



**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**  
**Segundo Informe Trimestral de 2023**  
**Grupo de Atención al Ciudadano**  
**JULIO 2023**

## CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	OBJETIVO GENERAL.....	5
3.	ALCANCE DEL INFORME.....	5
4.	GLOSARIO .....	5
5.	CANALES DE COMUNICACIÓN .....	6
6.	ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES: .....	8
7.	PQRDSyF POR CANALES DE ATENCIÓN.....	9
8.	MODALIDAD DE PETICION DE LAS PQRDSyF.....	10
8.1.	MODALIDAD DE PETICION POR CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF .....	11
8.2.	MODALIDAD DE PETICION POR CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT Y ATENCION 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 .....	21
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.	BUZONES .....	22
18.	PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE .....	22
19.	RESPUESTA NEGATIVA AL ACCESO A LA INFORMACION .....	23
20.	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO. ....	23
21.	GENERACIÓN DE ALERTAS TEMPRANAS PARA LA GESTIÓN DE LAS PQRDSyF..	26
22.	RECOMENDACIONES. ....	27



## 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 segundo 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

Es para las Unidades Tecnológicas de Santander de gran importancia 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 abril al 30 de junio de 2023, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.

## 4. 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.

## 5. 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 7:30pm

## 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 6) 917700	Lunes a Viernes 7:00 am a 7:30pm

## 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.

Así mismo se cuenta con buzones de sugerencias ubicados en lugares de fácil acceso, allí la ciudadanía podrá presentar sus peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones ante la Institución.

Nombre	Dirección	Horario de Atención
Sede Principal Bucaramanga	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
Sede Principal Bucaramanga	Buzones de Sugerencias 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 de las Unidades Tecnológicas de Santander es uno de los canales a disposición de la ciudadanía con los que cuenta la institución. A través de este se informa sobre los programas, trámites, actividades 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.

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

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

Para el Segundo trimestre de 2023, las Unidades Tecnológicas de Santander recibió un total de 6.848 PQRDSyF (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones), las cuales fueron recibidas por los siguientes canales de atención:

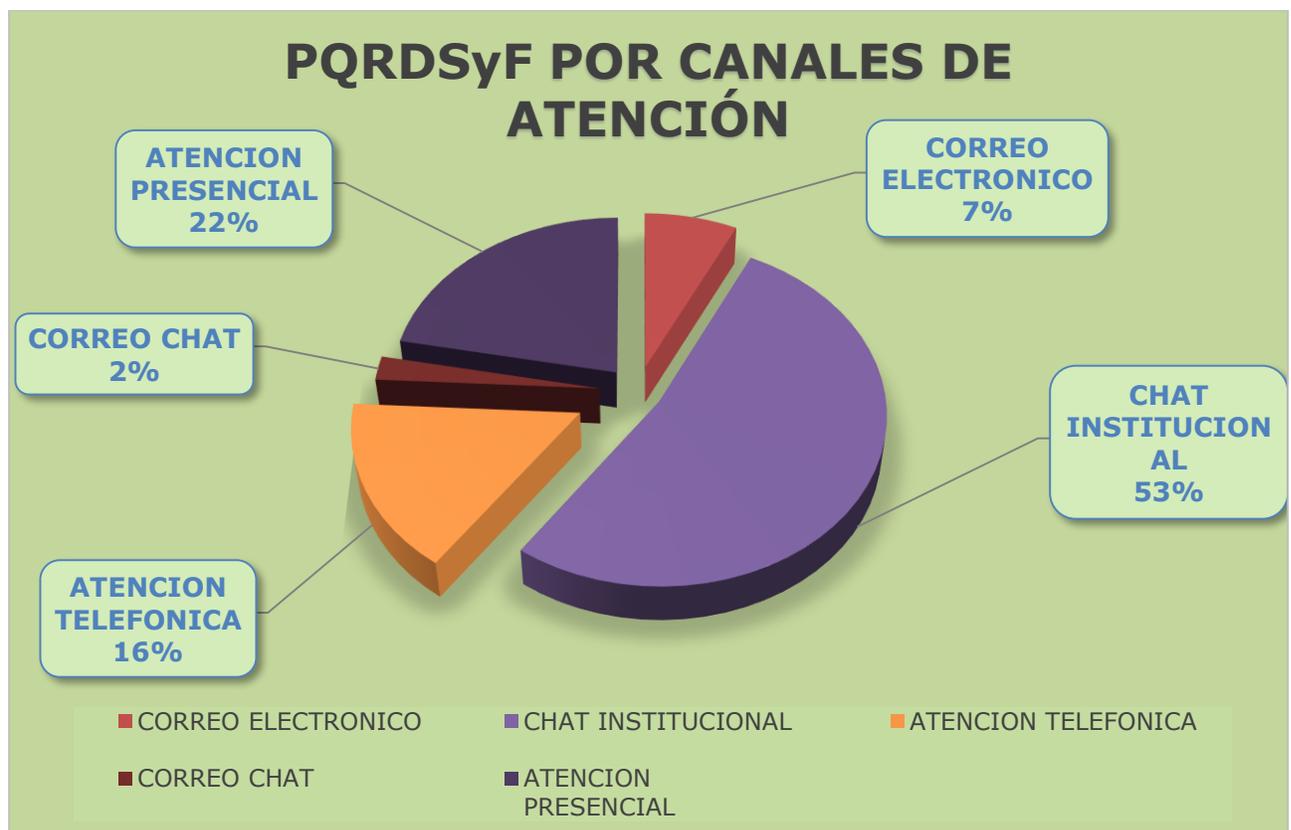
- ✓ Formulario electrónico para el registro de las PQRDSyF situado en el Portal Universitario ruta [http://historico.uts.edu.co/portal/pqr\\_uts/solicitudes/nuevo](http://historico.uts.edu.co/portal/pqr_uts/solicitudes/nuevo).
- ✓ Correo electrónico: [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co)
- ✓ Chat en línea página institucional [www.uts.edu.co](http://www.uts.edu.co)
- ✓ Atención telefónica
- ✓ Atención presencial

- ✓ Buzones de sugerencias

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, consignadas, clasificadas y direccionadas 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.

## 7. PQRDSyF POR CANALES DE ATENCIÓN



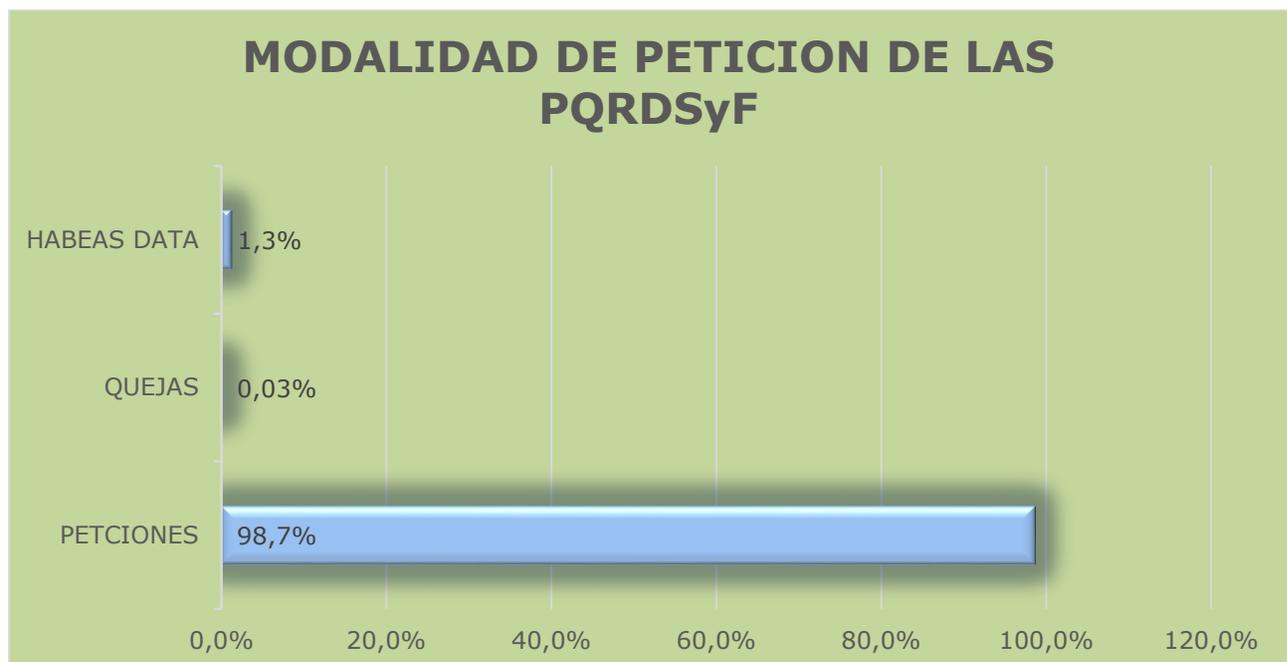
CONSOLIDAD O TOTAL TRIMESTRAL	CORREO ELECTRONIC O	CHAT INSTITUCIONA L	ATENCION TELEFONIC A	CORRE O CHAT	ATENCION PRESENCIA L	TOTAL
Abril, Mayo y Junio de 2023	494	3602	1097	153	1502	6848
% PARTICIPACIÓN	7,2%	52,6%	16,0%	2,2%	21,9%	100,0%

Como puede observarse se destaca el Canal de Chat en línea con un 52.6% de atención efectiva, Atención Presencial con 21.9%, la Atención Telefónica con 16%, Correo Electrónico Institucional [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co) con un 7.2% y finalmente el correo del chat virtual con 2.2% lo que nos genera un 100% de atención de los canales de atención institucional.

### 8. 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](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co), formulario electrónico de PQRDSyF, presencia y chat en línea, que se trataron en el Segundo trimestre de 2023 en las UTS.

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



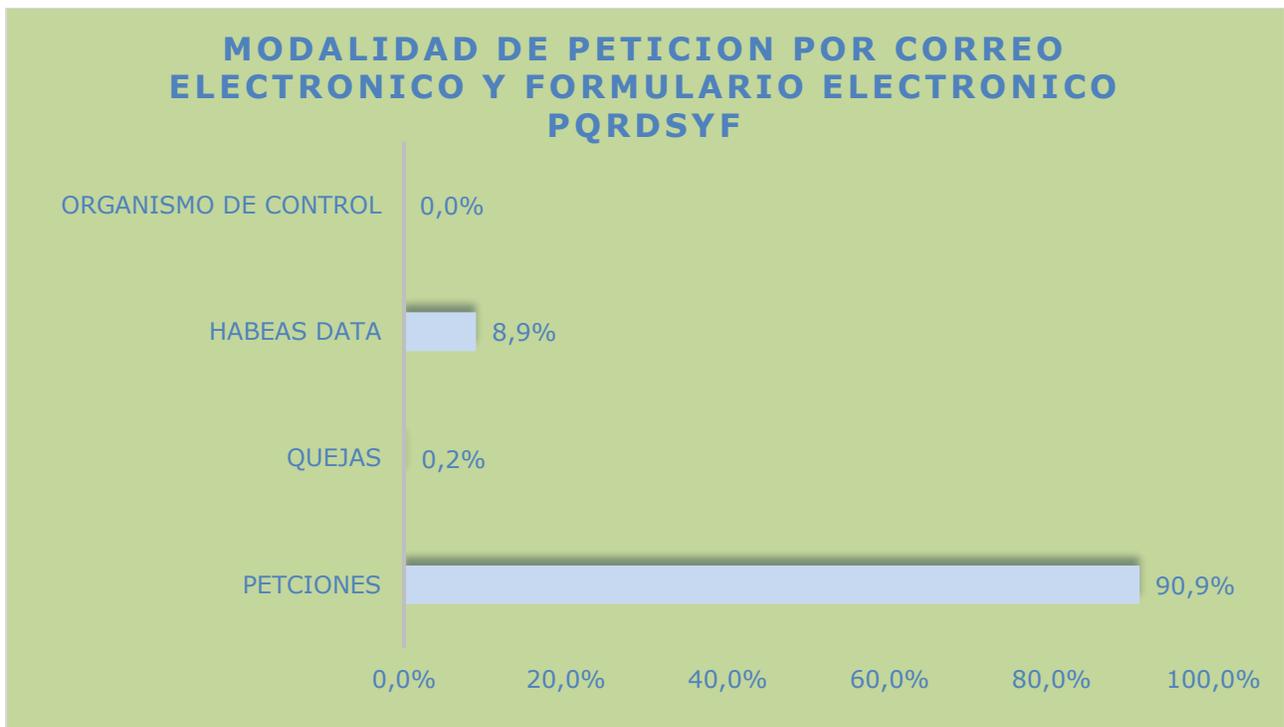
PETICIONES	QUEJAS	HABEAS DATA	DENUNCIA	RECLAMO	ORGANISMO DE CONTROL	FELICITACIONES	TOTAL
6756	2	90	0	0	0	0	6848
98,7%	0,03%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0%	100%

Para este Segundo trimestre de 2023 podemos apreciar que, en la totalidad de los canales de atención al ciudadano, se recibieron en total: 6848 PQRDSyF de las cuales el 98,7% fueron peticiones en general, 1,3% consulta de habeas data, 0.03% quejas.

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](mailto: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
449	1	44	0	0	0	0	494
90,9%	0,2%	8,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0%	100%

Para este Segundo trimestre de 2023 podemos apreciar que en el correo electrónico institucional [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co) y el formulario electrónico de PQRDSyF, se recibieron en total: 494 PQRDSyF de las cuales el 90.9% fueron peticiones en general, 8.9% consultas de habeas data, quejas con 0.2% donde se evidencia que no se presentaron denuncias, no se recibieron peticiones por parte de organismos de control, felicitaciones y reclamos.

## 8.2. MODALIDAD DE PETICION POR CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT Y ATENCION TELEFONICA

Las Unidades Tecnológicas de Santander ha dispuesto en su página institucional [www.uts.edu.co](http://www.uts.edu.co) para todos los usuarios el chat en línea y agentes presenciales, el cual alcanzó una participación del 98% 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.



PETCIONE S	QUEJAS	HABEAS DATA	DENUNCI A	RECLAMO	ORGANISM O DE CONTROL	FELICITACIONE S	total
6307	1	46	0	0	0	0	6354
99,26%	0,02%	0,72%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%

En el Segundo trimestre de 2023, los ciudadanos, usuarios y/ o grupos de interés en el Chat en línea institucional y ventanillas de atención realizaron solicitudes de información respecto de temas académicos, administrativo e institucionales, un 99,26% de peticiones en general, 0.72% consulta de habeas data, con una queja con el 0.02%.

## 9. 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 Segundo trimestre de 2023, estableciéndose la tipología de la siguiente forma:

TIPIFICACION PQRDSyF
ACTUALIZACIÓN DATOS HISTORIA ACADEMICA
ADMISION PROGRAMAS ACADEMICOS
BECAS
CAMBIO DE JORNADA
CANCELACION MATERIAS
CANCELACION SEMESTRE
CERTIFICADO LABORAL
CERTIFICADOS ACADÉMICOS
CONSULTA HABEAS DATA
CONVENIO PRACTICAS
CORREO INSTITUCIONAL
CURSO VACACIONAL-INTERSEMESTRAL
DERECHOS DE GRADO
DEVOLUCION FINANCIERA
SOLICITUD INFORMACION ENTIDAD PUBLICA
DUPLICADO ACTA DE GRADO
ESTUDIANTE NUEVO
EVALUACION DOCENTE
GENERACIÓN E
INFORMACION PROGRAMAS ACADEMICOS
INFORMACION DE CONTACTO
JOVENES EN ACCION
LIQUIDACION MATRICULA FINANCIERA
MALA ATENCION COORDINACION- DEPARTAMENTO
MATRICULA CERO (0)
MATRICULA FINANCIERA
MOVILIDAD ACADEMICA
OTROS TEMAS
PLATAFORMA ATENA
RETENCION SALARIOS-EMBARGOS

PERDIDA DE OBJETOS
PROCESO DE INSCRIPCION
PROBLEMAS MATRICULA ACADÉMICA
PROCESO DE GRADO
PROBLEMA EN LA INSCRIPCION
PROYECTO DE GRADO
PRUEBAS TYT
QUEJA CONTRA DOCENTE
READMISION CARRERA
PROBLEMAS ACADEMICOS
RECLAMO HABEAS DATA
SEMINARIOS DE GRADO
TRANSFERENCIA EXTERNA
TRANSFERENCIA INTERNA
USUARIO Y CONTRASEÑA ACADEMUSOTF
VALIDACION DE ESTUDIOS
VALIDACION TITULOS ACADEMICOS

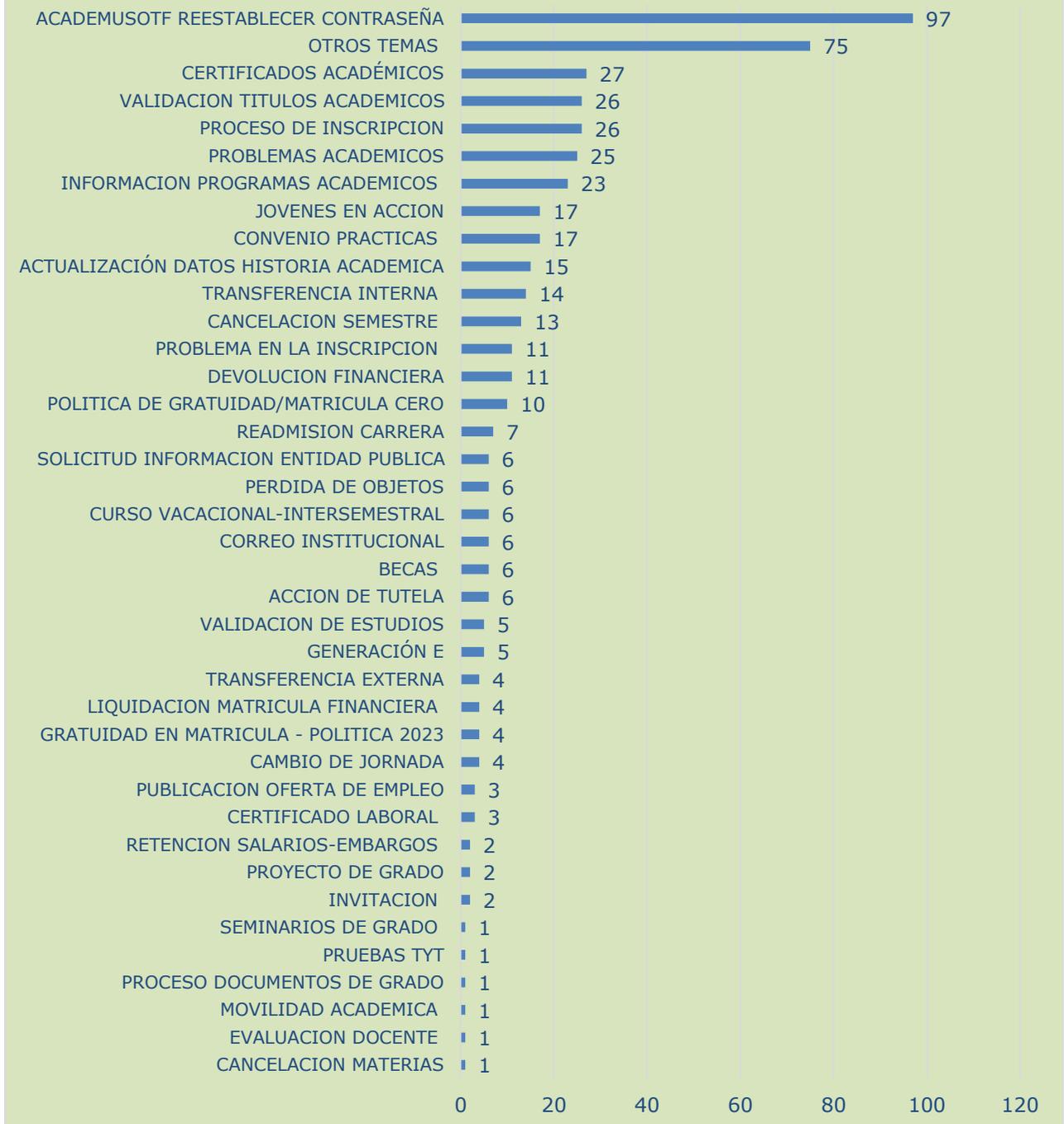
A continuación, se discrimina las tipologías de peticiones según los canales de atención:

### 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 494 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

ACADEMUSOTF REESTABLECER CONTRASEÑA	OTROS TEMAS	CERTIFICADOS ACADÉMICOS	PROCESO DE INSCRIPCION	VALIDACION TITULOS ACADEMICOS	PROBLEMAS ACADEMICOS
97 19,64%	75 15,18%	27 5,47%	26 5,26%	26 5,26%	25 5,06%
INFORMACION PROGRAMAS ACADEMICOS	CONVENIO PRACTICAS	JOVENES EN ACCION	ACTUALIZACIÓN DATOS HISTORIA ACADEMICA	TRANSFERENCIA INTERNA	CANCELACION SEMESTRE
23 4,66%	17 3,44%	17 3,44%	15 3,04%	14 2,83%	13 2,63%

## TIPOLOGIA DE LAS PQRSD CORREO ELECTRONICO



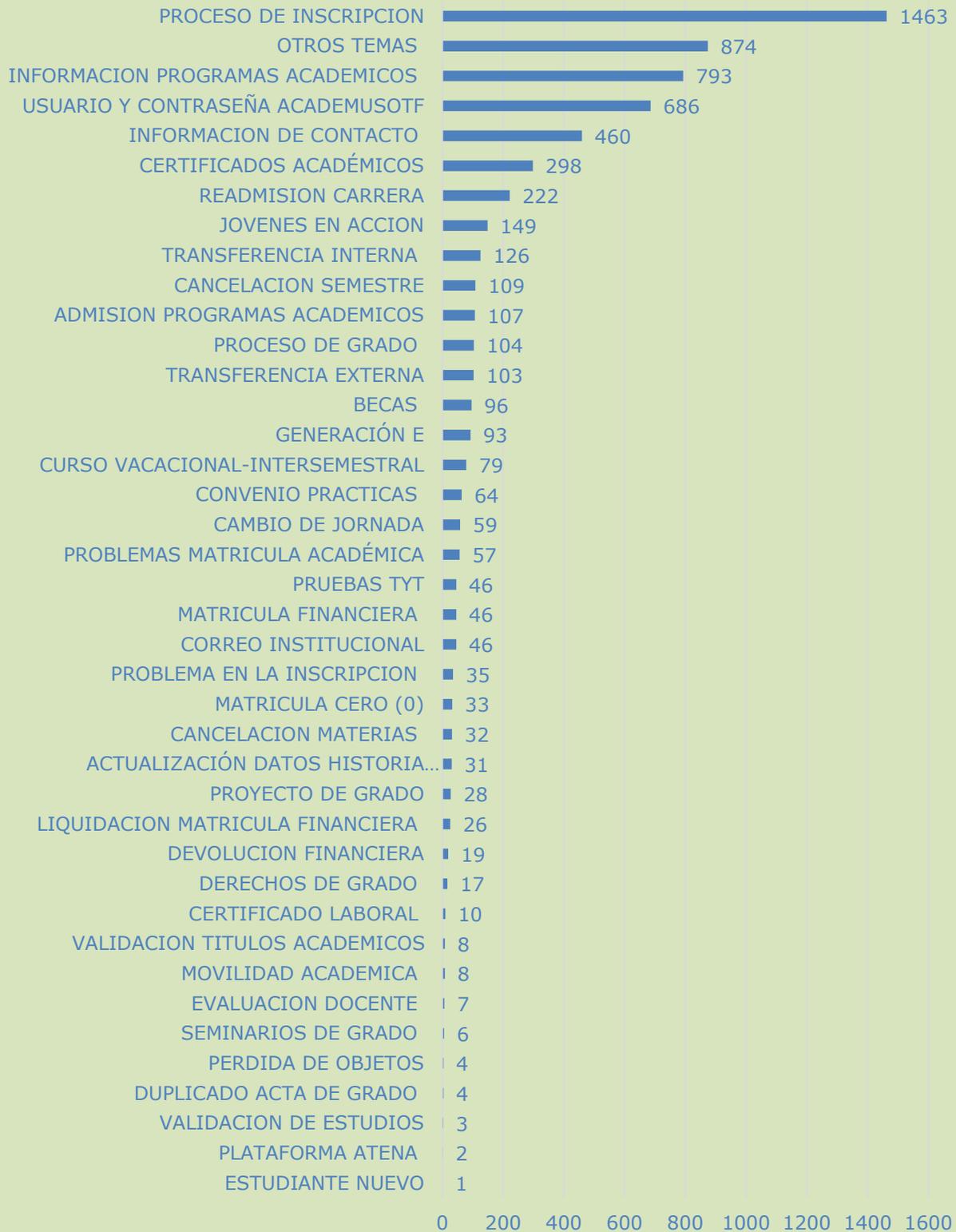
Los valores analizados en la tabla nos muestran, que el mayor porcentaje de PQRDSyF son las peticiones de consulta y/o cambio de usuario y contraseña en Academusotf con un 19.64%, otros temas (tales como servicios académicos, servicios de bienestar institucional, valores pecuniarios, cursos de idiomas, información sobre procesos académico como habilitaciones, supletorios...) con un 15.18%, certificados académicos

con 5.47%, proceso de inscripción con 5.26%, validación de títulos académicos 5.26%, problemas académicos 5.06%, solicitud de información sobre programas académicos con 4.66%, información de convenio para practicantes 3.44%, información sobre el programa Jóvenes en Acción 3.44%, Actualización de datos en la historia académica del estudiante con 3.04% y un 29.65% para el restante de las tipificaciones.

## **9.2. TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CHAT INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO, CORREO CHAT Y ATENCION TELEFONICA**

En el chat en línea institucional de peticiones se evidencio que la información que más solicitaron los usuarios y/o grupos de interés fue solicitudes de consulta y/o cambio de contraseña de Academusotf.

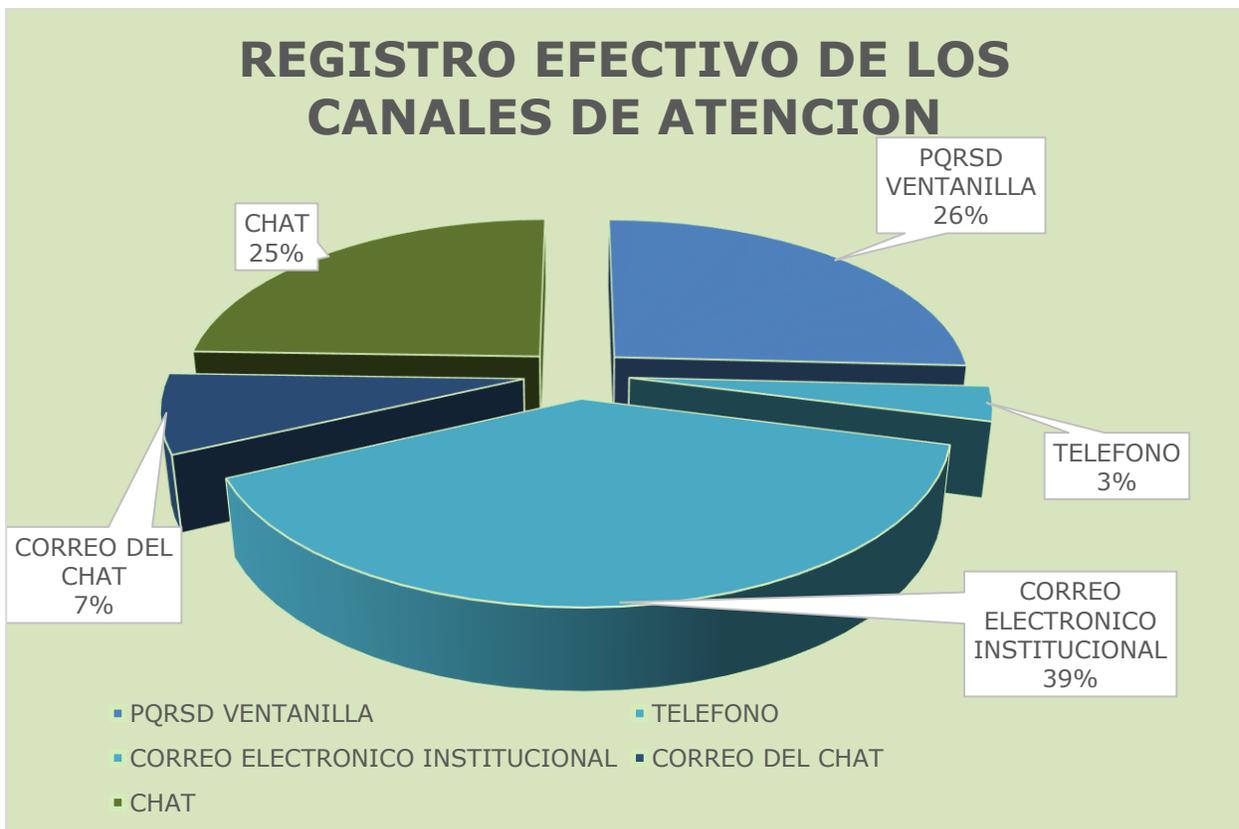
## TIPOLOGIA PQRDSYF POR CHAT INSTITUCIONAL



PROCESO DE INSCRIPCION	OTROS TEMAS	INFORMACION PROGRAMAS ACADemicOS	USUARIO Y CONTRASEÑA ACADEMUSOTF
1463 23,02%	874 13,76%	793 12,48%	686 10,80%
INFORMACION DE CONTACTO	CERTIFICADOS ACADÉMICOS	READMISION CARRERA	JOVENES EN ACCION
460 7,24%	298 4,69%	222 3,49%	149 2,34%

En el chat en línea observamos que el mayor porcentaje de PQRDSyF es información sobre los procesos de inscripción a programas académicos con 23.02%, la información de otros temas (tales como programas académicos, servicios de bienestar institucional, valores pecuniarios, cursos de idiomas, información sobre procesos académico como habilitaciones, supletorios...) con 13.76%, información sobre programas académicos ofertados por las U.T.S. con 12.48%, consulta y/o cambio de usuario y contraseña en Academusotf con un 10.8%, información de contacto de dependencias con 7.24%, solicitud de certificados académicos con un 4.69%, información de readmisión académica 3.49%, solicitud de información del programa Jóvenes en Acción 2.34% y con un porcentaje del 21.18% los restantes temas.

