



UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Tercer Informe Trimestral de 2023
Grupo de Atención al Ciudadano
OCTUBRE 2023

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO GENERAL.....	4
3.	ALCANCE DEL INFORME.....	4
4.	GLOSARIO	4
5.	CANALES DE COMUNICACIÓN	5
6.	ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES:	7
7.	PQRDSyF POR CANALES DE ATENCIÓN.....	8
8.	MODALIDAD DE PETICION DE LAS PQRDSyF.....	9
8.1.	MODALIDAD DE PETICION POR CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF	10
8.2.	MODALIDAD DE PETICION POR CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT Y ATENCION TELEFONICA	11
9.	TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF	12
9.1.	TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF.....	13
9.2.	TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CHAT INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO, CORREO CHAT Y ATENCION TELEFONICA	15
10.	REGISTRO DE ATENCION EFECTIVA	16
11.	REGISTRO DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS	17
11.1.	PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT INSTITUCIONAL.....	17
11.2.	PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CORREO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF	19
12.	QUEJAS	20
12.1.	DEPENDENCIAS O GRUPOS DE TRABAJO CON MAYOR NUMERO DE QUEJAS REITERATIVAS.....	20
13.	RECLAMOS.....	20
14.	SUGERENCIAS.....	20
15.	DENUNCIAS	20
16.	FELICITACIONES	20
17.	BUZONES	20
18.	PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE	21
19.	RESPUESTA NEGATIVA AL ACCESO A LA INFORMACION	21
20.	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO.	21
21.	GENERACIÓN DE ALERTAS TEMPRANAS PARA LA GESTIÓN DE LAS PQRDSyF..	24
22.	RECOMENDACIONES.....	26

1. INTRODUCCIÓN

Las Unidades Tecnológicas de Santander pone a disposición de los grupos de interés y la ciudadanía en general el informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de atención al ciudadano, por medio del cual se tramitan y dan respuestas a las solicitudes que se generan frente a ésta Institución de Educación Superior, utilizando los diferentes canales de comunicación con los que cuenta las UTS para dicho trámite; en igual sentido se genera un espacio efectivo de comunicación con los ciudadanos, permitiendo tener cobertura nacional, garantizando el acceso a la información y a los servicios que ofrece las Unidades Tecnológicas de Santander.

En este sentido y de conformidad con lo establecido en la resolución No. 02-476 del 01 de junio de 2017, "Por la cual se conforman grupos internos de trabajo y se asignan a las oficinas de las Unidades Tecnológicas de Santander", designa como responsable de la atención, orientación, apoyo y asesoramiento a los ciudadanos que acudan a solicitar información, a requerir documentos o interponer denuncias, quejas reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones al Grupo de Atención al ciudadano adscrito a la Secretaria General de las Unidades Tecnológicas de Santander.

De acuerdo a las funciones encargadas en la citada Resolución, el Grupo de Atención al Ciudadano es así mismo el encargado de llevar el respectivo control, seguimiento y generar periódicamente reportes estadísticos de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones, atendidas y del trámite realizado en cada una de ellas.

Este informe tiene por objeto mostrar los datos más relevantes en relación con las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones que han llegado a las Unidades Tecnológicas de Santander, en el tercer 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 julio al 30 de septiembre 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.

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.
Chat en línea	Página de inicio de las Unidades Tecnológicas de Santander Horario de atención: Lunes a viernes 7:00 am a 8:00 pm
Formulario PQRSDYF Electrónico	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:

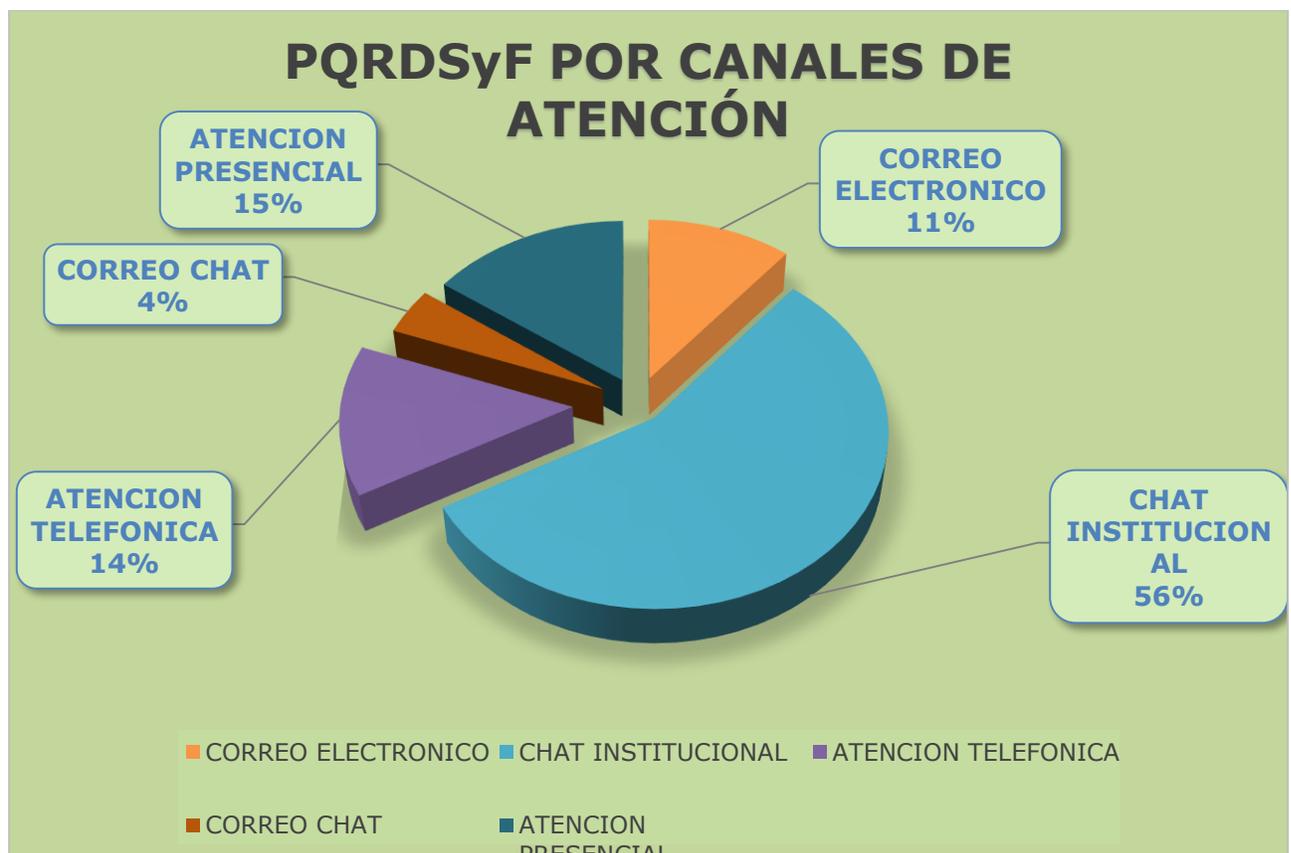
Para el Tercer Trimestre de 2023, las Unidades Tecnológicas de Santander recibió un total de 9.990 PQRDSyF (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones), las cuales fueron recibidas por los siguientes canales de atención:

- ✓ Formulario electrónico para el registro de las PQRDSyF situado en el Portal Universitario ruta http://historico.uts.edu.co/portal/pqr_uts/solicitudes/nuevo.
- ✓ Correo electrónico: peticiones@correo.uts.edu.co
- ✓ Chat en línea página institucional 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



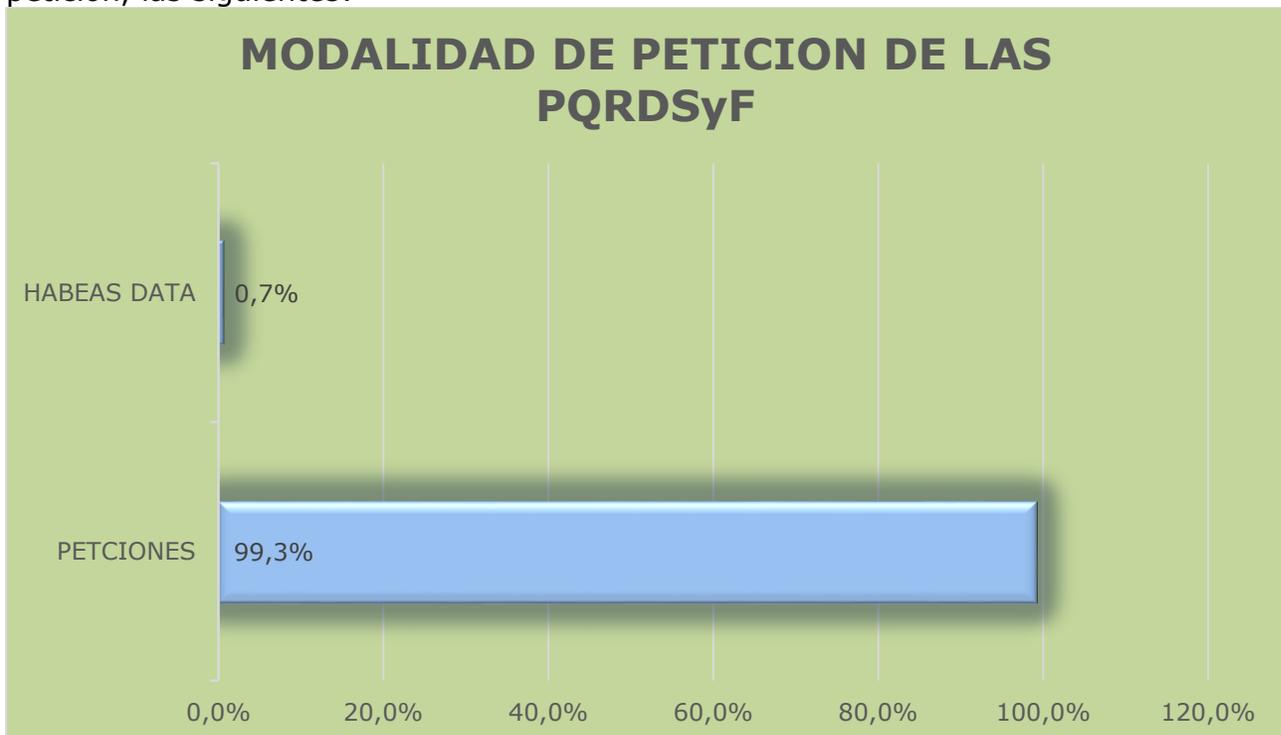
CONSOLIDADO TOTAL TRIMESTRAL	CORREO ELECTRONICO	CHAT INSTITUCIONAL	ATENCION TELEFONICA	CORREO CHAT	ATENCION PRESENCIAL	TOTAL
Julio, Agosto y Septiembre de 2023	1093	5590	1375	424	1508	9990
% PARTICIPACIÓN	10,9%	56,0%	13,8%	4,2%	15,1%	100,0%

Como puede observarse se destaca el Canal de Chat en línea con un 56% de atención efectiva, atención presencial con 15.1%, la atención telefónica con 13.8%, Correo Electrónico Institucional peticiones@correo.uts.edu.co con un 10.9% y finalmente el correo del chat virtual con 4.2% 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, formulario electrónico de PQRDSyF, presencia y chat en línea, que se trataron en el Tercer trimestre de 2023 en las UTS.

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



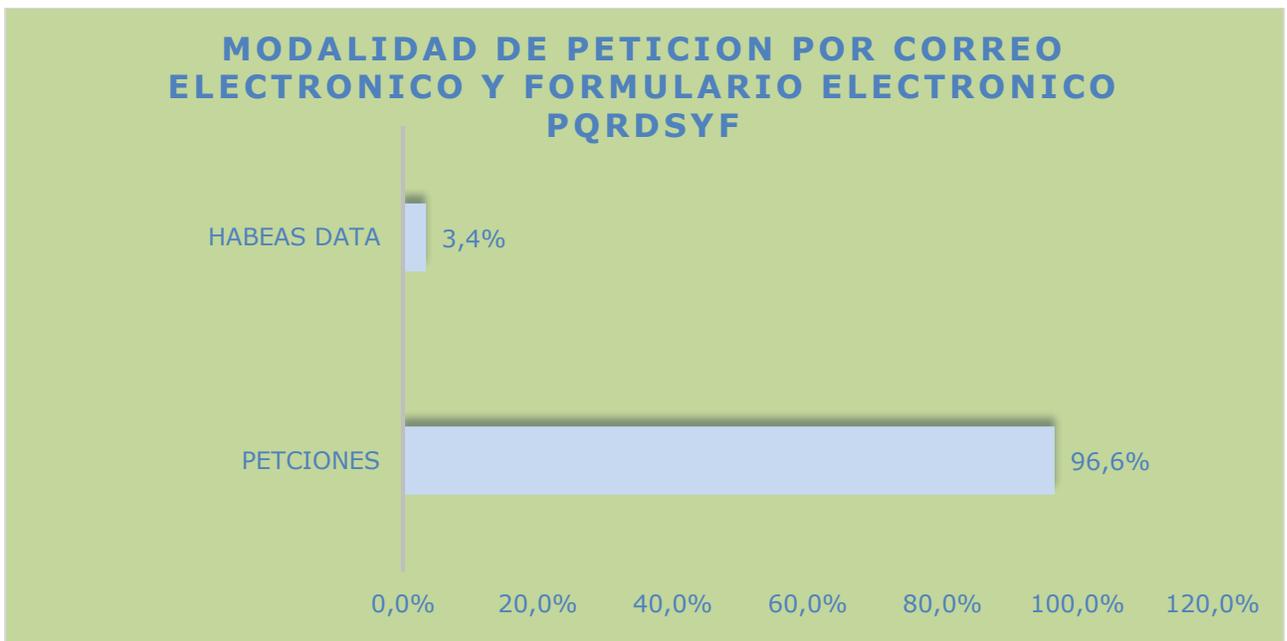
PETICIONES	QUEJAS	HABEAS DATA	DENUNCIA	RECLAMO	ORGANISMO DE CONTROL	FELICITACIONES	TOTAL
9917	0	73	0	0	0	0	9990
99,3%	0,00%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0%	100%

Para este tercer trimestre de 2023 podemos apreciar que, en la totalidad de los canales de atención al ciudadano, se recibieron en total: 9990 PQRDSyF de las cuales el 99,3% fueron peticiones en general y 0,7% consulta de habeas data.

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

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

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

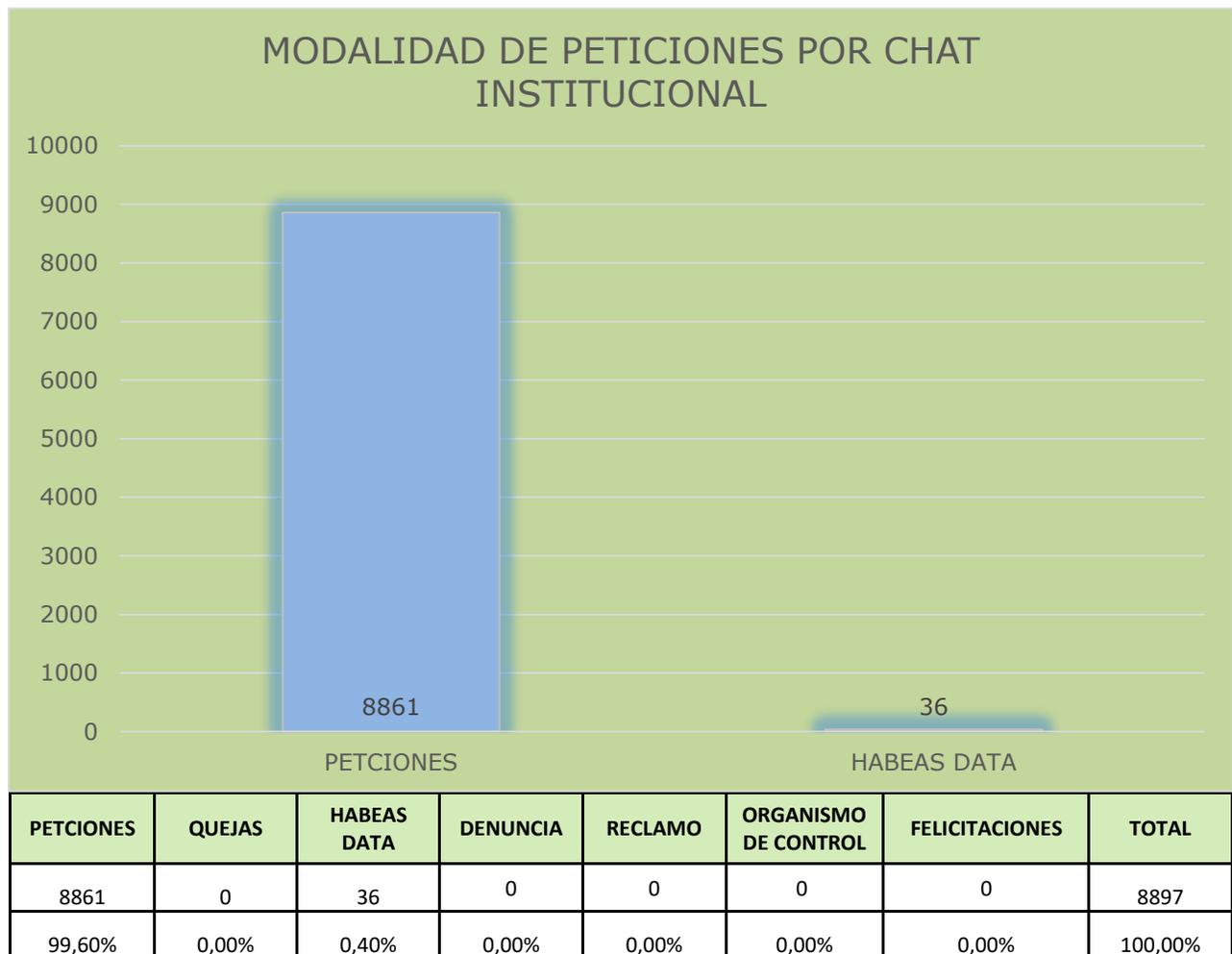


PETICIONES	QUEJAS	HABEAS DATA	DENUNCIA	RECLAMO	ORGANISMO DE CONTROL	FELICITACIONES	TOTAL
1056	0	37	0	0	0	0	1093
96,6%	0,0%	3,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0%	100%

Para este tercer trimestre de 2023 podemos apreciar que en el correo electrónico institucional peticiones@correo.uts.edu.co y el formulario electrónico de PQRDSyF, se recibieron en total: 1093 PQRDSyF de las cuales el 96.6% fueron peticiones en general, 3.4% consultas de habeas data, donde se evidencia que no se presentaron quejas, peticiones de organismos de control, denuncias 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 para todos los usuarios el chat en línea y agentes presenciales, el cual alcanzó una participación del 89.1% de atención efectiva en relación a todos los canales de atención ciudadana dispuestos por las UTS. Así mismo se tiene dispuesto para los usuarios el correo chat y la atención telefónica para afianzar la comunicación con los ciudadanos.



En el tercer 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 99,6% de peticiones en general, 0.4% consulta de habeas data.

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 Tercer Trimestre de 2023, estableciéndose la tipología de la siguiente forma:

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

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

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

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

En el correo electrónico institucional de peticiones y formulario electrónico de PQRDSyF, se recibieron en total 1093 PQRDSyF, evidenciándose que la información que más solicitaron los usuarios y/o grupos de interés fue consulta y/o cambio de usuario y contraseña en Academusotf

TIPOLOGIA DE LAS PQRSD CORREO ELECTRONICO



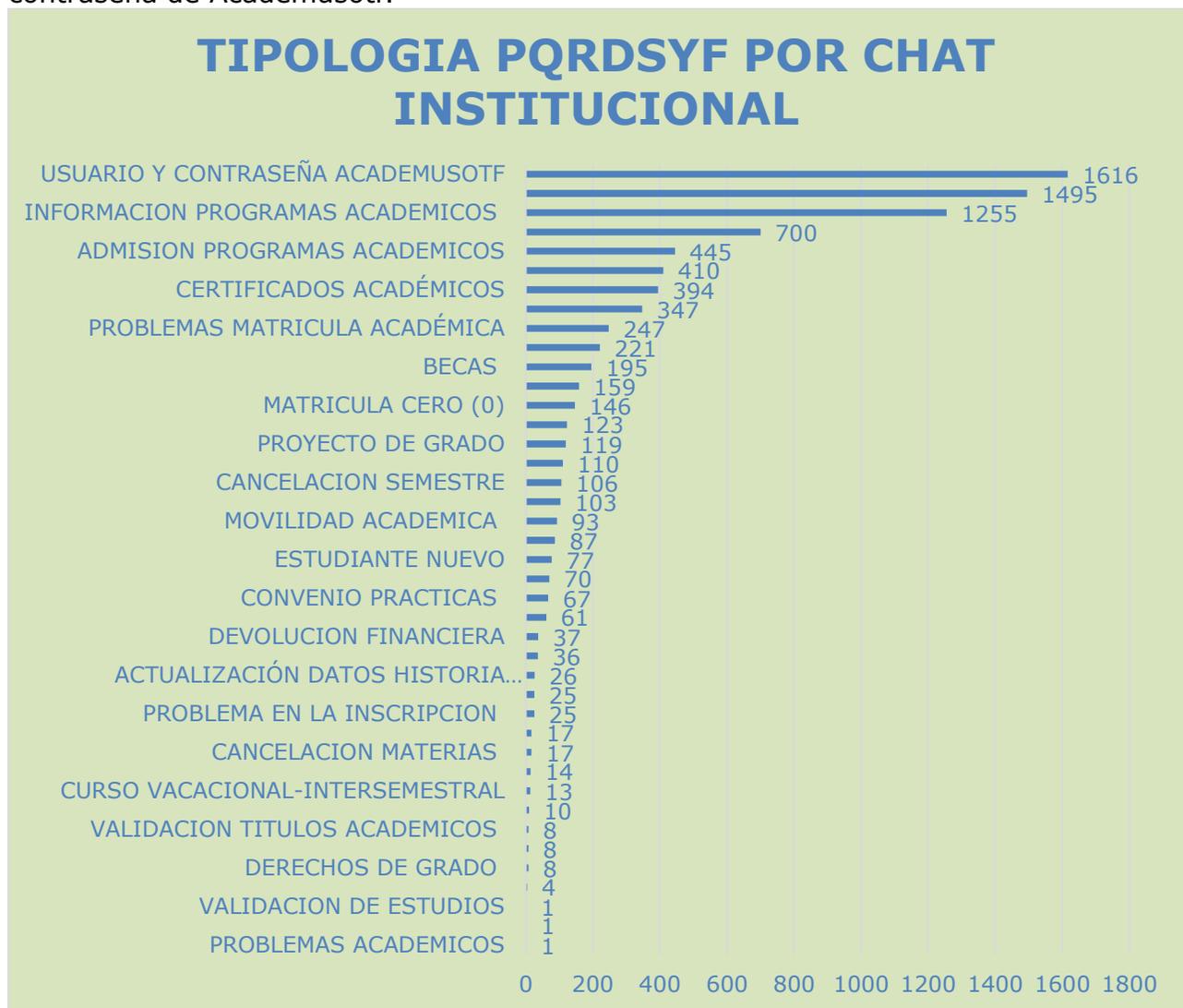
ACADEMUSOTF REESTABLECER CONTRASEÑA	OTROS TEMAS	PROBLEMAS MATRICULA ACADÉMICA	POLITICA DE GRATUIDAD/MATRICULA CERO	LIQUIDACION MATRICULA FINANCIERA	CERTIFICADOS ACADÉMICOS
312 28,55%	118 10,80%	98 8,97%	78 7,14%	69 6,31%	42 3,84%
PROBLEMAS ACADEMICOS	ESTUDIANTE NUEVO	CONVENIO PRACTICAS	CORREO INSTITUCIONAL	TRANSFERENCIA INTERNA	DEVOLUCION FINANCIERA
39 3,57%	37 3,39%	27 2,47%	24 2,20%	22 2,01%	20 1,83%

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 28.55%, otros temas(tales como servicios académicos, servicios de bienestar institucional, valores pecuniarios, cursos de idiomas, información sobre procesos

académico como habilitaciones, supletorios...) con 10.8%, problemas matrícula académica con 8.97%, información de política de gratuidad y matrícula cero (0) con un 7.14%, liquidación de matrícula financiera con 6.31%, certificados académicos con 3.84%, problemas académicos con un 3.57%, consultas de diversos temas estudiante nuevo con 3.39%, información de convenios para realizar prácticas con un 2.47%, correo institucional con 2.2%, proceso para transferencia interna con 2.01%, proceso para devolución financiera 1.83% y un 18.94% 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

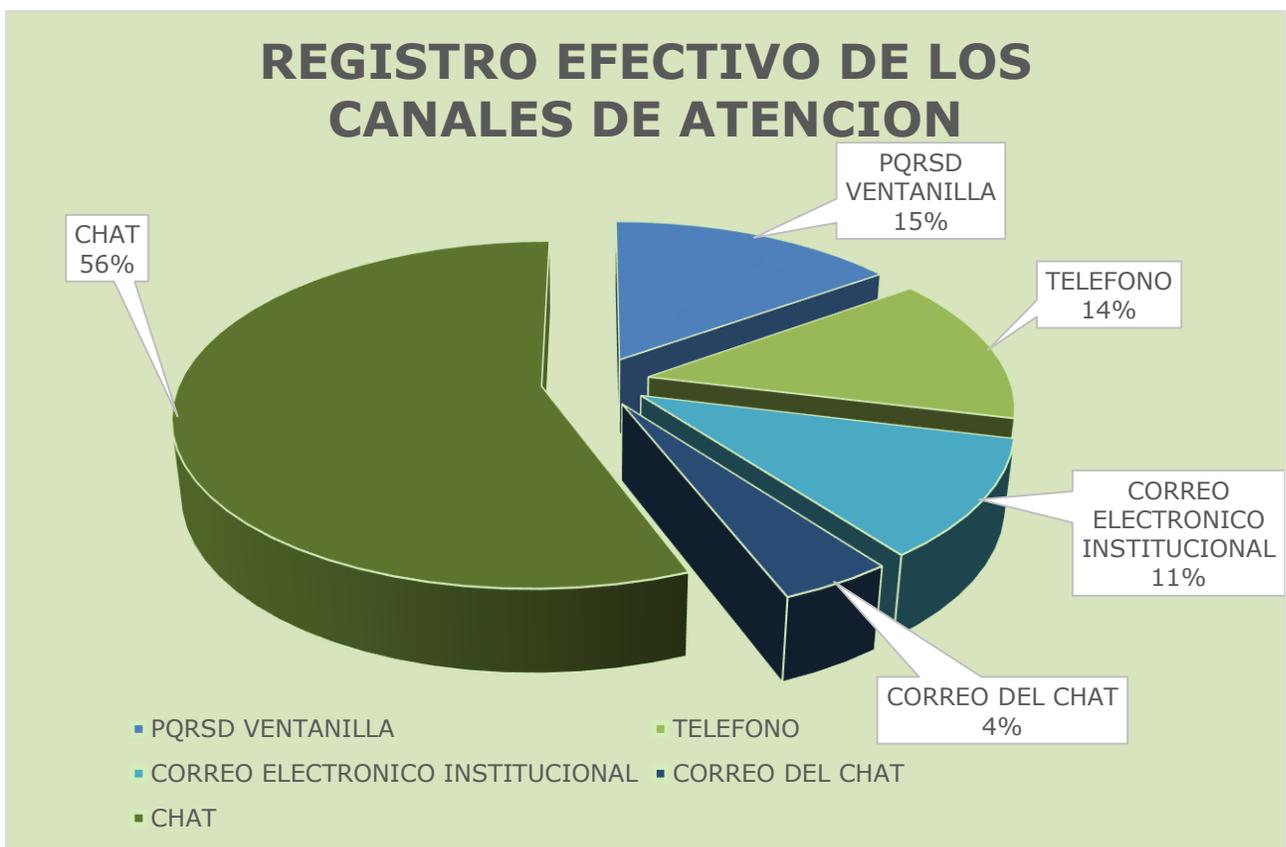
En el chat en línea institucional de peticiones se evidencio que la información que más solicitaron los usuarios y/o grupos de interés fue solicitudes de consulta y/o cambio de contraseña de Academusotf.



USUARIO Y CONTRASEÑA ACADEMUSOTF	OTROS TEMAS	INFORMACION PROGRAMAS ACADEMICOS	INFORMACION DE CONTACTO
1616 18,16%	1495 16,80%	1255 14,11%	700 7,87%
ADMISION PROGRAMAS ACADEMICOS	PROCESO DE INSCRIPCION	CERTIFICADOS ACADÉMICOS	MATRICULA FINANCIERA
445 5,00%	410 4,61%	394 4,43%	347 3,90%

En el chat en línea observamos que el mayor porcentaje de PQRDSyF es consulta y/o cambio de usuario y contraseña en Academusotf con un 18.16%, 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 16.8%, Información de programas académico ofertados con el 14.11%, información de contacto con el 7.87%, información sobre admisiones a los programas académicos con 5%, información del proceso de inscripción con 4.61%, solicitud de certificados académicos con un 4.43%, información de matrícula financiera con 3.90% y con un porcentaje del 25.12% los restantes temas.

10. REGISTRO DE ATENCION EFECTIVA



REGISTRO	BUZON	PQRSD VENTANILLA	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	CORREO DEL CHAT	CHAT	TOTAL
CANTIDAD	0	1508	1375	1093	424	5590	9990
% PARTICIPACIÓN	0,0%	15,1%	13,8%	10,9%	4,2%	56,0%	100,0%
PRESENCIAL			VIRTUAL				
28,9%			71,1%				

Para el tercer 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 RESPOSABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION AL CIUDADANO	7148	80,34%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	394	4,43%
O.R.I.	356	4,00%
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	142	1,60%
RECURSOS INFORMATICOS	97	1,09%
GESTION EMPRESARIAL /ADMINISTRACION DE EMPRESAS	93	1,05%
EDUCACION VIRTUAL Y TIC	91	1,02%
CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA	81	0,91%
INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL	46	0,52%
SOPORTE AL ESTUDIANTE - RECURSOS INFORMATICOS	40	0,45%
SECRETARIA GENERAL	38	0,43%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	36	0,40%
DEPORTIVA/ACTIVIDAD FISICA Y DEPORTE	33	0,37%
OPERACION Y MATENIMIENTO ELECTROMECHANICO / ING ELECTROMECHANICA	30	0,34%

MANEJO DE RECURSOS AMBIENTALES/ING AMBIENTAL	24	0,27%
EXTENCION INSTITUCIONAL	24	0,27%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	23	0,26%
DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS/ Ing Sistemas	23	0,26%
MERCADEO/MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES	18	0,20%
CAMPUS BARRANCABERMEJA	17	0,19%
DIRECCION DE INVESTIGACION Y EXTENSION	14	0,16%
TECNOLOGIA ELECTRONICA/ ING ELECTRONICA	12	0,13%
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES	12	0,13%
DISEÑO DE MODAS	11	0,12%
ELECTRICIDAD INDUSTRIAL/ING ELECTRICA	10	0,11%
MERCADEO Y PROTOCOLO INSTITUCIONAL	8	0,09%
BANCA Y FINANZAS	8	0,09%
LEVANTAMIENTOS TOPOGRAFICOS/ING EN TOPOGRAFIA	7	0,08%
ICETEX	7	0,08%
GESTION DE SISTEMA DE TELECOMUNICACIONES/ING TELECOMUNICACIONES	7	0,08%
AGROINDUSTRIAL	6	0,07%
OFICINA JURIDICA	5	0,06%
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	4	0,04%
DIRECCION DE REGIONALIZACION	4	0,04%
VICERECTORIA ACADEMICA	3	0,03%
RECTORIA	3	0,03%
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES E INGENIERIAS	3	0,03%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS	3	0,03%
RECURSOS FISICOS	2	0,02%
RECURSOS DE INFORMACION PARA LA ENSEANZA Y EL APRENDIZAJE	2	0,02%
OFICINA DE DESARROLLO ACADEMICO	2	0,02%
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONOMICAS	2	0,02%
COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	2	0,02%
CAMPUS VELEZ	2	0,02%
CAMPUS PIEDECUESTA	2	0,02%
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1	0,01%
OFICINA DE PLANEACION	1	0,01%
Total	8897	100%

Para la fecha de elaboración del informe de PQRDSyF del Tercer trimestre de 2023, se registraron un total de 8897 PQRDSyF, direccionadas a 47 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	682	62,40%
O.R.I.	131	11,99%
REPORTES - FINANCIERA	42	3,84%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	28	2,56%
EDUCACION VIRTUAL Y TIC	27	2,47%
SECRETARIA GENERAL	24	2,20%
DEVOLUCIONES - FINANCIERA	19	1,74%
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	19	1,74%
INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL / TECN. PETROLEOS	13	1,19%
RECURSOS INFORMATICOS	11	1,01%
CAMPUS BARRANCABERMEJA	8	0,73%
RECTORIA	8	0,73%
EXTENCION INSTITUCIONAL	7	0,64%
GESTION EMPRESARIAL /ADMINISTRACION DE EMPRESAS	7	0,64%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	6	0,55%
MANEJO DE RECURSOS AMBIENTALES/ING AMBIENTAL	6	0,55%
OFICINA JURIDICA	6	0,55%
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6	0,55%
DEPORTIVA/ACTIVIDAD FISICA Y DEPORTE	5	0,46%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	4	0,37%
CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA	4	0,37%
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES	4	0,37%
DISEÑO DE MODAS	4	0,37%
CAMPUS VELEZ	3	0,27%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS	3	0,27%
OPERACION Y MATENIMIENTO ELECTROMECHANICO / ING ELECTROMECHANICA	3	0,27%
OFICINA DE DESARROLLO ACADEMICO	2	0,18%
RECURSOS DE INFORMACION PARA LA ENSEANZA Y EL APRENDIZAJE	2	0,18%
VICERECTORIA ACADEMICA	2	0,18%
BANCA Y FINANZAS	1	0,09%
DIRECCION DE INVESTIGACION Y EXTENSION	1	0,09%
GESTION DE SISTEMA DE TELECOMUNICACIONES/ING TELECOMUNICACIONES	1	0,09%
GESTION DOCUMENTAL	1	0,09%
MERCADEO/MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES	1	0,09%

RECURSOS FISICOS	1	0,09%
SISTEMAS /DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS	1	0,09%
TOTAL	1093	100,00%

Para la fecha de elaboración del informe de PQRSDyF del tercer trimestre de 2023, se registraron un total de 1093 PQRDSyF en el correo institucional peticiones@correo.uts.edu.co y el formulario electrónico de PQRDSyF, direccionadas a 36 oficinas y/o grupos de trabajo, consignadas en el registro institucional para el seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones (R-GA-33).

12. QUEJAS

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

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

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

13. RECLAMOS

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

14. SUGERENCIAS

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

15. DENUNCIAS

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

16. FELICITACIONES

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

17. BUZONES

Para el tercer trimestre de 2023 no se registraron PQRDSyF en los buzones

18. PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE

Para este tercer 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 tercer 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 tercer 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.

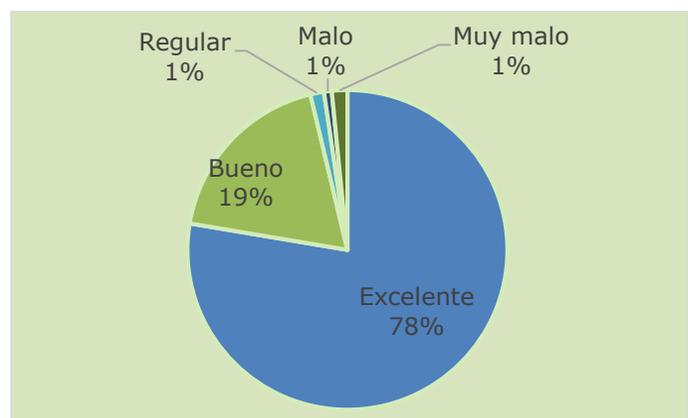
En total 510 usuarios diligenciaron la encuesta divididos de la siguiente manera:

POBLACION A LA QUE SE LE REALIZO LA ENCUESTA			
ESTUDIANTES	DOCENTES	FUNCIONARIOS	PUBLICO EN GENERAL
432	9	7	62

Obteniéndose los siguientes resultados:

Para la pregunta 1. ¿Los servicios prestados por el personal de las Unidades Tecnológicas de Santander fueron?; con un **78%** de las respuestas califican **Excelente** los y un **19%** con **Bueno** para un total de **97%** de satisfacción con los servicios prestados por nuestro personal.

Excelente	396
Bueno	95
Regular	7
Malo	4
Muy malo	8



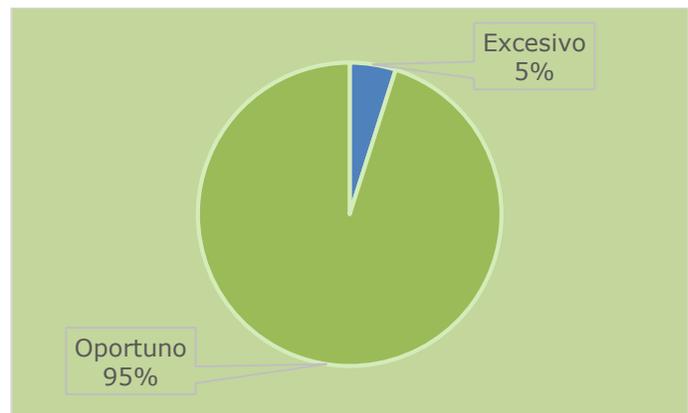
Para la pregunta 2. ¿La facilidad en el acceso a la información a través de las plataformas o canales virtuales, fue?; La facilidad al acceso a la información a través de nuestras plataformas o canales virtuales fue calificado por un **77%** de los usuarios como **Excelente** y un **19%** como **Bueno** para alcanzar un **86%** de satisfacción para el acceso a la información.

Excelente	391
Bueno	98
Regular	11
Malo	3
Muy malo	7



Para la pregunta 3. ¿Considera que el tiempo de espera para la atención a su solicitud fue?; En un **95%** de los usuarios consideraron que el tiempo de espera fue **Oportuno** para dar solución a su petición o inquietud.

Excesivo	25
Oportuno	485



Para la pregunta 4. ¿La información suministrada por nuestro funcionario fue clara y despejó sus inquietudes?; El **94%** de los usuarios considera que la información suministrada fue clara y despejó sus inquietudes.

No	32
Si	478



Para la pregunta 5. ¿Cómo califica la atención recibida por parte del funcionario?; los usuarios calificaron en **81%** que la atención prestada por nuestros funcionarios fue **Excelente**.

Excelente	412
Bueno	80
Regular	6
Malo	4
Muy malo	8



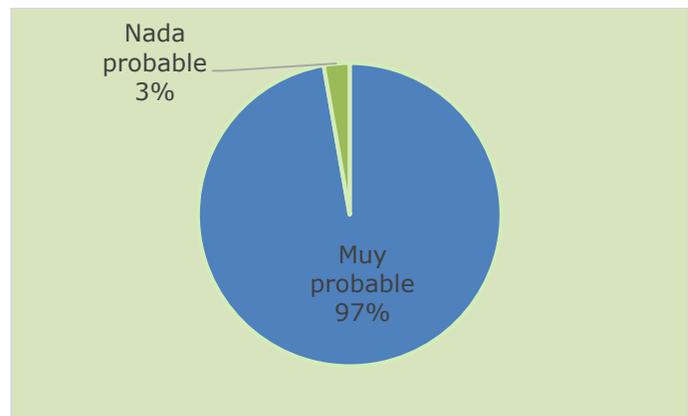
Para la pregunta 6. ¿Cómo califica el grado de cordialidad y respeto con que fue atendido?; 318 usuarios calificaron que el grado de cordialidad y respeto por parte de nuestros funcionarios fue **Excelente** para lograr un **85%** de aceptación en el servicio.

Excelente	432
Bueno	65
Regular	5
Malo	5
Muy malo	3



Para la pregunta 7. Recomendaría a un familiar o amigo los servicios que ofrece las Unidades Tecnológicas de Santander. El **97%** de los usuarios **si recomendaría** a las Unidades Tecnológicas de Santander en sus círculos sociales.

Muy probable	496
Nada probable	14

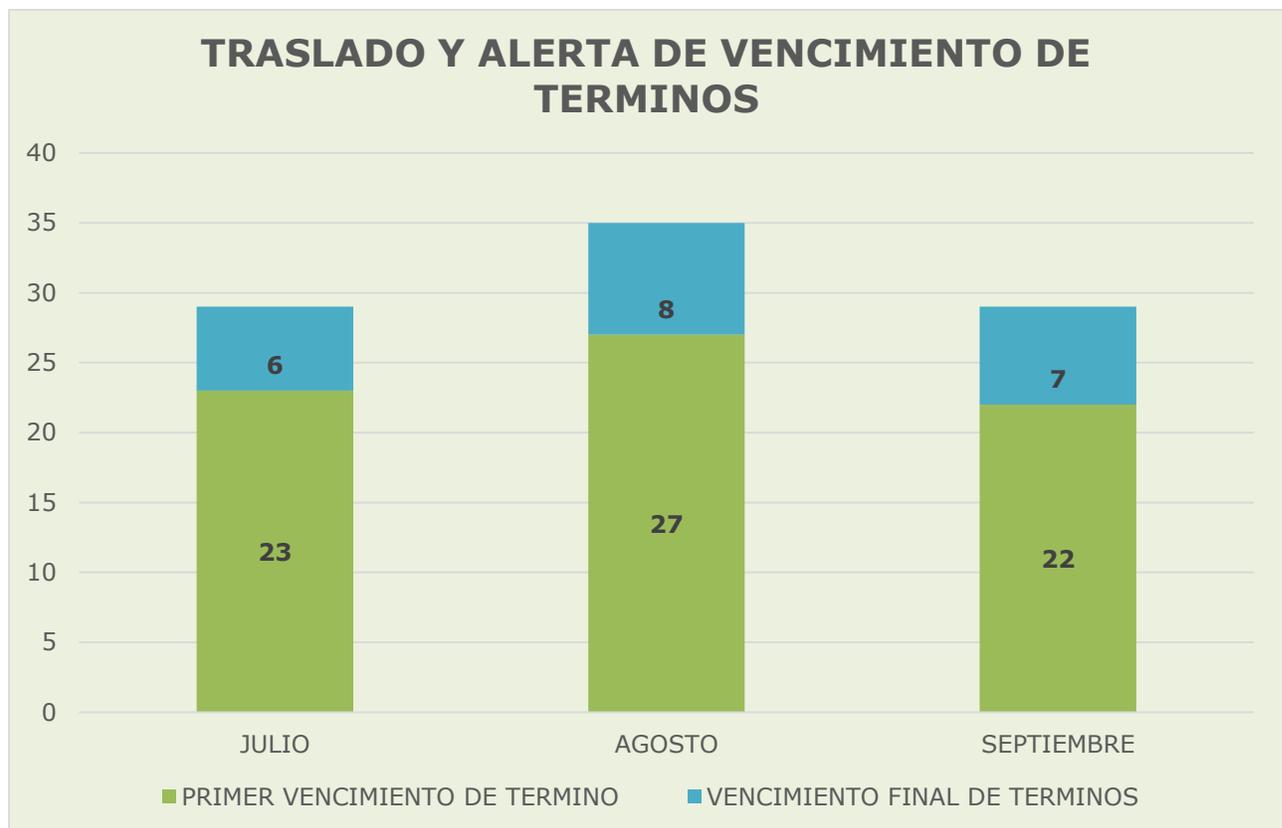


21. GENERACIÓN DE ALERTAS TEMPRANAS PARA LA GESTIÓN DE LAS PQRDSYF.

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 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 tercer trimestre se desplegaron cerca de 72 avisos de vencimiento interno de términos mediante alertas manuales, siendo el mes de agosto el que mayor número (27) de mensajes de alerta desplegados. Así mismo en este tercer trimestre se desplegaron 21 avisos finales de vencimiento de términos a las dependencias que no generaron respuesta dentro del término del segundo aviso, siendo el mes de agosto con el mayor número de alertas con 8 de estas.



	VENCIMIENTO DE TERMINO	VENCIMIENTO FINAL DE TERMINOS
JULIO	23	6
AGOSTO	27	8
SEPTIEMBRE	22	7
TOTAL	72	21

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 tercer 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 de manera inmediata para su radicación y asignación.
- En cuanto a las encuestas de satisfacción al usuario, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en este trimestre de 2023 es de 90% de percepción positiva del servicio.

Elaboró:



SANDRA MILENA FERNANDEZ GOMEZ
Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano