



UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Segundo Informe Trimestral de 2025
Grupo de Atención al Ciudadano
JULIO 2025

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.....	9
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 Y ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFONICA	10
10. TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF.....	11
10.1. TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF.....	12
10.2. TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, ATENCIÓN TELEFONICA Y PRESENCIAL	14
11. REGISTRO DE ATENCIÓN EFECTIVA	15
12. REGISTRO DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS	16
12.1 PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFONICA.....	iError! Marcador no definido.
12.2. PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CORREO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF... iError! Marcador no definido.	
13. QUEJAS	19
14. RECLAMOS	19
15. SUGERENCIAS.....	19
16. DENUNCIAS	19
17. FELICITACIONES.....	19
18. PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE	19
19. RESPUESTA NEGATIVA AL ACCESO A LA INFORMACION	19
20. RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO.....	20
21. GENERACIÓN DE ALERTAS TEMPRANAS PARA LA GESTIÓN DE LAS PQRDSyF.	22
22. RECOMENDACIONES.	23

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 Felicidades (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 segundo trimestre del año 2025 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 1 de abril y el 30 de junio de 2025, 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 de Atención al Ciudadano, primer piso del edificio Arkhé-A.	Lunes a viernes 7:00 am a 7:00pm

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 PQRSDYF Electrónico	Se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles. https://ventanillaunica.uts.edu.co/branch/public/form
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

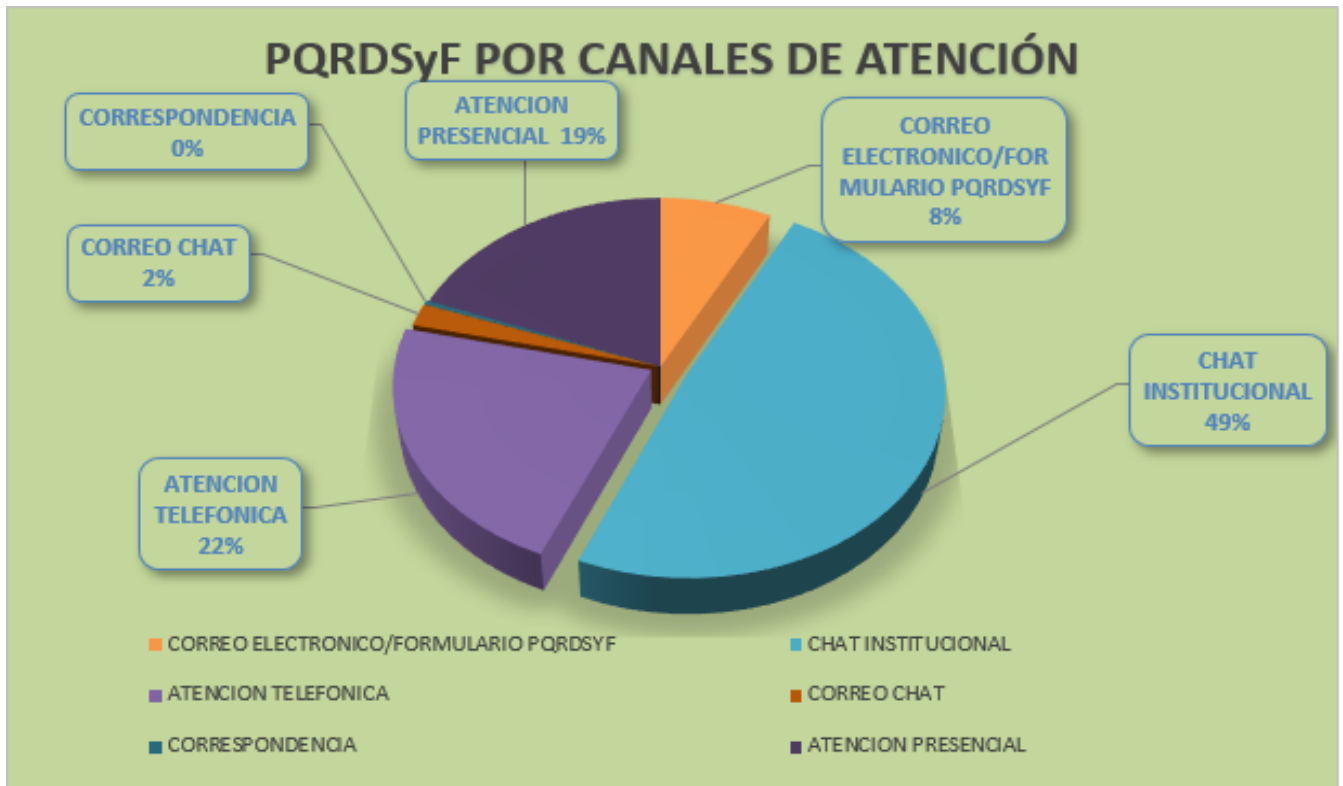
Para el segundo trimestre de 2025, las Unidades Tecnológicas de Santander recibió un total de 9154 PQRDSyF (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones), las cuales fueron recibidas por los siguientes canales de atención:

- ✓ 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
Abril, Mayo, Junio	693	4471	2037	180	35	1738	9154
% PARTICIPACIÓN	7,6%	48,8%	22,3%	2,0%	0,4%	19,0%	100,0%

Como se puede apreciar, el Canal de Chat Institucional lidera con un 48.8% de atención efectiva. Le siguen la atención telefónica con un 22.3%, atención presencial con un 19%, correo electrónico institucional peticiones@correo.uts.edu.co y el formulario electrónico de PQR con un 7.6%. El correo del chat alcanza un 2% y la correspondencia

un 0.4%, lo que resulta en una cobertura total del 100% en los canales de atención institucional.

