%
COORDINACION TURISMO	1	0,02%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	1	0,02%
GESTION DOCUMENTAL	1	0,02%
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	1	0,02%
RECTORIA	1	0,02%
RECURSOS FISICOS	1	0,02%
TOTAL	4770	

Para la fecha de elaboración del informe de PQRSDF del Cuarto Trimestre de 2020, se registraron un total de 4770 PQRSDF, direccionadas a 39 oficinas y/o grupos de trabajo, consignadas en el registro institucional para la atención en el CHAT institucional.

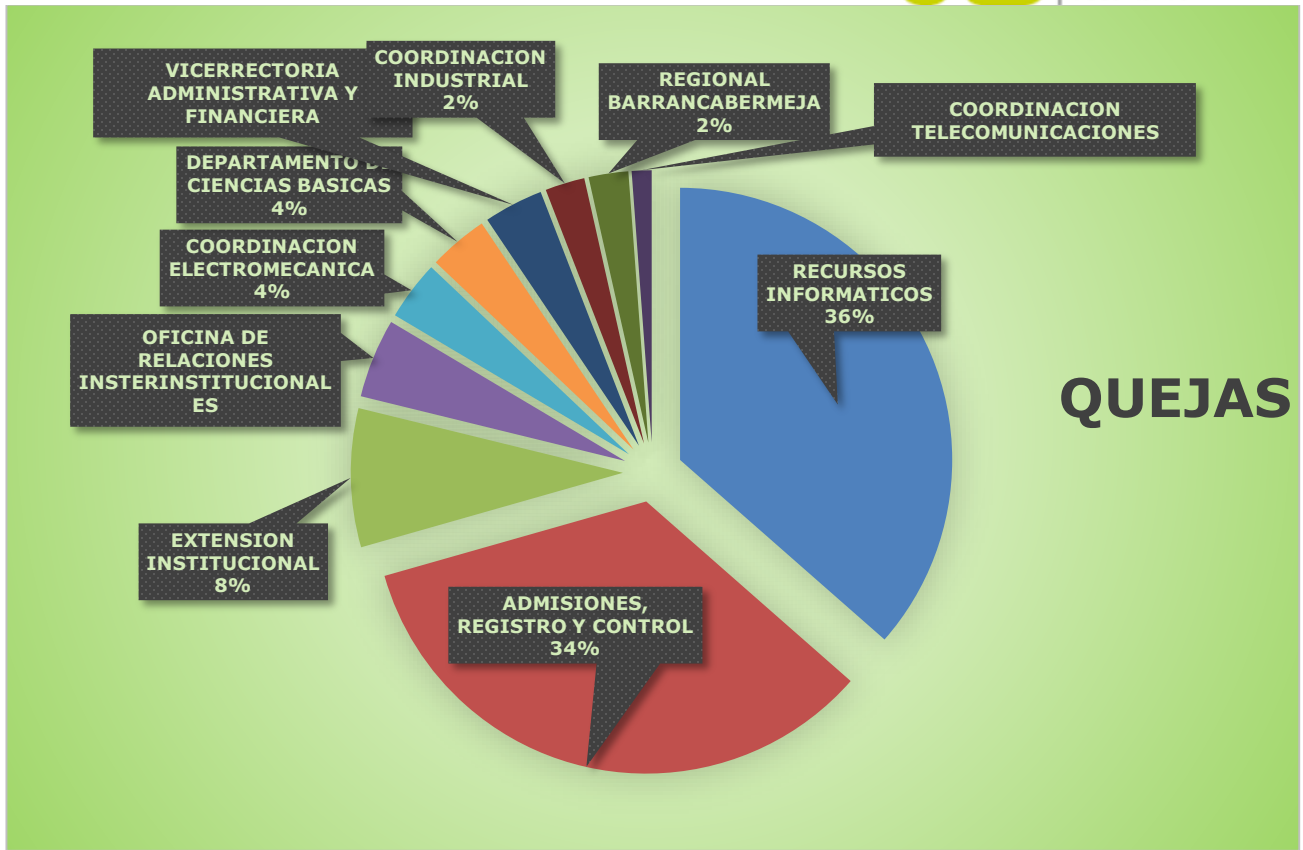
11.2. PQRSDF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CORREO INSTITUCIONAL

PQRSDF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CORREO INSTITUCIONAL		
DEPENDENCIA RESPONSABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION AL CIUDADANO	433	48,7%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	78	8,8%
RECURSOS INFORMATICOS	67	7,5%
SECRETARIA GENERAL	60	6,7%
O.R.I.	54	6,1%
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	51	5,7%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	17	1,9%
COORDINACION GESTION EMPRESARIAL/ADMINISTRACION DE EMPRESAS	14	1,6%
COORDINACION CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA	12	1,3%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	11	1,2%
COORDINACION MANEJO DE RECURSOS AMBIENTALES/ING AMBIENTAL	10	1,1%
COORDINACION OPERACION Y MATENIMIENTO ELECTROMECHANICO / ING ELECTROMECHANICA	10	1,1%
COORDINACION DEPORTIVA/CULTURA FISICA Y DEPORTE	6	0,7%
COORDINACION INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL / TECN. PETROLEOS	6	0,7%
DIRECCION DE REGIONALIZACION	6	0,7%

