



UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Primer Informe Trimestral de 2026
Grupo de Atención al Ciudadano
ABRIL 2026

CONTENIDO

| | | |
|-------|---|----|
| 1. | INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| 2. | OBJETIVO GENERAL..... | 4 |
| 3. | ALCANCE DEL INFORME..... | 4 |
| 4. | RESPONSABILIDAD..... | 4 |
| 5. | GLOSARIO..... | 4 |
| 6. | CANALES DE COMUNICACIÓN..... | 5 |
| 7. | ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES..... | 7 |
| 8. | PQRDSyF POR CANALES DE ATENCIÓN..... | 8 |
| 9. | MODALIDAD DE PETICION DE LAS PQRDSyF..... | 8 |
| 9.1. | MODALIDAD DE PETICION POR CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF..... | 9 |
| 9.2. | MODALIDAD DE PETICION POR CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, ATENCION PRESENCIAL Y TELEFONICA..... | 9 |
| 10. | TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF..... | 10 |
| 10.1. | TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF..... | 11 |
| 10.2. | TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, ATENCION TELEFONICA Y PRESENCIAL..... | 13 |
| 11. | REGISTRO DE ATENCION EFECTIVA..... | 14 |
| 12. | REGISTRO DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS..... | 15 |
| 12.1 | PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CORREO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF..... | 15 |
| 12.2. | PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, ATENCION PRESENCIAL Y TELEFONICA..... | 16 |
| 13. | QUEJAS..... | 17 |
| 13.1. | DEPENDENCIAS O GRUPOS DE TRABAJO CON MAYOR NUMERO DE QUEJAS REITERATIVAS..... | 17 |
| 14. | RECLAMOS..... | 17 |
| 15. | SUGERENCIAS..... | 17 |
| 16. | DENUNCIAS..... | 17 |
| 17. | FELICITACIONES..... | 17 |
| 18. | PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE..... | 17 |
| 19. | RESPUESTA NEGATIVA AL ACCESO A LA INFORMACION..... | 17 |
| 20. | RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO..... | 17 |
| 21. | GENERACIÓN DE ALERTAS TEMPRANAS PARA LA GESTIÓN DE LAS PQRDSyF.. | 21 |
| 22. | RECOMENDACIONES..... | 22 |

1. INTRODUCCIÓN

Las Unidades Tecnológicas de Santander ponen a disposición de los grupos de interés y la ciudadanía el informe consolidado relativo a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones (PQRDSyF) en materia de atención al ciudadano. Dicha herramienta documental posibilita la administración, seguimiento y respuesta oportuna de las solicitudes formuladas ante esta Institución de Educación Superior, a través de los canales oficiales de comunicación habilitados para este propósito. Asimismo, se garantiza un mecanismo efectivo y formal de interacción con los ciudadanos, asegurando cobertura nacional y facilitando el acceso a la información y servicios institucionales.

En atención a lo dispuesto en la Resolución No. 02-476 del 1 de junio de 2017, “Por la cual se conforman grupos internos de trabajo y se asignan funciones a las oficinas de las Unidades Tecnológicas de Santander”, se asigna al Grupo de Atención al Ciudadano, adscrito a la Secretaría General, la competencia exclusiva para la atención, orientación, asesoría y apoyo a los usuarios que soliciten información, documentación o presenten denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones.

Con base en las funciones delegadas por la mencionada resolución, el Grupo de Atención al Ciudadano es responsable del control, seguimiento y monitoreo sistemático de los procesos asociados a las PQRDSyF, así como de la elaboración, consolidación y presentación periódica de informes estadísticos que reflejan el estado y evolución de las solicitudes atendidas y gestionadas.

El presente informe tiene por objeto presentar de manera técnica y analítica los indicadores y datos más relevantes asociados a las PQRDSyF recepcionadas durante el primer trimestre del año 2026 en las Unidades Tecnológicas de Santander. Los datos contenidos en este documento corresponden a información oficial, generada y procesada a partir de las PQRDSyF gestionadas mediante los canales institucionales autorizados para su recepción, radicación y seguimiento.

2. OBJETIVO GENERAL

Para las Unidades Tecnológicas de Santander es fundamental mantener informada a la comunidad educativa, los grupos de interés y a la ciudadanía en general sobre los trámites relacionados con la atención de PQRDSyF. Con este propósito, se presentan las estadísticas y procesos gestionados por el Grupo de Atención al Ciudadano a través del siguiente informe, cuyo objetivo es el siguiente:

Gestionar las PQRDSyF realizadas por las áreas estratégicas, misionales y de apoyo de las UTS, con el fin de promover, proteger y garantizar el ejercicio del derecho a la participación democrática en los ámbitos político, administrativo, económico, social y cultural.

Presentar las estadísticas de las PQRDSyF recibidas de la comunidad educativa, ciudadanos, usuarios y la ciudadanía en general, a través de los diferentes canales de Atención al Ciudadano.

Identificar las tipologías de PQRDSyF más frecuentes, así como las dependencias y coordinaciones académicas con mayor volumen de solicitudes, para establecer un seguimiento y control por parte de los responsables jerárquicos, la Oficina de Control Interno y la Oficina de Planeación. Esto permitirá 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 incluye las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidos por la entidad a través de los canales de comunicación habilitados, durante el periodo comprendido entre el 7 de enero y el 30 de marzo de 2026, así como la atención brindada a estas dentro de los plazos establecidos por la 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

Para dar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía y ampliar su cobertura a nivel local, departamental y nacional, las Unidades Tecnológicas de Santander han establecido diversos canales de comunicación.

A continuación, se presentan los canales de atención disponibles para los ciudadanos y demás grupos de interés:

CANAL PRESENCIAL



Centro de Atención y Servicio Académico CASA 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 | Lunes a viernes 7:00 am a 7:00pm |

| | | |
|--|---|--|
| | de Atención al Ciudadano, primer piso del edificio Arkhé-A. | |
|--|---|--|

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 | 607 6917700 EXT 1000 | Lunes a viernes 7:00 am a 7:00pm |

CANAL ESCRITO



Compuesto por la ventanilla única de correspondencia, la cual permite a la ciudadanía, por medio de comunicaciones escritas, presentar sus peticiones ante la Entidad

| Nombre | Dirección | Horario de Atención |
|-------------------------------------|---|----------------------------------|
| Ventanilla única de correspondencia | Grupo de Atención al Ciudadano, primer piso del edificio Arkhé-A. Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga | Lunes a viernes 7:00 am a 7:00pm |

CANAL VIRTUAL



Este sistema de atención incluye el chat institucional, el correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co y el formulario electrónico de PQRDSyF (que incluye el Buzón de Sugerencias), disponibles para que la ciudadanía pueda presentar sus PQRDSyF y obtener información sobre la oferta académica, trámites académicos y administrativos, así como los servicios generales ofrecidos por las UTS. De esta manera, se busca establecer una comunicación cálida, eficaz y directa, garantizando 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 7:00 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 Electrónico PQRSDYF | 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