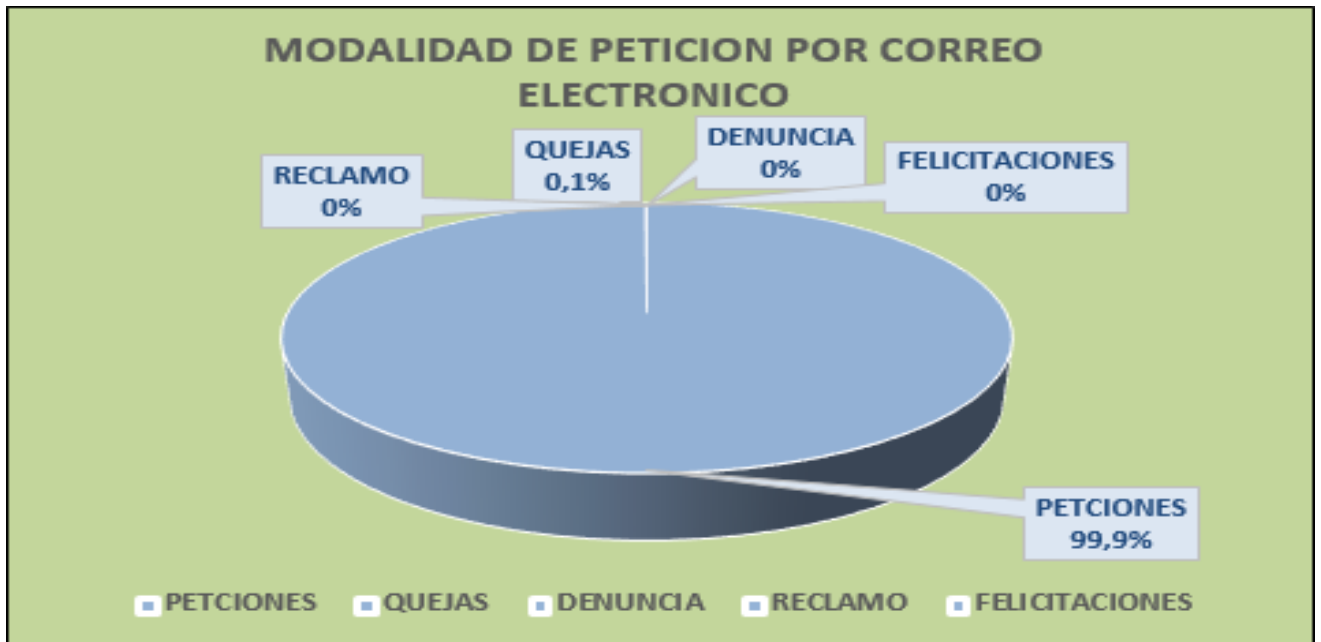
9. MODALIDAD DE PETICION DE LAS PQRDSyF.

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 segundo trimestre de 2025 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.

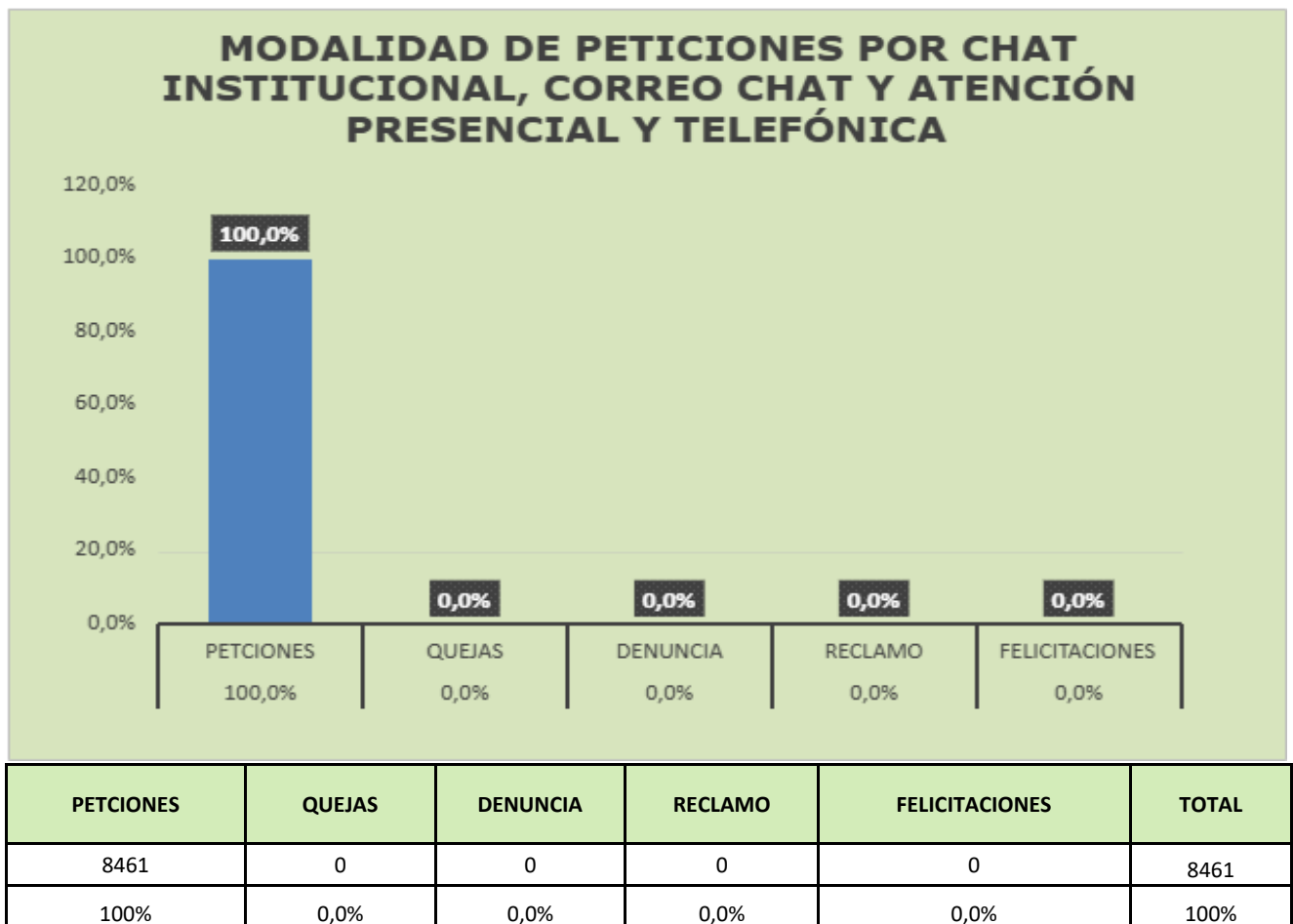


PETCIONES	QUEJAS	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES	TOTAL
692	1	0	0	0	693
99,9%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Durante el segundo trimestre de 2025, se recibieron un total de 693 PQRDSyF a través del correo electrónico institucional peticiones@correo.uts.edu.co y el formulario electrónico de PQRDSyF. De estas, el 99,9% fueron peticiones generales, el 0,1% correspondieron quejas presentada por los usuarios. No se registraron denuncias, reclamos y felicitaciones en este período.

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.



En el segundo trimestre de 2025, los ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés realizaron 8461 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 segundo trimestre de 2025, 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

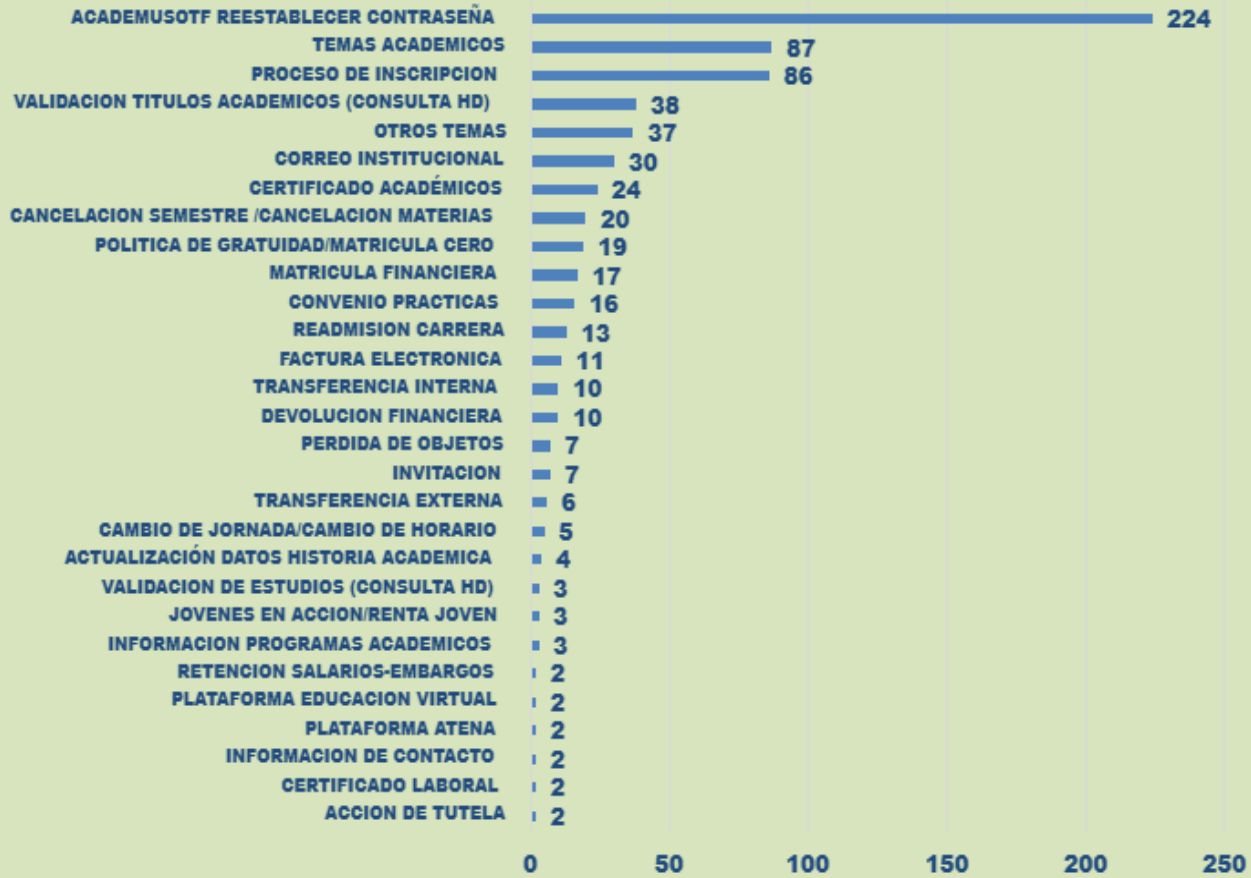
INVITACION
JOVENES EN ACCION/RENTA JOVEN
LIQUIDACION MATRICULA FINANCIERA
MATRICULA ACADÉMICA
MODALIDADES PROYECTO DE GRADO
MOVILIDAD ACADEMICA
OTROS TEMAS
PERDIDA DE OBJETOS
PLATAFORMA ATENA
PLATAFORMA EDUCACION VIRTUAL
POLITICA DE GRATUIDAD/MATRICULA CERO
PROCESO DE INSCRIPCION
PROCESO DOCUMENTOS DE 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 1.170 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.

TIPOLOGIA DE LAS PQRSD CORREO ELECTRONICO/FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF

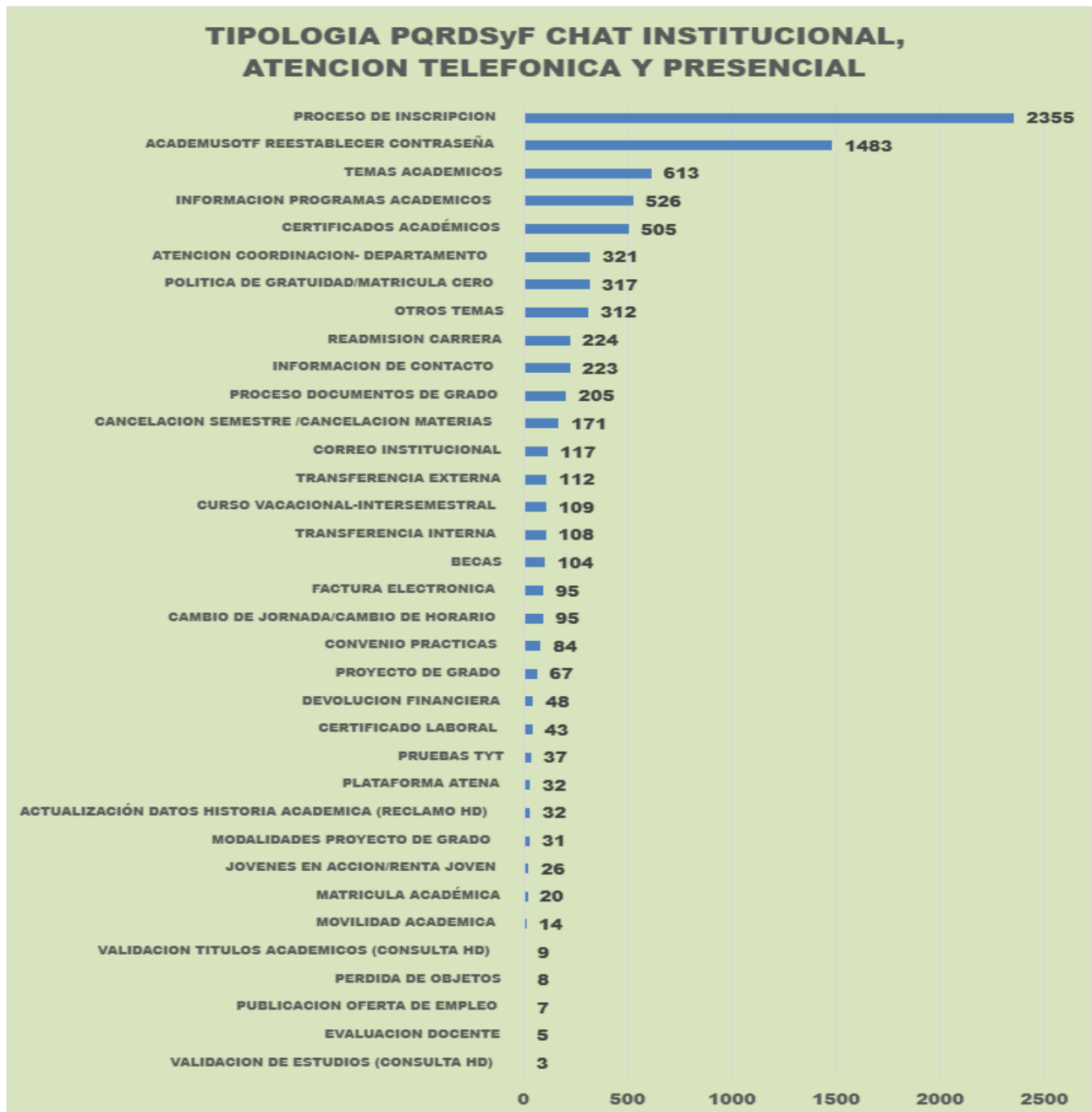


ACADEMUSOTF REESTABLECER CONTRASEÑA	TEMAS ACADÉMICOS	PROCESO DE INSCRIPCIÓN	VALIDACION TITULOS ACADÉMICOS	OTROS TEMAS	CORREO INSTITUCIONAL	CERTIFICADOS ACADÉMICOS	CANCELACION DE SEMESTRE	POLITICA DE GRATUIDAD	MATRICULA FINANCIERA	CONVENIO DE PRACTICAS
224	87	86	38	37	30	24	20	19	34	16
32,3%	12,6%	12,4%	5,5%	5,3%	4,3%	3,5%	2,9%	2,7%	2,5%	2,3%

Los valores presentados en la tabla muestran que el mayor porcentaje de PQRDSyF corresponde a las peticiones relacionadas con restablecimiento de contraseña de academusoft con un 32.3%. Le siguen las solicitudes sobre temas académicos, que representan un 12.6%; proceso de inscripción, con un 12.4%; validación de títulos académicos, con un 5.5%; otros temas, con un 5.3% y correo institucional, con un 4.3%. Además, se incluyen peticiones sobre certificados académicos (3.5%), cancelación de semestre (2.9%), política de gratuidad (2.7%), matrícula financiera (2.5%) y convenio de prácticas (2.3%). El restante 13.7% corresponde a otras tipificaciones.

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

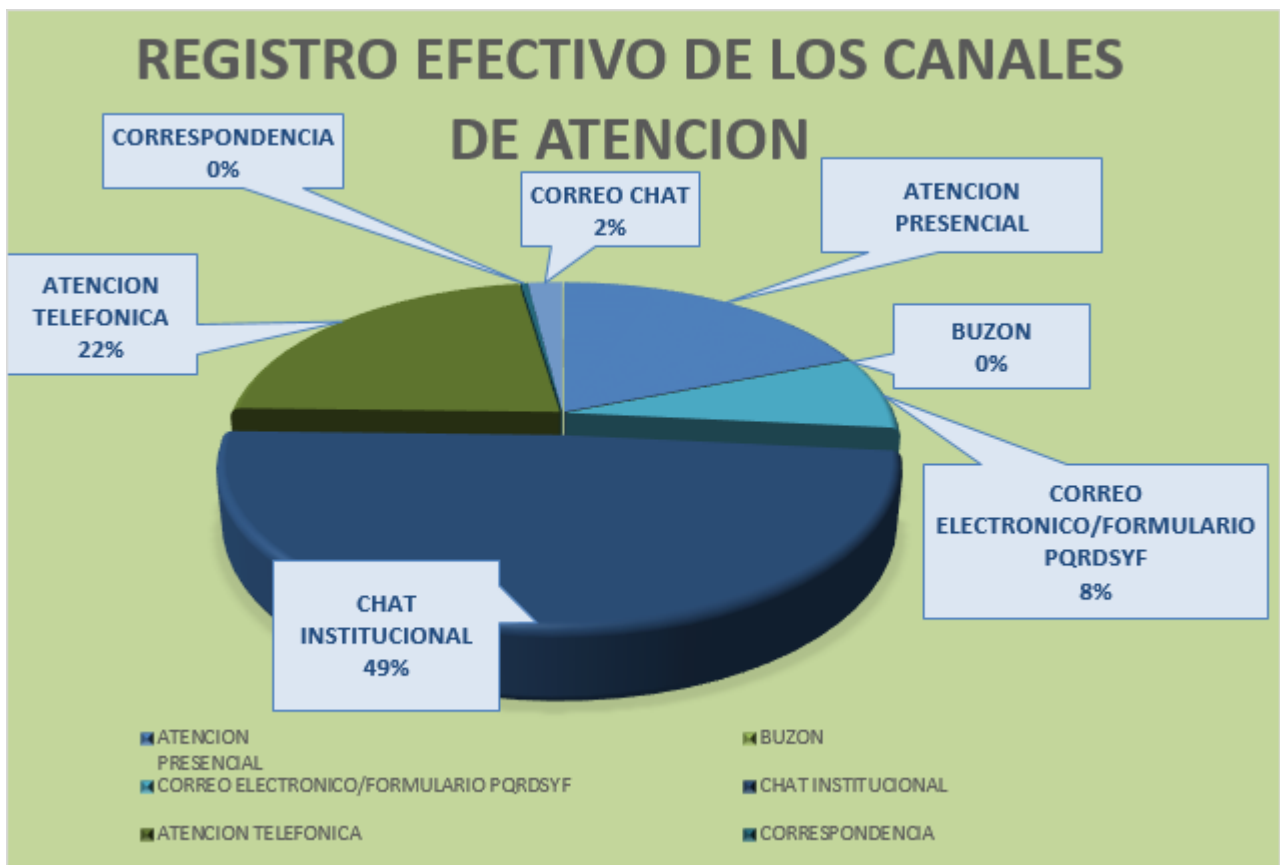
En el chat en línea institucional, el correo chat institucional, la atención telefónica y presencial, se observó que la solicitud de información sobre el proceso de inscripción fue el tema más recurrente entre los usuarios y/o grupos de interés.



PROCESO DE INSCRIPCION	ACADEMUSOFT	TEMAS ACADEMICOS	INFORMACION PROGRAMAS ACADEMICOS	CERTIFICADOS ACADÉMICOS	ATENCION COORDINACION/DEPARTAMENTO	POLITICA DE GRATUIDAD	OTROS TEMAS	READMISION DE CARRERA	INFORMACION DE CONTACTO
2355	1483	613	526	505	321	317	312	224	223
27,8%	17,5%	7,2%	6,2%	6,0%	3,8%	3,7%	3,7%	2,6%	2,6%

En los canales de atención como el chat en línea institucional, el correo institucional, el chat institucional, así como la atención telefónica y presencial, se observa que el mayor porcentaje de PQRDSyF corresponde a proceso de inscripción, con un 27.8%. A continuación, se encuentran las solicitudes de restablecimiento de contraseña de Academusoft, con un 17.5%, y temas de índole académico, que representa un 7.2%. Información de programas académicos suman un 6.2%, mientras que las solicitudes de certificados académicos suman un 6.0%. También se reportan atención coordinación / departamento (3.8%), política de gratuidad (3.7%) otros temas (3.7%), readmisión de carrera (2.6) e información de contacto (2.6%). Los temas restantes corresponden al 18.90% del total.

11. REGISTRO DE ATENCION EFECTIVA



REGISTRO	ATENCION PRESENCIAL	BUZON	CORREO ELECTRONICO /FORMULARIO PQRDSYF	CHAT INSTITUCIONAL	ATENCION TELEFONICA	CORRESPONDENCIA	CORREO CHAT	TOTAL
CANTIDAD	1738	0	693	4471	2037	35	180	9154
% PARTICIPACIÓN	19,0%	0,0%	7,6%	48,8%	22,3%	0,4%	2,0%	100,0%
PRESENCIAL			VIRTUAL					
18,99%			81,01%					

Durante el segundo trimestre de 2025, 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	357	51,52%
SECRETARIA GENERAL	55	7,94%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	48	6,93%
O.R.I.	40	5,77%
RECURSOS INFORMATICOS	33	4,76%
REPORTES FINANCIERA	22	3,17%
DIRECCION EDUCACION VIRTUAL	19	2,74%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	13	1,88%
RECTORIA	13	1,88%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	12	1,73%
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	11	1,59%
COORDINACION DEPORTIVA/ACTIVIDAD FISICA Y DEPORTE	8	1,15%
COORDINACION GESTION EMPRESARIAL/ADMINISTRACION DE EMPRESAS	6	0,87%
COORDINACION CONTABILIDAD FINANCIERA	6	0,87%
DEVOLUCIONES	6	0,87%
OFICINA JURIDICA	6	0,87%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	4	0,58%
CAMPUS PIEDECUETA	4	0,58%
EXTENSION INSTITUCIONAL	4	0,58%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	0,43%

FONDO EMPRENDER	3	0,43%
COORDINACION INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL	2	0,29%
COORDINACION ING SISTEMAS /DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS	2	0,29%
COORDINACION MANEJOS AMBIENTALES	2	0,29%
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES	2	0,29%
DIRECCION DE INVESTIGACIONES	2	0,29%
GESTION DOCUMENTAL	2	0,29%
CAMPUS BARRANCABERMEJA	1	0,14%
COORDINACION DE MERCADEO Y MARKETING	1	0,14%
COORDINACION DISEÑO DE MODAS	1	0,14%
COORDINACION ELECTRICIDAD INDUSTRIAL/ING ELECTRICA	1	0,14%
COORDINACION ELETRONICA	1	0,14%
ICETEX	1	0,14%
RECURSOS DE INFORMACION PARA LA ENSEANZA Y EL APRENDIZAJE	1	0,14%
RECURSOS FISICOS	1	0,14%

En el proceso de elaboración del informe correspondiente al segundo trimestre de 2025, se registraron un total de 693 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 35 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 Felicitaciones.

Del total consolidado, el Grupo de Atención al Ciudadano asumió la gestión del 51,52% 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	6718	79,40%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	584	6,90%
O.R.I.	188	2,22%
DIRECCION DE EDUCACION VIRTUAL Y TIC	139	1,64%
RECURSOS INFORMATICOS	107	1,26%
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	94	1,11%

COORDINACION GESTION EMPRESARIAL /ADMINISTRACION DE EMPRESAS	75	0,89%
SECRETARIA GENERAL	75	0,89%
COORDINACION CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA	68	0,80%
CORDINACION INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL	46	0,54%
COORDINACION MERCADEO/MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES	35	0,41%
CORDINACION DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS/ ING DE SISTEMAS	34	0,40%
COORDINACION MANEJO DE RECURSOS AMBIENTALES/ING AMBIENTAL	28	0,33%
COORDINACION DEPORTIVA/ACTIVIDAD FISICA Y DEPORTE	24	0,28%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	23	0,27%
EXTENCION INSTITUCIONAL	19	0,22%
COORDINACION ELECTRICIDAD INDUSTRIAL/ING ELECTRICA	17	0,20%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	17	0,20%
COORDINACION DISEÑO DE MODAS	17	0,20%
COORDINACION OPERACION Y MATENIMIENTO ELECTROMECANICO / ING ELECTROMECANICA	16	0,19%
COORDINACION TECNOLOGIA ELECTRONICA/ ING ELECTRONICA	16	0,19%
COORDINACION GESTION DE SISTEMA DE TELECOMUNICACIONES/ING TELECOMUNICACIONES	12	0,14%
COORDINACION BANCA Y FINANZAS	10	0,12%
COORDINACION LEVANTAMIENTOS TOPOGRAFICOS/ING EN TOPOGRAFIA	10	0,12%
DIRECCION DE INVESTIGACION Y EXTENSION	10	0,12%
CAMPUS PIEDECUESTA	9	0,11%
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	9	0,11%
GESTION DOCUMENTAL	8	0,09%
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES	7	0,08%
DIRECCION DE REGIONALIZACION	7	0,08%
RECURSOS DE INFORMACION PARA LA ENSEANZA Y EL APRENDIZAJE	7	0,08%
COORDINACION AGROINDUSTRIAL	6	0,07%
ICETEX	6	0,07%
RECTORIA	6	0,07%
CAMPUS BARRANCABERMEJA	4	0,05%
MERCADEO Y PROTOCOLO INSTITUCIONAL	4	0,05%
CAMPUS VELEZ	2	0,02%
PRENSA Y MEDIOS DE COMUNICACION	1	0,01%
SEGURIDAD Y SAQLUD EN EL TRABAJO	1	0,01%
OFICINA DE DESARROLLO ACADEMICO	1	0,01%
OFICINA JURIDICA	1	0,01%

En el marco de la elaboración del informe de PQRDSyF correspondiente al segundo trimestre de 2025, se consolidó un total de 8.461 registros ingresados a través de los canales institucionales habilitados: chat institucional, correo electrónico, atención

presencial y atención telefónica. Estas solicitudes estuvieron dirigidas a 41 dependencias y/o grupos de trabajo. Del total reportado, el Grupo de Atención al Ciudadano gestionó el 79,40% de los requerimientos.

13. QUEJAS

En este segundo trimestre de 2025, se registró 1 queja de los ciudadanos, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

DEPENDENCIA	ASUNTO QUEJA	NUMERO DE QUEJAS	PORCENTAJE
CAMPUS PIEDECUESTA	Situación académica, administrativa y de infraestructura que afecta a la sede Piedecuesta	1	100%
TOTAL		1	100%

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

Para este segundo trimestre de 2025, NO se presentaron quejas reiterativas.

14. RECLAMOS

Para el segundo trimestre de 2025, NO se registraron reclamos de los ciudadanos, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

15. SUGERENCIAS

En este segundo trimestre de 2025, NO se registraron sugerencias de los ciudadanos, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

16. DENUNCIAS

Para el segundo trimestre de 2025, NO se presentaron denuncias, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

17. FELICITACIONES

Para el segundo trimestre de 2025, NO se presentaron felicitaciones, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

18. PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE

Para este segundo trimestre de 2025, 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 2025, 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 2025 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.

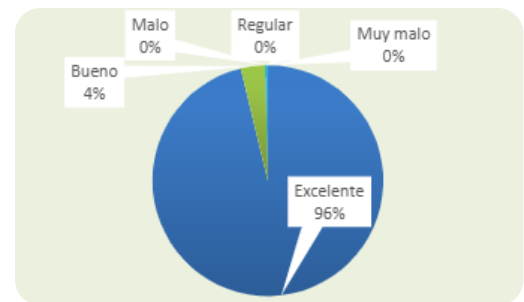
En total 264 usuarios diligenciaron la encuesta divididos de la siguiente manera:

POBLACION A LA QUE SE LE REALIZO LA ENCUESTA			
ESTUDIANTES	DOCENTES	FUNCIONARIOS	PUBLICO EN GENERAL
210	6	0	48

Obteniéndose los siguientes resultados:

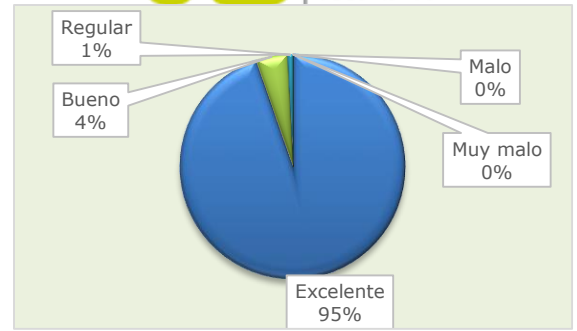
Para la pregunta 1. ¿Los servicios prestados por el personal de las Unidades Tecnológicas de Santander fueron?; con un 95 % de las respuestas califican Excelente los y un 4 % con Bueno para satisfacer con un 99% los servicios prestados por nuestro personal.

Excelente	254
Bueno	9
Regular	1
Malo	0
Muy malo	0



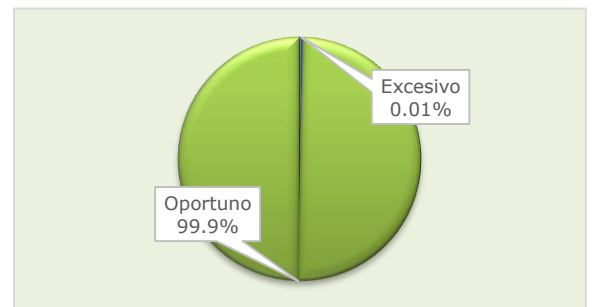
Para la pregunta 2. ¿La facilidad en el acceso a la información a través de las plataformas o canales virtuales, fue?; La facilidad al acceso a la información a través de nuestras plataformas o canales virtuales fue calificado por un 95% de los usuarios como Excelente y un 4% como Bueno para alcanzar un 99% de satisfacción para el acceso a la información.

Excelente	250
Bueno	12
Regular	2
Malo	0
Muy malo	0



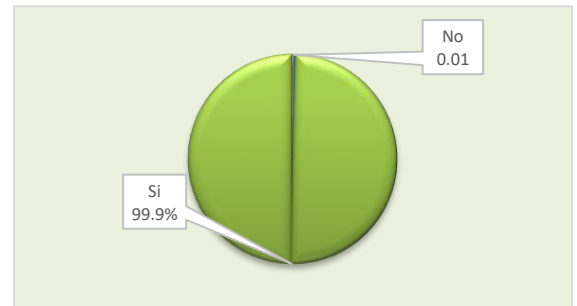
Para la pregunta 3. ¿Considera que el tiempo de espera para la atención a su solicitud fue?; En un 100% de los usuarios consideraron que el tiempo de espera fue Oportuno para dar solución a su petición o inquietud.

Excesivo	1
Oportuno	263



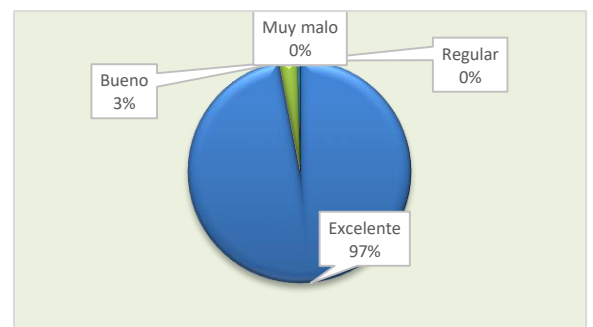
Para la pregunta 4. ¿La información suministrada por nuestro funcionario fue clara y despejó sus inquietudes?; El 99.9% de los usuarios considera que la información suministrada fue clara y despejó sus inquietudes.

No	1
Si	263



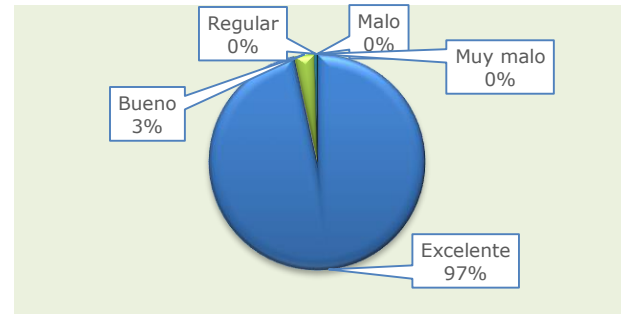
Para la pregunta 5. ¿Cómo califica la atención recibida por parte del funcionario?; los usuarios calificaron en 97 % Excelente y un 3% como Bueno alcanzado un 99.9% de satisfacción de la atención prestada por nuestros funcionarios fue Excelente.

Excelente	253
Bueno	7
Regular	1
Malo	0
Muy malo	0



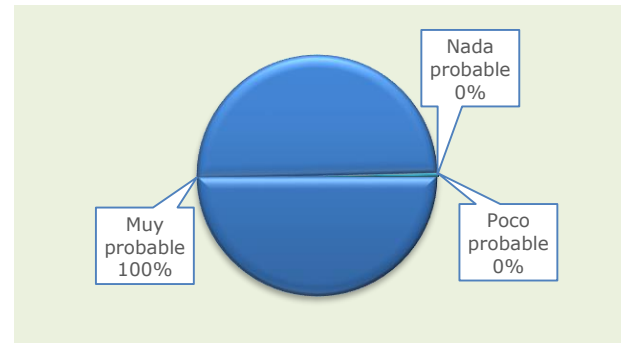
Para la pregunta 6. ¿Cómo califica el grado de cordialidad y respeto con que fue atendido? Los usuarios calificaron que el grado de cordialidad y respeto por parte de nuestros funcionarios un 97% Excelente y un 3% como Bueno lográndose un 99.9% de aceptación en el servicio.

Excelente	255
Bueno	8
Regular	1
Malo	0
Muy malo	0



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.

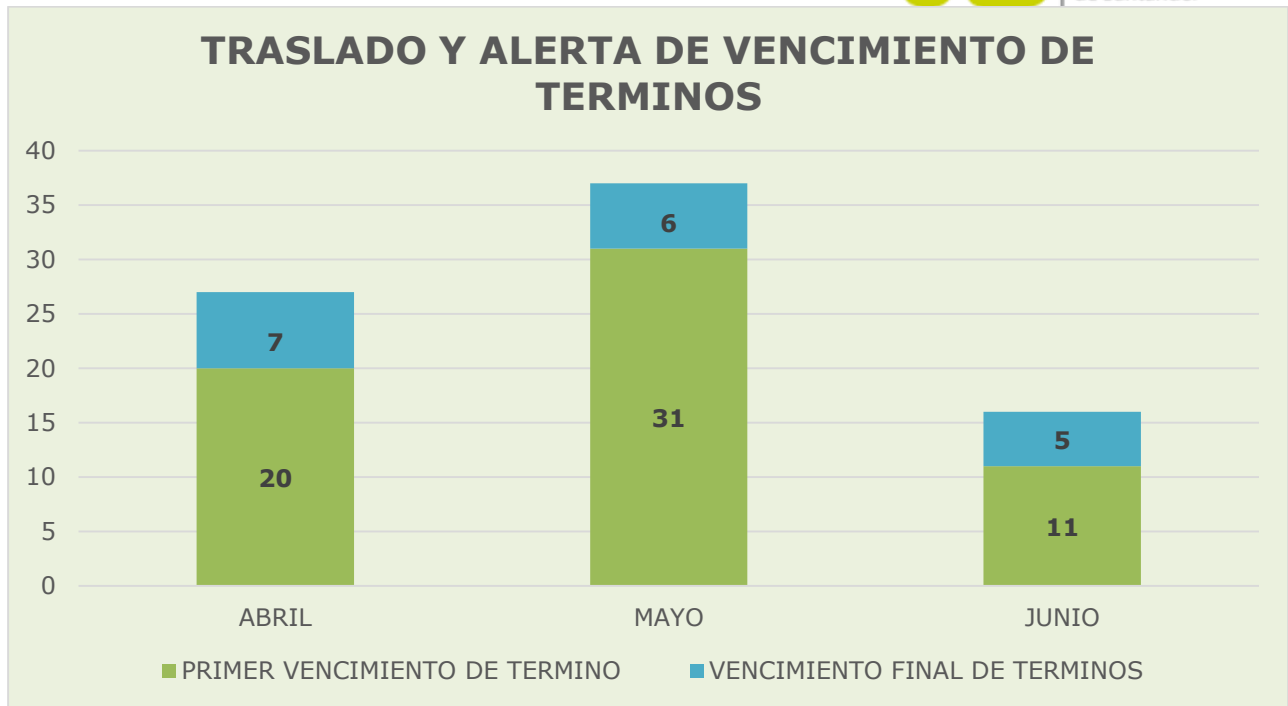
Muy probable	264
Poco probable	0
Nada probable	0



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 segunda instancia, se envía un segundo 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 segundo aviso, se remite un AVISO FINAL DE VENCIMIENTO DE TÉRMINOS, señalando la última fecha disponible para dar respuesta dentro de los plazos legales establecidos.



MES	TRASLADADO A DEPENDENCIAS	PRIMER VENCIMIENTO DE TERMINO	VENCIMIENTO FINAL DE TERMINOS
ABRIL	97	20	7
MAYO	114	31	6
JUNIO	87	11	5
TOTAL	298	62	18

Durante el segundo trimestre, se generaron 80 avisos de vencimiento interno de términos a través de alertas manuales. El mes de mayo registró la mayor actividad, con 37 mensajes de alerta enviados. Adicionalmente, se enviaron 18 avisos finales de vencimiento de términos a las dependencias que no habían respondido al segundo 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 segundo trimestre de 2025, no se registraron reportes de PQRDSyF sin respuesta.

22. RECOMENDACIONES.

Canalización inmediata de solicitudes: Las PQRDSyF recibidas a través de los correos institucionales de las dependencias y grupos de trabajo deberán ser

remitidas de manera inmediata al Grupo de Atención al Ciudadano, a través del correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co, con el propósito de garantizar su oportuna radicación, trazabilidad, asignación y control conforme a los lineamientos establecidos por la entidad.

Estandarización del procedimiento interno: Cada dependencia o grupo de trabajo deberá implementar un procedimiento formal y estandarizado para la gestión de las PQRDSyF, el cual debe contemplar: la clasificación adecuada de las solicitudes conforme a su tipología, la asignación eficiente de responsabilidades según competencias funcionales, y la validación de que las respuestas emitidas sean claras, completas, pertinentes y alineadas con los principios de la atención ciudadana.

Sensibilización y compromiso del personal: Se deberá asegurar que todos los servidores públicos y colaboradores vinculados a la gestión de las PQRDSyF estén debidamente sensibilizados sobre la importancia de ofrecer un servicio orientado a la calidad, reconociendo cada solicitud como una oportunidad estratégica para fortalecer la confianza ciudadana y generar valor público en beneficio de la comunidad.

Elaboró:


SANDRA MILENA FERNANDEZ GOMEZ
Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano