

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Informe: **Segundo semestre 2024 Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias, y/o Felicitaciones.**

Dependencia: Secretaría General / Grupo de Atención al Ciudadano – **UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER.**

Asunto: Informe de seguimiento al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias, y/o Felicitaciones, presentado por la **Oficina de Control Interno.**

Fecha: **Enero 2025**



INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que señala: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Así mismo la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional en la que se establecen parámetros para el acceso a la información. La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...” y teniendo en cuenta la responsabilidad enmarcada en el rol de acompañamiento y seguimiento, en lo referente al cumplimiento y seguimiento de la información, la cual es suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano dependencia adscrita a la Secretaría General, en lo pertinente al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y/o Felicitaciones, y cuyo objetivo es emitir la respuesta oportuna dentro de los criterios reglamentarios de la normatividad vigente, presenta el informe semestral de seguimiento y evaluación del período correspondiente a julio - diciembre de 2024.

Para la elaboración del informe y realizar el seguimiento, se tomó como fuente de información, los informes trimestrales presentados por el Grupo de Atención al Ciudadano dependencia adscrita a la Secretaría General, verificando su cumplimiento y el informe de seguimiento realizado en el segundo semestre de 2024.

CANALES DE ATENCIÓN

Las Unidades Tecnológicas de Santander cuenta con una dependencia encargada de la atención al ciudadano de conformidad con lo establecido en la Resolución No. 02-476 del 01 de junio de 2017, denominada Grupo de Atención al Ciudadano adscrita a la Secretaría General, en la página web de la institución se encuentra el link de atención al ciudadano donde se receptionan las comunicaciones de los ciudadanos, estudiantes y demás grupos de interés.
<https://www.uts.edu.co/sitio/atencion-al-ciudadano/>

Se cuenta con el Manual de Atención al ciudadano MA-GA-01, dirigido a todos los colaboradores (servidores públicos, docentes y contratistas), en el que se encuentran los protocolos de atención y la interacción con los grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio, por cualquiera de los canales disponibles para su atención, disponible en la sección de la página web para la atención ciudadano.
<https://www.uts.edu.co/sitio/wp-content/uploads/normatividad/manuales/man-15.pdf? t=1617746260>

Así mismo la institución cuenta con la Carta de Trato Digno al Ciudadano de las UTS <https://www.uts.edu.co/sitio/carta-de-trato-digno-al-ciudadano/>, en la que se informan los canales de atención, los derechos y deberes de los ciudadanos.

Para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias Sugerencias, y/o Felicitaciones, se cuenta con los siguientes canales de atención:

1. Canal presencial, es el canal dispuesto para el contacto personalizado entre la ciudadanía y las servidoras/es y contratistas, mediante el Centro de Atención y Servicio Académico CASA.

Se encuentra ubicada en la Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga - Santander – Colombia. Oficina de Atención al Ciudadano Edificio A / ARKHE – Piso 1. En los horarios de atención, los días hábiles de lunes a viernes 7:00 a. m. a 8:00 p. m.

Para las regionales la atención presencial se puede consultar en <https://www.uts.edu.co/sitio/regionales/> en la que se evidencia los horarios y lugares para la prestación.

2. Canal Telefónico, se encuentran habilitada la línea local PBX: 57 + 60 + 7 + 691 7700 extensión: 1000 y la línea gratuita de atención: 01 8000 940203 (desde cualquier lugar del país)

3. Canal escrito, mediante la ventanilla única de correspondencia, la cual permite a la ciudadanía, por medio de comunicaciones escritas, presentar sus peticiones ante la institución. Por lo que pueden dirigirse a la Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga - Santander – Colombia. Oficina de Atención al Ciudadano Edificio A / ARKHE – Piso 1. En los horarios de atención, los días hábiles de lunes a viernes 7:00 a. m. a 8:00 p. m.

4. Virtual, a través de la página institucional, se informa sobre los programas, trámites, actividades y servicios en general que desarrolla las UTS, para ofrecer y garantizar el acceso a la información en tiempo real.

4.1. Chat en línea, en la página de inicio institucional <http://www.uts.edu.co/portal/> y se encuentra anclado en la página web. Este es atendido en los horarios de atención, los días hábiles de lunes a viernes 7:00 a. m. a 8:00 p. m.

4.2. Correo Institucional, peticiones@correo.uts.edu.co activo las 24 horas, aclarando que los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan en los días hábiles.

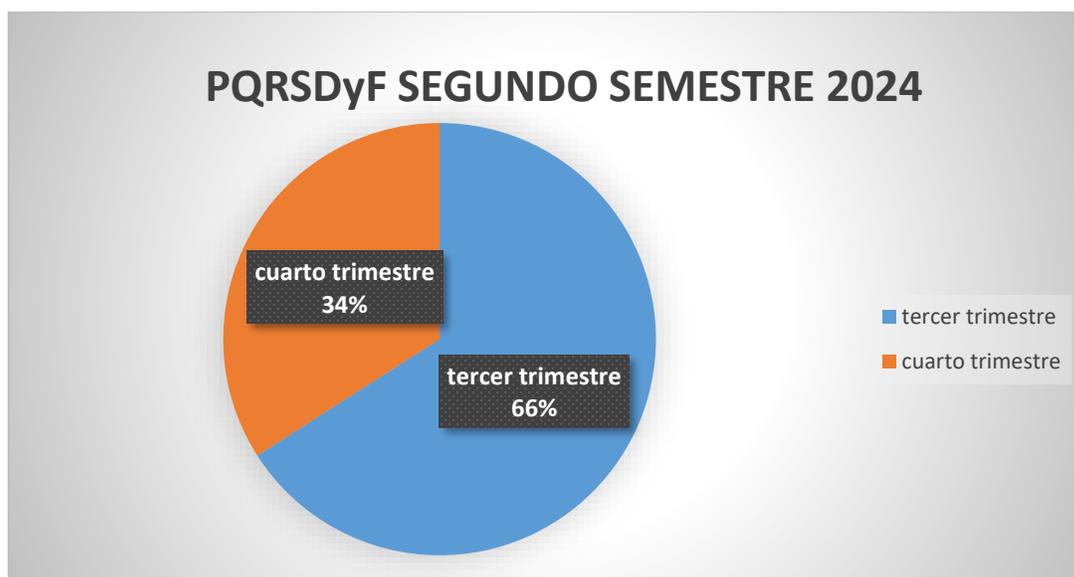
4.3. Formulario Electrónico PQRSDYF, activo las 24 horas, aclarando que los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan en los días hábiles. http://historico.uts.edu.co/portal/pqr_uts/solicitudes/nuevo

4.4. Buzón de Sugerencias, dentro del Formulario Electrónico PQRSDYF, se encuentra la opción de realizar las respectivas Sugerencias, este se encuentra activo las 24 horas, y son gestionados dentro de los días hábiles <https://pqr.uts.edu.co/solicitudes/nuevo>

INFORME FRENTE A LA ATENCIÓN DE PQRSDyF EN LAS UTS

El Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander disponen del registro institucional formato F-GA-33 para el seguimiento y control de las pqrdsyf y el formato F-GA-52 para el registro de atención al ciudadano en el que se inscriben las solicitudes y consultas realizadas desde la atención en el chat en línea, telefónica y presencial.

De acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander, en los informes trimestrales allegados; para el tercer trimestre de 2024, se recibió un total de 9.816 PQRDSyF y para el cuarto trimestre, recibió un total de 5.067 PQRDSyF, siendo en total de 14.883 PQRSDyF recibidas durante el segundo semestre del 2024.



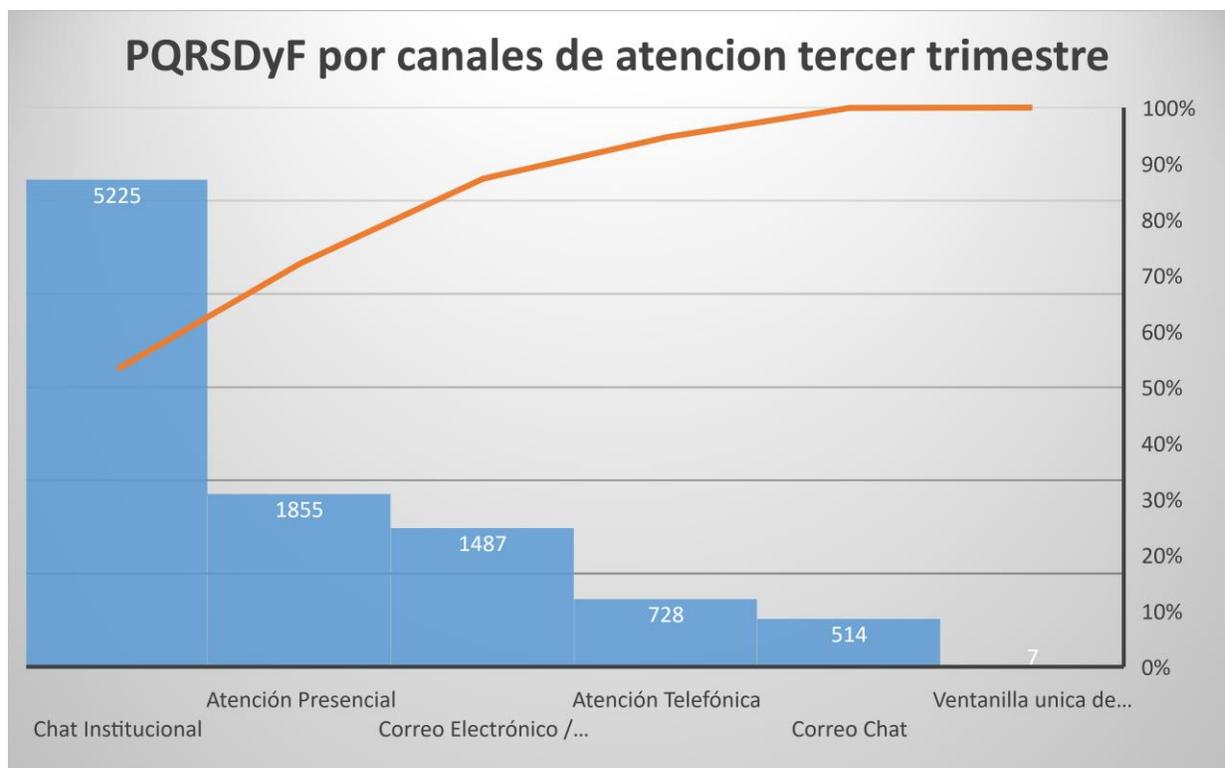
Dentro del semestre evaluado, el trimestre correspondiente al periodo de julio a septiembre de 2024 fue en el que las dependencias de las UTS, recibieron la mayor cantidad de peticiones a través de los canales de atención.

Los canales de comunicación más utilizados por los usuarios para interponer las PQRSDyF se presentan a continuación por trimestre.

Es importante aclarar la distinción que se realiza entre chat institucional y correo chat, todas las solicitudes que se realizan a través de este canal se inician a través del chat, pero solo es posible responder aquellas solicitudes de respuesta inmediata, cuando requieren alguna documentación o un estudio del caso para la respuesta, se envía al usuario un correo electrónico para continuar la atención por este medio y finalmente dar una respuesta oportuna, precisa y congruente con lo solicitado.

Consolidado tercer trimestre de julio a septiembre de 2024

Correo Electrónico / Formulario PQRSyF	Chat Institucional	Correo Chat	Atención Telefónica	Ventanilla única de correspondencia	Atención Presencial	TOTAL
1487	5225	514	728	7	1855	9816
15,10%	53,20%	5,20%	7,40%	0,10%	18,90%	100,00%



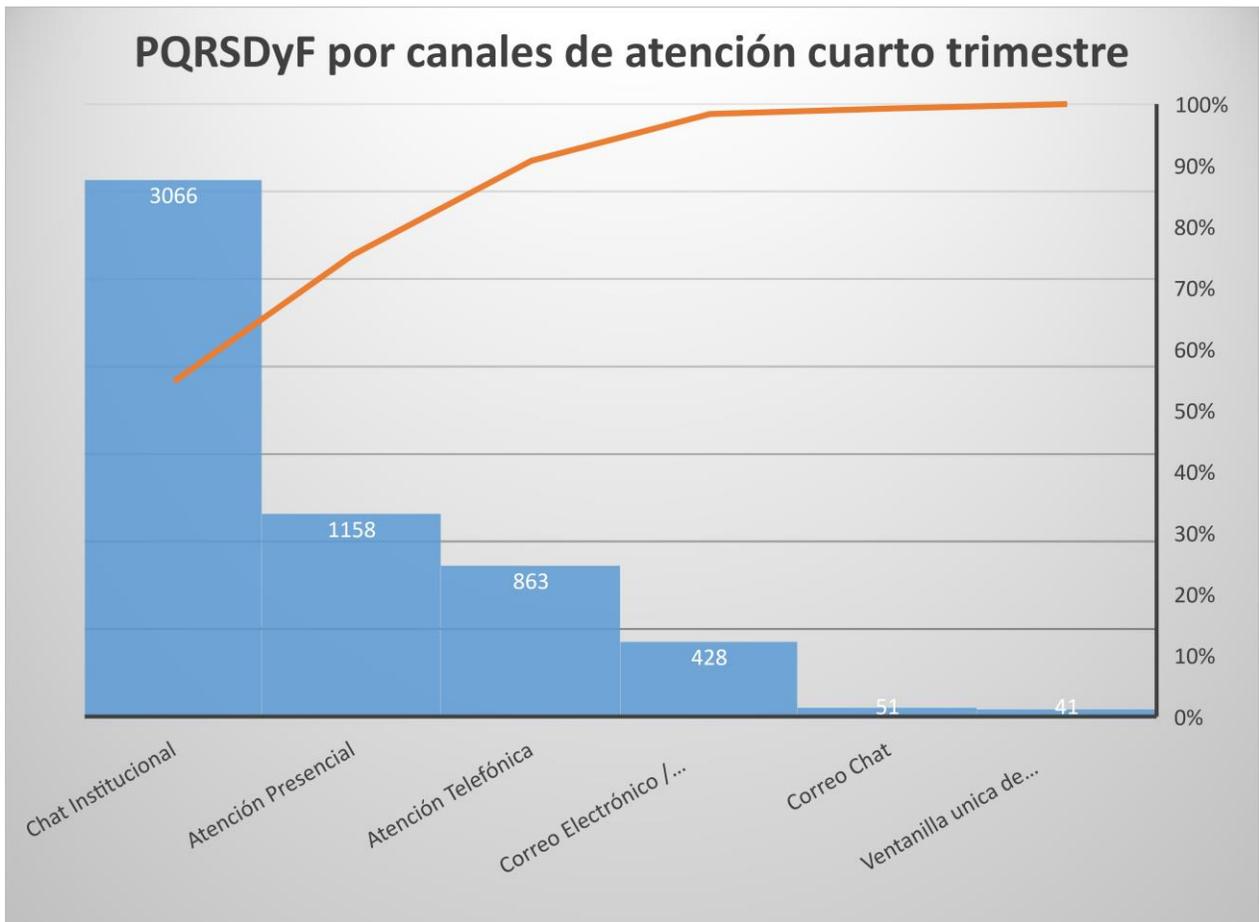
Fuente de información: Tercer Informe Trimestral 2024, Grupo de Atención al Ciudadano.

Se evidencia que en el tercer trimestre el canal virtual chat institucional fue el más usado por los grupos de interés y la comunidad en general para interponer las

PQRSDyF, seguido de la atención presencial. Por lo que es importante seguir consolidando tanto los canales virtuales como los presenciales para la atención.

Consolidado cuarto trimestre de octubre a diciembre de 2024

Correo Electrónico / Formulario PQRSDyF	Chat Institucional	Correo Chat	Atención Telefónica	Ventanilla única de correspondencia	Atención Presencial	TOTAL
428	3066	51	863	41	1158	5607
7,60%	54,70%	2,10%	15,40%	0,70%	20,70%	100,00%



Fuente de información: Cuarto Informe Trimestral 2024, Grupo de Atención al Ciudadano

En el cuarto trimestre nuevamente el canal virtual chat institucional fue el más usado por los grupos de interés y la comunidad en general para interponer las PQRSDyF, seguido de la atención presencial. Igualmente se evidencia un aumento de la atención telefónica. Por lo que en el último trimestre del 2024 los canales virtuales, presencial y telefónico fueron los más usados.

ANÁLISIS DE LAS PQRDSyF

De la información de PQRDSyF elaborada en los informes trimestrales por el Grupo de Atención al Ciudadano, podemos observar el comportamiento de las PQRDSyF durante el segundo semestre del 2024, evidenciándose que durante el tercer trimestre se recibieron 9816 en comparación del cuarto trimestre, en el que se disminuyó recibiendo 5607, esto se debe a que durante los meses de julio y agosto se realizan las matrículas de los estudiantes aumentando el flujo.

En cuanto a las modalidades de PQRDSyF, recibidas por la institución a continuación se detalla por trimestre:

Consolidado tercer trimestre de julio a septiembre de 2024

PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES	TOTAL
9812	4	0	0	0	9816
99,70%	0,30%	0,00%	0,00%	0,00%	100%

Fuente de información: Tercer Informe Trimestral 2024, Grupo de Atención al Ciudadano

Consolidado cuarto trimestre de octubre a diciembre de 2024

PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES	TOTAL
5603	1	0	0	3	5607
99,10%	0,20%	0,00%	0,00%	0,70%	100%

Fuente de información: Cuarto Informe Trimestral 2024, Grupo de Atención al Ciudadano

Durante el segundo semestre de 2024 se recibieron por los diferentes canales de atención al ciudadano, en su mayoría son peticiones 15.415, seguida por las quejas en una proporción muy mínima siendo 5 y las felicitaciones que fueron 3. No se presentaron denuncias ni reclamos.

Peticiones

En el segundo semestre de 2024 se recibieron 15.415 peticiones, por parte del Grupo de Atención al ciudadano se clasificaron en diferentes tipologías, en su mayoría están dirigidas a las funciones misionales de la institución, respecto a las diferentes solicitudes de carácter académico más recurrentes, se establecieron 44 categorías.

A continuación, se presentarán las más representativas por la cantidad de solicitudes allegadas en cada trimestre:

Solicitud tercer trimestre de 2024	No.
Academusoft reestablecer contraseña	3434
Información programas académicos	1251
Proceso de inscripción	823
Información de contacto	714
Otros temas	400
Matricula académica	349
Certificados académicos	290
Correo institucional	281
Transferencia interna	203
Política de gratuidad/matricula cero	197
Liquidación matricula financiera	149
Readmisión carrera	138
Cancelación semestre /cancelación materias	134
Atención Coordinación- Departamento	129
Temas académicos	125
Proceso documentos de grado	118
Estudiante nuevo	106
Movilidad académica	96
Proyecto de grado	90
Cambio de jornada/cambio de horario	90
Transferencia externa	86
Devolución financiera	72
Validación títulos académicos (consulta hd)	59
Modalidades proyecto de grado	59
Plataforma Atena	57
Total	9450

Solicitud cuarto trimestre de 2024	No.
Proceso de inscripción	1205
Academusoft reestablecer contraseña	969
Información programas académicos	794
Otros temas	456
Información de contacto	206
Certificados académicos	201
Cancelación semestre /cancelación materias	185
Readmisión carrera	184
Atención Coordinación- Departamento	174
Proceso documentos de grado	169
Temas académicos	145
Política de gratuidad/matricula cero	123
Transferencia interna	97
Correo institucional	80
Transferencia externa	71
Becas	46
Proyecto de grado	40
Total	5145

Fuente de información: Informes Trimestrales de 2024 Grupo de Atención al Ciudadano

Se puede evidenciar que en el tercer trimestre se allegaron solicitudes para el restablecimiento de la contraseña de la plataforma ACADEMUSOFT con 3434, información de los programas académicos con 1251, proceso de inscripción con 823 solicitudes e información de contacto con 714. En el cuarto trimestre son muy similares los temas de las peticiones el proceso de inscripción con 1205, la contraseña de la plataforma ACADEMUSOFT con 969, información de los programas académicos con 794, y otros temas con 456. Igualmente se evidencia la diferencia de llegada de número de peticiones que en el cuarto trimestre disminuyo considerablemente.

A continuación, se muestran temas y/o tipologías comunes en los dos trimestres a partir de las peticiones allegadas:

Solicitudes segundo semestre de 2024	No.
Academusotf reestablecer contraseña	4403
Información programas académicos	2045
Proceso de inscripción	2028
Información de contacto	920
Otros temas	856
Certificados académicos	491
Correo institucional	361
Readmisión carrera	322
Política de gratuidad/matricula cero	320
Cancelación semestre /cancelación materias	319
Atención Coordinación- Departamento	303
Transferencia interna	300
Proceso documentos de grado	287
Temas académicos	270
Transferencia externa	157
Proyecto de grado	130

Concluyéndose que hay temas y/o tipologías que son recurrentes durante el segundo semestre de 2024, en las que se importante tener en cuenta las Dependencias encargadas de sus respuestas, las cuales deben estar en continua disposición por el volumen de peticiones allegadas, para dar una contestación oportuna, precisa y congruente con lo solicitado.

Estas peticiones fueron direccionadas a las dependencias responsables para su contestación, en su mayoría en el segundo semestre de 2024 para el Grupo de Atención al Ciudadano, el Grupo de Admisiones Registro y Control, la Oficina de Relaciones Interinstitucionales, el Grupo de Recursos Informáticos, Educación Virtual y TIC, la Secretaria General, Vicerrectoría Administrativa y Financiera y los programas académicos de Contabilidad Financiera/Contaduría Pública y Gestión Empresarial /Administración de Empresas; las demás solicitudes fueron a otras dependencias.

DEPENDENCIA	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL SEMESTRE
Atención al Ciudadano	8033	4265	12298
Admisiones Registro y Control	295	306	601
O.R.I.	230	165	395
Recursos Informáticos	266	70	336
Educación Virtual y Tic	209	90	299
Secretaría General	109	114	223
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	67	68	135
Gestión Empresarial /Administración de Empresas	67	66	133
Contabilidad Financiera/Contaduría Publica	61	71	132

Quejas

En cuanto a las quejas se presentaron 4 durante el tercer trimestre de 2024 y 1 en el cuarto trimestre, para un total de 5 quejas durante el segundo semestre de la vigencia, siendo una proporción muy mínima de quejas respecto a todas las PQRDSyF recibidas durante los meses de julio a diciembre de 2024.

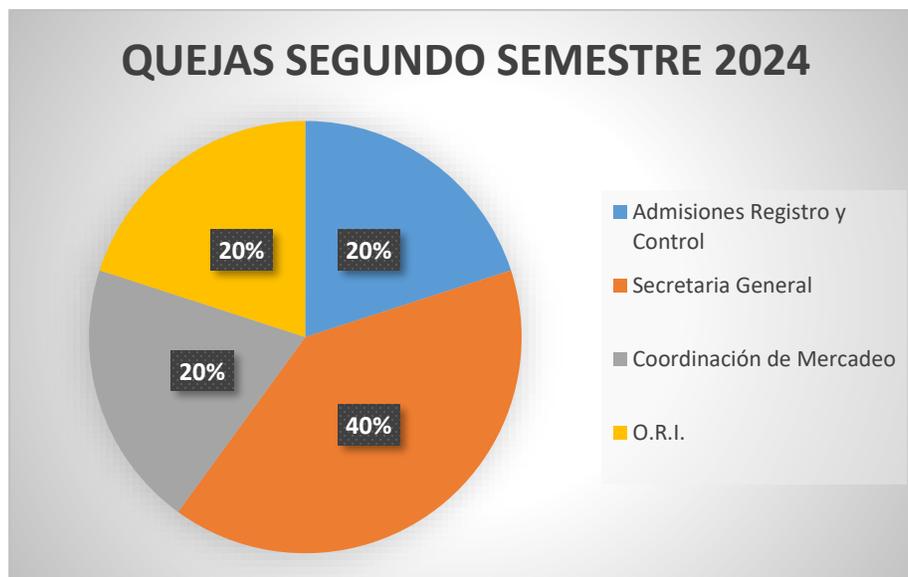
Las Quejas interpuestas fueron las siguientes:

Tercer trimestre 2024

DEPENDENCIA	ASUNTO QUEJA	No. DE QUEJAS	PORCENTAJE
Admisiones Registro y Control	Documentos proceso de grado	1	25%
Secretaria General	Grado por ventanilla	1	25%
Coordinación de Mercadeo	Proceso documentos de grado	1	25%
O.R.I.	Política de gratuidad/matricula cero	1	25%
TOTAL		4	100%

Cuarto trimestre 2024

DEPENDENCIA	ASUNTO QUEJA	No. DE QUEJAS	PORCENTAJE
Secretaria General	Inconveniente ceremonia de grados	1	100%
TOTAL		1	100%



Fuente de información: Informes Trimestrales de 2024 Grupo de Atención al Ciudadano

Se puede concluir que a pesar de disminuyo el número de quejas durante segundo semestre, pues solo fueron 5, su mayoría fueron direccionadas a la Secretaria General recibiendo el 40% de las quejas interpuestas, por el proceso de grados, Igualmente en comparación con el primer semestre de 2024 en el que se recibieron 36 quejas, es una disminución importante. De igual forma a los procesos que recibieron quejas, se recomienda que analicen las causas que las ocasionaron, para así implementar acciones encaminadas a eliminar la causa o evitar que vuelva a ocurrir, con el propósito de la mejora continua de los procesos.

Reclamos

En el segundo semestre de 2024 no se presentaron reclamos, siendo un aspecto importante ya que se puede evidenciar la conformidad de los usuarios respecto a los procesos realizados por la Institución.

Sugerencias y Denuncias

Durante el segundo semestre del 2024, no se registraron sugerencias de los ciudadanos, ni se presentaron denuncias en los canales de atención dispuestos para tal fin.

Felicitaciones

En el segundo semestre de 2024, se presentaron 03 felicitaciones al Grupo de Extensión Institucional en agradecimiento por el Diplomado líderes educativos digitales.

Respuesta a las PQRSDyF por parte de los procesos – institución.

Para este segundo semestre de 2024, no se registraron PQRDSyF vencidas en los términos de Ley, solo quedan pendientes las respuestas de las PQRDSyF registradas, las cuales al cierre del cuarto trimestre contaban con los tiempos contemplados para dar respuesta. Así mismo, no se registró negativa alguna al acceso de la información o negativa por inexistencia de la información.

Generación de Alertas

En cuanto al sistema de generación de alertas tempranas, se generan alertas de forma manual enviándose un correo electrónico a las diferentes dependencia y grupos de trabajo para recordar los términos de vencimiento de respuesta de acuerdo con el plazo de la modalidad tipificada de PQRDSyF. En Segunda instancia se envía una alerta de Aviso de Vencimiento Interno de términos donde se informa el vencimiento inicial y final de la PQRDSyF. Si enviado el Primer aviso no se recibe respuesta oportuna de la petición se envía un Aviso Final de vencimiento de términos indicado la última fecha disponible para dar respuesta dentro de los términos de ley.

El sistema está funcionando, durante el tercer trimestre se desplegaron 96 avisos de vencimiento interno de términos mediante alertas manuales, estas fueron acatadas en su mayoría ya que solo se realizaron 12 avisos finales de vencimiento de términos a las dependencias que no generaron respuesta en el primer aviso, finalmente no se generaron reportes de PQRDSyF sin respuesta.

Así mismo sucedió en el cuarto trimestre de 2024, se generaron 73 alertas de Aviso de vencimiento interno, la cual fue acatada en su mayoría ya que solo se realizaron 10 alertas de vencimiento final de términos y finalmente no se generaron reportes de PQRDSyF sin respuesta.

RECOMENDACIONES

1. Continuar dando respuesta oportuna por cada una de las Dependencias, conforme a las normas legales vigentes, a todas y cada una de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que presenten los ciudadanos, para seguir aumentando la confianza y credibilidad de los usuarios de la institución.
2. Todas las dependencias de la institución deben continuar garantizando el efectivo seguimiento a las peticiones que son de su competencia, para ello es conveniente continuar con la estrategia de alertas tempranas para la gestión de las PQRDSyF respecto a las fechas de vencimiento, se evidencia que se ha minimizado el riesgo de respuestas extemporáneas y han garantizado el cumplimiento de la normatividad existente.
3. Continuar recordando a las Dependencias y grupos de trabajo la importancia de remitir las PQRDSyF que llegan a la Institución al mecanismo dispuesto por la Oficina de Atención al Ciudadano, que es el correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co para su radicación, asignación y oportuna respuesta por parte de la Dependencia indicada para tal fin, para continuar en debida forma con el proceso de atención a los ciudadanos y dar cumplimiento a la normatividad existente.
4. Continuar fortaleciendo la estrategia de racionalización de trámites en la página web de la institución, de forma que virtualmente se puedan adelantar más trámites, ya que este es el mecanismo más efectivo dentro de los canales de atención a los ciudadanos.
5. Realizar análisis por cada proceso de las causas que ocasionaron las Quejas interpuestas, para así implementar acciones encaminadas a eliminar la causa o evitar que vuelva a ocurrir, con el propósito de la mejora continua de los procesos y lograr la satisfacción de los usuarios.

6. Continuar fortaleciendo e incrementando la capacidad de atención de los canales de comunicación cuyas peticiones se resuelven en un primer nivel en tiempo real (chat institucional, presencial y telefónico).



ARGEMIRO CASTRO GRANADOS
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

Proyectó: Mayarith Nieves - Profesional Universitaria Oficina de Control Interno