DIRECCION DE INVESTIGACION Y EXTENSION	6	0,7%
EXTENSION INSTITUCIONAL	6	0,7%
OFICINA JURIDICA	5	0,6%
COORDINACION DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS/ ING DE SISTEMAS	3	0,3%
COORDINACION GESTION DE SISTEMA DE TELECOMUNICACIONES/ING TELECOMUNICACIONES	3	0,3%
COORDINACION MERCADEO/MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES	3	0,3%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS	3	0,3%
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES	3	0,3%
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	3	0,3%
VICERECTORIA ACADEMICA	3	0,3%
EDUCACION VIRTUAL Y TIC	2	0,2%
OFICINA DE PLANEACION	2	0,2%
RECTORIA	2	0,2%
RECURSOS FISICOS	2	0,2%
CONTABILIDAD	1	0,1%
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0,1%
COORDINACION ELECTRICIDAD INDUSTRIAL/ING ELECTRICA	1	0,1%
COORDINACION LEVANTAMIENTOS TOPOGRAFICOS/ING EN TOPOGRAFIA	1	0,1%
COORDINACION TECNOLOGIA ELECTRONICA/ ING ELECTRONICA	1	0,1%
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES E INGENIERIAS	1	0,1%
GESTION DOCUMENTAL	1	0,1%
PRENSA Y MEDIOS DE REPRESENTACION INSTITUCIONAL	1	0,1%
TOTAL		889

Para la fecha de elaboración del informe de PQRSDf del Cuarto Trimestre de 2020, se registraron un total de 889 PQRSDf en el correo institucional peticiones@correo.uts.edu.co, direccionadas a 60 oficinas y/o grupos de trabajo, consignadas en el registro institucional para el seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones (R-GA-33).

12. QUEJAS



Para este Cuarto trimestre de 2020, el mayor número de quejas presentadas concurren en las Oficinas de Recursos Informáticos con un porcentaje del 36,5% por demora en

el trámite de asignación de correo institucional; en segundo lugar la Oficina de Admisiones, registro y Control con el 34,1% por demora en trámites de certificación académicos y mala atención a los usuarios, consecutivamente Extensión institucional con un 8,2% por mala atención, continua la oficina de relaciones interinstitucionales con 5% de quejas por mala atención, y finalmente entre el 4,7% y 1,2% de quejas la Coordinación Electromecánica (Mala atención), el Departamento De Ciencias Básicas (queja contra docentes), Vicerrectoría Administrativa Y Financiera (demora tramite de solicitud de devolución matricula) y las Coordinaciones de Industrial-Telecomunicaciones y regional Barrancabermeja hace referencia a quejas contra docentes y fallas en atención a los usuarios.

Estas quejas ingresaron en el canal de atención virtual mediante el chat institucional y vía mail al correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co.

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



DEPENDENCIA	ASUNTO QUEJA	NUMERO DE QUEJAS
RECURSOS INFORMATICOS	DEMORA TRAMITE SOLICITUD CORREO INSTITUCIONAL	31
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL	DEMORA EN TRAMITE CERTIFICADOS ACADEMICOS (20)	20

Para este Cuarto trimestre de 2020, el Grupo de Recursos Informáticos y el Grupo de Admisiones, registro y control obtuvieron el mayor número de quejas reiterativas, por demora tramite solicitud correo institucional 31 quejas y demora en trámite certificados académicos 20 quejas respectivamente en cada dependencia.

13. RECLAMOS



DESCRIPCION DEL RECLAMO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CANTIDAD
DEMORA TRAMITE	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL	2
DEMORA SOLICITUD CANCELACION SEMESTRE ACADEMICO	COORDINACION GESTION EMPRESARIAL	1
RECLAMO HABEAS DATA	RECURSOS INFORMATICOS	1

En este cuarto trimestre de 2020, se registraron 4 reclamos de los ciudadanos, dirigidos 2 a la oficina de admisiones, registro y control por demora en el trámite de certificado académico, 1 reclamo a la Coordinación de Gestión Empresarial por demora en el proceso de cancelación de semestre y 1 reclamo a la Oficina de Recursos Informáticos por Habeas Data. Estos reclamos ingresaron en el canal de atención virtual mediante el chat institucional y vía mail al correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co.

Es importante resaltar que el volumen de reclamos disminuyó entre el tercer y cuarto informe de PQRDSyF disminuyó notablemente en un 75%.

14. SUGERENCIAS

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

15. DENUNCIAS

Para el cuarto trimestre de 2020, no se registraron denuncias.

16. FELICITACIONES

Para el cuarto trimestre de 2020, se registró 1 felicitación al Grupo de atención al ciudadano por la información brindada al usuario.

17. BUZONES

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

18. PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE

Para este cuarto 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.

19. RESPUESTA NEGATIVA AL ACCESO A LA INFORMACION

Para el cuarto trimestre de 2020, NO se registró negativa alguna al acceso de la información o negativa por inexistencia de la información.

20. RECOMENDACIONES

Identificar temáticas recurrentes, con el fin de establecer espacios de retroalimentación con las dependencias competentes para atender la solicitud y ser facilitadores para mejorar la prestación del servicio evitar la duplicidad de quejas, denuncias y reclamos con los mismos temas.

Elaboró:



SANDRA MILENA FERNANDEZ GOMEZ
Profesional Universitario
Atención al Ciudadano Secretaría General.
Unidades Tecnológicas de Santander