### 10. REGISTRO DE ATENCION EFECTIVA



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%
<b>PRESENCIAL</b>			<b>VIRTUAL</b>				
38,0%			62,0%				

Para el Segundo 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/o remota y presencialidad de un 100% en los canales dispuestos por esta oficina para tal fin.

## 11. REGISTRO DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS

### 11.1. PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT INSTITUCIONAL

PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT		
DEPENDENCIA RESPONSABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION AL CIUDADANO	5080	79,95%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	350	5,51%
O.R.I.	218	3,43%
GESTION EMPRESARIAL /ADMINISTRACION DE EMPRESAS	76	1,20%
CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA	72	1,13%
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	65	1,02%
SECRETARIA GENERAL	53	0,83%
EXTENCION INSTITUCIONAL	49	0,77%
EDUCACION VIRTUAL Y TIC	37	0,58%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	34	0,54%
OPERACION Y MATENIMIENTO ELECTROMECHANICO / ING ELECTROMECHANICA	33	0,52%
INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL	32	0,50%
MANEJO DE RECURSOS AMBIENTALES/ING AMBIENTAL	24	0,38%
RECURSOS INFORMATICOS	24	0,38%
MERCADEO/MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES	21	0,33%
DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS/ ING DE SISTEMAS	19	0,30%

DEPORTIVA/ACTIVIDAD FISICA Y DEPORTE	17	0,27%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	17	0,27%
ELECTRICIDAD INDUSTRIAL/ING ELECTRICA	13	0,20%
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES	10	0,16%
DISEÑO DE MODAS	10	0,16%
CAMPUS PIEDECUESTA	9	0,14%
CAMPUS BARRANCABERMEJA	7	0,11%
DIRECCION DE REGIONALIZACION	7	0,11%
DIRECION DE INVESTIGACION Y EXTENSION	7	0,11%
LEVANTAMIENTOS TOPOGRAFICOS/ING EN TOPOGRAFIA	7	0,11%
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	7	0,11%
RECURSOS DE INFORMACION PARA LA ENSEANZA Y EL APRENDIZAJE	7	0,11%
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES E INGENIERIAS	6	0,09%
MERCADEO Y PROTOCOLO INSTITUCIONAL	6	0,09%
TECNOLOGIA ELECTRONICA/ ING ELECTRONICA	6	0,09%
BANCA Y FINANZAS	5	0,08%
RECTORIA	5	0,08%
VICERECTORIA ACADEMICA	5	0,08%
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONOMICAS	4	0,06%
GESTION DE SISTEMA DE TELECOMUNICACIONES/ING TELECOMUNICACIONES	4	0,06%
GESTION DOCUMENTAL	3	0,05%
AGROINDUSTRIAL	2	0,03%
OFICINA DE DESARROLLO ACADEMICO	2	0,03%
CAMPUS VELEZ	1	0,02%
<b>Total</b>	<b>6354</b>	<b>100%</b>

Para la fecha de elaboración del informe de PQRDSyF del Segundo trimestre de 2023, se registraron un total de 6354 PQRDSyF, direccionadas a 40 oficinas y/o grupos de trabajo, consignadas en el registro institucional para la atención en el CHAT institucional.

### 11.2. 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	281	56,88%
O.R.I.	52	10,53%

SECRETARIA GENERAL	22	4,45%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	17	3,44%
EDUCACION VIRTUAL Y TIC	16	3,24%
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	15	3,04%
CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA	12	2,43%
OFICINA JURIDICA	11	2,23%
DEVOLUCIONES - FINANCIERA	9	1,82%
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7	1,42%
DEPORTIVA/ACTIVIDAD FISICA Y DEPORTE	6	1,21%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	6	1,21%
RECURSOS INFORMATICOS	6	1,21%
EXTENCION INSTITUCIONAL	5	1,01%
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES	4	0,81%
GESTION DOCUMENTAL	3	0,61%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	2	0,40%
CAMPUS BARRANCABERMEJA	2	0,40%
ELECTRICIDAD INDUSTRIAL/ING ELECTRICA	2	0,40%
INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL	2	0,40%
MANEJO DE RECURSOS AMBIENTALES/ING AMBIENTAL	2	0,40%
OFICINA DE DESARROLLO ACADEMICO	2	0,40%
REPORTES - FINANCIERA	2	0,40%
BANCA Y FINANZAS	1	0,20%
DIRECCION DE REGIONALIZACION	1	0,20%
DISEÑO DE MODAS	1	0,20%
GESTION EMPRESARIAL /ADMINISTRACION DE EMPRESAS	1	0,20%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0,20%
OPERACION Y MATENIMIENTO ELECTROMECHANICO / ING ELECTROMECHANICA	1	0,20%
RECTORIA	1	0,20%
RECURSOS DE INFORMACION PARA LA ENSEANZA Y EL APRENDIZAJE	1	0,20%
<b>TOTAL</b>	<b>494</b>	<b>100,00%</b>

Para la fecha de elaboración del informe de PQRSDyF del Segundo trimestre de 2023, se registraron un total de 494 PQRDSyF en el correo institucional [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co) y el formulario electrónico de PQRDSyF, direccionadas a 31 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

DEPENDENCIA	ASUNTO QUEJA	NUMERO DE QUEJAS	PORCENTAJE
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	QUEJA POR MALA ATENCION Y POR PROCESO DE CERTIFICADOS ACADEMICOS	2	100%
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>100%</b>

Para este Segundo trimestre de 2023, se presentaron 2 quejas las cuales fueron direccionadas a Admisiones Registro y Control por temas relacionado a certificación de estudios y mala atención.

Estas quejas ingresaron vía mail al correo electrónico [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co).

### **12.1. DEPENDENCIAS O GRUPOS DE TRABAJO CON MAYOR NUMERO DE QUEJAS REITERATIVAS**

Para este Segundo trimestre de 2023, Admisiones Registro y Control fue la única que recibió quejas, por temas relacionado a certificación de estudios y mala atención.

### **13. RECLAMOS**

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

### **14. SUGERENCIAS**

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

### **15. DENUNCIAS**

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

### **16. FELICITACIONES**

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

### **17. BUZONES**

Para el Segundo trimestre de 2023 no se registraron PQRDSyF en los buzones, dispuestos en la Institución.

### **18. PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE**

Para este Segundo 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.

### 19. RESPUESTA NEGATIVA AL ACCESO A LA INFORMACION

Para el Segundo trimestre de 2023, 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 precepción del servicio brindado a los usuarios para el Segundo 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.

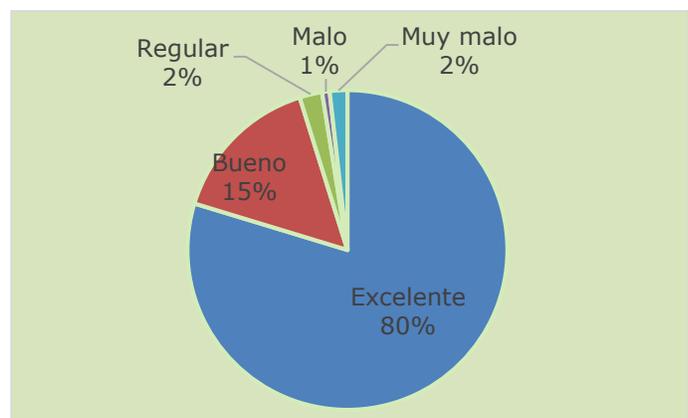
En total 394 usuarios diligenciaron la encuesta divididos de la siguiente manera:

POBLACION A LA QUE SE LE REALIZO LA ENCUESTA			
ESTUDIANTES	DOCENTES	FUNCIONARIOS	PUBLICO EN GENERAL
291	3	2	98

Obteniéndose los siguientes resultados:

Para la pregunta 1. ¿Los servicios prestados por el personal de las Unidades Tecnológicas de Santander fueron?; con un 80% de las respuestas califican como **Excelente** los servicios prestados por nuestro personal.

Excelente	314
Bueno	61
Regular	9
Malo	3
Muy malo	7



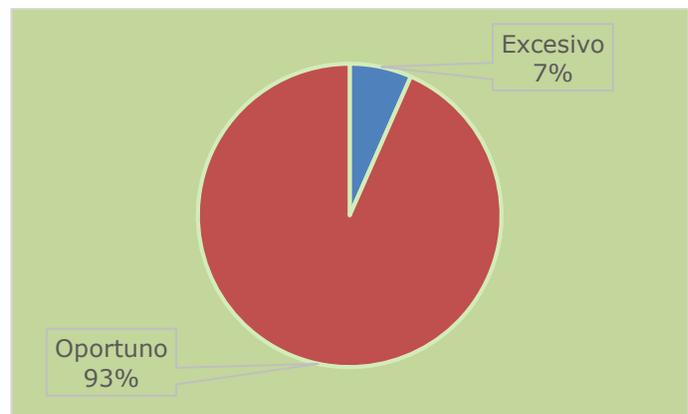
Para la pregunta 2. ¿La facilidad en el acceso a la información a través de las plataformas o canales virtuales, fue?; La facilidad al acceso a la información a través de nuestras plataformas o canales virtuales fue calificado por un 80% de los usuarios como **Excelente**.

Excelente	313
Bueno	56
Regular	19
Malo	1
Muy malo	5



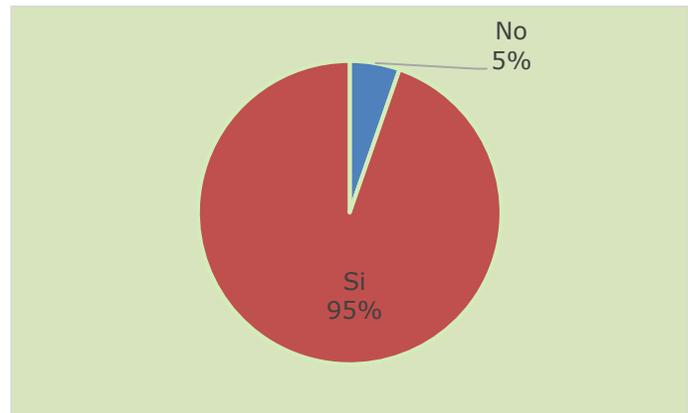
Para la pregunta 3. ¿Considera que el tiempo de espera para la atención a su solicitud fue?; En un 93% de los usuarios consideraron que el tiempo de espera fue **Oportuno** para dar solución a su petición o inquietud.

Excesivo	42
Oportuno	388



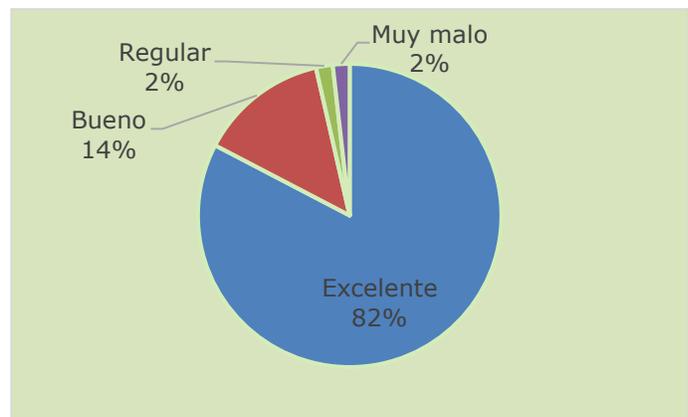
Para la pregunta 4. ¿La información suministrada por nuestro funcionario fue clara y despejó sus inquietudes?; El 95% de los usuarios considera que la información suministrada fue clara y despejó sus inquietudes.

No	21
Si	373



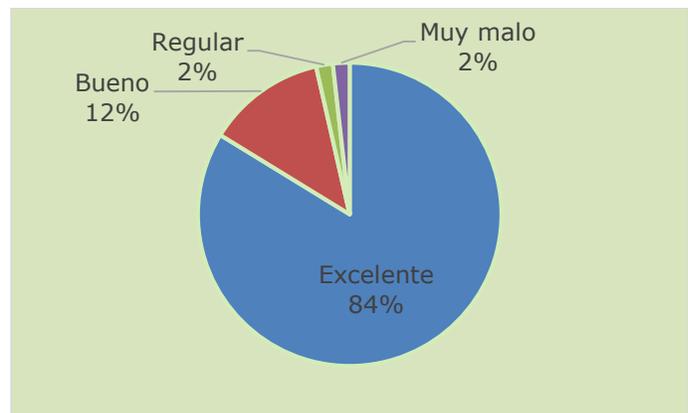
Para la pregunta 5. ¿Cómo califica la atención recibida por parte del funcionario?; los usuarios calificaron en 82% que la atención prestada por nuestros funcionarios fue **Excelente**.

Excelente	324
Bueno	54
Regular	7
Malo	2
Muy malo	7



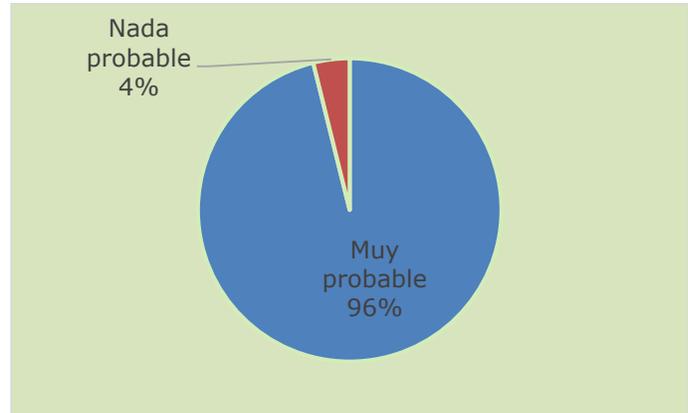
Para la pregunta 6. ¿Cómo califica el grado de cordialidad y respeto con que fue atendido?; 318 usuarios calificaron que el grado de cordialidad y respeto por parte de nuestros funcionarios fue **Excelente** para lograr un 84% de aceptación en el servicio.

Excelente	330
Bueno	50
Regular	7
Malo	0
Muy malo	7



Para la pregunta 7. Recomendaría a un familiar o amigo los servicios que ofrece las Unidades Tecnológicas de Santander. El 96% de los usuarios **si recomendaría** a las Unidades Tecnológicas de Santander en sus círculos sociales.

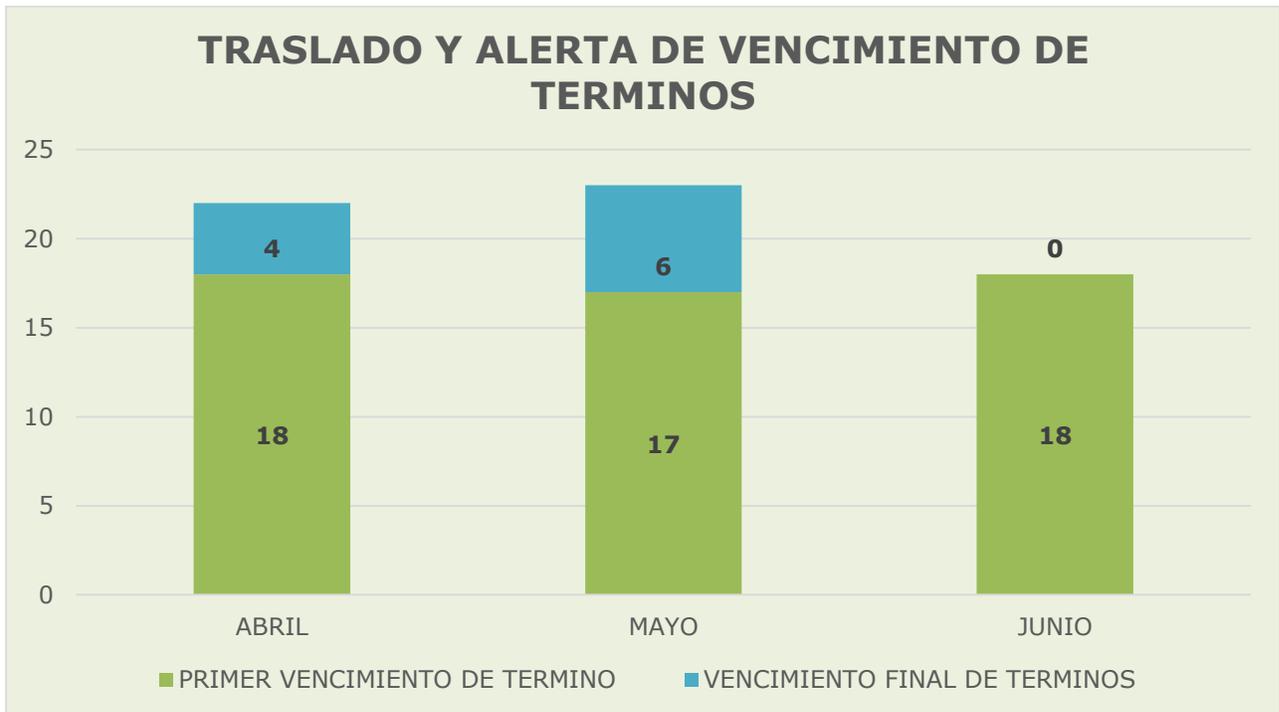
Muy probable	373
Nada probable	15



## 21. 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](mailto: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 trimestre se desplegaron cerca de 63 avisos de vencimiento interno de términos mediante alertas manuales, siendo el mes de junio el que mayor número (18) de mensajes de alerta desplegados. Así mismo en el Segundo trimestre se desplegaron 10 avisos finales de vencimiento de términos a las dependencias que no generaron respuesta dentro del término del segundo aviso, siendo el mes de mayo con el mayor número de alertas con 6 de estas.



	SEGUNDO VENCIMIENTO DE TERMINO	VENCIMIENTO FINAL DE TERMINOS
ABRIL	18	4
MAYO	17	6
JUNIO	18	0
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>10</b>

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 Segundo trimestre de 2023 no se generaron reportes de PQRDSyF sin respuesta.

## 22. RECOMENDACIONES.

- Toda PQRDSyF que llegue a los correos institucionales de las dependencias y grupos de trabajo, debe ser direccionada al correo electrónico

[peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co) de manera inmediata para su radicación y asignación.

- Las dependencias y grupos de trabajo de las UTS, deben atender oportunamente los correos de alerta sobre las PQRDSYF pendientes, enviados por el Grupo de Atención al Ciudadano.

Elaboró:



**SANDRA MILENA FERNANDEZ GOMEZ**  
**Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano**