



UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Cuarto Informe Trimestral de 2023
Grupo de Atención al Ciudadano
DICIEMBRE 2023

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, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES:	7
7.	PQRDSyF POR CANALES DE ATENCIÓN.....	8
8.	MODALIDAD DE PETICION DE LAS PQRDSyF.....	9
8.1.	MODALIDAD DE PETICION POR CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF	10
8.2.	VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA.....	11
8.3.	MODALIDAD DE PETICION POR CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT Y ATENCION PRESENCIAL Y TELEFONICA.....	12
9.	TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF	13
9.1.	TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF.....	14
9.2.	TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CHAT INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO, CORREO CHAT Y ATENCION TELEFONICA	16
10.	REGISTRO DE ATENCION EFECTIVA	18
11.	REGISTRO DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS	19
11.1.	PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT INSTITUCIONAL.....	19
11.2.	PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CORREO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF	20
12.	QUEJAS	22
12.1.	DEPENDENCIAS O GRUPOS DE TRABAJO CON MAYOR NUMERO DE QUEJAS REITERATIVAS.....	22
13.	RECLAMOS.....	22
14.	SUGERENCIAS.....	22
15.	DENUNCIAS	22
16.	FELICITACIONES	22
17.	PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE	22
18.	RESPUESTA NEGATIVA AL ACCESO A LA INFORMACION	22
19.	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO.	23
20.	GENERACIÓN DE ALERTAS TEMPRANAS PARA LA GESTIÓN DE LAS PQRDSyF..	25
21.	RECOMENDACIONES.....	26

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 Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones, 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 2023, los datos que se plasman en este informe son oficiales y tienen como fuente de información las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRDSyF) recibidas por los canales de información dispuestos para tal fin.

2. OBJETIVO GENERAL

Para las Unidades Tecnológicas de Santander es importante 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 PQRDSyF, 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 PQRDSyF 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 PQRDSyF, presentadas por la comunidad educativa, Ciudadanos, Usuarios y la comunidad en general a través de los diferentes canales de Atención al Ciudadano

Tipologías de PQRDSyF más recurrentes, así como las dependencias y/o coordinaciones académicas con mayor número de PQRDSyF, 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 14 de diciembre de 2023, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.

4. RESPONSABILIDAD

El Grupo de Atención al Ciudadano, tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que llegan a la Institución por los diferentes canales de atención.

Sin embargo, cabe resaltar que tal como lo dispone la norma, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias; no obstante, la responsabilidad de la respuesta a cada documento corresponde al Jefe o Coordinador de Grupo de cada dependencia.

5. 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.

6. 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, Segundo piso del edificio B.	Lunes a Viernes 7:00 am a 8:00pm

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) 6917700	Lunes a Viernes 7:00 am a 8:00pm

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.

Nombre	Dirección	Horario de Atención
Ventanilla única de correspondencia	Grupo de Atención al Ciudadano, Segundo piso del edificio B. Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga	Lunes a Viernes 7:00 am a 8:00pm

CANAL VIRTUAL



El Chat institucional, el correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co y el formulario electrónico de PQRDSyF (donde se encuentra incluido el Buzón de Sugerencias) son los canales virtuales que están a disposición de la ciudadanía para la presentación de PQRDSyF e igualmente para brindar información sobre la oferta académica, trámites académicos y administrativos 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.

Chat en línea	Página de inicio de las Unidades Tecnológicas de Santander Horario de atención: Lunes a viernes 7:00 am a 8:00 pm
Correo Electrónico peticiones@correo.uts.edu.co	Se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
Formulario PQRSDYF Electrónico	Se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
Buzón de Sugerencias	Se encuentra inmerso en Formulario Electrónico PQRSDYF , activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles

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

Para el Cuarto Trimestre de 2023, las Unidades Tecnológicas de Santander recibió un total de 7.119 PQRDSyF (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones), las cuales fueron recibidas por los siguientes canales de atención:

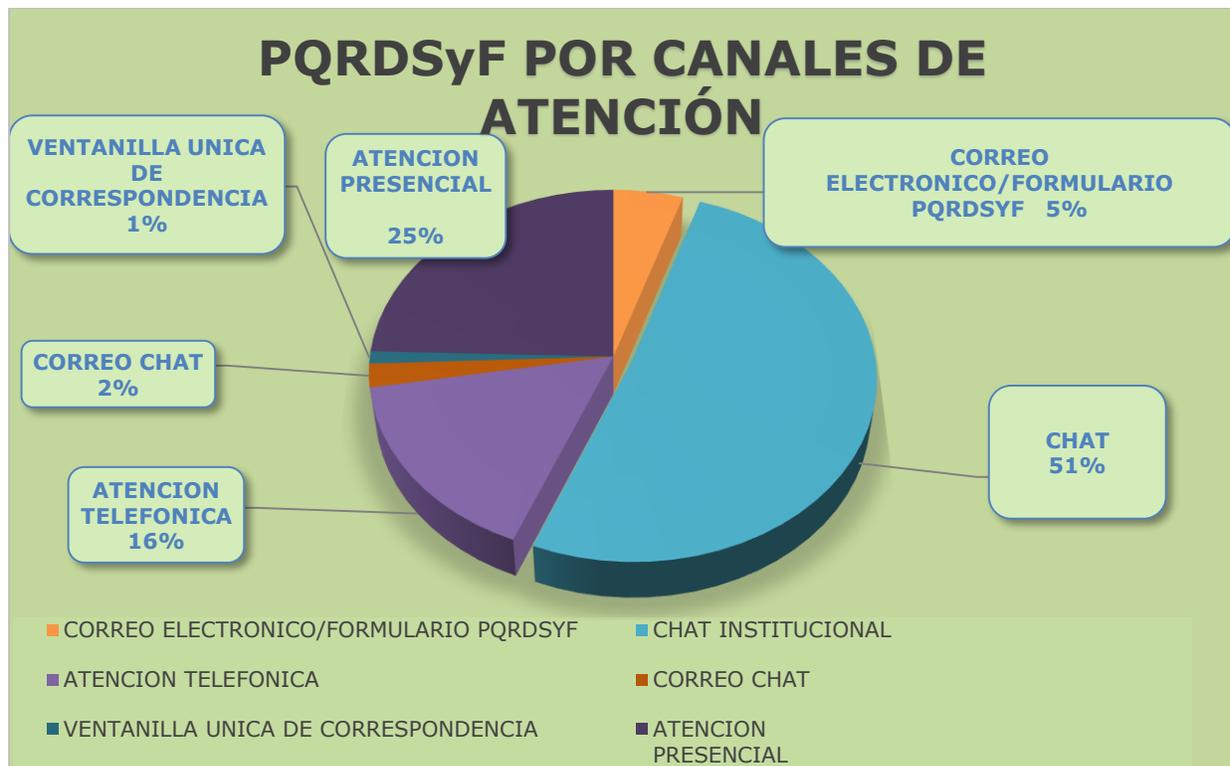
- ✓ Ventanilla Única de Correspondencia
- ✓ Formulario electrónico para el registro de las PQRDSyF situado en el Portal Universitario ruta <https://ventanillaunica.uts.edu.co/branch/public/form>
- ✓ Correo electrónico: peticiones@correo.uts.edu.co
- ✓ Chat en línea página institucional www.uts.edu.co

- ✓ Atención telefónica
- ✓ Atención presencial
- ✓ Buzones de sugerencias situado en el Portal Web institucional ruta <https://ventanillaunica.uts.edu.co/branch/public/form>

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 PQRDSyF son radicadas, clasificadas y asignadas 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 Felicitaciones y el Formato F-GA-52 Registro de solicitudes y consultas en el que se documenta la atención en el chat en línea, telefónica, presencial.

8. PQRDSyF POR CANALES DE ATENCIÓN



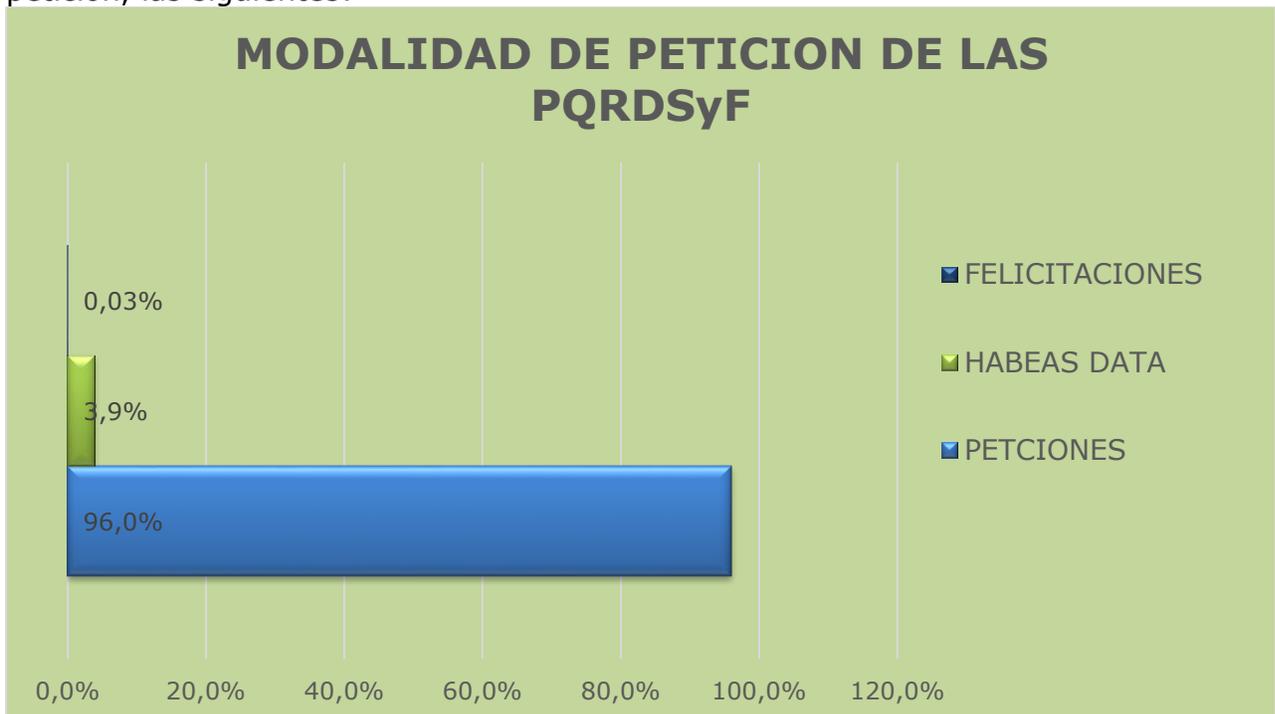
CONSOLIDADO TOTAL TRIMESTRAL	CHAT	ATENCION PRESENCIAL	ATENCION TELEFONICA	CORREO ELECTRONICO FORMULARIO PQRDSYF	CORREO CHAT	VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA	TOTAL
Octubre, Noviembre y Diciembre	3641	1747	1149	357	148	77	7119
% PARTICIPACIÓN	51,1%	24,5%	16,1%	5,0%	2,1%	1,1%	100%

Como puede observarse se destaca el Canal de Chat en línea con 51.1% de atención efectiva, atención presencial con 24,5%, la atención telefónica con 16,1%, correo electrónico Institucional peticiones@correo.uts.edu.co y formulario electrónico de PQRDSYF con 5%, correo del chat virtual con 2,1% y finalmente Ventanilla Única de Correspondencia con 1,1%; lo que nos genera un 100% de atención de los canales de atención institucional.

9. MODALIDAD DE PETICION DE LAS PQRDSyF.

A continuación, se hace el análisis sobre los temas de servicio y de información de las PQRDSyF recibidos en el correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co, formulario electrónico de PQRDSyF, presencia y chat en línea, que se trataron en el Cuarto trimestre de 2023 en las UTS.

En general, por los diferentes canales de atención se recibieron según la modalidad de petición, las siguientes:



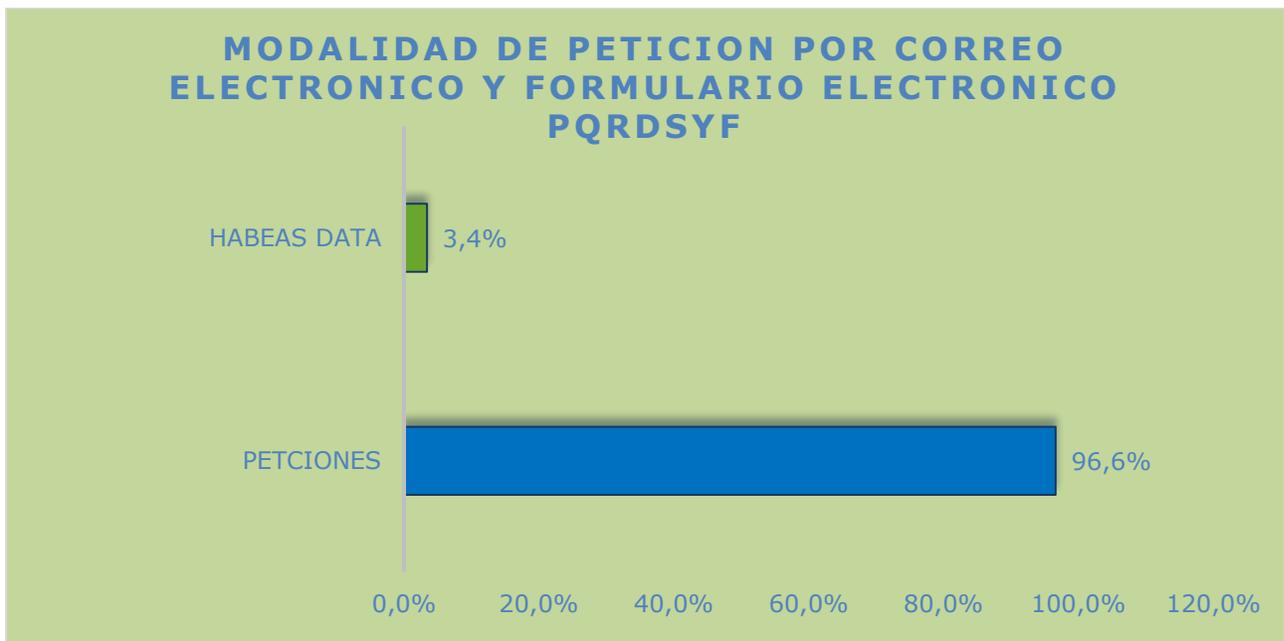
PETICIONES	QUEJAS	HABEAS DATA	DENUNCIA	RECLAMO	ORGANISMO DE CONTROL	FELICITACIONES	TOTAL
6837	0	280	0	0	0	2	7119
96,0%	0%	3,9%	0%	0%	0%	0,03%	100%

Para este cuarto trimestre de 2023 podemos apreciar que, en la totalidad de los canales de atención al ciudadano, se recibieron en total de 7.119 PQRDSyF de las cuales el 96% fueron peticiones en general, un 3,97% consulta de habeas data y un 0.03% de felicitaciones.

A continuación, se discrimina la modalidad de PQRDSyF según canal de atención:

8.1. MODALIDAD DE PETICION POR CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF

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



PETICIONES	QUEJAS	HABEAS DATA	DENUNCIA	RECLAMO	ORGANISMO DE CONTROL	FELICITACIONES	TOTAL
355	0	0	0	0	0	2	357
99,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1%	100%

Para este cuarto trimestre de 2023 podemos apreciar que en el correo electrónico institucional peticiones@correo.uts.edu.co y el formulario electrónico de PQRDSyF, se recibieron en total: 357 PQRDSyF de las cuales el 99.4% fueron peticiones en general y 1% de felicitaciones, donde se evidencia que no se presentaron quejas, peticiones de organismos de control, denuncias y reclamos.

8.2. VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA.

El sistema de ventanilla única de correspondencia de las UTS, fue desarrollado con el fin de implementar la recepción, asignación, gestión, custodia y distribución de toda la correspondencia de la institución pasando de física a digital, lo que permite almacenar, consultar y auditar cualquier documento que sea recibido. Este proceso de gestión documental facilita la interoperabilidad entre las diferentes oficinas y grupos de trabajo, y mejora en la experiencia del ciudadano al ofrecer un servicio de consulta en línea, para el seguimiento de radicaciones PQRDSyF lo que conduce a una administración más eficiente y un servicio óptimo a los ciudadanos.

Mediante el sistema de Ventanilla Única de Correspondencia, se recibieron en total 77 peticiones, referentes a temas de índole administrativo como tramites de pensiones, servicios públicos, entre otros.

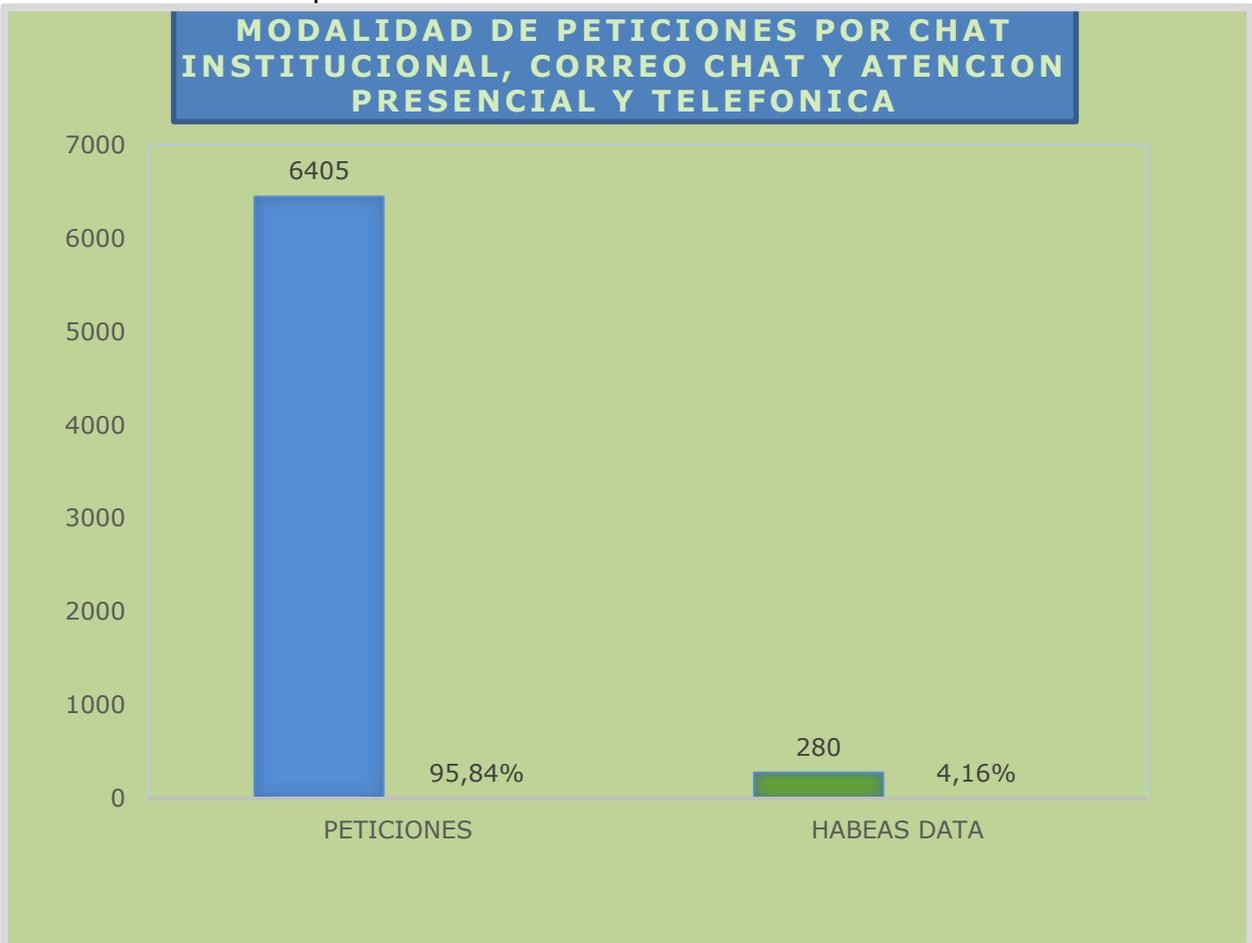


SISTEMA DE VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA	MODALIDAD	PORCENTAJE		TOTAL
	PETICION	76	99%	
	SOLICITUD DE INFORMACION	1	1%	

En el último trimestre de 2023, se recibieron en total 77 documentos de correspondencia, de los cuales un 99% sobre peticiones en general y un 1% de solicitud de información.

8.3. MODALIDAD DE PETICION POR CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT Y ATENCION PRESENCIAL Y TELEFONICA

Las Unidades Tecnológicas de Santander ha dispuesto en su página institucional www.uts.edu.co para todos los usuarios el chat en línea y agentes presenciales, el correo chat y la atención presencial y telefónica, el cual alcanzó una participación del 89.1% de atención efectiva en relación a todos los canales de atención ciudadana dispuestos por las UTS. Así mismo se tiene dispuesto para los usuarios el correo chat y la atención telefónica para afianzar la comunicación con los ciudadanos.



PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIA	HABEAS DATA	ORGANISMO DE CONTROL	FELICITACIONES	TOTAL
6405	0	0	280	0	0	6685
95,84%	0,000%	0,00%	4,16%	0,0%	0,00%	100%

En el cuarto trimestre de 2023, los ciudadanos, usuarios y/ o grupos de interés en el chat en línea y agentes presenciales, el correo chat y la atención presencial y telefónica, realizaron solicitudes de información respecto de temas académicos, administrativo e institucionales, un 95,84% de peticiones en general y el 4,16% consulta de habeas data.

10. TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF

Las Unidades Tecnológicas de Santander a través del Grupo de Atención al Ciudadano, ha definido tipologías de las PQRDSyF teniendo en cuenta las diferentes clases de peticiones, con el fin de clasificar las PQRDSyF 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 Cuarto Trimestre de 2023, estableciéndose la tipología de la siguiente forma:

TIPIFICACION PQRDSyF
ACTUALIZACIÓN DATOS HISTORIA ACADEMICA
ACADEMUSOTF REESTABLECER CONTRASEÑA
ACCION DE TUTELA
BECAS
CAMBIO DE JORNADA
CANCELACION MATERIAS
CANCELACION SEMESTRE
CERTIFICADO LABORAL
CERTIFICADOS ACADÉMICOS
CONSULTA HABEAS DATA
CONVENIO PRACTICAS
CORREO INSTITUCIONAL
CURSO VACACIONAL-INTERSEMESTRAL
DEVOLUCION FINANCIERA
ESTUDIANTE NUEVO
EVALUACION DOCENTE
GENERACIÓN E
GRATUIDAD EN MATRICULA - POLITICA 2023
INFORMACION DE CONTACTO
INFORMACION PROGRAMAS ACADEMICOS

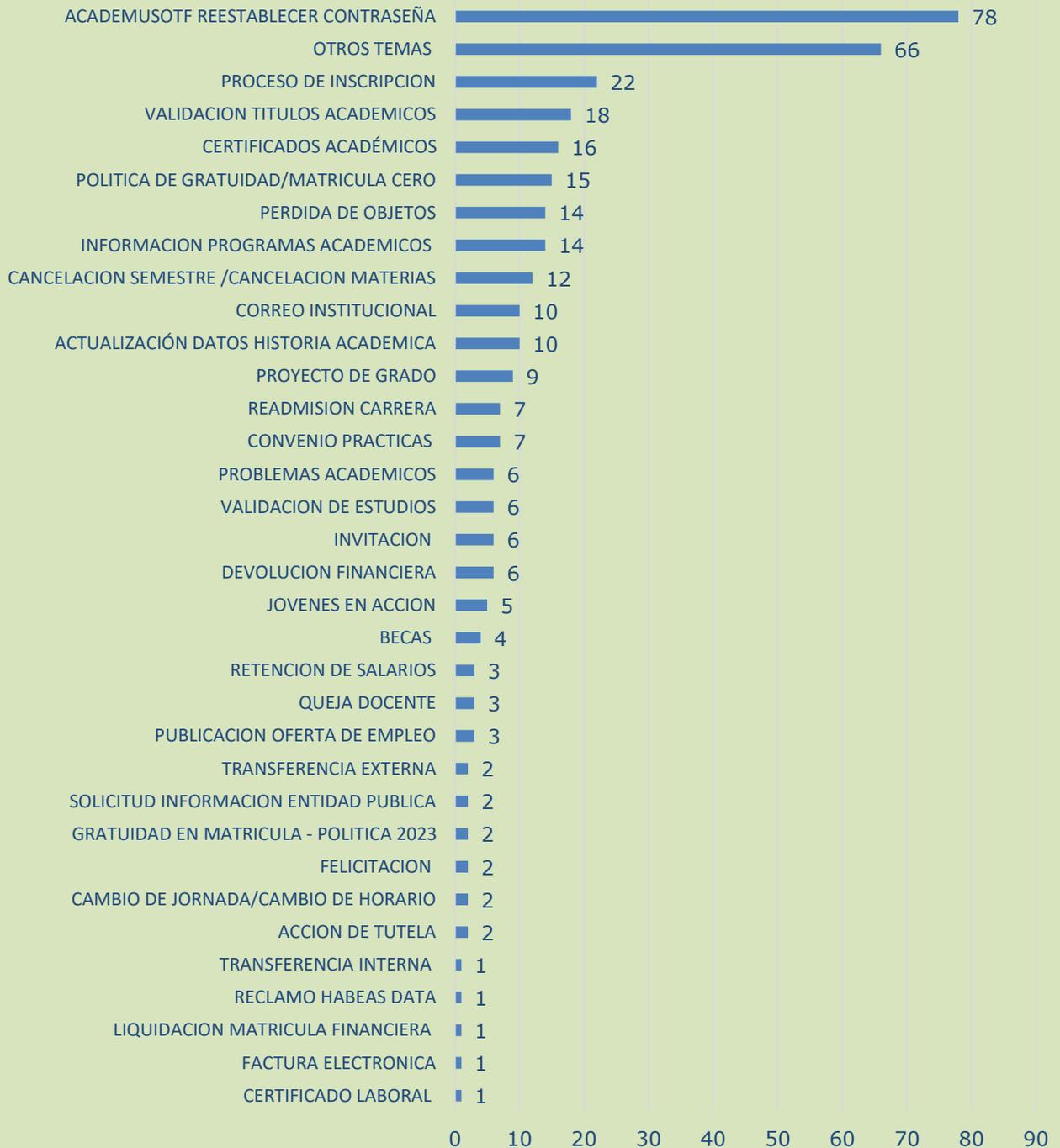
INVITACION
JOVENES EN ACCION
LIQUIDACION MATRICULA FINANCIERA
MALA ATENCION COORDINACION- DEPARTAMENTO
POLITICA DE GRATUIDAD/MATRICULA CERO
MOVILIDAD ACADEMICA
OTROS TEMAS
PERDIDA DE OBJETOS
PROCESO DOCUMENTOS DE GRADO
PROBLEMA EN LA INSCRIPCION
PROBLEMAS ACADEMICOS
PROBLEMAS MATRICULA ACADÉMICA
PROCESO DE INSCRIPCION
PROYECTO DE GRADO
PRUEBAS TYT
PUBLICACION OFERTA DE EMPLEO
QUEJA CONTRA DOCENTE
READMISION CARRERA
RECLAMO HABEAS DATA
RETENCION SALARIOS-EMBARGOS
SEMINARIOS DE GRADO
SOLICITUD INFORMACION ENTIDAD PUBLICA
TRANSFERENCIA EXTERNA
TRANSFERENCIA INTERNA
VALIDACION DE ESTUDIOS
VALIDACION TITULOS ACADEMICOS

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

9.1. TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF.

En el correo electrónico institucional de peticiones y formulario electrónico de PQRDSyF, se recibieron en total 357 PQRDSyF, evidenciándose que la información que más solicitaron los usuarios y/o grupos de interés fue consulta y/o cambio de usuario y contraseña en Academusotf.