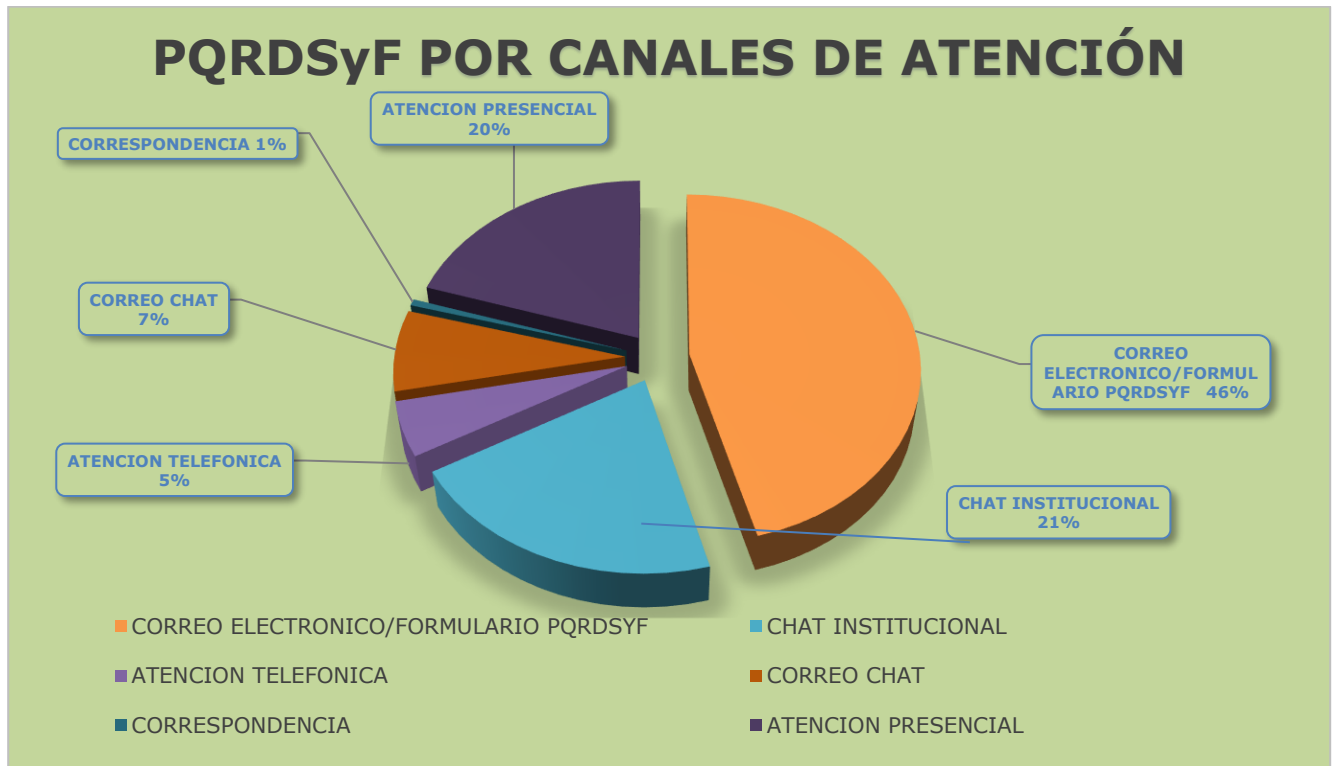
Para el primer trimestre de 2026, las Unidades Tecnológicas de Santander recibió un total de 9.967 PQRDSyF (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones), las cuales fueron recibidas por los siguientes canales de atención:

- ✓ Ventanilla Única de Correspondencia
- ✓ Formulario electrónico para el registro de las PQRDSyF 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 telefónica
- ✓ Atención presencial
- ✓ Buzones de sugerencias situado en el Portal Web institucional ruta http://historico.uts.edu.co/portal/pqr_uts/solicitudes/nuevo

Los asuntos planteados por los ciudadanos a través de los canales de Atención al Ciudadano son recibidos por la coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano, adscrita a la Secretaría General. Una vez recibidas las PQRDSyF, estas son radicadas, clasificadas y asignadas a los responsables de dar respuesta, de acuerdo con su competencia. Los diferentes asuntos recibidos y radicados se agrupan en categorías según el canal de atención utilizado.

El Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander cuenta con un registro institucional, el formato F-GA-33, para el seguimiento y control de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones, así como con el formato F-GA-52, que registra las solicitudes y consultas recibidas a través del chat en línea, por teléfono o de forma presencial.

8. PQRDSyF POR CANALES DE ATENCIÓN



| CONSOLIDADO TOTAL TRIMESTRAL | CORREO ELECTRONICO/FORMULARIO PQRDSyF | CHAT INSTITUCIONAL | ATENCION TELEFONICA | CORREO CHAT | CORRESPONDENCIA | ATENCION PRESENCIAL | TOTAL |
|------------------------------|---------------------------------------|--------------------|---------------------|-------------|-----------------|---------------------|--------|
| Enero, Febrero y Marzo | 4565 | 2091 | 503 | 747 | 59 | 2002 | 9967 |
| % PARTICIPACIÓN | 45,8% | 21,0% | 5,0% | 7,5% | 0,6% | 20,1% | 100,0% |

Como se puede apreciar, el Canal de Chat Institucional lidera la atención efectiva con un 43,5%. En segundo lugar, se encuentra la atención presencial con un 20,7%, seguida del correo electrónico y formulario PQRDSyF con un 16,6%. La atención telefónica representa un 11,4%, mientras que el correo chat alcanza un 7,1%. Finalmente, la correspondencia aporta un 0,6%, completando así una cobertura total del 100% en los canales de atención institucional.

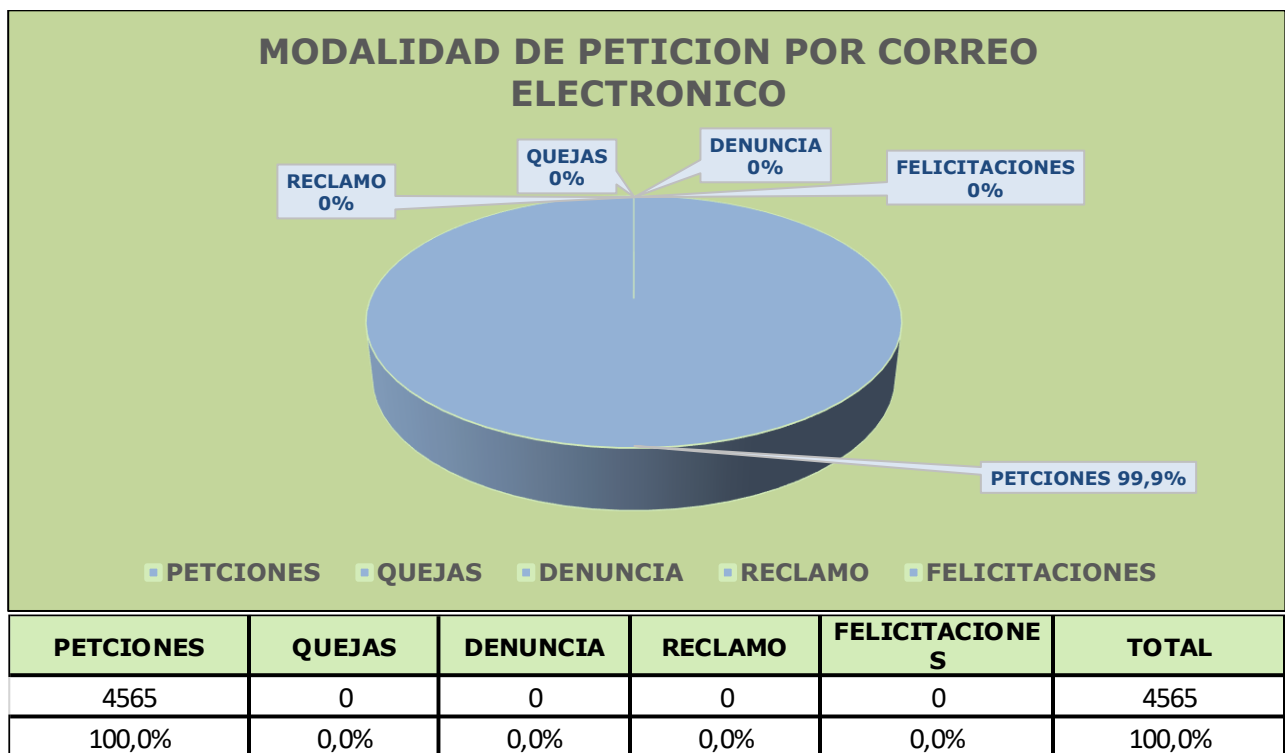
9. MODALIDAD DE PETICION DE LAS PQRDSyF.

A continuación, se presenta el análisis de los temas relacionados con el servicio y la información de las PQRDSyF recibidas a través del correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co, el formulario electrónico de PQRDSyF, la atención presencial, telefónica y el chat en línea, correspondientes al primer trimestre de 2026 en las UTS.

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

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

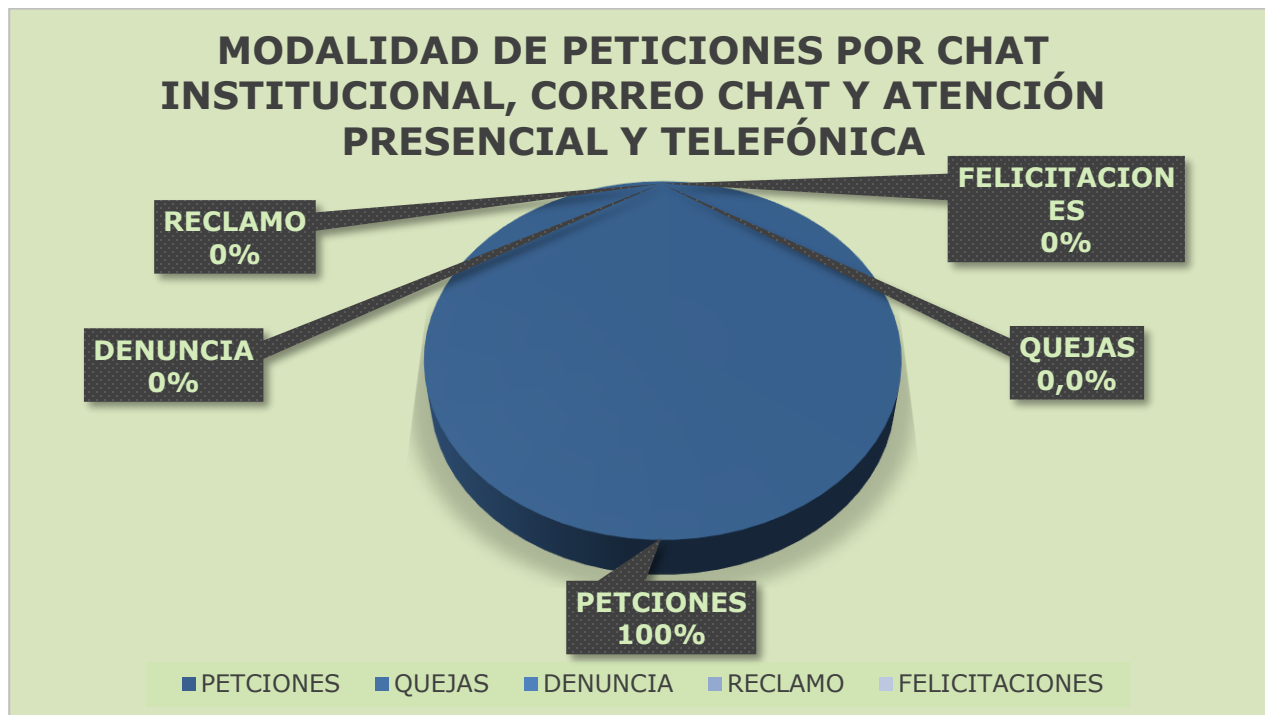
Como se mencionó previamente, las Unidades Tecnológicas de Santander han habilitado el correo electrónico institucional peticiones@correo.uts.edu.co y el formulario electrónico de PQRDSyF para la recepción, trámite y seguimiento de las PQRDSyF.



Durante el primer trimestre de 2026, se recibieron un total de 4.565 PQRDSyF a través del correo electrónico institucional y el formulario electrónico de PQRDSyF. De estas, el 100% correspondieron a peticiones, mientras que no se registraron quejas, denuncias, reclamos ni felicitaciones durante este período. Esto evidencia que la totalidad de los requerimientos recibidos estuvo orientada a solicitudes generales de los usuarios.

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

Las Unidades Tecnológicas de Santander han habilitado en su página institucional www.uts.edu.co el chat en línea, agentes presenciales, así como los canales de atención telefónica y por correo electrónico, logrando una participación del 100% en atención efectiva a través de todos los canales de atención al ciudadano dispuestos por las UTS. Además, se ponen a disposición de los usuarios el correo electrónico y la atención telefónica para fortalecer la comunicación con los ciudadanos.



| PETCIONES | QUEJAS | DENUNCIA | RECLAMO | FELICITACIONES | TOTAL |
|-----------|--------|----------|---------|----------------|-------|
| 5402 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5402 |
| 100,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 100% |

En el primer trimestre de 2026, los ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés realizaron 5.402 solicitudes de información a través del chat en línea, el correo del chat, y la atención presencial y telefónica, abarcando temas académicos, administrativos e institucionales. El 100% de estas solicitudes correspondieron a peticiones generales.

10. TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF

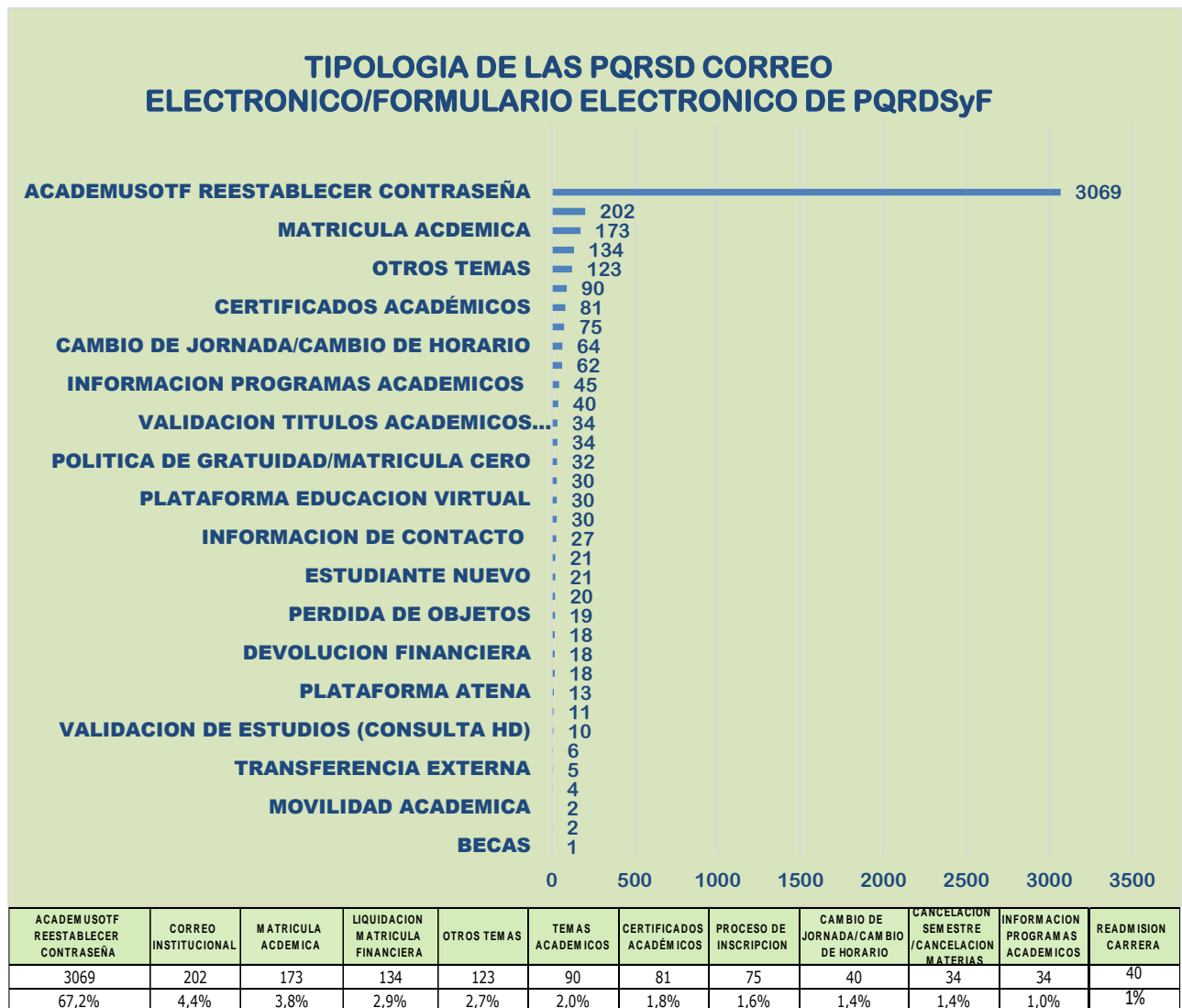
A través del Grupo de Atención al Ciudadano, las Unidades Tecnológicas de Santander han definido tipologías para las PQRDSyF, considerando las diversas clases de peticiones. Esto con el propósito de clasificar las PQRDSyF según sus características comunes e informar a la ciudadanía sobre los temas más frecuentes en las comunicaciones recibidas. Para ello, se han identificado los motivos más recurrentes registrados en el primer trimestre de 2026, estableciendo las tipologías de la siguiente manera:

| TIPIFICACION PQRDSyF |
|---|
| ACTUALIZACIÓN DATOS HISTORIA ACADEMICA (RECLAMO HD) |
| ACADEMUSOTF REESTABLECER CONTRASEÑA |
| ATENCION COORDINACION- DEPARTAMENTO |
| BECAS |
| CAMBIO DE JORNADA/CAMBIO DE HORARIO |
| CANCELACION SEMESTRE /CANCELACION MATERIAS |
| CERTIFICADO LABORAL |
| CERTIFICADOS ACADÉMICOS |
| CONVENIO PRACTICAS |
| CORREO INSTITUCIONAL |
| GRADO POR VENTANILLA |
| DEVOLUCION FINANCIERA |
| ESTUDIANTE NUEVO |
| EVALUACION DOCENTE |
| FACTURA ELECTRONICA |
| FELICITACION |
| GENERACIÓN E |
| INFORMACION DE CONTACTO |
| INFORMACION PROGRAMAS ACADEMICOS |
| INVITACION |
| JOVENES EN ACCION/RENTA JOVEN |
| LIQUIDACION MATRICULA FINANCIERA |
| MATRICULA ACADÉMICA |
| MODALIDADES PROYECTO DE GRADO |
| MOVILIDAD ACADEMICA |
| OTROS TEMAS |
| PERDIDA DE OBJETOS |
| PLATAFORMA ATENA |
| PLATAFORMA EDUCACION VIRTUAL |
| POLITICA DE GRATUIDAD/MATRICULA CERO |
| PROCESO DE INSCRIPCION |
| PROCESO DOCUMENTOS DE GRADO |
| PROYECTO DE GRADO |
| PRUEBAS TYT |
| PUBLICACION OFERTA DE EMPLEO |
| READMISION CARRERA |
| RETENCION SALARIOS-EMBARGOS |
| SOLICITUD INFORMACION ENTIDAD PUBLICA |
| TEMAS ACADEMICOS |
| TRANSFERENCIA EXTERNA |
| TRANSFERENCIA INTERNA |
| VALIDACION DE ESTUDIOS (CONSULTA HD) |
| VALIDACION TITULOS ACADEMICOS (CONSULTA HD) |

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

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

A través del correo electrónico institucional de peticiones y el formulario electrónico de PQRDSyF, se recibieron un total de 4.565 PQRDSyF. De estas, la solicitud más frecuente por parte de los usuarios y/o grupos de interés fue relacionada con el proceso para restablecer la contraseña de Academusoft.



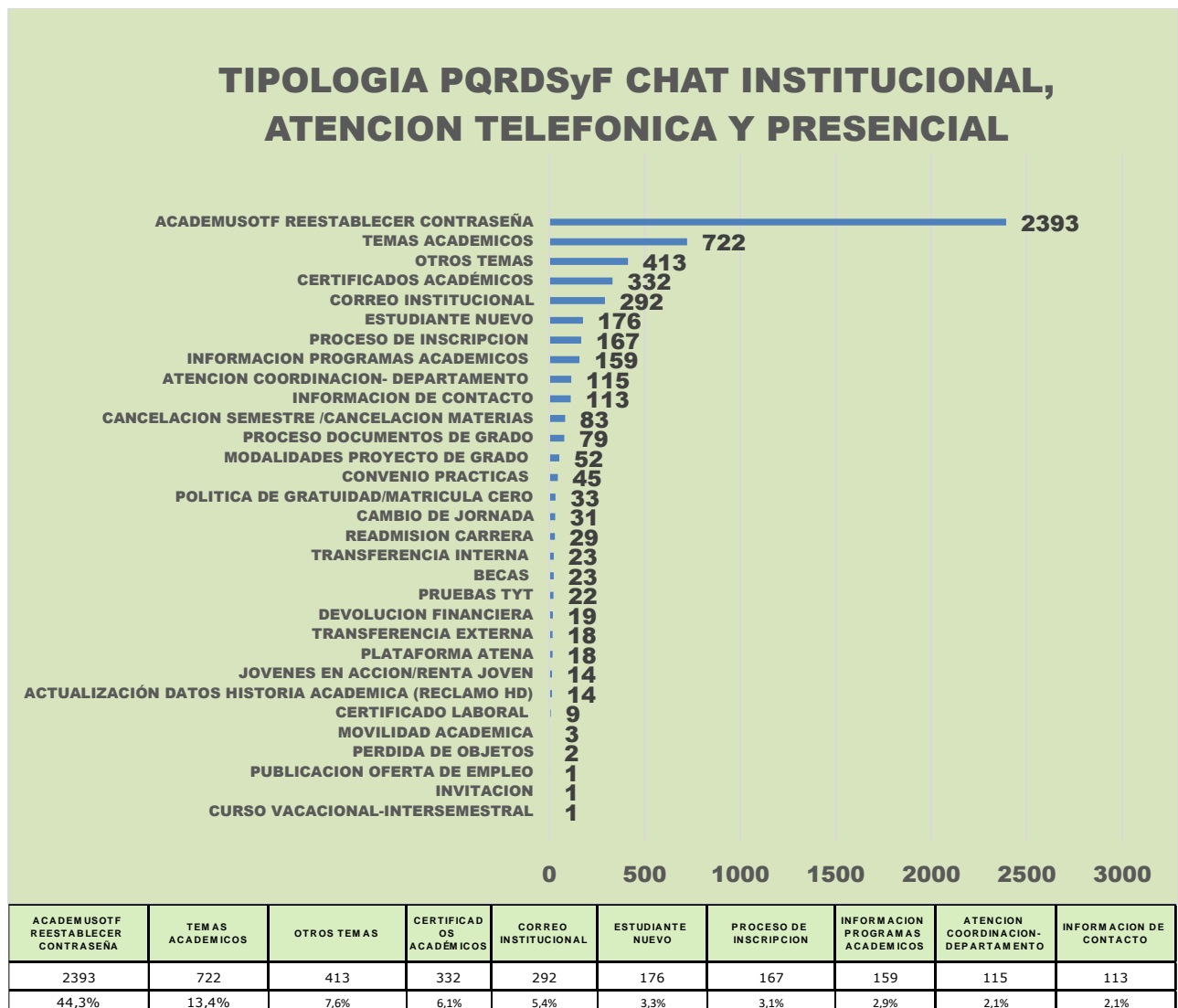
Los valores presentados evidencian que el mayor porcentaje de PQRDSyF corresponde a las peticiones relacionadas con el restablecimiento de contraseña de Academusoft, con una participación cercana al 70%. En menor proporción, se ubican las peticiones de matrícula académica, que representan aproximadamente el 4,6%, seguidas por otros temas, con un 3,9%. Posteriormente, se encuentran las peticiones asociadas a certificados académicos (2,0%), cambio de jornada o de horario (1,7%) e información de programas académicos (1,4%). A continuación, se destacan categorías como la validación de títulos académicos (1,0%) y la política de gratuidad/matrícula cero

(0,8%). Asimismo, se incluyen peticiones relacionadas con la plataforma de educación virtual (0,7%), información de contacto (0,6%), estudiante nuevo (0,5%) y pérdida de objetos (0,5%). En proporciones aún menores se encuentran la devolución financiera (0,4%), la plataforma Atena (0,3%), la validación de estudios (consulta HD) (0,2%), la transferencia externa (0,1%), la movilidad académica (0,1%) y las becas (0,05%).

El porcentaje restante se distribuye entre otras tipificaciones de baja frecuencia, consolidando una estructura altamente concentrada en una categoría principal y una dispersión significativa en las demás.

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

En el chat en línea institucional, el correo chat institucional, la atención telefónica y presencial, se observó que la solicitud de información sobre el proceso de inscripción fue el tema más recurrente entre los usuarios y/o grupos de interés.

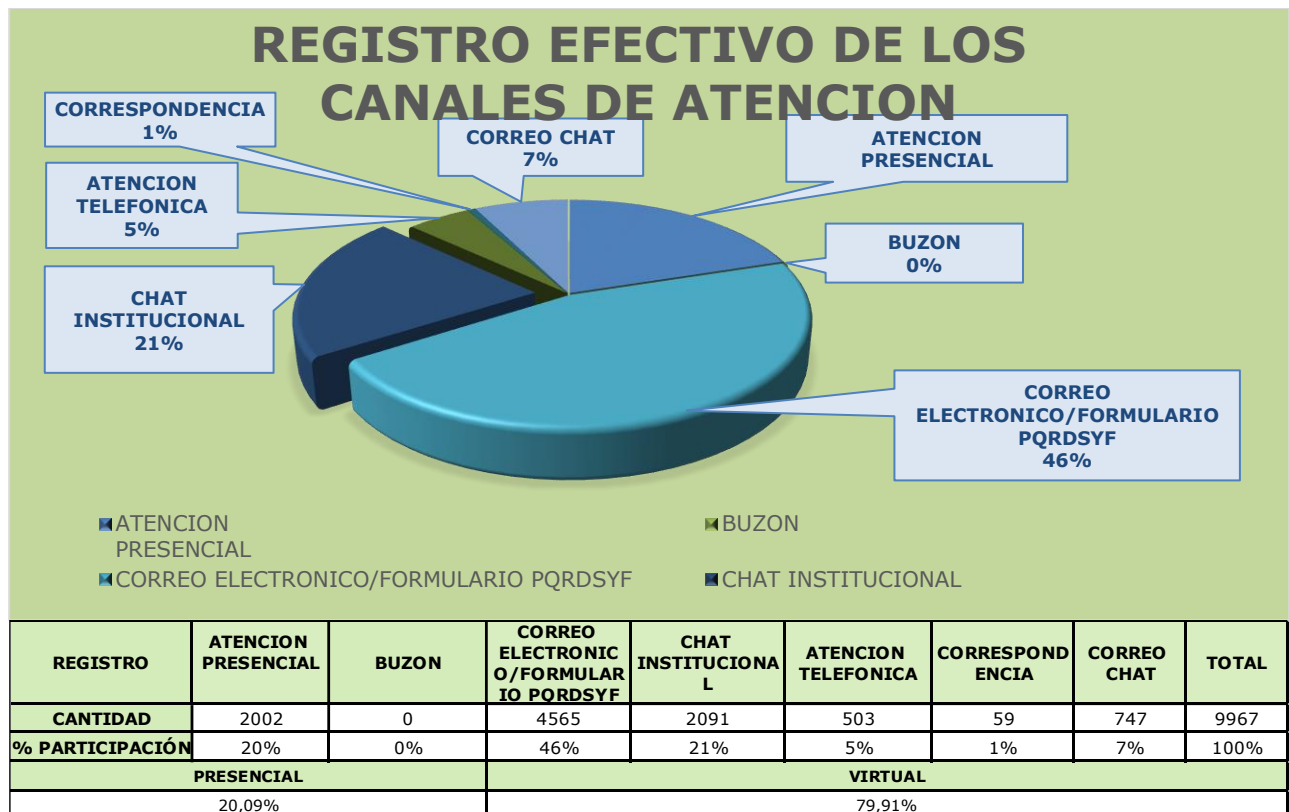


El análisis consolidado de los canales de atención institucional —chat en línea, correo institucional, chat institucional, atención telefónica y atención presencial— evidencia que la tipificación con mayor participación corresponde a temas académicos, los cuales concentran 722 solicitudes (13,4%) del total de requerimientos recibidos. En segundo orden se ubican otros temas, con 413 solicitudes (7,6%), seguidos de certificados académicos, que registran 332 solicitudes (6,1%).

Las solicitudes relacionadas con correo institucional alcanzan 292 peticiones (5,4%), mientras que las correspondientes a estudiante nuevo suman 176 solicitudes (3,3%). Por su parte, los requerimientos asociados al proceso de inscripción representan 167 peticiones (3,1%), y aquellos vinculados a información de programas académicos registran 159 solicitudes (2,9%).

Finalmente, se identifican solicitudes relacionadas con atención coordinación - departamento, con 115 peticiones (2,1%), información de contacto, con 113 solicitudes (2,1%). Los demás temas con un porcentaje del 44,30% se refieren a solicitudes de cancelación de semestre, procesos de documentos de grado, modalidades de proyecto de grado, política de gratuidad entre otros.

11. REGISTRO DE ATENCION EFECTIVA



Durante el primer trimestre de 2026, el Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander logró una atención efectiva del 100% a los ciudadanos,

tanto en modalidad virtual como presencial, a través de los canales habilitados por esta oficina para tal propósito.

12. REGISTRO DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS
12.1 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 | 4097 | 89,75% |
| ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL | 135 | 2,96% |
| SECRETARIA GENERAL | 48 | 1,05% |
| DIRECCION EDUCACION VIRTUAL | 42 | 0,92% |
| O.R.I. | 40 | 0,88% |
| REPORTES FINANCIERA | 25 | 0,55% |
| OFICINA DE INFRAESTRUCTURA | 21 | 0,46% |
| COORDINACION GESTION EMPRESARIAL/ADMINISTRACION DE EMPRESAS | 16 | 0,35% |
| DEVOLUCIONES | 13 | 0,28% |
| DIRECCION DE TALENTO HUMANO | 13 | 0,28% |
| COORDINACION ING SISTEMAS /DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS | 11 | 0,24% |
| DIRECCION DE INVESTIGACIONES | 11 | 0,24% |
| VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 11 | 0,24% |
| BIENESTAR INSTITUCIONAL | 9 | 0,20% |
| COORDINACION CONTABILIDAD FINANCIERA | 8 | 0,18% |
| COORDINACION INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL | 7 | 0,15% |
| EXTENSION INSTITUCIONAL | 7 | 0,15% |
| OFICINA JURIDICA | 7 | 0,15% |
| COORDINACION OPERACION Y MANTENIMIENTO ELECTROMECANICO/ING ELECTROMECANICA | 6 | 0,13% |
| COORDINACION DE ELECTRICIDAD | 4 | 0,09% |
| COORDINACION DISEÑO DE MODAS | 4 | 0,09% |
| CAMPUS PIEDECUESTA | 3 | 0,07% |
| COORDINACION DEPORTIVA/ACTIVIDAD FISICA Y DEPORTE | 3 | 0,07% |
| COORDINACION LEVANTAMIENTOS TOPOGRAFICOS | 3 | 0,07% |
| GESTION DOCUMENTAL | 3 | 0,07% |
| COORDINACION AGROINDUSTRIAL | 2 | 0,04% |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 2 | 0,04% |
| COORDINACION ELECTRICIDAD INDUSTRIAL/ING ELECTRICA | 2 | 0,04% |
| COORDINACION ELECTRONICA | 2 | 0,04% |
| COORDINACION MANEJOS AMBIENTALES | 2 | 0,04% |
| DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES | 2 | 0,04% |
| RECURSOS INFORMATICOS | 2 | 0,04% |
| CAMPUS VELEZ | 1 | 0,02% |
| COORDINACION DE MERCADEO Y MARKETING | 1 | 0,02% |
| COORDINACION DE TELECOMUNICACIONES | 1 | 0,02% |
| ICTEX | 1 | 0,02% |

En el proceso de elaboración del informe correspondiente al primer trimestre de 2026, se registraron un total de 4565 PQRDSyF, recepcionadas a través de los canales institucionales habilitados: el correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co y el formulario electrónico de radicación de PQRDSyF. Estas solicitudes fueron direccionadas a 36 dependencias y/o grupos de trabajo, y sus registros fueron debidamente incorporados en el sistema institucional de trazabilidad, seguimiento y control (formato F-GA-33) de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicidades.

Del total consolidado, el Grupo de Atención al Ciudadano asumió la gestión del 89.75% de los requerimientos, en cumplimiento de su función de recepción, canalización y trámite de solicitudes ciudadanas conforme a los lineamientos institucionales.

12.2. 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 | 4879 | 90,32% |
| ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL | 155 | 2,87% |
| RECURSOS INFORMATICOS | 101 | 1,87% |
| O.R.I. | 60 | 1,11% |
| VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 34 | 0,63% |
| SECRETARIA GENERAL | 29 | 0,54% |
| OFICINA DE INFRAESTRUCTURA | 18 | 0,33% |
| DIRECCION DE EDUCACION VIRTUAL Y TIC | 16 | 0,30% |
| COORDINACION CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA | 14 | 0,26% |
| BIENESTAR INSTITUCIONAL | 11 | 0,20% |
| GESTION DOCUMENTAL | 9 | 0,17% |
| CAMPUS BARRANCABERMEJA | 8 | 0,15% |
| EXTENSION INSTITUCIONAL | 7 | 0,13% |
| COORDINACION DEPORTIVA/ACTIVIDAD FISICA Y DEPORTE | 6 | 0,11% |
| CORDINACION INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL | 6 | 0,11% |
| CAMPUS PIEDECUESTA | 5 | 0,09% |
| CORDINACION DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS/ ING DE SISTEMAS | 5 | 0,09% |
| COORDINACION OPERACION Y MATENIMIENTO ELECTROMECANICO / ING ELECTROMECANICA | 4 | 0,07% |
| DIRECCION DE INVESTIGACION Y EXTENSION | 4 | 0,07% |
| DISEÑO DE MODAS Y TURISMO | 4 | 0,07% |
| COORDINACION LEVANTAMIENTOS TOPOGRAFICOS/ING EN TOPOGRAFIA | 3 | 0,06% |
| COORDINACION MANEJO DE RECURSOS AMBIENTALES/ING AMBIENTAL | 3 | 0,06% |
| DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES | 3 | 0,06% |
| COORDINACION GESTION DE SISTEMA DE TELECOMUNICACIONES/ING TELECOMUNICACIONES | 2 | 0,04% |
| COORDINACION MERCADEO/MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES | 2 | 0,04% |
| DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO | 2 | 0,04% |
| GRUPO DE PRENSA Y COMUNICACIONES | 2 | 0,04% |
| ICETEX | 2 | 0,04% |
| OFICINA JURIDICA | 2 | 0,04% |
| COORDINACION AGROINDUSTRIAL | 1 | 0,02% |
| COORDINACION BANCA Y FINANZAS | 1 | 0,02% |
| COORDINACION GESTION EMPRESARIAL /ADMINISTRACION DE EMPRESAS | 1 | 0,02% |
| COORDINACION TECNOLOGIA ELECTRONICA/ ING ELECTRONICA | 1 | 0,02% |
| DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS | 1 | 0,02% |
| VICERECTORIA ACADEMICA | 1 | 0,02% |

En el marco de la elaboración del informe de PQRDSyF correspondiente al primer trimestre de 2026, se consolidó un total de 5.402 registros ingresados a través de los canales institucionales habilitados: chat institucional, correo electrónico, atención presencial y atención telefónica. Estas solicitudes estuvieron dirigidas a 35 dependencias y/o grupos de trabajo. Del total reportado, el Grupo de Atención al Ciudadano gestionó el 90.32% de los requerimientos.

13. QUEJAS

En este primer trimestre de 2026, NO se registraron quejas de los ciudadanos, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

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

Para este primer trimestre de 2026, NO se presentaron quejas reiterativas.

14. RECLAMOS

Para el primer trimestre de 2026, NO se registraron reclamos de los ciudadanos, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

15. SUGERENCIAS

En este primer trimestre de 2026, NO se registraron sugerencias de los ciudadanos, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

16. DENUNCIAS

Para el primer trimestre de 2026, NO se presentaron denuncias, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

17. FELICITACIONES

Para el primer trimestre de 2026, NO se presentaron felicitaciones, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

18. PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE

Para este primer trimestre de 2026, 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.

19. RESPUESTA NEGATIVA AL ACCESO A LA INFORMACION

Para el primer trimestre de 2026, NO se registró negativa alguna al acceso de la información o negativa por inexistencia de la información.

20. RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO.

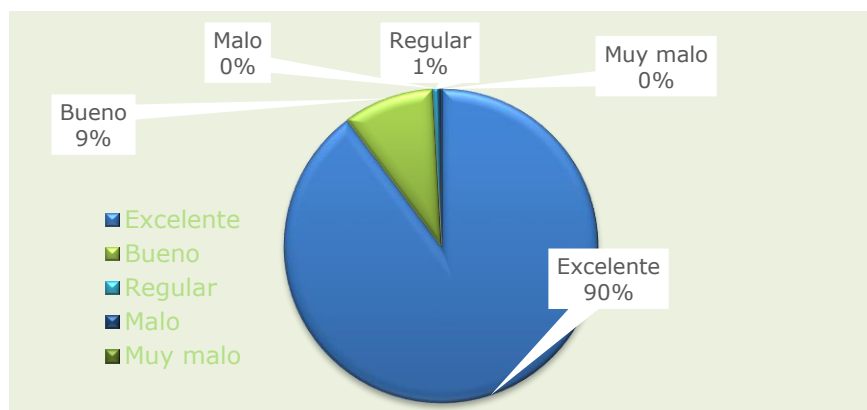
El grupo de atención al Ciudadano con el fin de conocer la percepción del servicio brindado a los usuarios para el primer trimestre del año 2026 ha dispuesto la encuesta de satisfacción del usuario Formato F-GA-35, la cual compartida al usuario por medio de formulario FORMS para su diligenciamiento de forma voluntaria.

En total 354 usuarios diligenciaron la encuesta divididos de la siguiente manera:

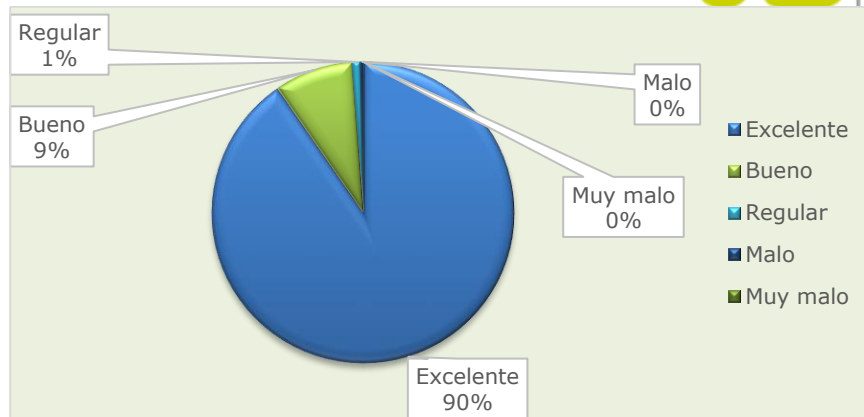
| POBLACION A LA QUE SE LE REALIZO LA ENCUESTA | | | |
|--|----------|--------------|----------------------|
| ESTUDIANTES | DOCENTES | FUNCIONARIOS | PUBLICICO EN GENERAL |
| 312 | 6 | 1 | 35 |

Obteniéndose los siguientes resultados:

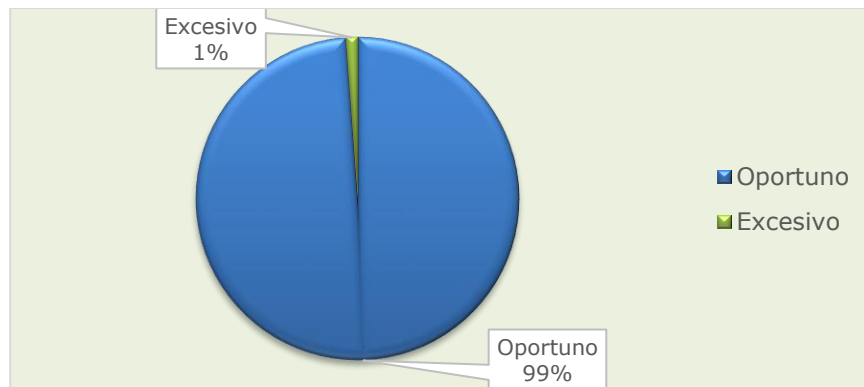
Para la pregunta 1. ¿Los servicios prestados por el personal de las Unidades Tecnológicas de Santander fueron? Se observa que el 90 % de los encuestados califican el servicio como Excelente, mientras que un 9 % lo califican como Bueno. Esto permite evidenciar que el 99 % de los usuarios tienen una percepción positiva del servicio prestado, reflejando un alto nivel de satisfacción.



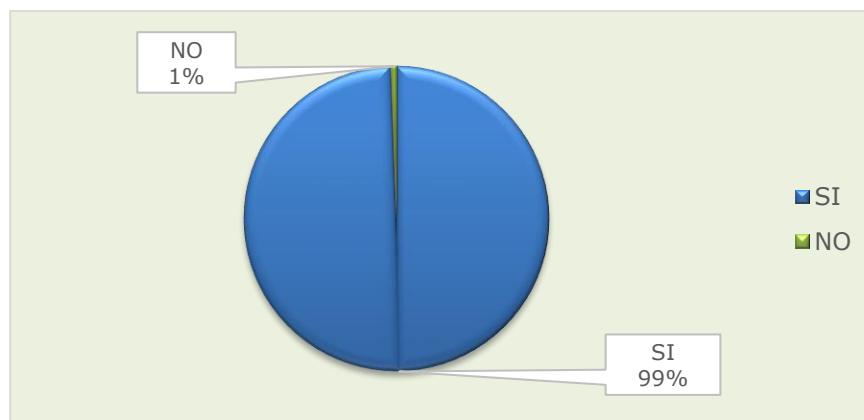
Para la pregunta 2. ¿La facilidad en el acceso a la información a través de las plataformas o canales virtuales, fue? La facilidad de acceso a la información a través de las plataformas y canales virtuales fue evaluada por los usuarios, obteniendo que un 90 % de las respuestas la calificaron como Excelente y un 9 % como Bueno, lo que se traduce en un nivel de satisfacción global del 99 % respecto al acceso a la información proporcionada.



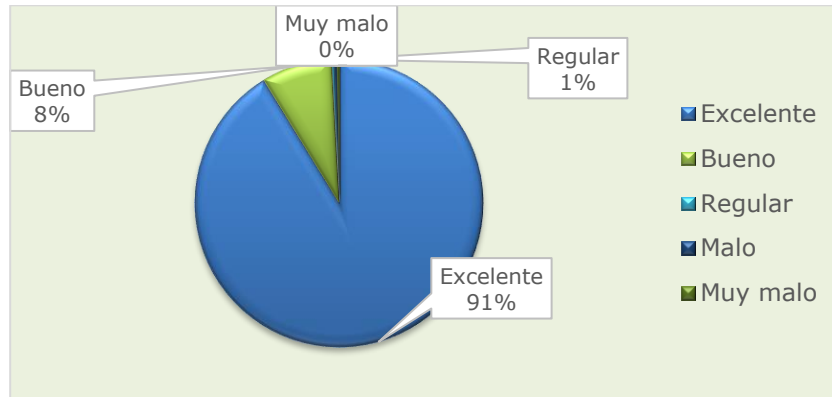
Para la pregunta 3. ¿Considera que el tiempo de espera para la atención a su solicitud fue?; En un 99.9% de los usuarios consideraron que el tiempo de espera fue Oportuno para dar solución a su petición o inquietud.



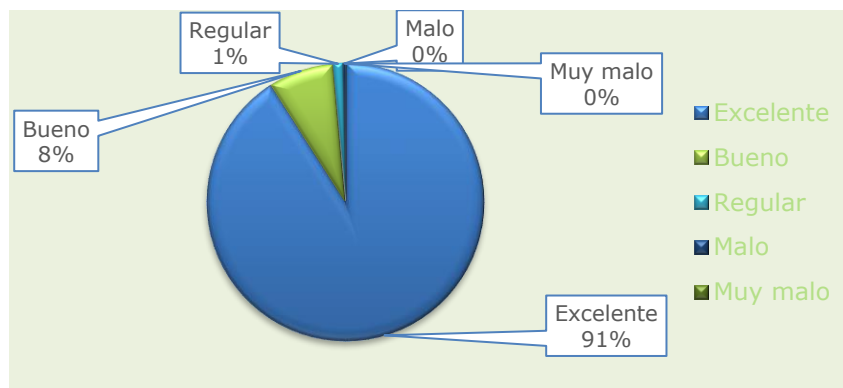
Para la pregunta 4. ¿La información suministrada por nuestro funcionario fue clara y despejó sus inquietudes?; El 99% de los usuarios considera que la información suministrada fue clara y despejo sus inquietudes.



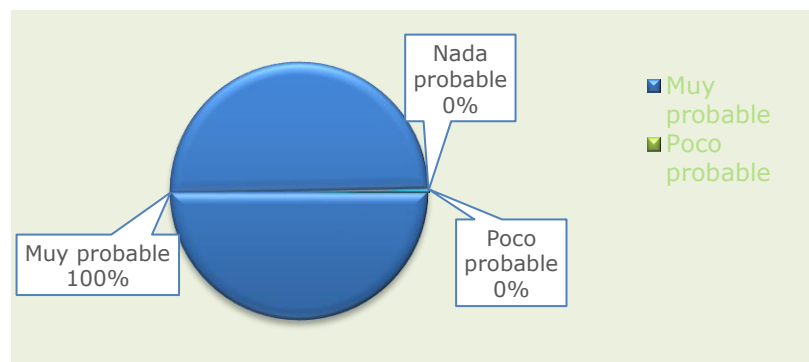
Para la pregunta 5. ¿Cómo califica la atención recibida por parte del funcionario?; los usuarios calificaron en 91 % Excelente y un 8% como Bueno alcanzado un 99% de satisfacción de la atención prestada por nuestros funcionarios fue Excelente.



Para la pregunta 6. ¿Cómo califica el grado de cordialidad y respeto con que fue atendido? Los usuarios calificaron que el grado de cordialidad y respeto por parte de nuestros funcionarios un 91% Excelente y un % como Bueno lográndose un 99% de aceptación en el servicio.



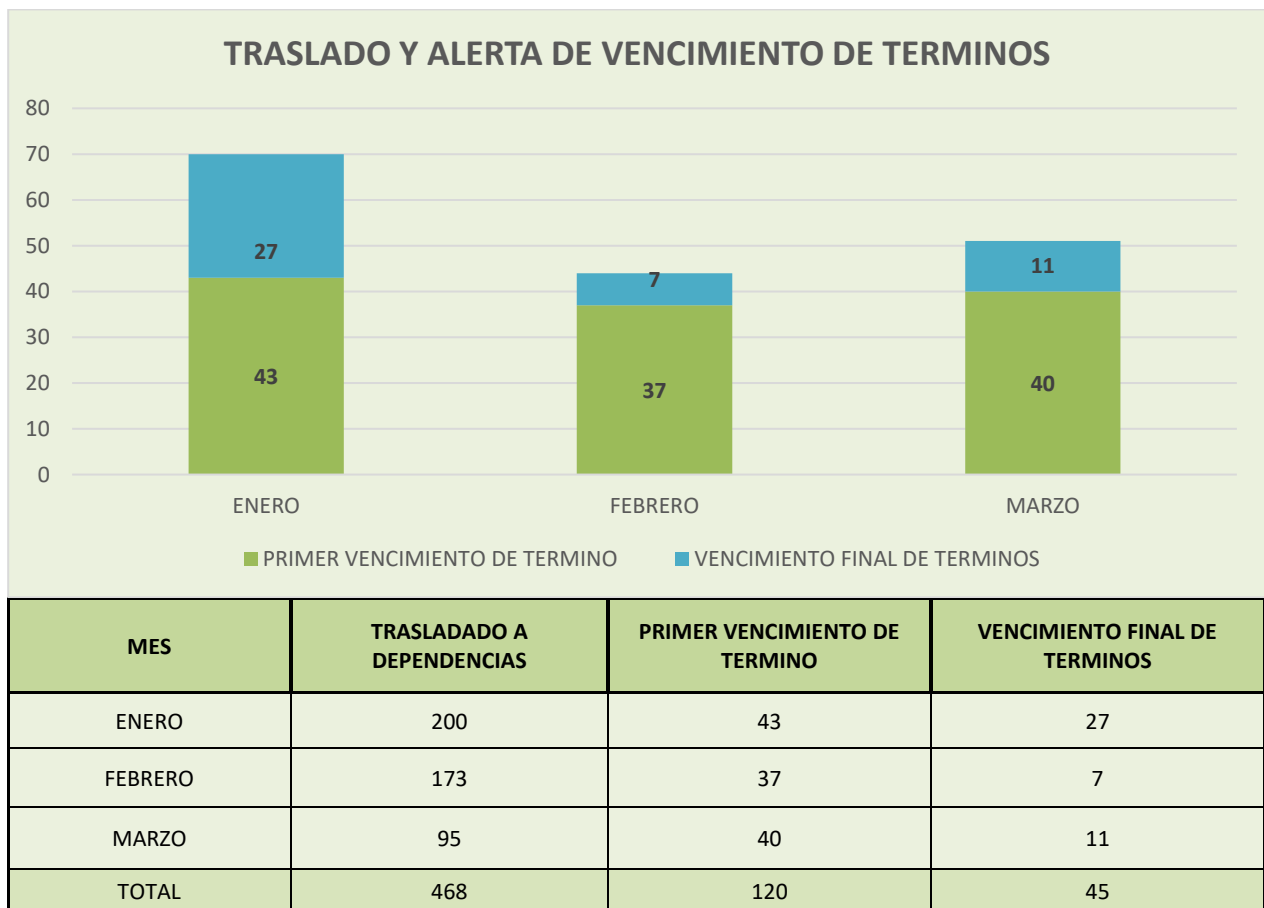
Para la pregunta 7. Recomendaría a un familiar o amigo los servicios que ofrece las Unidades Tecnológicas de Santander. El 99.9% de los usuarios si recomendase a las Unidades Tecnológicas de Santander en sus círculos sociales.



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

Para el seguimiento y control de los términos de las peticiones ciudadanas radicadas en las Unidades Tecnológicas de Santander a través del correo peticiones@correo.uts.edu.co y el formulario electrónico de PQRDSyF, el Grupo de Atención al Ciudadano emite alertas manuales de vencimiento de términos. Estas alertas son enviadas por correo electrónico a las distintas dependencias y grupos de trabajo, con el fin de recordar los plazos de respuesta, conforme a la modalidad de cada PQRDSyF.

En primera instancia, se envía un primer aviso y/o alerta de VENCIMIENTO INTERNO DE TÉRMINOS, en el que se informa tanto el vencimiento inicial (10 días) como el final de la PQRDSyF (15 días). En caso de no recibir respuesta después del primer aviso, se remite un AVISO FINAL DE VENCIMIENTO DE TÉRMINOS, señalando la última fecha disponible para dar respuesta dentro de los plazos legales establecidos.



Durante el primer trimestre, se generaron 120 avisos de vencimiento interno de términos a través de alertas manuales. El mes de enero registró la mayor actividad,

con 43 mensajes de alerta enviados. Adicionalmente, se enviaron 27 avisos finales de vencimiento de términos a las dependencias que no habían respondido al primer aviso.

Finalmente, cuando el grupo de atención al ciudadano detecta que, a pesar de haberse enviado los dos avisos correspondientes a la oficina encargada de la respuesta de PQRDSyF, no se ha obtenido una respuesta efectiva, se comunica esta situación a la Secretaría General, que a su vez solicita una acción por parte de la oficina responsable.

En el primer trimestre de 2026, no se registraron reportes de PQRDSyF sin respuesta.

22. RECOMENDACIONES.

Se recomienda que todas las PQRDSyF recibidas a través de los correos institucionales de las dependencias y grupos de trabajo sean remitidas de manera inmediata al Grupo de Atención al Ciudadano mediante el correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co. Esta medida asegura la radicación oportuna de los trámites, permite una adecuada trazabilidad, garantiza la correcta asignación a las áreas responsables y facilita un control efectivo del proceso, en estricto cumplimiento de los lineamientos institucionales vigentes.

Se sugiere fortalecer los programas de sensibilización y capacitación dirigidos al personal encargado de la atención de PQRDSyF, destacando la importancia de ofrecer un servicio caracterizado por la calidad, transparencia y oportunidad. Es fundamental que todos los servidores públicos y colaboradores comprendan que cada solicitud representa una oportunidad para fortalecer la confianza ciudadana y contribuir a la generación de valor público en beneficio de la comunidad.

Elaboró:



SANDRA MILENA FERNANDEZ GOMEZ
Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano