



UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Informe Primer Trimestre de 2021
Grupo de Atención al Ciudadano
Abril 2021

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.....	10
8.1.	MODALIDAD DE PETICION POR CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO.....	10
8.2.	MODALIDAD DE PETICION POR CHAT INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO.....	11
9.	TIPOLOGIA DE LAS PQRSD	11
9.1.	TIPOLOGIA DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO	13
9.2.	TIPOLOGIA DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL CHAT INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO.....	14
10.	REGISTRO DE ATENCION EFECTIVA	16
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.....	18
12.	QUEJAS	19
12.1.	DEPENDENCIAS O GRUPOS DE TRABAJO CON MAYOR NUMERO DE QUEJAS REITERATIVAS.....	21
13.	RECLAMOS.....	22
14.	SUGERENCIAS.....	22
15.	DENUNCIAS	22
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.	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO.	22
21.	RECOMENDACIONES	23

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 primer trimestre de 2021, 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 PQRSD 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 PQRSD, presentadas por la comunidad educativa, Ciudadanos, Usuarios y la comunidad en general a través de los diferentes canales de Atención al Ciudadano

Tipologías de PQRSD más recurrentes, así como las dependencias y/o coordinaciones académicas con mayor número de PQRSD, 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 14 de enero al 31 de marzo del año 2021, 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.

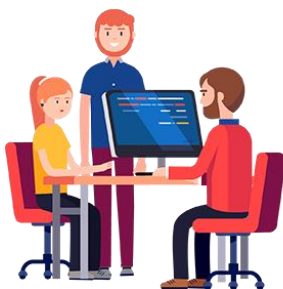
Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular o ilegal, con el fin de que sea adelantada la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.

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 primer trimestre de 2021, las Unidades Tecnológicas de Santander recibió un total de 6.799 PQRDSyF (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones), las cuales fueron recibidas por los siguientes canales de atención:

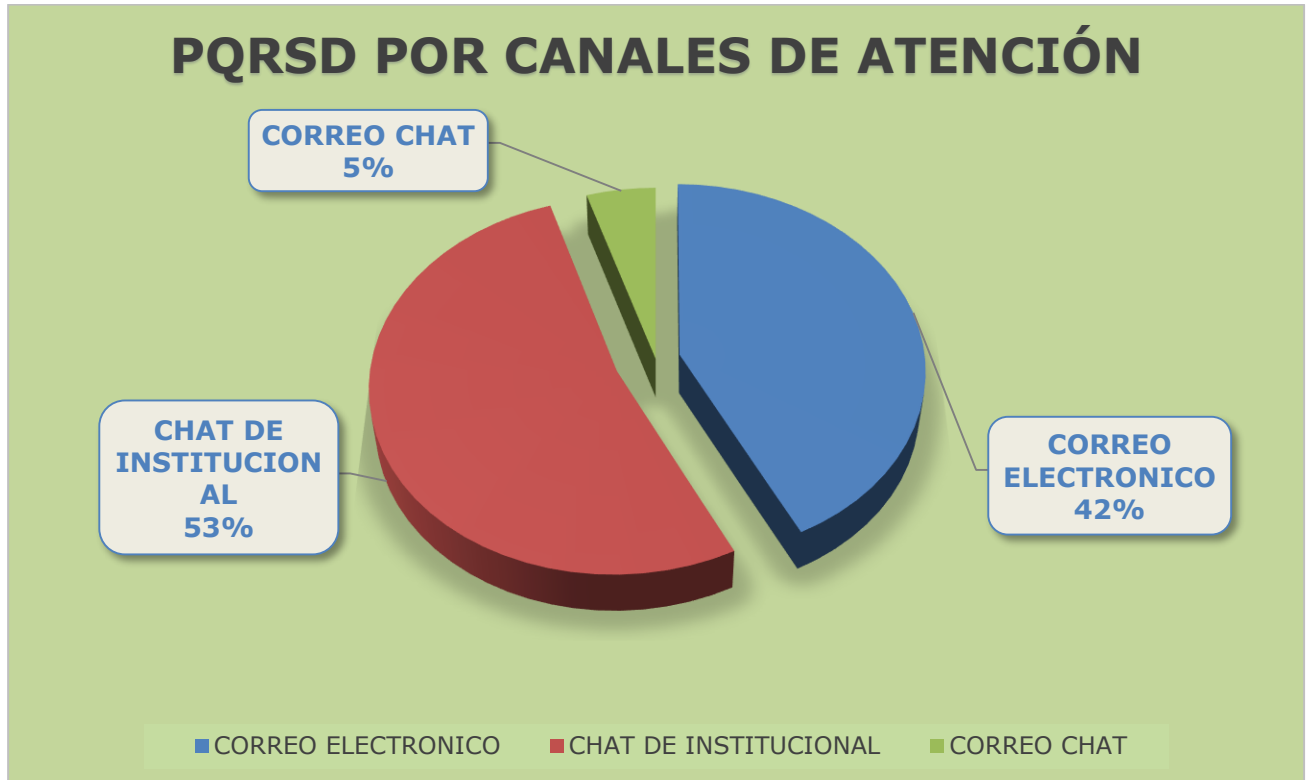
- ✓ Formulario electrónico para el registro de las PQRSDf situado en el Portal Universitario ruta http://historico.uts.edu.co/portal/pqr_uts/solicitudes/nuevo.
- ✓ Correo electrónico: peticiones@correo.uts.edu.co
- ✓ Chat en línea página institucional www.uts.edu.co
- ✓ Atención telefónicamente

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. PQRSD 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 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:



CONSOLIDADO TOTAL TRIMESTRAL	CORREO ELECTRONICO	CHAT DE INSTITUCIONAL	ATENCION TELEFONICA	CORREO CHAT	TOTAL
Enero, Febrero y Marzo de 2021	2.892	3.573	0	334	6.799

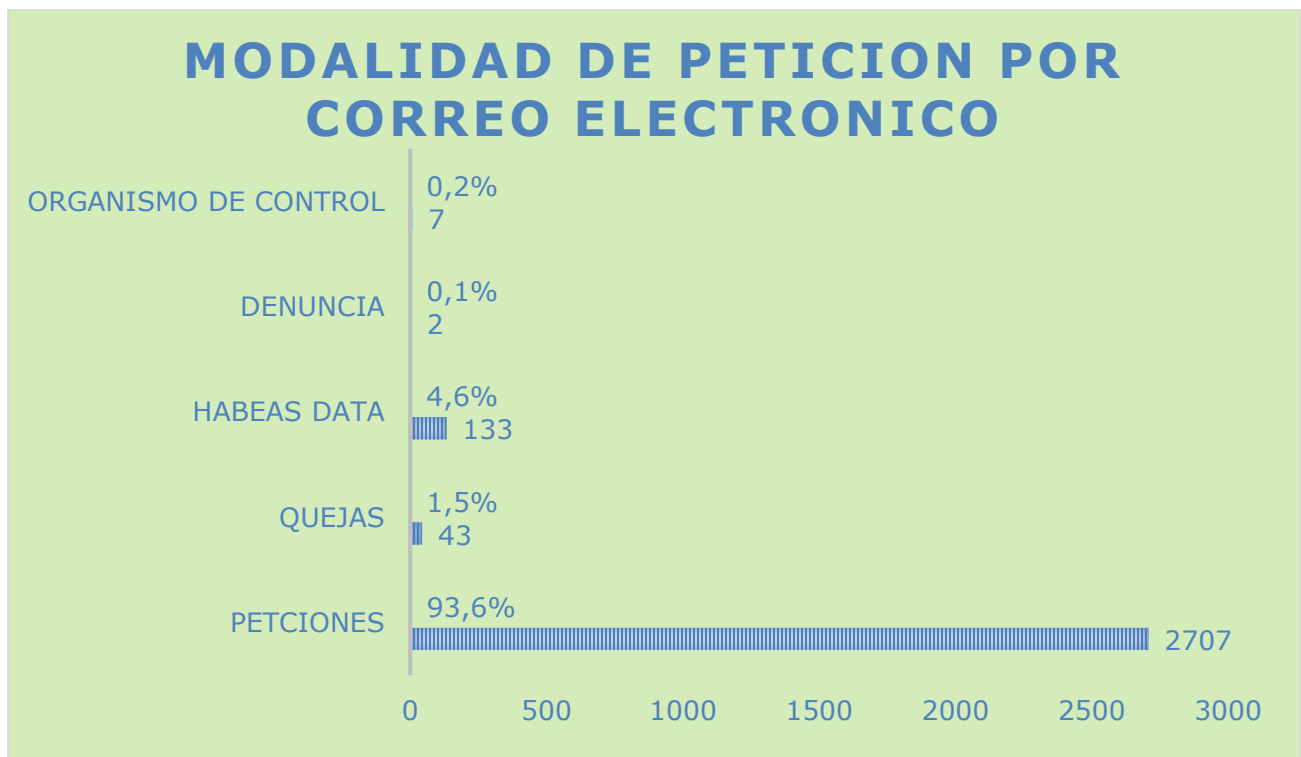
Como puede observarse se destaca el Canal de Chat en línea con un 53% de atención efectiva, seguido correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co con un 42% y finalmente correo Chat con un 5%, lo que nos genera un 100% de atención de los canales en el modo virtual y/o remoto.

8. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICION

A continuación, se hace el análisis sobre los temas de servicio y de información de las PQRSD recibidos en el correo electrónico petciones@correo.uts.edu.co y en el chat en línea que se trataron en el primer trimestre de 2021 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 petciones@correo.uts.edu.co, para la recepción, tramite y seguimiento de las PQRDSyF.

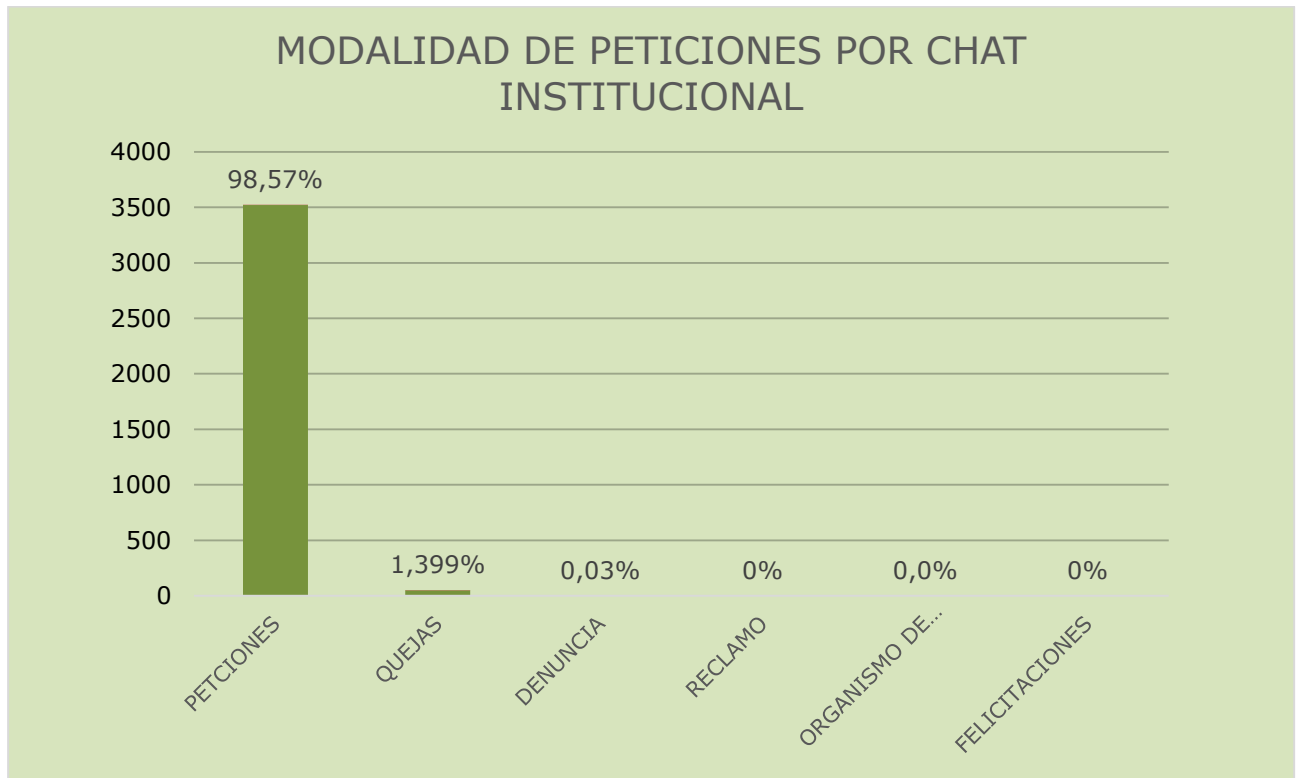


PETCIONES	QUEJAS	HABEAS DATA	DENUNCIA	RECLAMO	ORGANISMO DE CONTROL	FELICITACIONES
2707	43	133	0	0	7	0

Para este primer trimestre de 2021 podemos apreciar que en el correo institucional de atención al ciudadano en total se recibieron 2892 PQRDSyF de las cuales el 93.6% fueron peticiones en general, 1.5% quejas, 0.2% solicitudes de organismos de control, 0.0% reclamos, un 0.0% Felicitaciones, 4.6% reclamo de habeas data 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 53% de atención efectiva en relación a todos los canales de atención ciudadana dispuestos por las UTS.



PETCIONES	QUEJAS	DENUNCIA	RECLAMO	ORGANISMO DE CONTROL	FELICITACIONES	TOTAL
3522	50	0	0	0	0	3573

En el primer trimestre de 2021, 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 98,57% y el 1,39% hacen relación a 50 quejas y 0 denuncia.

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 los ciudadanos, por lo que se tomaron los motivos más recurrentes, recibidos en el primer trimestre de 2021, estableciéndose la tipología de la siguiente forma:

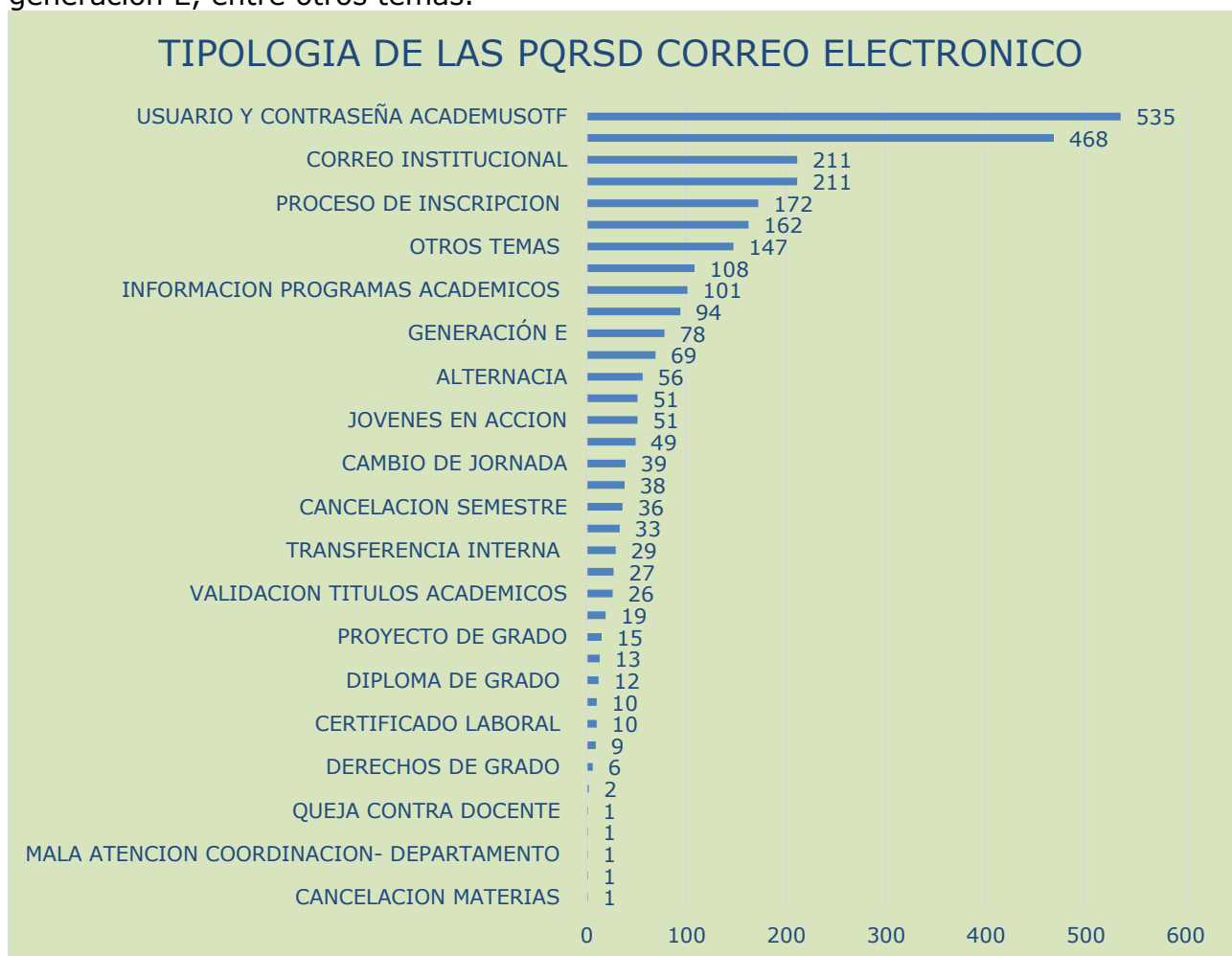
TIPIFICACION PQRDSyF
ACTUALIZACIÓN DATOS HISTORIA ACADEMICA
ALTERNANCIA
BECAS
CAMBIO DE JORNADA
CANCELACION MATERIAS
CANCELACION SEMESTRE
CERTIFICADO LABORAL
CERTIFICADOS ACADÉMICOS
CONVENIO PRACTICAS
CORREO INSTITUCIONAL
CURSO VACIONAL-INTERSEMESTRAL
DERECHOS DE GRADO
DEVOLUCION MATRICULA
DIPLOMA DE GRADO
DUPLICADO ACTA DE GRADO
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 GRADO
PROCESO DE INSCRIPCION
PROYECTO DE GRADO
QUEJA CONTRA DOCENTE
READMISION CARRERA
SEMINARIOS DE GRADO
TRANSFERENCIA EXTERNA
TRANSFERENCIA INTERNA

USUARIO Y CONTRASEÑA ACADEMUSOTF
VALIDACION DE ESTUDIOS
VALIDACION TITULOS ACADEMICOS

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 2892 PQRDSyF, evidenciándose que la información que más solicitaron los usuarios y/o grupos de interés fue la información y/o cambio de usuario y contraseña de la plataforma de Academusotf, problemas con matrícula académica, solicitud de asignación de correo institucional, información referente a solicitud de certificados académicos, procesos de inscripción, liquidación de matrícula académica, otros temas (tales como cronogramas académicos, servicios de bienestar institucional, valores pecuniarios, cursos de idiomas..), readmisión a programas académicos, actualización de documentos de la historia académica, generación E, entre otros temas.



Usuario Y Contraseña	Problemas Matricula Académica	Correo Institucional	Certificados Académicos	Proceso De Inscripción	Liquidación Matricula Financiera
535 18,50%	468 16,18%	211 7,30%	211 7,30%	172 5,95%	162 5,60%
Otros Temas	Readmisión Carrera	Información Programas Académicos	Actualización Datos Historia Académica	Generación E	Becas
147 5,08%	108 3,73%	101 3,49%	94 3,25%	78 2,70%	69 2,39%

Los valores analizados en la tabla nos muestran, que el mayor porcentaje de PQRSD son las peticiones de usuario y contraseña de Academusotf con 18,50%, problemas con matrícula académica 16,18%, seguidamente peticiones relacionadas con correo institucional con un 7,30%, certificados académicos con un 7,30%, proceso de inscripción con 5,95%, liquidación matrícula financiera con 5,60%, otros temas con 5.08%, readmisión carrera 3.73%, información programas académicos 3,49%, actualización datos historia académica con 3,25%, generación E con 3,70%, becas con 2,39% y un restante del 18,40% para 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 información de programas académicos y otros temas en general, en tercer lugar, certificados académicos, seguido del programa de jóvenes en acción, correo institucional, consulta de usuario y contraseña Academusotf, becas, seminarios de grado, plataforma teams, devolución de matrícula y diploma de grado.

