

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Informe: **Primer semestre 2023 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: **Julio 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 enero a junio de 2023.

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.

En los horarios de atención, días hábiles de lunes a viernes 7:30 a. m. a 12:00 m. – 2:00 p. m. a 6:00 p. m.

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

3.3. Formulario Electrónico

http://historico.uts.edu.co/portal/pqr_uts/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 primer trimestre de 2023, las Unidades Tecnológicas de Santander recibió un total de 3.997 PQRDSyF y para el segundo trimestre, recibió un total de 6.848 PQRDSyF, siendo en total de 10.845 recibidas durante el primer semestre del 2023.

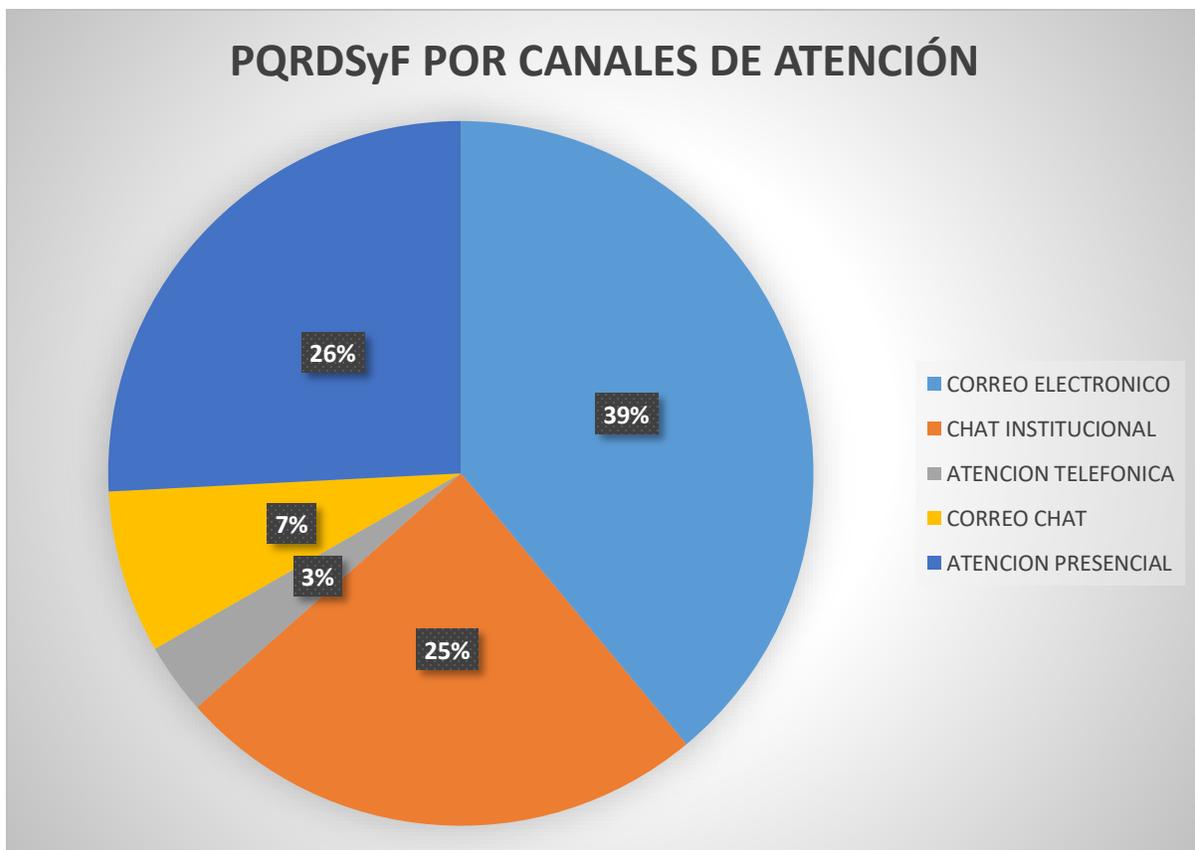
El Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander disponen del registro institucional formato R-GA-33 para el seguimiento y control de las PQRDSyF y el formato R-GA-52 para el registro de solicitudes y consultas realizadas desde la atención en el chat en línea, telefónica, presencial.

