



## OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

**Informe: Segundo semestre 2022 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 2023**



### 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. 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 julio a diciembre de 2022.

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.

## **CANALES DE ATENCIÓN**

La institución 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 un link de atención al ciudadano donde se receptionan las comunicaciones de los ciudadanos y los demás grupos de interés.

De otro lado la entidad 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, las Unidades Tecnológicas de Santander UTS cuentan con los siguientes canales de atención:

1. Presencial, es el canal dispuesto para el contacto personalizado entre la ciudadanía y las servidoras/es y contratistas, además de la ventanilla única de correspondencia, la cual permite a la ciudadanía, presentar sus peticiones ante la Entidad.

Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga - Santander – Colombia. Grupo de Atención al Ciudadano Edificio A – Piso 1 – Oficina de Atención al Ciudadano.

## 2. Buzones.

Buzones de Sugerencias ubicados en la Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas – Bucaramanga.

3. 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.

3.1. Chat en línea página institucional <http://www.uts.edu.co/portal/>

3.2. Correo Institucional: [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co)

3.3 Formulario Electrónico <https://pqr.uts.edu.co/solicitudes/nuevo>

## 4. Telefónico

Local PBX: 57 + 60 + 7 + 691 7700 extensión: 1000

## INFORME FRENTE A LA ATENCIÓN DE PQRSD EN LAS UTS

De acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander UTS, en los informes trimestrales allegados; para el tercer trimestre de 2022, las Unidades Tecnológicas de Santander recibió un total de 6.689 PQRDSyF y para el cuarto trimestre de 2022, recibió un total de 5.795 PQRDSyF, siendo en total de 12.484 recibidas durante el segundo semestre del 2022.

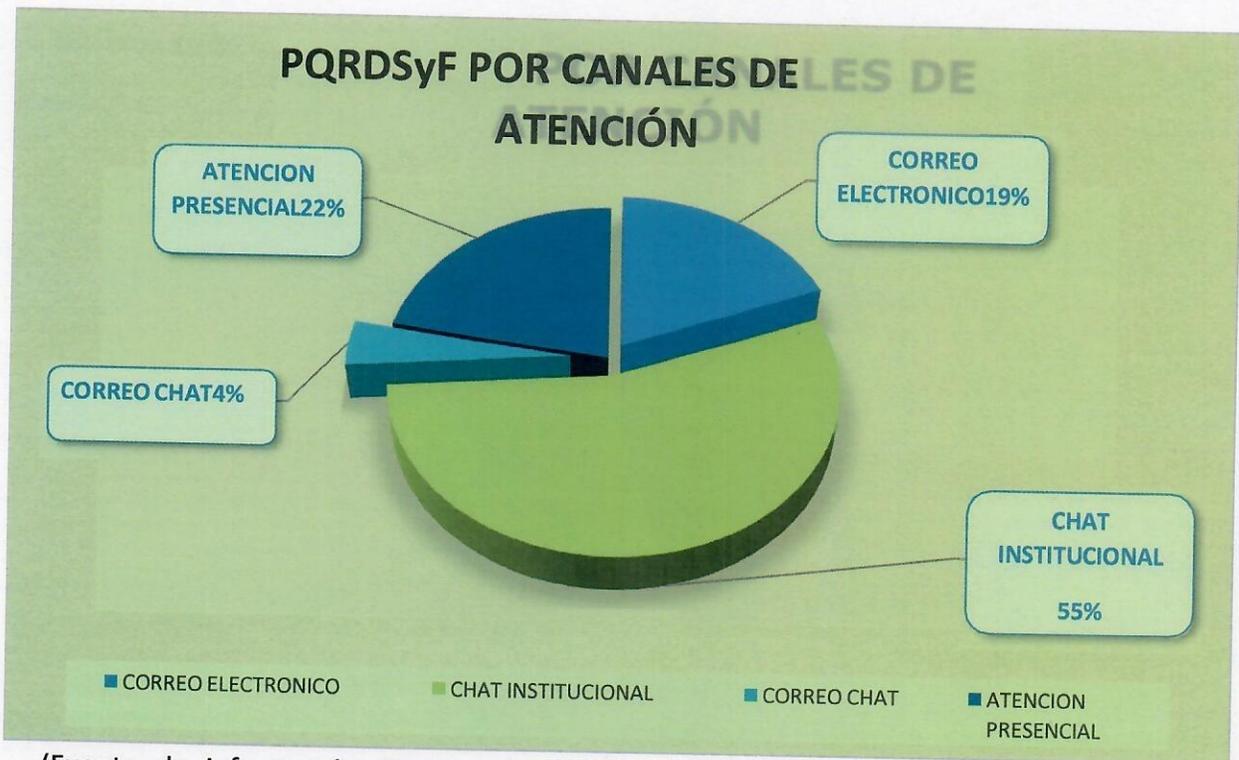
El Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander disponen del registro institucional formato R-GA-33 para el seguimiento y control de las PQRDSyF y el formato R-GA-52 para el registro de solicitudes y consultas realizadas desde la atención en el chat en línea, telefónica, presencial.

Dentro del semestre evaluado (julio a diciembre de 2022) las dependencias de las UTS, recibieron la mayor cantidad de peticiones a través del chat institucional, de manera presencial en la institución y mediante atención telefónica en comparación a los demás canales de atención, como se observa en las siguientes tablas:

### Consolidado tercer trimestre de julio a septiembre de 2022

| CONSOLIDADO TOTAL TRIMESTRAL       | CORREO ELECTRONICO | CHAT INSTITUCIONAL | ATENCION TELEFONICA | CORREO CHAT | ATENCION PRESENCIAL | TOTAL |
|------------------------------------|--------------------|--------------------|---------------------|-------------|---------------------|-------|
| Julio, agosto y septiembre de 2022 | 1252               | 3677               | 0                   | 297         | 1463                | 6689  |

(Fuente de información: Tercer Informe Trimestral de 2022 Grupo de Atención al Ciudadano)

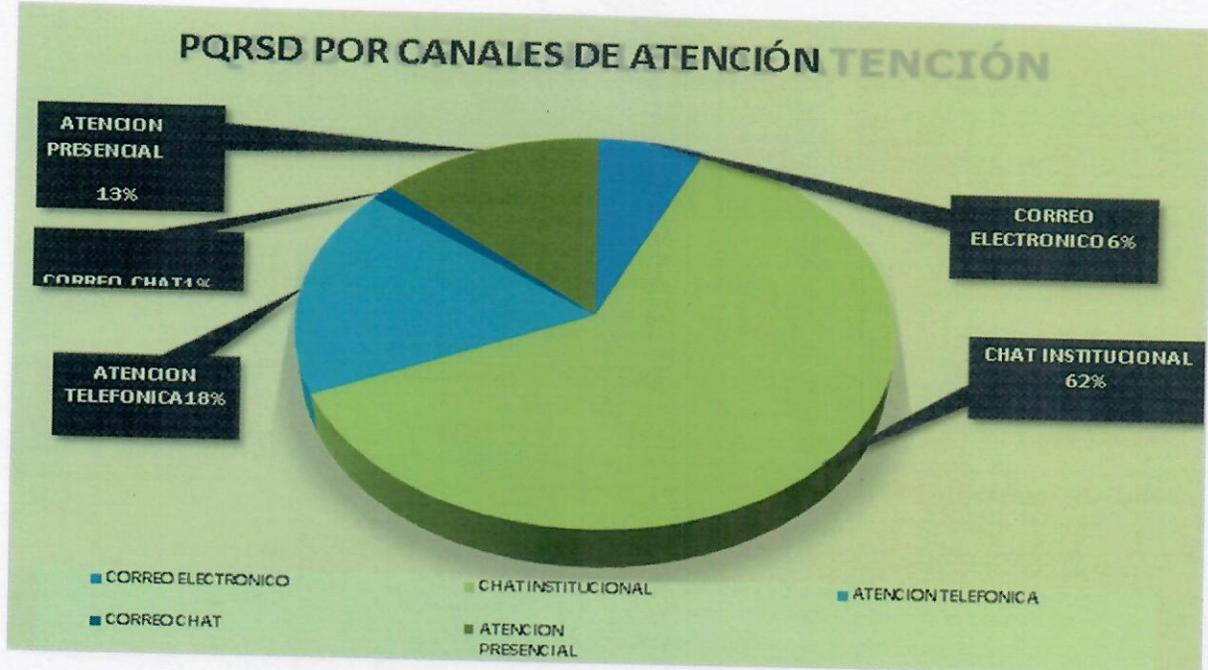


(Fuente de información: Tercer Informe Trimestral de 2022 Grupo de Atención al Ciudadano)

### Consolidado cuarto trimestre de octubre a diciembre de 2022

| CONSOLIDADO TOTAL TRIMESTRAL         | CORREO ELECTRONICO | CHAT INSTITUCIONAL | ATENCION TELEFONICA | CORREO CHAT | ATENCION PRESENCIAL | TOTAL |
|--------------------------------------|--------------------|--------------------|---------------------|-------------|---------------------|-------|
| Octubre, noviembre diciembre de 2022 | 365                | 3575               | 1014                | 75          | 766                 | 5795  |

(Fuente de información: Cuarto Informe Trimestral de 2022 Grupo de Atención al Ciudadano)



(Fuente de información: Cuarto Informe Trimestral de 2022 Grupo de Atención al Ciudadano)

### ANÁLISIS PQRDS

De la información de PQRDS elaborada en los informes trimestrales por el Grupo de Atención al Ciudadano, podemos observar el comportamiento de las PQRDS presentadas, lo que nos muestra que durante el tercer trimestre de 2022 fueron recibidas en las UTS en los canales de ingreso, un mayor número de PQRSD que en el cuarto trimestre.

La atención presencial continúa aumentando, en el tercer trimestre se recibió 1463 y en el cuarto trimestre 766, evidenciándose la afluencia de público en la Institución por el levantamiento de las restricciones por parte del Gobierno Nacional. Igualmente se evidencia que los canales virtuales son los más utilizados por la ciudadanía y los grupos de interés, pues el chat institucional fue el canal de comunicación más usado durante los dos trimestres.

Lo anterior obedece a estrategias que se diseñaron al interior de la institución tales como la permanente actualización de la información en la página web, para facilitar a los usuarios el acceso al consultar la página web y así adquirir la información pertinente para interponer sus PQRDS. De otro lado, el avance de la institución en materia de racionalización de trámites que hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, han permitido realizar algunos trámites por medio de la página web que han venido siendo utilizados por los usuarios.

| PETICIONES | QUEJAS | HABEAS DATA | DENUNCIA | RECLAMO | ORGANISMO DE CONTROL | FELICITACIONES | TOTAL |
|------------|--------|-------------|----------|---------|----------------------|----------------|-------|
| 6551       | 2      | 130         | 0        | 0       | 6                    | 0              | 6689  |
| 97,9%      | 0,03%  | 1,9%        | 0,0%     | 0,0%    | 0,1%                 | 0%             | 100%  |

(Fuente de información: Tercer Informe Trimestral de 2022 Grupo de Atención al Ciudadano)

| PETICIONES | QUEJAS | HABEAS DATA | DENUNCIA | RECLAMO | ORGANISMO DE CONTROL | FELICITACIONES | TOTAL |
|------------|--------|-------------|----------|---------|----------------------|----------------|-------|
| 5387       | 8      | 395         | 0        | 0       | 4                    | 1              | 5795  |
| 93,0%      | 0,1%   | 6,8%        | 0,0%     | 0,0%    | 0,1%                 | 0%             | 100%  |

(Fuente de información: Cuarto Informe Trimestral de 2022 Grupo de Atención al Ciudadano)

Durante el tercer y cuarto trimestre de 2022 se recibieron en los canales de atención al ciudadano, en su mayoría peticiones en general, consulta de habeas data, peticiones de organismos de control y quejas.

En cuanto a las quejas se evidencia que en el tercer trimestre fueron 2 y aumento en el cuarto trimestre a 8, que es una proporción muy mínima respecto a las PQRDSyF que se allegaron a la institución durante los meses de julio a diciembre, las cuales fueron direccionadas para ser atendidas por las Coordinaciones de Marketing y Negocios Internacionales, Administración de Empresas e Ingeniería Industrial, Oficinas de Bienestar Institucional y Seguridad y Salud en el Trabajo.

Respecto a las peticiones vencidas en su trámite y/o cierre, en el segundo semestre del 2022, 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 aun cuentan con los tiempos contemplados por la ley para dar respuesta. Así mismo, no se registró negativa alguna al acceso de la información o negativa por inexistencia de la información.

## RECOMENDACIONES

1. Continuar dando respuesta oportuna y 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, credibilidad y oportunidad a los usuarios de la institución, por cada una de las dependencias
2. Todas las dependencias de la entidad 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](mailto: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 el aplicativo SUIT y la página web de la institución de forma que virtualmente se puedan adelantar más trámites, ya que este es el mecanismo efectivo dentro de los canales de atención a los ciudadanos.

5. Realizar análisis de las causas que ocasionaron reiteradas PQRSD y propender por implementar acciones encaminadas a evitarlas, dando soluciones a 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, telefónico y virtual).



**ARGEMIRO CASTRO GRANADOS**  
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

Elaboró: Mayarith Nieves Profesional Oficina Control Interno