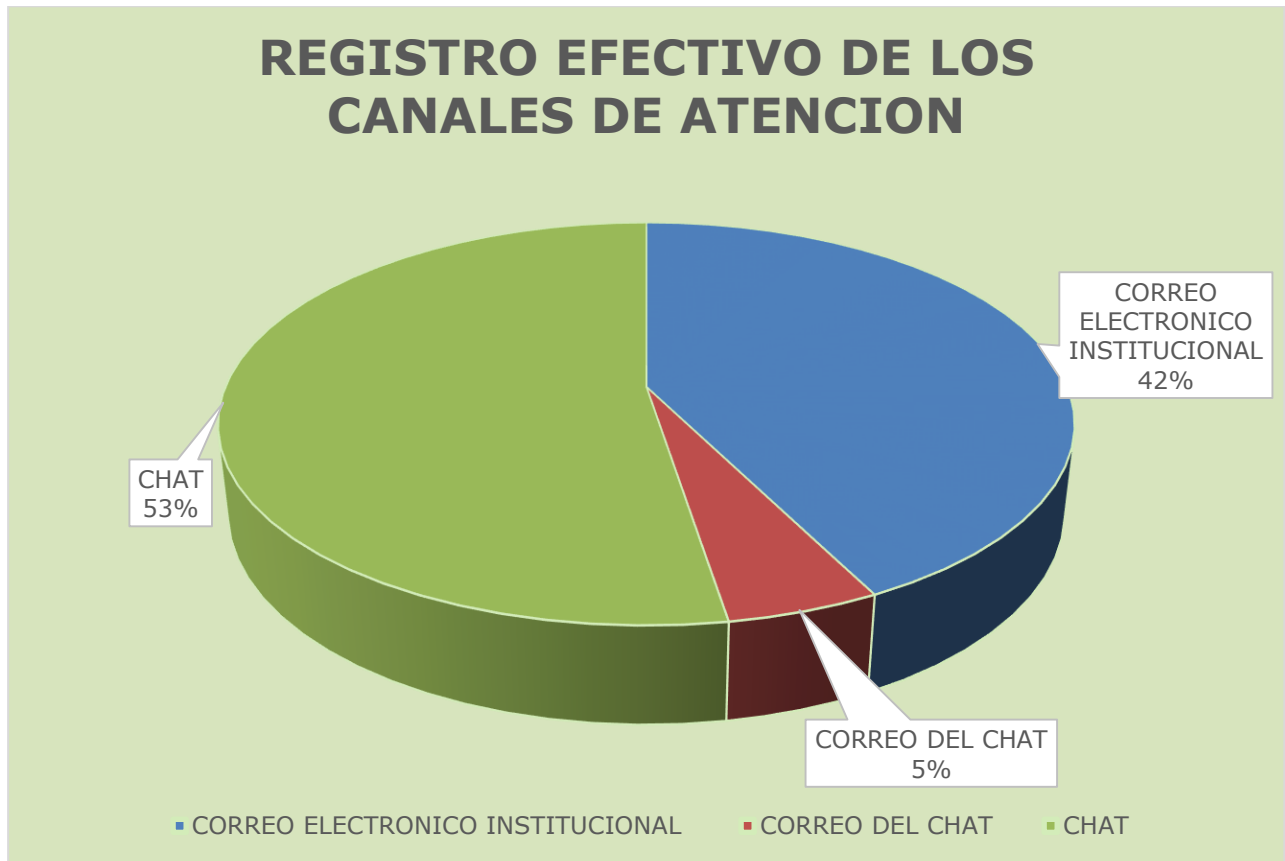
TIPOLOGIA PQRDSYF POR CHAT INSTITUCIONAL



Información Programas	Otros Temas	Certificados Académicos	Jóvenes en acción	Correo Institucional	Usuario y contraseña Academusotf
665 18,61%	605 16,93%	553 15,48%	394 11,03%	230 6,44%	177 4,95%
Becas	Seminarios De Grado	Plataforma Teams	Devolución Matricula	Diploma De Grado	Generación E
142 3,97%	110 3,08%	106 2,97%	104 2,91%	96 2,69%	56 1,57%

En el chat en línea observamos que el mayor porcentaje de PQRSDF es la información de programas académicos con un 18,61%, otros temas en general con 16,93%, certificados académicos con 15,48%, programa de jóvenes en acción con 11,03%, correo institucional 6,44%, solicitud de restablecimiento de usuario y contraseña de Academusotf con 4,95%, becas con 3,97%, y con un porcentaje del 22,59% los restantes temas.

10. REGISTRO DE ATENCION EFECTIVA



REGISTRO	BUZON	PQRSD VENTANILLA	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	CORREO DEL CHAT	CHAT	TOTAL
CANTIDAD	0	0	0	2.892	334	3.573	6.799
% PARTICIPACIÓN	0%	0%	0%	42,5%	4,9%	52,6%	100,0%
PRESENCIAL		VIRTUAL					
0%		100%					

Para el primer trimestre de 2021, 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 RESPONSABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	1093	30,59%
ATENCION AL CIUDADANO	1045	29,25%
O.R.I.	589	16,48%
RECURSOS INFORMATICOS	245	6,86%
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	111	3,11%
SECRETARIA GENERAL	86	2,41%
COORDINACIÓN CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA	81	2,27%
COORDINACIÓN GESTION EMPRESARIAL/ADMINISTRACION DE EMPRESAS	72	2,02%
COORDINACIÓN OPERACION Y MATENIMIENTO ELECTROMECHANICO / ING ELECTROMECHANICA	64	1,79%
COORDINACIÓN ELECTRICIDAD INDUSTRIAL/ING ELECTRICA	41	1,15%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	27	0,76%
COORDINACIÓN MANEJO DE RECURSOS AMBIENTALES/ING AMBIENTAL	21	0,59%
COORDINACIÓN MERCADEO/MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES	20	0,56%
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES	17	0,48%
COORDINACIÓN INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL / TECN. PETROLEOS	11	0,31%
COORDINACIÓN GESTION DE SISTEMA DE TELECOMUNICACIONES/ING TELECOMUNICACIONES	9	0,25%
COORDINACIÓN DEPORTIVA/ACTIVIDAD FISICA Y DEPORTE	8	0,22%
CONTABILIDAD	4	0,11%
COORDINACIÓN BANCA Y FINANZAS	4	0,11%
COORDINACIÓN TECNOLOGIA ELECTRONICA/ ING ELECTRONICA	4	0,11%
EDUCACION VIRTUAL Y TIC	4	0,11%
DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS/ ING DE SISTEMAS	3	0,08%
COORDINACIÓN DISEÑO DE MODAS	3	0,08%
DIRECCION DE INVESTIGACION Y EXTENSION	2	0,06%
GESTION DOCUMENTAL	2	0,06%
ICETEX	2	0,06%
COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	1	0,03%
COORDINACIÓN AGROINDUSTRIAL	1	0,03%
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES E INGENIERIAS	1	0,03%
OFICINA DE AUTOEVALUACION Y CALIDAD	1	0,03%
OFICINA DE DESARROLLO ACADEMICO	1	0,03%
TOTAL	3573	100,00%

Para la fecha de elaboración del informe de PQRSDF del primer trimestre de 2021, se registraron un total de PQRSDF, direccionadas a 31 oficinas y/o grupos de trabajo, consignadas en el registro institucional para la atención en el CHAT institucional.

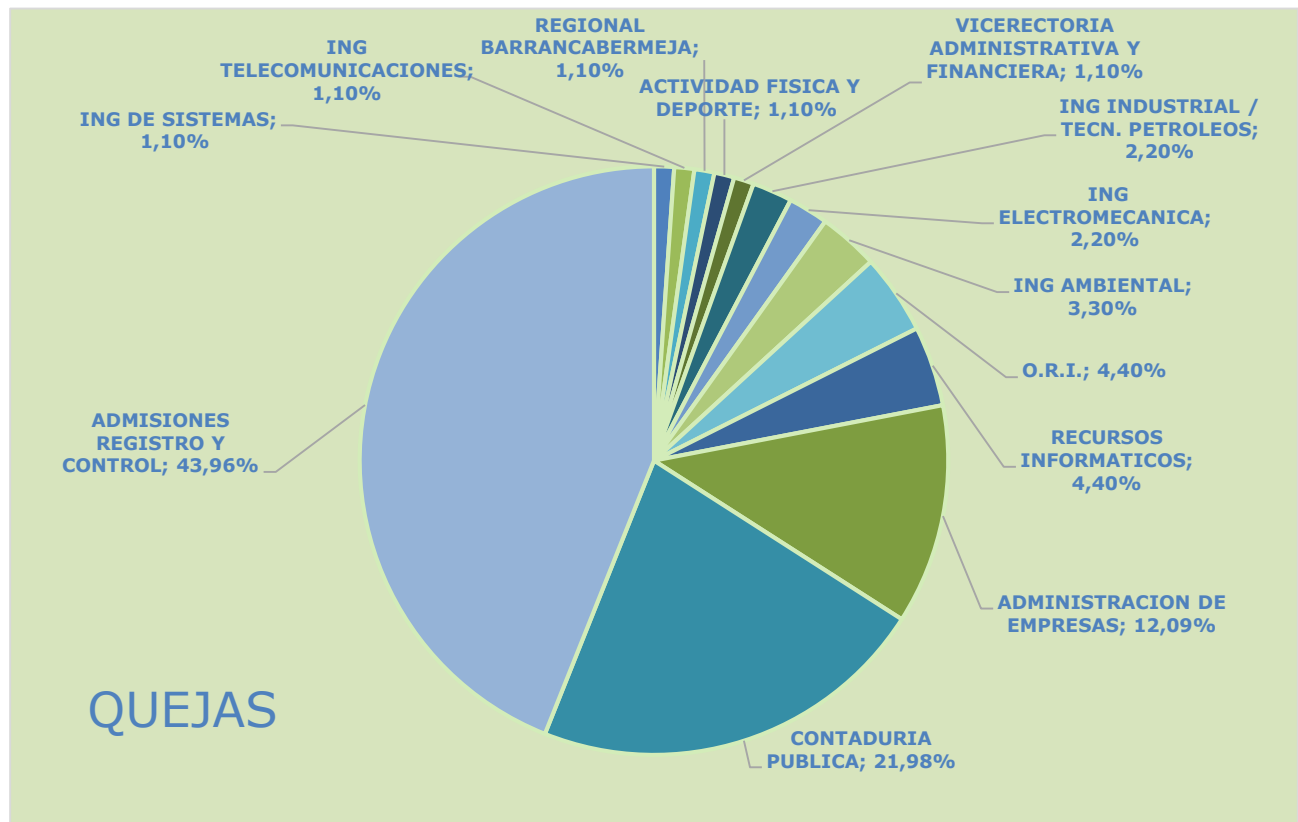
11.2. PQRSDF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CORREO INSTITUCIONAL

PQRSDF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CORREO INSTITUCIONAL		
DEPENDENCIA RESPONSABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION AL CIUDADANO	1830	63,28%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	199	6,88%
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	185	6,40%
O.R.I.	156	5,39%
SECRETARIA GENERAL	81	2,80%
COORDINACION CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA	69	2,39%
COORDINACION GESTION EMPRESARIAL/ADMINISTRACION DE EMPRESAS	66	2,28%
RECURSOS INFORMATICOS	48	1,66%
COORDINACION OPERACION Y MATENIMIENTO ELECTROMECHANICO / ING ELECTROMECHANICA	36	1,24%
COORDINACION MANEJO DE RECURSOS AMBIENTALES/ING AMBIENTAL	28	0,97%
COORDINACION DEPORTIVA/ACTIVIDAD FISICA Y DEPORTE	27	0,93%
COORDINACION INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL / TECN. PETROLEOS	26	0,90%
COORDINACION MERCADEO/MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES	24	0,83%
COORDINACION DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS/ ING DE SISTEMAS	11	0,38%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	11	0,38%
EXTENCION INSTITUCIONAL	9	0,31%
COORDINACION DISEÑO DE MODAS	8	0,28%
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES	7	0,24%
OFICINA JURIDICA	7	0,24%
COORDINACION GESTION DE SISTEMA DE TELECOMUNICACIONES/ING TELECOMUNICACIONES	6	0,21%
EDUCACION VIRTUAL Y TIC	6	0,21%
COORDINACION BANCA Y FINANZAS	5	0,17%
COORDINACION ELECTRICIDAD INDUSTRIAL/ING ELECTRICA	5	0,17%
COORDINACION TECNOLOGIA ELECTRONICA/ ING ELECTRONICA	5	0,17%
RECURSOS FISICOS	4	0,14%
REGIONAL PIEDECUESTA	4	0,14%
VICERECTORIA ACADEMICA	4	0,14%
COORDINACION LEVANTAMIENTOS TOPOGRAFICOS/ING EN TOPOGRAFIA	3	0,10%
DIRECCION DE REGIONALIZACION	3	0,10%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	2	0,07%
GESTION DOCUMENTAL	2	0,07%
OFICINA DE DESARROLLO ACADEMICO	2	0,07%

RECTORIA	2	0,07%
REGIONAL BARRANCABERMEJA	2	0,07%
COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	1	0,03%
COORDINACION AGROINDUSTRIAL	1	0,03%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS	1	0,03%
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES E INGENIERIAS	1	0,03%
OFICINA DE AUTOEVALUACION Y CALIDAD	1	0,03%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0,03%
RECURSOS DE INFORMACION PARA LA ENSEANZA Y EL APRENDIZAJE	1	0,03%
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1	0,03%
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONOMICAS	1	0,03%
Total	2.892	100%

Para la fecha de elaboración del informe de PQRSDyF del primer trimestre de 2021, se registraron un total de 2.892 PQRSDyF en el correo institucional peticiones@correo.uts.edu.co, direccionadas a 43 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



DEPENDENCIA	ASUNTO QUEJA	NUMERO DE QUEJAS	PORCENTAJE
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	DEMORA EN TRAMITE CERTIFICADOS ACADEMICOS (36), MALA ATENCION (4)	40	43,96%
COORDINACION CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA	PROCESOS DE GRADO (3), PROBLEMAS CON MATRICULA ACADEMICA (17)	20	21,98%
COORDINACION GESTION EMPRESARIAL/ADMINISTRACION DE EMPRESAS	DEMORA EN RESPUESTA A LAS SOLICITUDES ACADEMICAS	11	12,09%
O.R.I.	MALA ATENCION	4	4,40%
RECURSOS INFORMATICOS	DEMORA EN RESPUESTA A SOLICITUD DE CORREO INSTITUCIONAL	4	4,40%
COORDINACION MANEJO DE RECURSOS AMBIENTALES/ING AMBIENTAL	DEMORA EN RESPUESTA A LAS SOLICITUDES ACADEMICAS	3	3,30%
COORDINACION PRODUCCION INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL / TECN. PETROLEOS	PROBLEMAS CON MATRICULA ACADEMICA	2	2,20%
COORDINACION OPERACION Y MATENIMIENTO ELECTROMECHANICO / ING ELECTROMECHANICA	DEMORA EN RESPUESTA A SOLICITUDES	2	2,20%
COORDINACION DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS/ ING DE SISTEMAS	RESPUESTA DE READMISION	1	1,10%
COORDINACION GESTION DE SISTEMA DE TELECOMUNICACIONES/ING TELECOMUNICACIONES	HORARIOS DECLASE	1	1,10%
REGIONAL BARRANCABERMEJA	MALA ATENCION	1	1,10%
COORDINACION DEPORTIVA/ ACTIVIDAD FISICA Y DEPORTE	DEMORA EN RESPUESTA A SOLICITUDES ACADEMICAS	1	1,10%
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	APLICACIÓN DE AUXILIOS ECONOMICOS	1	1,10%
TOTAL		91	100%

Para este primer trimestre de 2021, el mayor número de quejas presentadas concurren en la Oficina Admisiones registro y control 43,96% por demora en trámites de certificación académicos y mala atención a los usuarios; en segundo lugar la Coordinación contabilidad Financiera/Contaduría Pública 21,98% por demora en información sobre los procesos de grado y matrícula académica, consecutivamente Coordinación Gestión Empresarial/Administración de Empresas con un 12,09% por demora en respuesta a las solicitudes académicas, continúa la oficina de relaciones interinstitucionales con 4,04% de quejas por mala atención, la oficina de recursos informáticos con 4,04% por demora en respuesta de asignación de correos institucionales y finalmente entre el 3,3% y 1,1% de quejas las Coordinaciones de Ing. Ambiental – Ing. de Sistemas Informáticos – Ing. Electromecánica – Prof. Actividad Física y Deporte (Demora en respuesta de solicitudes), Coordinación de Ing. Industrial (problemas matrícula), Coordinación Ing. en Telecomunicaciones (Horarios de clase), Vicerrectoría Administrativa Y Financiera (demora trámite de aplicación de auxilios

económicos) y regional Barrancabermeja donde hace referencia a mala atención al usuario.

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
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	DEMORA EN TRAMITE CERTIFICADOS ACADEMICOS	36
COORDINACION CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA	DEMORA EN RESPUESTAS A SOLICITUDES ACADÉMICAS	17
COORDINACION GESTION EMPRESARIAL/ADMINISTRACION DE EMPRESAS	DEMORA EN RESPUESTA A LAS SOLICITUDES ACADEMICAS	11

Para este primer trimestre de 2021, el Grupo de Admisiones, registro y control y las coordinaciones de Contaduría Pública y Administración de Empresas obtuvieron el mayor número de quejas reiterativas, por demora en trámite certificados académicos y demora en respuesta a solicitudes académicas 36, 17 y 11 quejas respectivamente en cada dependencia.

13. RECLAMOS

Para el primer trimestre de 2021, no se registraron denuncias.

14. SUGERENCIAS

En este primer trimestre de 2021, NO se registraron sugerencias de los ciudadanos, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

15. DENUNCIAS

Para el primer trimestre de 2021, no se presentaron denuncias, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

16. FELICITACIONES

Para el primer trimestre de 2021, no se registraron felicitaciones.

17. BUZONES

Para el primer trimestre de 2021 NO se registraron PQRSDf en los buzones, dispuestos en la Institución.

18. PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE

Para este primer trimestre de 2021, 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 primer trimestre de 2021, 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 ha dispuesto la encuesta de satisfacción del usuario Formato R-GA-35, la cual compartida al usuario por medio de formulario FORMS para su diligenciamiento de forma voluntaria.

En total 330 usuarios diligenciaron la encuesta divididos de la siguiente manera:

POBLACION A LA QUE SE LE REALIZO LA ENCUESTA			
ESTUDIANTES	DOCENTES	FUNCIONARIOS	PUBLICO EN GENERAL
254	24	4	48

Obteniéndose los siguientes resultados:

Para la pregunta 1. ¿Los servicios prestados por el personal de las Unidades Tecnológicas de Santander fueron?; La respuesta promedio fue de 4,78 para una calificación **Excelente**

Para la pregunta 2. ¿La facilidad en el acceso a la información a través de las plataformas o canales virtuales, fue?; La respuesta promedio fue de 4.67 para una calificación de **Excelente.**

Para la pregunta 3. ¿Considera que el tiempo de espera para la atención a su solicitud fue?; por encima del 97% de los usuarios responde que fue **Oportuno.**

Para la pregunta 4. ¿La información suministrada por nuestro funcionario fue clara y despejó sus inquietudes?; El 98% de los usuarios considera que la información suministrada fue clara y despejo sus inquietudes.

Para la pregunta 5. ¿Cómo califica la atención recibida por parte del funcionario?; se obtuvo una calificación de **Excelente** con un promedio de respuesta de 4.72.

Para la pregunta 6. ¿Cómo califica el grado de cordialidad y respeto con que fue atendido?; Con un promedio de 4.85 obteniendo una calificación de **Excelente.**

Para la pregunta 7. Recomendaría a un familiar o amigo los servicios que ofrece las Unidades Tecnológicas de Santander. El 98% de los usuarios **si recomendaría** a las Unidades Tecnológicas de Santander en sus círculos sociales.

21. 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