Dentro del semestre evaluado, el trimestre correspondiente a abril a junio de 2023 fue en el que las dependencias de las UTS, recibieron la mayor cantidad de peticiones a través de los canales de atención como el chat institucional, de manera presencial en la institución y mediante atención telefónica en comparación a los demás canales, como se observa en las siguientes tablas:

Consolidado primer trimestre de enero a marzo de 2023

CORREO ELECTRONICO	CHAT INSTITUCIONAL	ATENCION TELEFONICA	CORREO CHAT	ATENCION PRESENCIAL	TOTAL
1557	979	130	299	1032	3997
39,0%	24,5%	3,3%	7,5%	25,8%	100,0%

(Fuente de información: Primer Informe Trimestral de 2023 Grupo de Atención al Ciudadano)

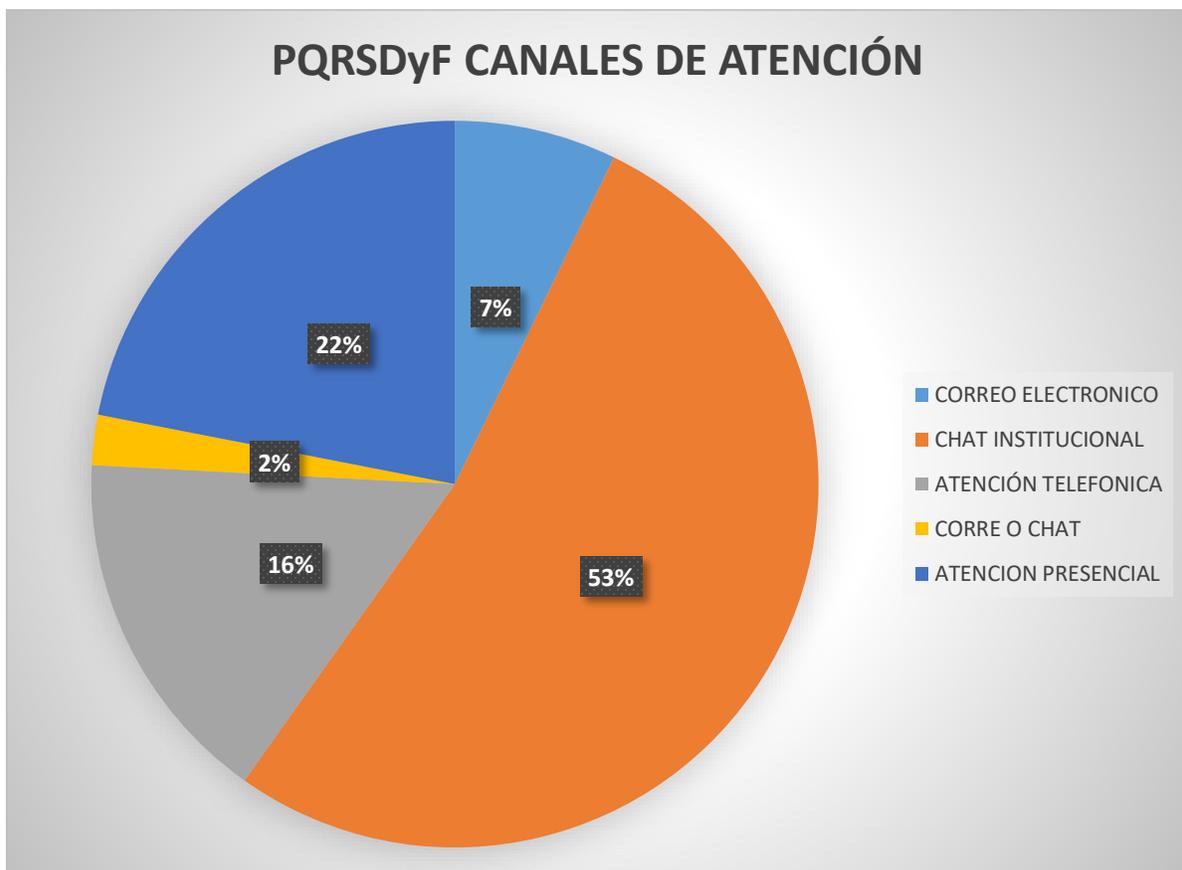


(Fuente de información: Primer Informe Trimestral de 2023 Grupo de Atención al Ciudadano)

Consolidado segundo trimestre de abril a junio de 2023

CORREO ELECTRONICO	CHAT INSTITUCIONAL	ATENCIÓN TELEFONICA	CORREO CHAT	ATENCION PRESENCIAL	TOTAL
494	3602	1097	153	1502	6848
7,2%	52,6%	16,0%	2,2%	21,9%	100,0%

(Fuente de información: Segundo Informe Trimestral de 2023 Grupo de Atención al Ciudadano)



(Fuente de información: Segundo Informe Trimestral de 2023 Grupo de Atención al Ciudadano)

ANÁLISIS PQRDS

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 primer semestre del 2023, lo que nos muestra que, durante el primer trimestre de 2023 fueron recibidas en los canales de ingreso en las UTS, un menor número de PQRDSyF que en el segundo semestre trimestre, pasando de 3.997 a 6.848.

La atención presencial continúa siendo de vital importancia para los grupos de interés, en el primer trimestre se recibieron 1032 y en el segundo trimestre 1502, evidenciándose la afluencia de público permanente en la Institución. Igualmente se observa 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.

REGISTRO	BUZON	PQRSD VENTANILLA	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	CORREO DEL CHAT	CHAT	TOTAL
CANTIDAD	0	1032	130	1557	299	979	3997
% PARTICIPACIÓN	0,0%	25,8%	3,3%	39,0%	7,5%	24,5%	100,0%
PRESENCIAL			VIRTUAL				
29,1%			70,9%				

(Fuente de información: Primer Informe Trimestral de 2023 Grupo de Atención al Ciudadano)

REGISTRO	BUZON	PQRSD VENTANILLA	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	CORREO DEL CHAT	CHAT	TOTAL
CANTIDAD	0	1502	1097	494	153	3602	6848
% PARTICIPACIÓN	0,0%	21,9%	16,0%	7,2%	2,2%	52,6%	100,0%
PRESENCIAL			VIRTUAL				
38,0%			62,0%				

(Fuente de información: Segundo Informe Trimestral de 2023 Grupo de Atención al Ciudadano)

Lo anterior obedece a estrategias que se diseñaron al interior de la institución para acercar a la comunidad por los medios tecnológicos a la institución, para ellos se actualiza permanentemente la información en la página web, así mismo desde la página se observa la ventana “en línea”, para habilitar el chat institucional y facilitar a los usuarios el acceso al consultar la página web y así adquirir la información pertinente para interponer sus PQRDSYF y de ser posible ser resueltas en tiempo real. 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.

En cuanto a las PQRDSYF, a continuación, se detalla cada modalidad por trimestre

PETICIONES	QUEJAS	HABEAS DATA	DENUNCIA	RECLAMO	ORGANISMO DE CONTROL	FELICITACIONES	TOTAL
3923	5	66	0	0	3	0	3997
98,1%	0,13%	1,7%	0,0%	0,0%	0,1%	0%	100%

(Fuente de información: Primer Informe Trimestral de 2023 Grupo de Atención al Ciudadano)

PETICIONES	QUEJAS	HABEAS DATA	DENUNCIA	RECLAMO	ORGANISMO DE CONTROL	FELICITACIONES	TOTAL
6756	2	90	0	0	0	0	6848
98,7%	0,03%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0%	100%

(Fuente de información: Segundo Informe Trimestral de 2023 Grupo de Atención al Ciudadano)

Durante el primer y segundo trimestre de 2023 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, las cuales fueron direccionadas a las Dependencias responsables para su contestación.

En cuanto a las quejas se evidencia que en el primer trimestre fueron 5 equivalentes al 0.13% y disminuyo en el segundo trimestre a 2 correspondiente al 0.03%, siendo una proporción muy mínima de quejas respecto a todas las PQRDSYF que se allegaron a la institución durante los meses de enero a junio. Las quejas fueron direccionadas y atendidas por las Coordinaciones de Marketing y Negocios Internacionales, Tecnología Deportiva/Actividad Física y Deporte y a la Secretaria General por temas relacionados con quejas contra docentes y a la Oficina de Admisiones Registro y Control por tema relacionado a certificación de estudios y mala atención.

Durante el primer semestre del 2023, no se registraron sugerencias de los ciudadanos, ni se presentaron denuncias ni felicitaciones en los canales de atención dispuestos para tal fin. Así mismo no se registraron PQRDSyF en los buzones, dispuestos en la Institución.

Respecto a las peticiones vencidas en su trámite y/o cierre, en el primer semestre del 2023, no se registraron PQRDSyF vencidas en los términos de ley, solo quedan pendientes las respuestas de las PQRDSyF registradas, las cuales al cierre del segundo 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.

En cuanto a 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.

Sistema que está funcionando ya que en el primer trimestre de 2023 se generaron 91 alertas de primer vencimiento, la cual fue acatada en su mayoría ya que solo se realizaron 18 alertas de vencimiento final de términos y finalmente no se generaron reportes de PQRDSyF sin respuesta.

Así mismo sucedió en el segundo trimestre de 2023, se generaron 53 alertas de primer vencimiento, 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 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 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 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 institucional, presencial y telefónico).



ARGEMIRO CASTRO GRANADOS
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

Elaboró: Mayarith Nieves - Profesional Universitaria Oficina de Control Interno