TIPOLOGIA DE LAS PQRSD CORREO ELECTRONICO/FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF



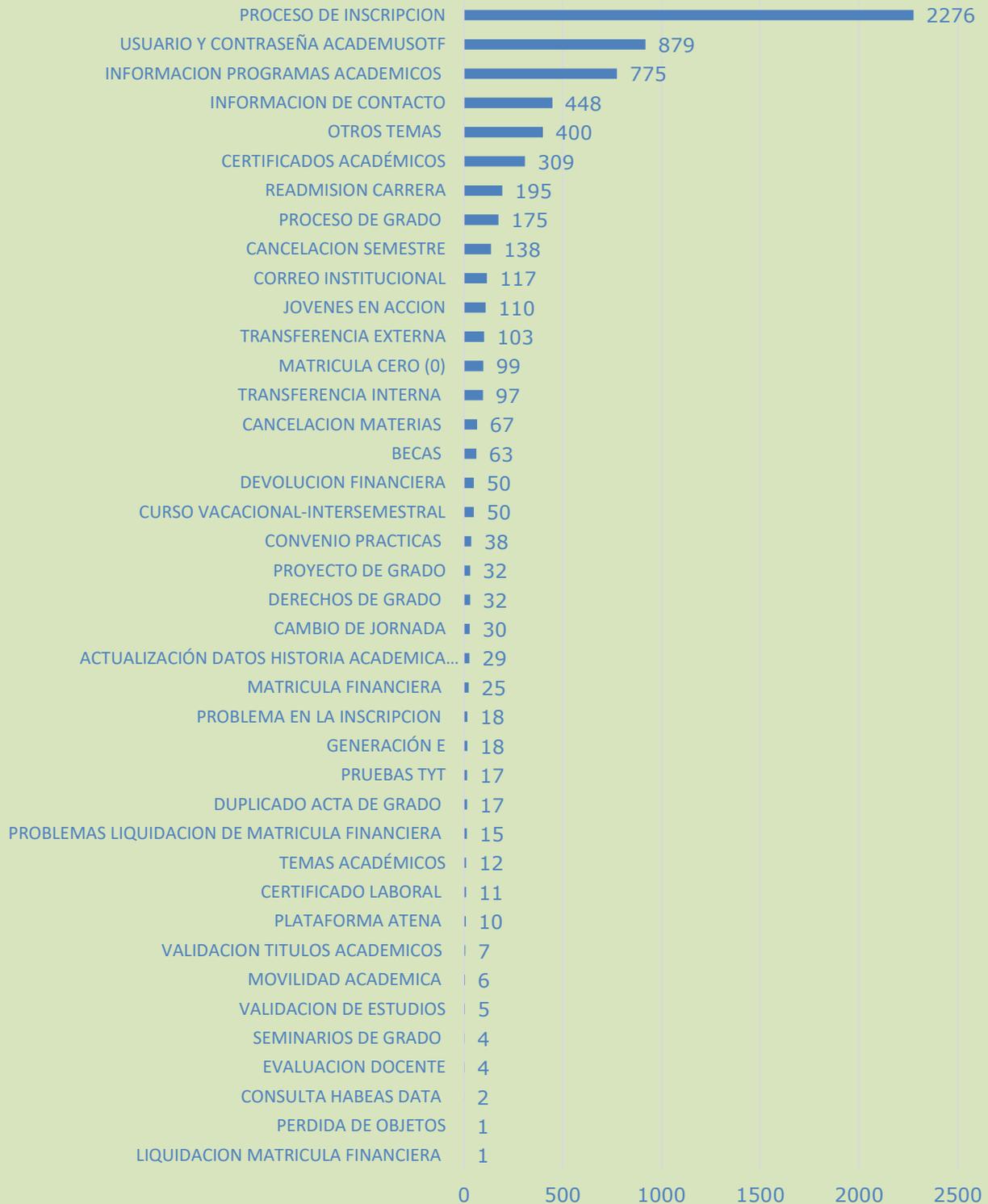
ACADEMUSOTF REESTABLECER CONTRASEÑA	OTROS TEMAS	PROCESO DE INSCRIPCION	VALIDACION TITULOS ACADEMICOS	CERTIFICADOS ACADEMICOS	POLITICA DE GRATUIDAD/MATRICULA CERO
78	66	22	18	16	15
21,85%	18,49%	6,16%	5,04%	4,48%	4,20%
INFORMACION PROGRAMAS ACADEMICOS	PERDIDA DE OBJETOS	CANCELACION SEMESTRE /CANCELACION MATERIAS	ACTUALIZACIÓN DATOS HISTORIA ACADEMICA	CORREO INSTITUCIONAL	PROYECTO DE GRADO
14	14	12	10	10	9
3,92%	3,92%	3,36%	2,80%	2,80%	2,52%

Los valores analizados en la tabla nos muestran, que el mayor porcentaje de PQRDSyF son las peticiones de consulta y/o cambio de usuario y contraseña en academusotf con un 21,85%, otros temas (tales como servicios académicos, servicios de bienestar institucional, valores pecuniarios, cursos de idiomas, información sobre procesos académico como habilitaciones, supletorios...) con 18,49%, proceso de inscripción con 6,16%, validación títulos académicos con 4,46%, certificados académicos con 4,48%, política de gratuidad y matrícula cero con un 4,20%, información programas académicos con 3,92%, pérdida de objetos con 3,36%, actualización datos historia académica con un 2,80%, correo institucional con 2,80%, correo institucional con 2,80%, proyecto de grado con 2.52%, readmisión con 1,96%, y un 18,49% para el restante de las tipificaciones.

9.2. TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, ATENCION TELEFONICA Y PRESENCIAL

En el chat en línea institucional, correo chat institucional, correo chat, atención telefónica y presencial, se evidenció que la información que más solicitaron los usuarios y/o grupos de interés fue solicitud de información del proceso de inscripción.

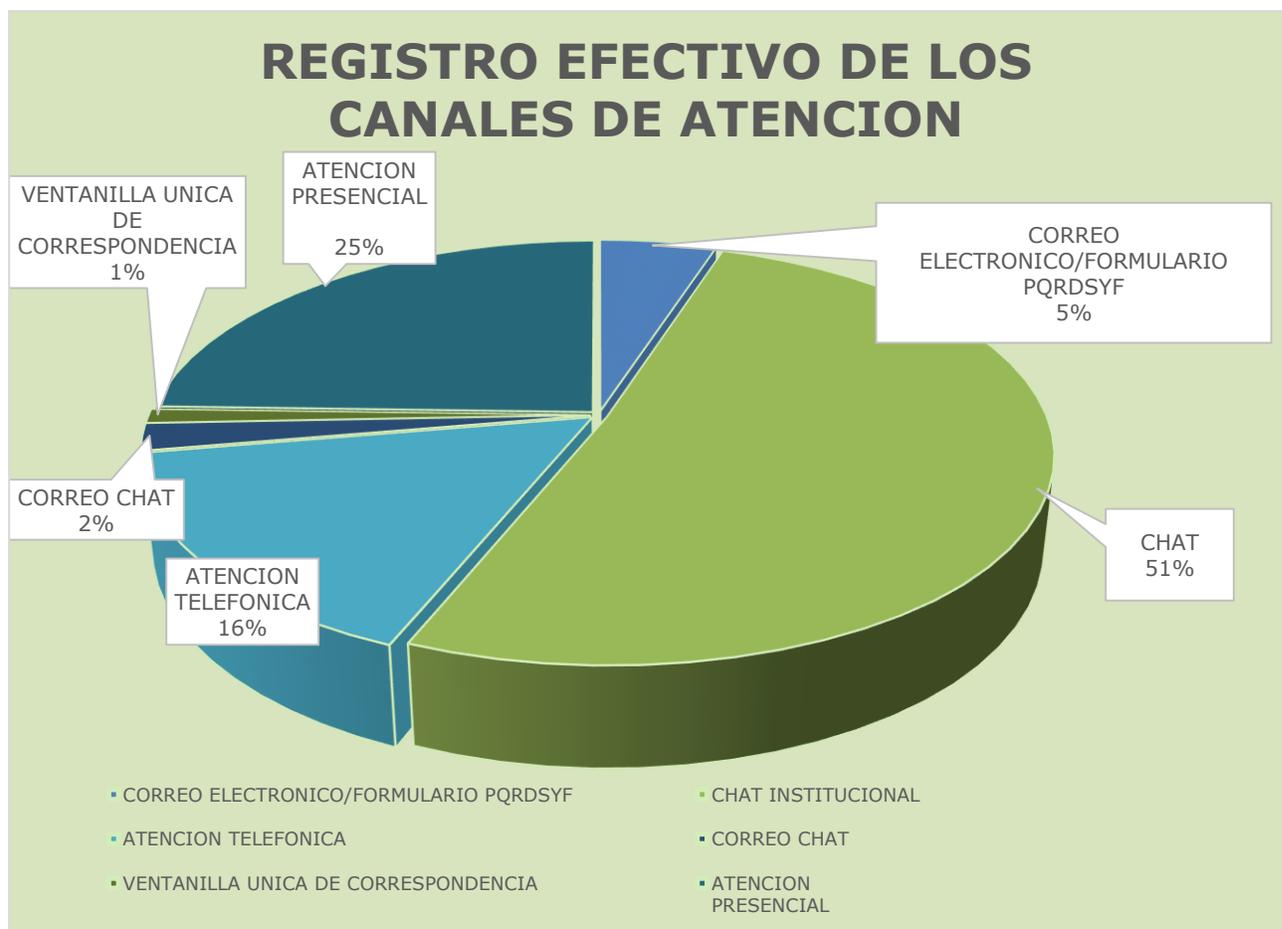
TIPOLOGIA PQRDSYF POR CHAT INSTITUCIONAL



PROCESO DE INSCRIPCION	USUARIO Y CONTRASEÑA ACADEMUSOTF	INFORMACION PROGRAMAS ACADEMICOS	INFORMACION DE CONTACTO	OTROS TEMAS	CERTIFICADOS ACADÉMICOS	READMISION CARRERA	PROCESO DE GRADO
2276	919	775	448	400	309	195	175
33,84%	13,67%	11,52%	6,66%	5,95%	4,59%	2,90%	2,60%

En el chat en línea observamos que el mayor porcentaje de PQRDSyF es solicitud de información del proceso de inscripción con un 33,84%, restablecimiento y cambio de usuario y contraseña de academusoft con 13,67%, Información de programas académicos con 11,52%, Información de contacto con 6,66%, otros temas (tales como programas académicos, servicios de bienestar institucional, valores pecuniarios, cursos de idiomas, información sobre procesos académico como habilitaciones, supletorios...) con 5,95%, certificados académicos con un 4.59%, readmisión de carrera con 2.90%, proceso de grado con 2,60% y con un porcentaje del 18,26% los restantes temas.

11. REGISTRO DE ATENCION EFECTIVA



REGISTRO	BUZON DE SUGERENCIA	CORREO ELECTRONICO FORMULARIO PQRDSYF	CHAT	ATENCION TELEFONICA	CORREO CHAT	VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA	ATENCION PRESENCIAL	TOTAL
CANTIDAD	0	357	3641	1149	148	77	1747	7119
% PARTICIPACIÓN	0,0%	5,0%	51,1%	16,1%	2,1%	1,1%	24,5%	100,0%
PRESENCIAL			VIRTUAL					
57,2%			42,8%					

Para el cuarto trimestre de 2023, el Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander, registro una atención efectiva a los ciudadanos en la modalidad virtual y presencial de un 100% en los canales dispuestos por esta oficina para tal fin.

12. REGISTRO DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS

11.1. PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, ATENCION PRESENCIAL Y TELEFONICA.

PQRSDf REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, ATENCION PRESENCIAL Y TELEFONICA		
DEPENDENCIA RESPONSABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION AL CIUDADANO	5850	87,58%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	207	3,08%
O.R.I.	150	2,23%
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	61	0,91%
RECURSOS INFORMATICOS	50	0,74%
GESTION EMPRESARIAL /ADMINISTRACION DE EMPRESAS	36	0,54%
EDUCACION VIRTUAL Y TIC	37	0,55%
CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA	31	0,46%
INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL	25	0,37%
DEPARTAMENTO CIENCIAS BASICAS	1	0,01%
SECRETARIA GENERAL	38	0,57%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	17	0,25%
DEPORTIVA/ACTIVIDAD FISICA Y DEPORTE	13	0,19%
OPERACION Y MATENIMIENTO ELECTROMECHANICO / ING ELECTROMECHANICA	17	0,25%
MANEJO DE RECURSOS AMBIENTALES/ING AMBIENTAL	13	0,19%
EXTENSION INSTITUCIONAL	10	0,15%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	8	0,12%
DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS/ ING SISTEMAS	22	0,33%
MERCADEO/MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES	16	0,24%
OFICINA DE CONTABILIDAD	1	0,01%
DIRECCION DE INVESTIGACION Y EXTENSION	2	0,03%
TECNOLOGIA ELECTRONICA/ ING ELECTRONICA	6	0,09%
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES	11	0,16%
DISEÑO DE MODAS	4	0,06%
ELECTRICIDAD INDUSTRIAL/ING ELECTRICA	4	0,06%
MERCADEO Y PROTOCOLO INSTITUCIONAL	7	0,10%
BANCA Y FINANZAS	8	0,12%

LEVANTAMIENTOS TOPOGRAFICOS/ING EN TOPOGRAFIA	4	0,06%
ICETEX	1	0,01%
GESTION DE SISTEMA DE TELECOMUNICACIONES/ING TELECOMUNICACIONES	2	0,03%
OFICINA DESARROLLO ACADEMICO	1	0,01%
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	1	0,01%
DIRECCION DE REGIONALIZACION	2	0,03%
VICERECTORIA ACADEMICA	3	0,04%
RECTORIA	1	0,01%
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES E INGENIERIAS	1	0,01%
RECURSOS FISICOS	3	0,04%
RECURSOS DE INFORMACION PARA LA ENSEANZA Y EL APRENDIZAJE	7	0,10%
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONOMICAS	1	0,01%
COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	1	0,01%
CAMPUS VELEZ	1	0,01%
CAMPUS BARRANCABERMEJA	8	0,12%
GESTION DOCUMENTAL	2	0,03%
CONTROL DISCIPLINARIO	1	0,01%
TOTAL	6685	100%

Para la fecha de elaboración del informe de PQRDSyF del Cuarto trimestre de 2023, se registraron un total de 6685 PQRDSyF, direccionadas a 44 oficinas y/o grupos de trabajo.

11.2. PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA

PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA		
DEPENDENCIA RESPONSABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	29	37,7%
ATENCION AL CIUDADANO	11	14,3%
SECRETARIA GENERAL	9	11,7%
RECURSOS INFORMATICOS	2	2,6%
RECTORIA	5	6,5%
OFICINA JURIDICA	3	3,9%
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	1	1,3%
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	2	2,6%
OFICINA DE DESARROLLO ACADEMICO	1	1,3%
OFICINA DE CONTABILIDAD	1	1,3%
DIRECCION DE REGIONALIZACION	6	7,8%
DIRECCION DE INVESTIGACIONES	1	1,3%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	1	1,3%
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES	1	1,3%
COORDINACION MANEJO DE RECURSOS AMBIENTALES	1	1,3%
COORDINACION DISEÑO DE MODAS	1	1,3%
COORDINACION DE GESTION EMPRESARIAL	1	1,3%
COORDINACION DE CONTABILIDAD FINANCIERA	1	1,3%
TOTAL	77	100,0%

Para la fecha de elaboración del informe de PQRDSyF del Cuarto trimestre de 2023, se registraron un total de 77 PQRDSyF, direccionadas a 18 oficinas y/o grupos de trabajo.

11.3. PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CORREO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF

PQRSDf REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CORREO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF		
DEPENDENCIA RESPONSABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION AL CIUDADANO	202	56,58%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	14	3,92%
O.R.I.	33	9,24%
GESTION EMPRESARIAL /ADMINISTRACION DE EMPRESAS	6	1,68%
CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA	4	1,12%
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15	4,20%
SECRETARIA GENERAL	17	4,76%
EXTENCION INSTITUCIONAL	4	1,12%
EDUCACION VIRTUAL Y TIC	6	1,68%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	4	1,12%
OPERACION Y MATENIMIENTO ELECTROMECHANICO / ING ELECTROMECHANICA	2	0,56%
INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL	2	0,56%
RECURSOS INFORMATICOS	3	0,84%
OFICINA DESARROLLO ACADEMICO	1	0,28%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	12	3,36%
CAMPUS PIEDECUESTA	2	0,56%
CAMPUS BARRANCABERMEJA	1	0,28%
DIRECCION DE INVESTIGACION Y EXTENSION	1	0,28%
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	14	3,92%
RECURSOS DE INFORMACION PARA LA ENSEANZA Y EL APRENDIZAJE	1	0,28%
RECTORIA	5	1,40%
GESTION DE SISTEMA DE TELECOMUNICACIONES/ING TELECOMUNICACIONES	1	0,28%
GESTION DOCUMENTAL	2	0,56%
OFICINA JURIDICA	2	0,56%
DEPARTAMENTO CIENCIAS BASICAS	3	0,84%
TOTAL	357	100%

Para la fecha de elaboración del informe de PQRSDyF del cuarto trimestre de 2023, se registraron un total de 357 PQRDSyF en el correo institucional peticiones@correo.uts.edu.co y el formulario electrónico de PQRDSyF, direccionadas a

25 oficinas y/o grupos de trabajo, consignadas en el registro institucional para el seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones (R-GA-33).

12. QUEJAS

En este cuarto trimestre de 2023, NO se registraron quejas de los ciudadanos, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

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

Para este cuarto trimestre de 2023, no se presentaron quejas reiterativas.

13. RECLAMOS

Para el cuarto trimestre de 2023, NO se registró reclamos de los ciudadanos, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

14. SUGERENCIAS

En este cuarto trimestre de 2023, NO se registraron sugerencias de los ciudadanos, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

15. DENUNCIAS

Para el cuarto trimestre de 2023, no se presentaron denuncias, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

16. FELICITACIONES

Para el cuarto trimestre de 2023, se presentaron 2 felicitaciones exaltando la atención que brinda el Grupo de Atención al Ciudadano.

17. PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE

Para este cuarto trimestre de 2023, no se registraron PQRDSyF vencidas en los términos de ley, solo quedan pendientes las respuestas de las PQRDSyF registradas, las cuales al cierre de este trimestre aun cuentan con los tiempos contemplados por la ley para dar respuesta.

18. RESPUESTA NEGATIVA AL ACCESO A LA INFORMACION

Para el cuarto trimestre de 2023, no se registró negativa alguna al acceso de la información o negativa por inexistencia de la información.

19. 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 para el cuarto trimestre del año 2023 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.

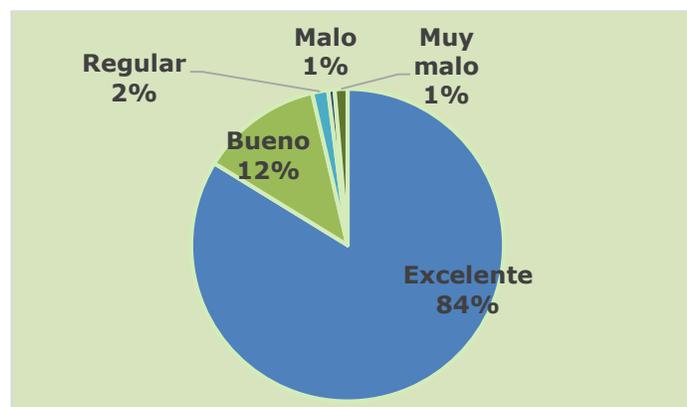
En total 302 usuarios diligenciaron la encuesta divididos de la siguiente manera:

POBLACION A LA QUE SE LE REALIZO LA ENCUESTA			
ESTUDIANTES	DOCENTES	FUNCIONARIOS	PUBLICO EN GENERAL
229	6	7	60

Obteniéndose los siguientes resultados:

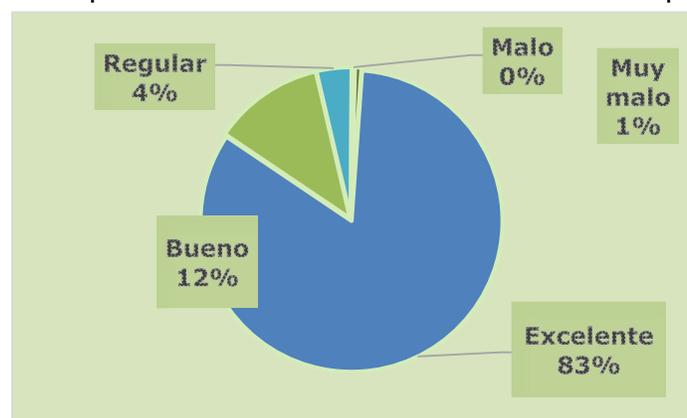
Para la pregunta 1. ¿Los servicios prestados por el personal de las Unidades Tecnológicas de Santander fueron?; con un **84%** de las respuestas califican **Excelente** los y un **12%** con **Bueno** para un total de **96%** de satisfacción con los servicios prestados por nuestro personal.

Excelente	253
Bueno	38
Regular	5
Malo	2
Muy malo	4



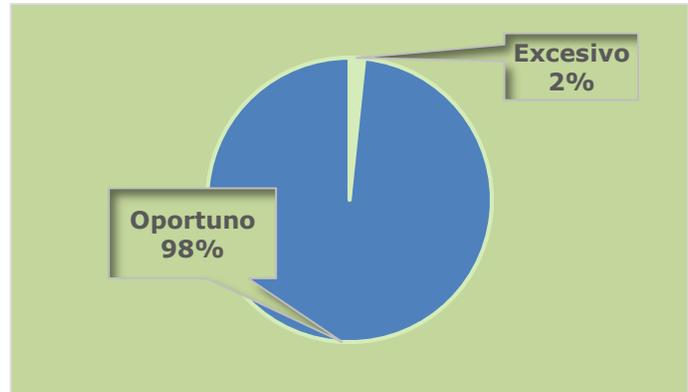
Para la pregunta 2. ¿La facilidad en el acceso a la información a través de las plataformas o canales virtuales, fue?; La facilidad al acceso a la información a través de nuestras plataformas o canales virtuales fue calificado por un **83%** de los usuarios como **Excelente** y un **12%** como **Bueno** para alcanzar un **95%** de satisfacción para el acceso a la información.

Excelente	245
Bueno	35
Regular	11
Malo	1
Muy malo	2



Para la pregunta 3. ¿Considera que el tiempo de espera para la atención a su solicitud fue?; En un **98%** de los usuarios consideraron que el tiempo de espera fue **Oportuno** para dar solución a su petición o inquietud.

Excesivo	5
Oportuno	297



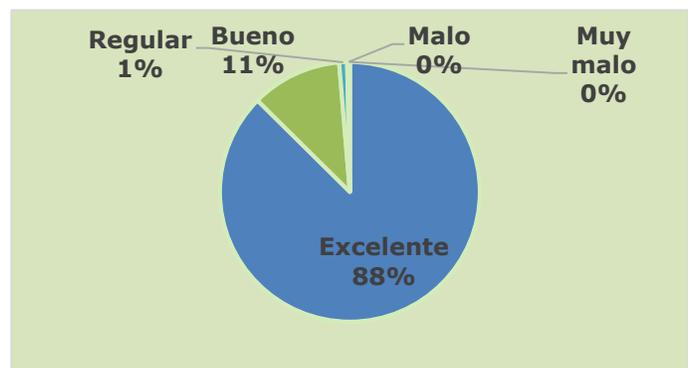
Para la pregunta 4. ¿La información suministrada por nuestro funcionario fue clara y despejó sus inquietudes?; El **98%** de los usuarios considera que la información suministrada fue clara y despejó sus inquietudes.

No	5
Si	297



Para la pregunta 5. ¿Cómo califica la atención recibida por parte del funcionario?; los usuarios calificaron en **88%** Excelente y un **11%** como **Bueno** alcanzado un **99%** de satisfacción de la atención prestada por nuestros funcionarios fue **Excelente**.

Excelente	264
Bueno	34
Regular	3
Malo	1
Muy malo	0



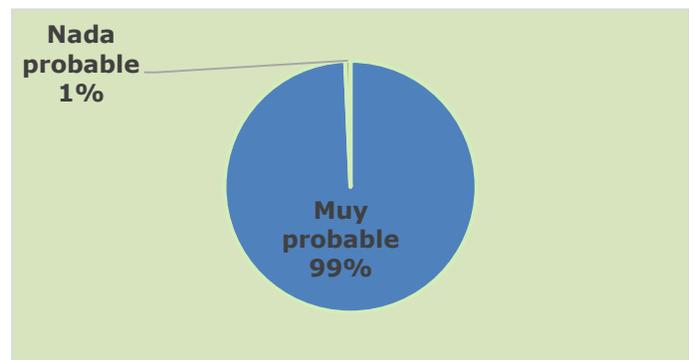
Para la pregunta 6. ¿Cómo califica el grado de cordialidad y respeto con que fue atendido?; 302 usuarios calificaron que el grado de cordialidad y respeto por parte de nuestros funcionarios un **84% Excelente** y un **12%** como **Bueno** lográndose un **96%** de aceptación en el servicio.

Excelente	255
Bueno	35
Regular	12
Malo	0
Muy malo	0



Para la pregunta 7. Recomendaría a un familiar o amigo los servicios que ofrece las Unidades Tecnológicas de Santander. El **99%** de los usuarios **si recomendaría** a las Unidades Tecnológicas de Santander en sus círculos sociales.

Muy probable	300
Nada probable	2

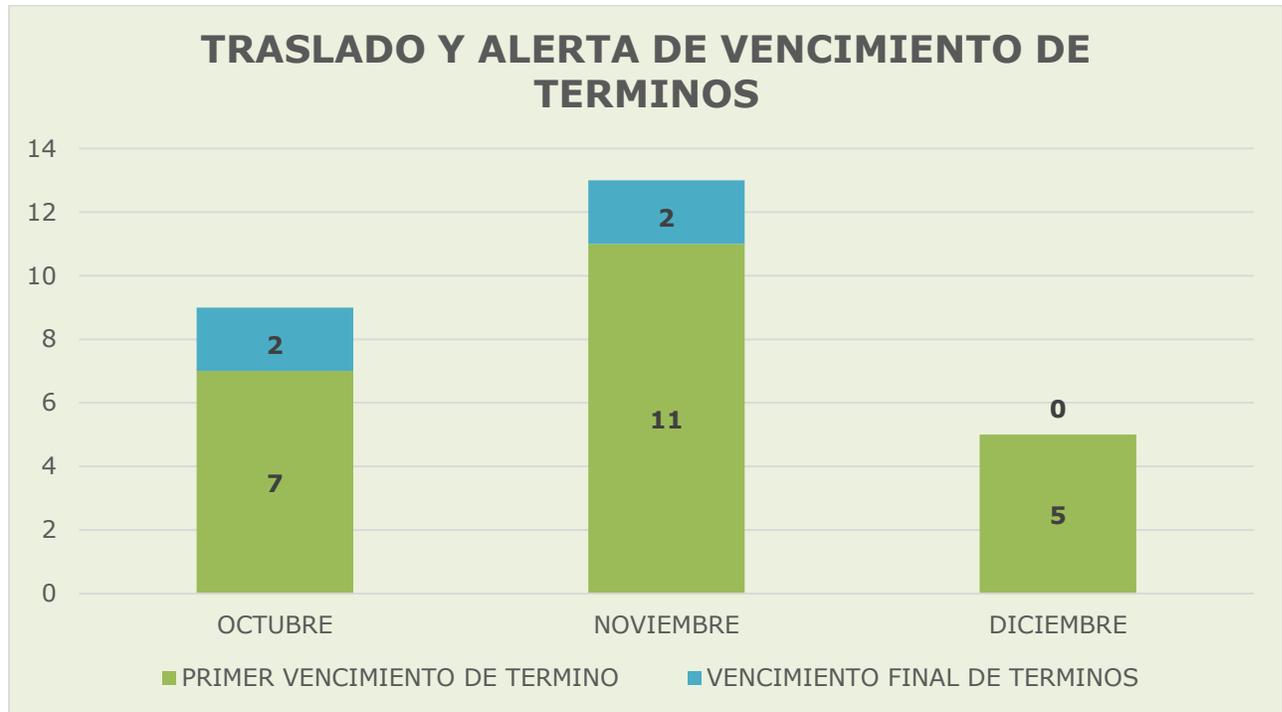


20. GENERACIÓN DE ALERTAS TEMPRANAS PARA LA GESTIÓN DE LAS PQRDSYF.

Para el seguimiento y control de términos a las peticiones ciudadanas que se radican en las Unidades Tecnológicas de Santander en el correo peticiones@correo.uts.edu.co y formulario electrónico de PQRDSyF, 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 Segundo 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.

En el cuarto trimestre se desplegaron cerca de 23 avisos de vencimiento interno de términos mediante alertas manuales, siendo el mes de noviembre el que mayor número (11) de mensajes de alerta desplegados. Así mismo en este cuarto trimestre se

desplegaron 4 avisos finales de vencimiento de términos a las dependencias que no generaron respuesta dentro del término del primer aviso, siendo los meses de octubre y noviembre los meses en que se enviaron estas alertas.



MES	TRASLADADO A DEPENDENCIAS	PRIMER VENCIMIENTO DE TERMINO	VENCIMIENTO FINAL DE TERMINOS
OCTUBRE	58	7	2
NOVIEMBRE	64	11	2
DICIEMBRE	33	5	0
TOTAL	155	23	4

Finalmente, el grupo de atención al ciudadano una vez observa que no obstante de haberse enviados los dos avisos antes mencionados a la oficina responsable de la respuesta de PQRDSyF, no se genera una respuesta efectiva, se realiza el reporte de esta situación a la secretaria general quien a su vez requiere a la oficina responsable.

En el cuarto trimestre de 2023 no se generaron reportes de PQRDSyF sin respuesta.

21. RECOMENDACIONES.

- Continuar remitiendo al Grupo de Atención al Ciudadano, las PQRDSyF que llegue a los correos institucionales de las dependencias y grupos de trabajo, al correo

electrónico peticiones@correo.uts.edu.co de manera inmediata para su radicación y asignación, seguimiento y control.

- En cuanto a las encuestas de satisfacción al usuario, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en este trimestre de 2023 es de 97.2% de percepción positiva del servicio.

Elaboró:



SANDRA MILENA FERNANDEZ GOMEZ
Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano