



**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**  
**Tercer Informe Trimestral de 2025**  
**Grupo de Atención al Ciudadano**  
**OCTUBRE 2025**

## CONTENIDO

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

## **1. INTRODUCCIÓN**

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

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

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

El presente informe tiene por objeto presentar de manera técnica y analítica los indicadores y datos más relevantes asociados a las PQRDSyF recepcionadas durante el tercer 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 julio y el 30 de septiembre 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](mailto: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 <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.
Formulario PQRSDYF Electrónico	Se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles. <a href="https://ventanillaunica.uts.edu.co/branch/public/form">https://ventanillaunica.uts.edu.co/branch/public/form</a>
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 tercer trimestre de 2025, las Unidades Tecnológicas de Santander recibió un total de 8489 PQRDSyF (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones), las cuales fueron recibidas por los siguientes canales de atención:

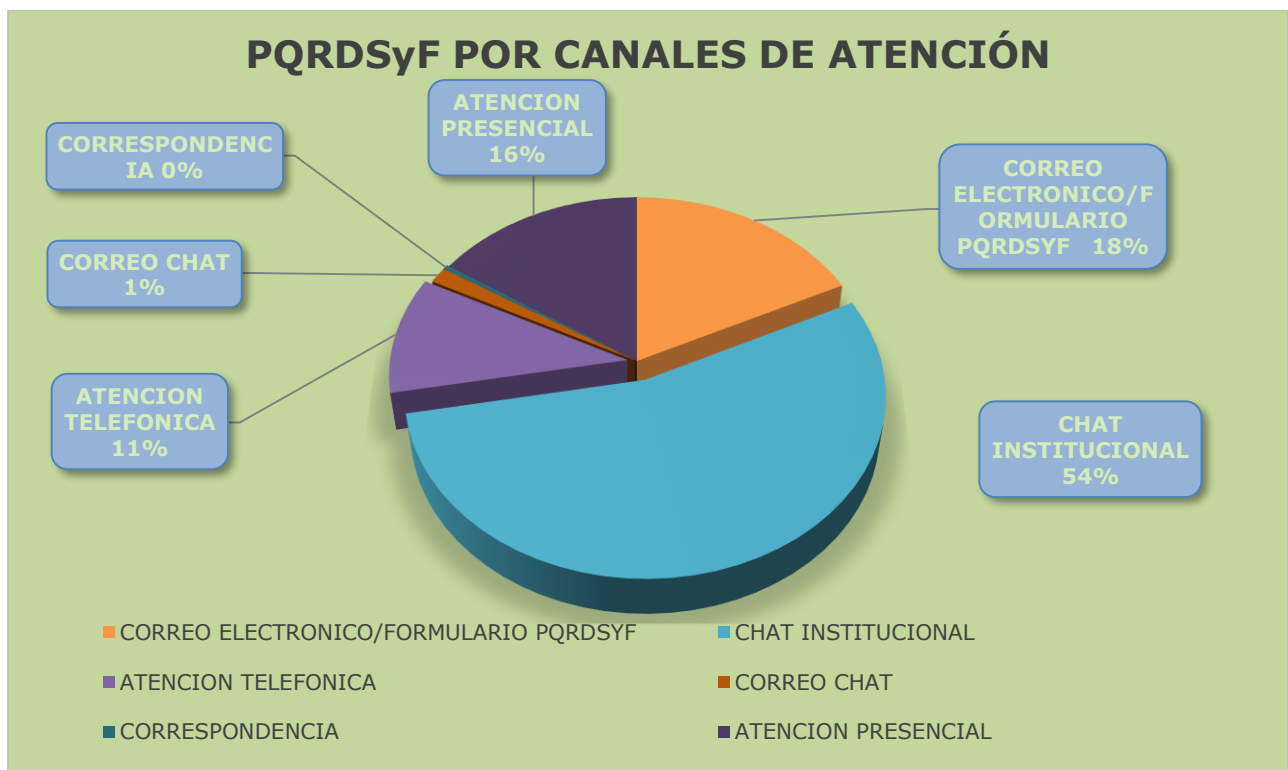
- ✓ Ventanilla Única de Correspondencia
- ✓ Formulario electrónico para el registro de las PQRDSyF ruta [http://historico.uts.edu.co/portal/pqr\\_uts/solicitudes/nuevo](http://historico.uts.edu.co/portal/pqr_uts/solicitudes/nuevo)
- ✓ Correo electrónico: [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co)
- ✓ Chat en línea página institucional [www.uts.edu.co](http://www.uts.edu.co)
- ✓ Atención telefónica
- ✓ Atención presencial
- ✓ Buzones de sugerencias situado en el Portal Web institucional ruta [http://historico.uts.edu.co/portal/pqr\\_uts/solicitudes/nuevo](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
Julio, Agosto, Septiembre	1506	4612	894	121	34	1322	8489
% PARTICIPACIÓN	17,7%	54,3%	10,5%	1,4%	0,4%	15,6%	100,0%

Como se puede apreciar, el Canal de Chat Institucional lidera con un 54.3 % de atención efectiva. Le siguen correo electrónico institucional [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co) y el formulario electrónico de PQR con un 17.7%, atención presencial con un 15.6% y atención telefónica con un 10.5%. El correo del chat alcanza un 1.4% y la correspondencia un 0.4%, lo que resulta en una cobertura total del 100% en los canales de atención institucional.

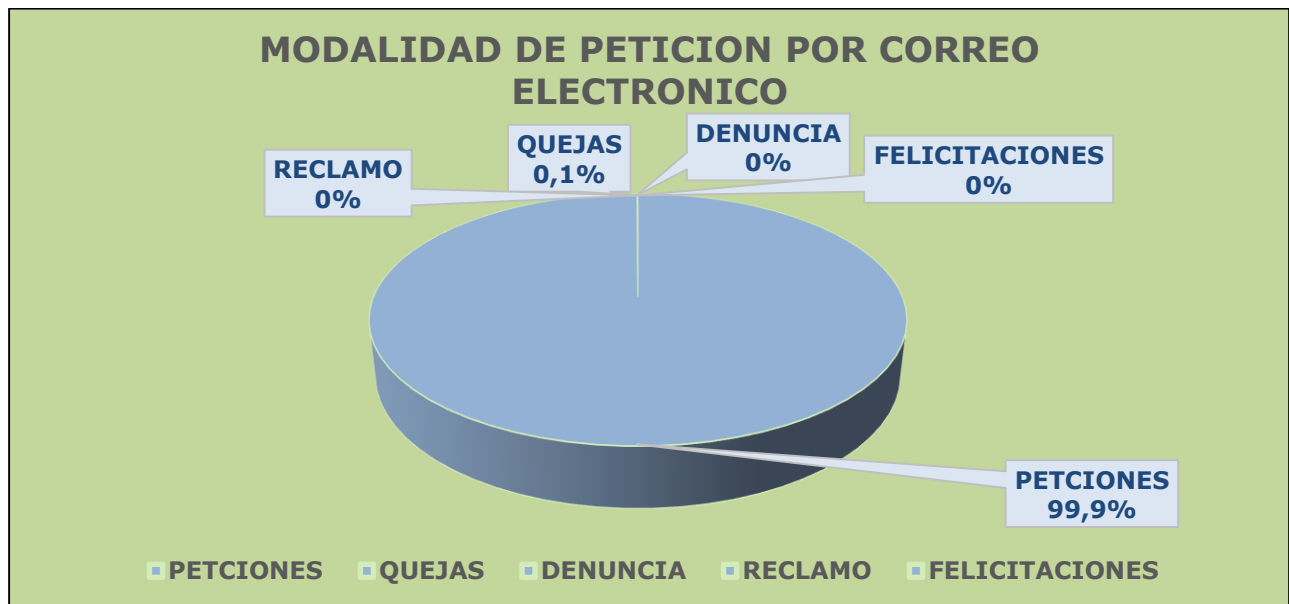
## 9. MODALIDAD DE PETICION DE LAS PQRDSyF.

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](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co), el formulario electrónico de PQRDSyF, la atención presencial, telefónica y el chat en línea, correspondientes al tercer 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](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co) y el formulario electrónico de PQRDSyF para la recepción, trámite y seguimiento de las PQRDSyF.



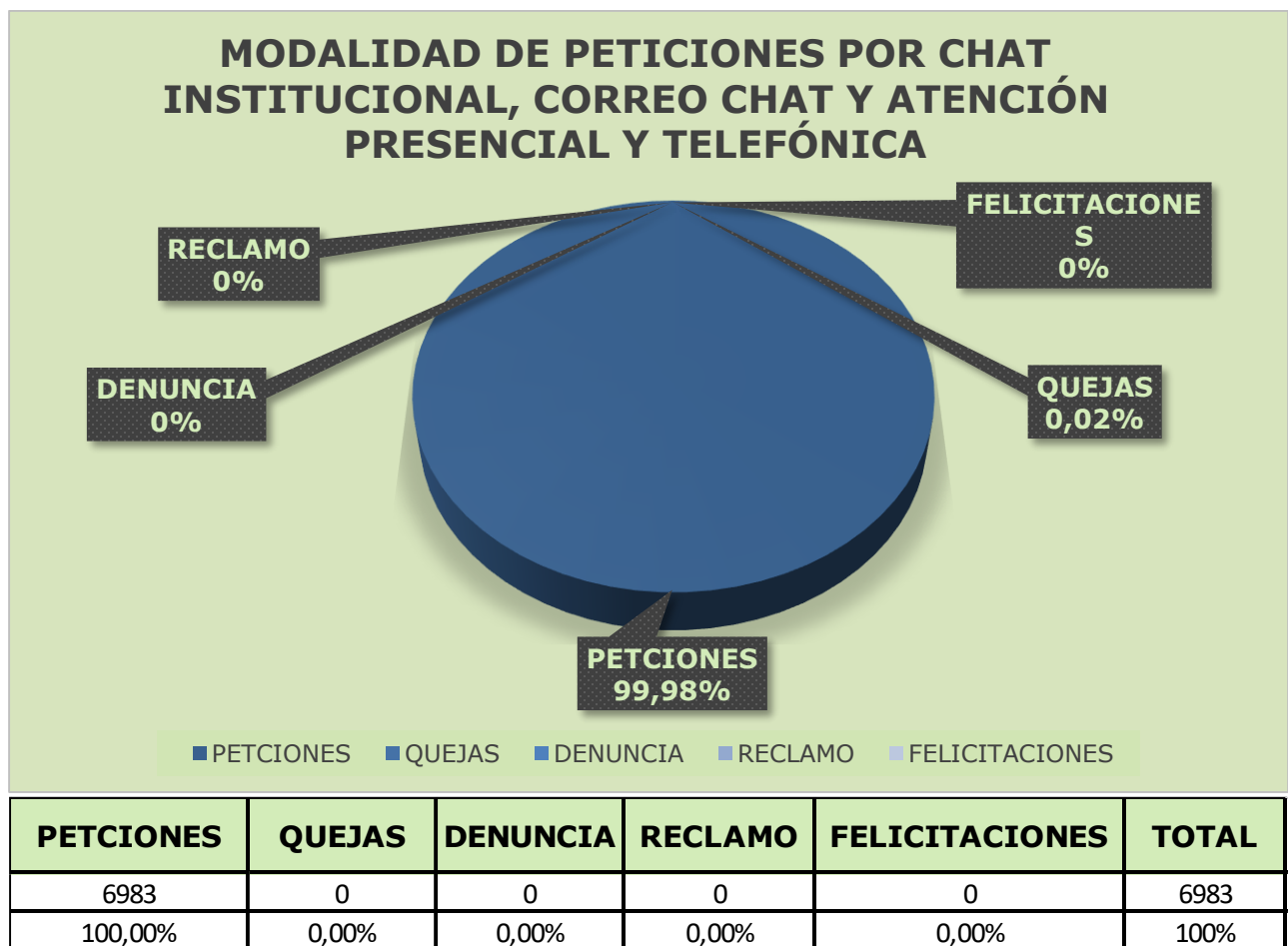
PETCIONES	QUEJAS	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES	TOTAL
1505	1	0	0	0	1506
99,9%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Durante el tercer trimestre de 2025, se recibieron un total de 1506 PQRDSyF a través del correo electrónico institucional [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto: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](http://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 tercer trimestre de 2025, los ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés realizaron 6983 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 tercer 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

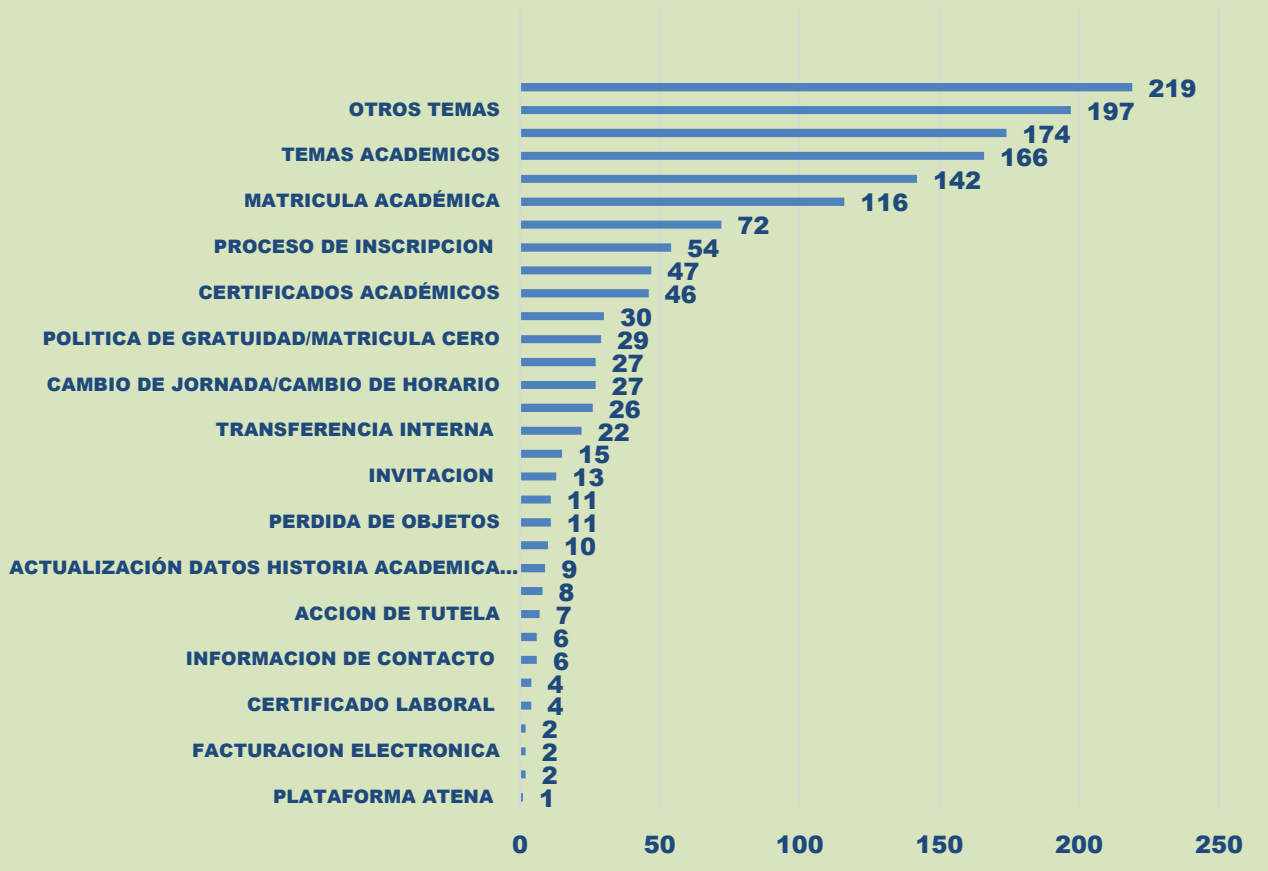
MATRICULA ACADÉMICA
MODALIDADES PROYECTO DE GRADO
MOVILIDAD ACADEMICA
OTROS TEMAS
PERDIDA DE OBJETOS
PLATAFORMA ATENA
PLATAFORMA EDUCACION VIRTUAL
POLITICA DE GRATUIDAD/MATRICULA CERO
PROCESO DE INSCRIPCION
PROCESO DOCUMENTOS DE GRADO
PROYECTO DE GRADO
PRUEBAS TYT
PUBLICACION OFERTA DE EMPLEO
READMISION 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 1.506 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

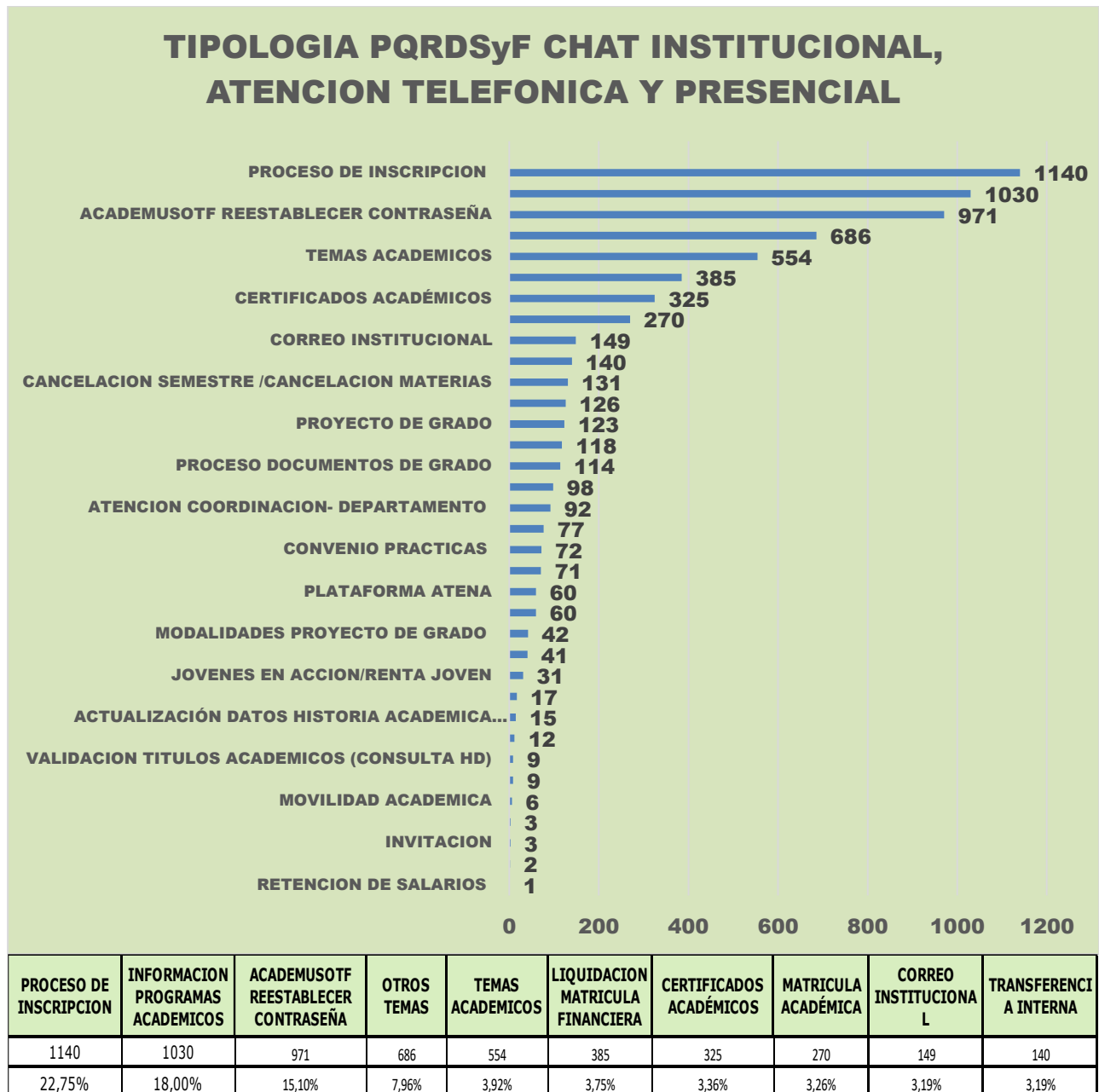


ACADEMUSOFT REESTABLECER CONTRASEÑA	OTROS TEMAS	ESTUDIANTE NUEVO	TEMAS ACADÉMICOS	CORREO INSTITUCIONAL	MATRICULA ACADÉMICA	LIQUIDACION MATRICULA FINANCIERA	PROCESO DE INSCRIPCION	VALIDACION TITULOS ACADÉMICOS	CERTIFICADOS ACADÉMICOS	CANCELACION SEMESTRE /CANCELACION MATERIAS
219	197	174	166	142	116	72	54	47	46	30
19,8%	14,5%	8,8%	7,8%	5,9%	5,2%	4,6%	3,5%	3,3%	2,9%	2,6%

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 19.8%. Le siguen otros temas, que representan un 14.5%; estudiante nuevo, con un 8.8%; temas académicos, con un 7.8%; correo institucional, con un 5.9% y matrícula académica, con un 5.2%. Además, se incluyen peticiones sobre liquidación de matrícula (4.6%), proceso de inscripción (3.5%), validación de títulos académicos (3.3%), certificados académicos (2.9%) y cancelación de semestre (2.6%). El restante 21.1% corresponde a otras tipificaciones.

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

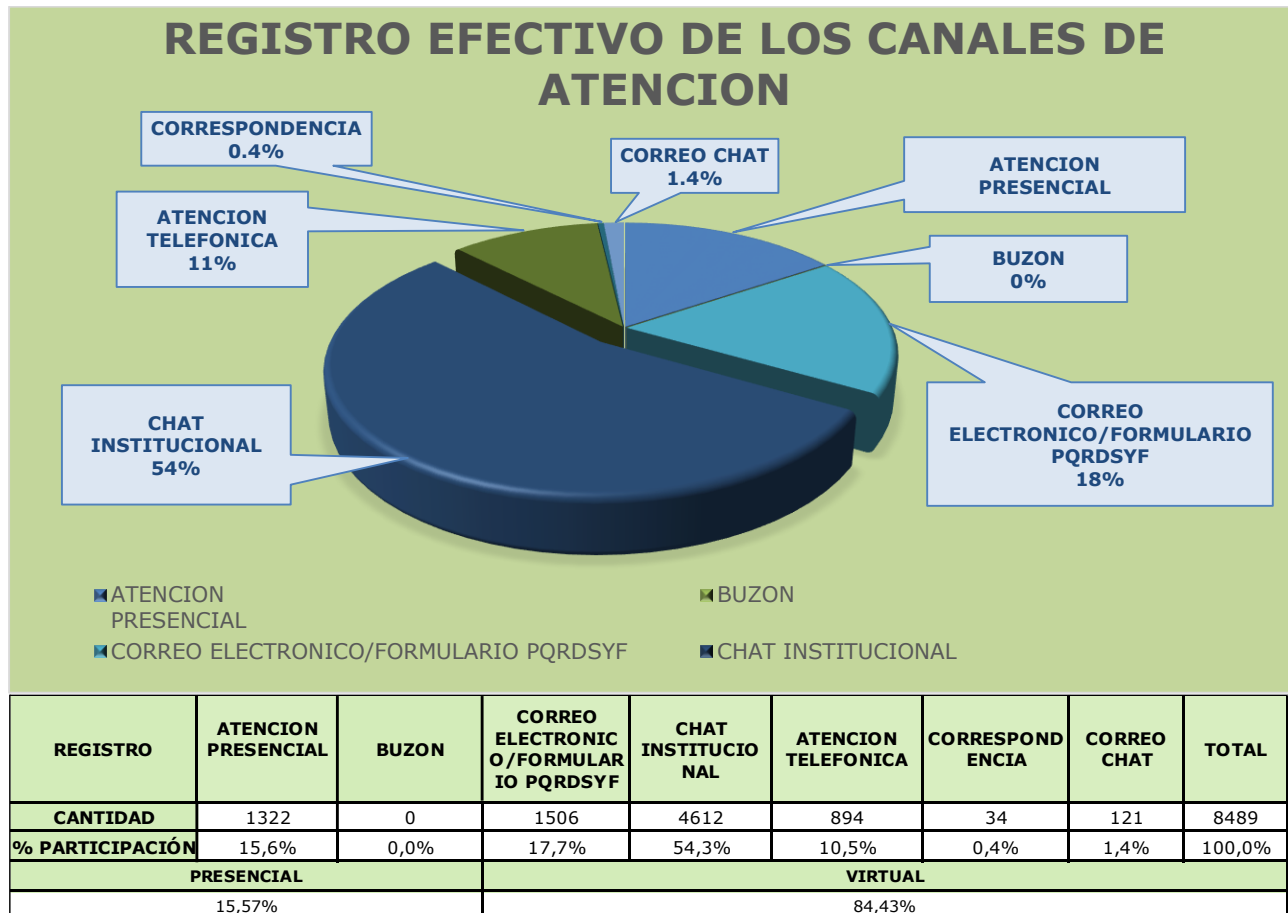
En el chat en línea institucional, el correo chat institucional, la atención telefónica y presencial, se observó que la solicitud de información sobre el proceso de inscripción fue el tema más recurrente entre los usuarios y/o grupos de interés.



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 22.75%. A continuación, se encuentran información de programas académicos con un 18% y

solicitudes de restablecimiento de contraseña de Academusoft, que representa un 15.10%. Otros temas suman un 6.2%, mientras que las solicitudes de temas académicos suman un 3.92%. También se liquidación de matrícula financiera (3.75%), certificados académicos (3.36%) matrícula académica (3.26%), correo institucional (3.19%) y transferencia interna (3.19%). Los temas restantes corresponden al 15.52% del total.

## 11. REGISTRO DE ATENCION EFECTIVA



Durante el tercer 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	950	63,08%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	111	7,37%
SECRETARIA GENERAL	75	4,98%
O.R.I.	65	4,32%
REPORTES FINANCIERA	45	2,99%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	34	2,26%
DIRECCION EDUCACION VIRTUAL	29	1,93%
RECURSOS INFORMATICOS	24	1,59%
DEVOLUCIONES	20	1,33%
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	16	1,06%
RECTORIA	13	0,86%
COORDINACION GESTION EMPRESARIAL/ADMINISTRACION DE EMPRESAS	12	0,80%
OFICINA JURIDICA	12	0,80%
COORDINACION CONTABILIDAD FINANCIERA	11	0,73%
DIRECCION DE INVESTIGACIONES	11	0,73%
EXTENSION INSTITUCIONAL	9	0,60%
COORDINACION DE MERCADEO Y MARKETING	8	0,53%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	7	0,46%
COORDINACION INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL	6	0,40%
GESTION DOCUMENTAL	6	0,40%
COORDINACION DEPORTIVA/ACTIVIDAD FISICA Y DEPORTE	4	0,27%
COORDINACION OPERACION Y MANTENIMIENTO ELECTROMECHANICO / ING ELECTROMECHANICA	4	0,27%
COORDINACION ING SISTEMAS /DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS	4	0,27%
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES	4	0,27%
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	4	0,27%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	3	0,20%
CAMPUS PIEDECUESTA	3	0,20%
COORDINACION MANEJOS AMBIENTALES	3	0,20%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS	2	0,13%
ICETEX	2	0,13%
CAMPUS BARRANCABERMEJA	1	0,07%
CAMPUS VELEZ	1	0,07%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0,07%
COORDINACION DISEÑO DE MODAS	1	0,07%
COORDINACION ELECTRICIDAD INDUSTRIAL/ING ELECTRICA	1	0,07%
COORDINACION LEVANTAMIENTOS TOPOGRAFICOS	1	0,07%
COORDINACION ELECTRONICA	1	0,07%
DIRECCION DE REGIONALIZACION	1	0,07%
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1	0,07%

En el proceso de elaboración del informe correspondiente al tercer trimestre de 2025, se registraron un total de 1506 PQRDSyF, recepcionadas a través de los canales institucionales habilitados: el correo electrónico [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co) y el formulario electrónico de radicación de PQRDSyF. Estas solicitudes fueron direccionadas a 39 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 63.08% 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	5711	81,78%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	311	4,45%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	25	0,36%
CAMPUS BARRANCABERMEJA	6	0,09%
CAMPUS PIEDECUESTA	11	0,16%
COORDINACION AGROINDUSTRIAL	3	0,04%
COORDINACION BANCA Y FINANZAS	2	0,03%
COORDINACION CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA	17	0,24%
COORDINACION DEPORTIVA/ACTIVIDAD FISICA Y DEPORTE	4	0,06%
COORDINACION ELECTRICIDAD INDUSTRIAL/ING ELECTRICA	3	0,04%
COORDINACION GESTION DE SISTEMA DE TELECOMUNICACIONES/ING TELECOMUNICACIONES	1	0,01%
COORDINACION GESTION EMPRESARIAL /ADMINISTRACION DE EMPRESAS	26	0,37%
COORDINACION LEVANTAMIENTOS TOPOGRAFICOS/ING EN TOPOGRAFIA	2	0,03%
COORDINACION MANEJO DE RECURSOS AMBIENTALES/ING AMBIENTAL	9	0,13%
COORDINACION MERCADEO/MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES	13	0,19%
COORDINACION OPERACION Y MATENIMIENTO ELECTROMECHANICO / ING ELECTROMECHANICA	7	0,10%
COORDINACION TECNOLOGIA ELECTRONICA/ ING ELECTRONICA	3	0,04%
CORDINACION DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS/ ING DE SISTEMAS	14	0,20%
CORDINACION INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL	16	0,23%
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES	7	0,10%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	8	0,11%
DIRECCION DE EDUCACION VIRTUAL Y TIC	119	1,70%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS	2	0,03%
DIRECCION DE INVESTIGACION Y EXTENSION	4	0,06%
DISEÑO DE MODAS Y TURISMO	5	0,07%
EXTENCION INSTITUCIONAL	11	0,16%
DIRECCION DE REGIONALIZACION	6	0,09%
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONOMICAS	4	0,06%
GESTION DOCUMENTAL	6	0,09%
ICETEX	4	0,06%
O. R. I.	172	2,46%
GRUPO DE PRENSA Y COMUNICACIONES	3	0,04%
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	7	0,10%
OFICINA JURIDICA	1	0,01%
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0,01%
RECTORIA	2	0,03%
RECURSOS INFORMATICOS	180	2,58%
SECRETARIA GENERAL	70	1,00%
VICERECTORIA ACADEMICA	2	0,03%
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	185	2,65%

En el marco de la elaboración del informe de PQRDSyF correspondiente al tercer trimestre de 2025, se consolidó un total de 6.983 registros ingresados a través de los canales institucionales habilitados: chat institucional, correo electrónico, atención presencial y atención telefónica. Estas solicitudes estuvieron dirigidas a 40 dependencias y/o grupos de trabajo. Del total reportado, el Grupo de Atención al Ciudadano gestionó el 81.78% de los requerimientos.

### **13. QUEJAS**

En este tercer 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
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	MALA ATENCION BRINDADA A UN USUARIO	1	100%
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>100%</b>

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

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

### **14. RECLAMOS**

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

### **15. SUGERENCIAS**

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

### **16. DENUNCIAS**

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

### **17. FELICITACIONES**

Para el tercer 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 tercer 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 tercer 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 tercer 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.

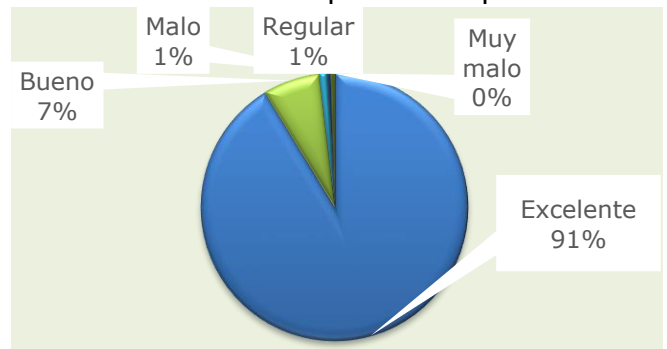
En total 219 usuarios diligenciaron la encuesta divididos de la siguiente manera:

POBLACION A LA QUE SE LE REALIZO LA ENCUESTA			
ESTUDIANTES	DOCENTES	FUNCIONARIOS	PUBLICO EN GENERAL
173	6	0	40

Obteniéndose los siguientes resultados:

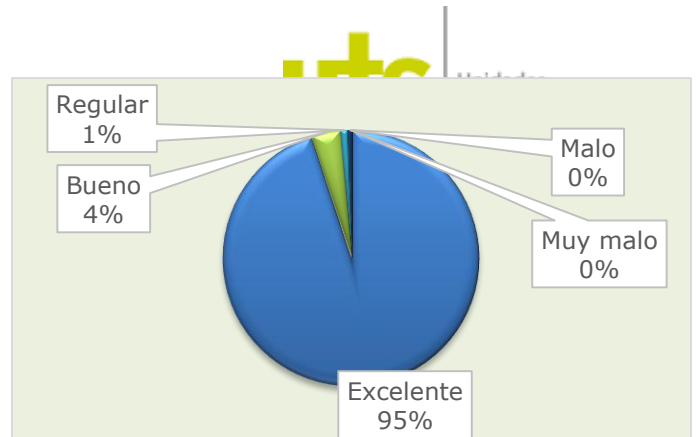
Para la pregunta 1. ¿Los servicios prestados por el personal de las Unidades Tecnológicas de Santander fueron?; con un 91 % de las respuestas califican Excelente los y un 7 % con Bueno para satisfacer con un 98% los servicios prestados por nuestro personal.

Excelente	200
Bueno	15
Regular	2
Malo	1
Muy malo	1



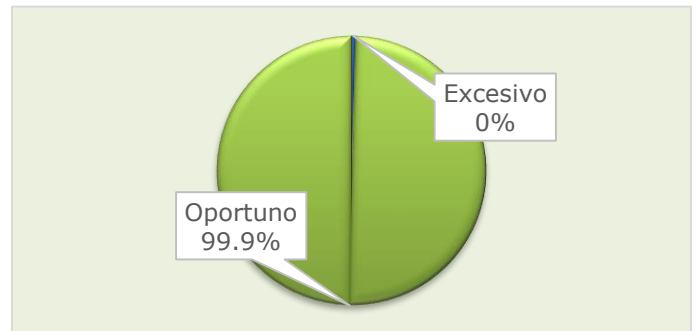
Para la pregunta 2. ¿La facilidad en el acceso a la información a través de las plataformas o canales virtuales, fue?; La facilidad al acceso a la información a través de nuestras plataformas o canales virtuales fue calificado por un 95% de los usuarios como Excelente y un 4% como Bueno para alcanzar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

Excelente	208
Bueno	8
Regular	2
Malo	1
Muy malo	0



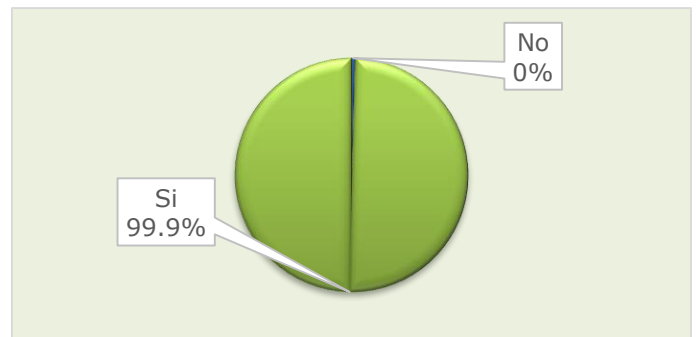
Para la pregunta 3. ¿Considera que el tiempo de espera para la atención a su solicitud fue?; En un 99.9% de los usuarios consideraron que el tiempo de espera fue Oportuno para dar solución a su petición o inquietud.

Excesivo	1
Oportuno	218



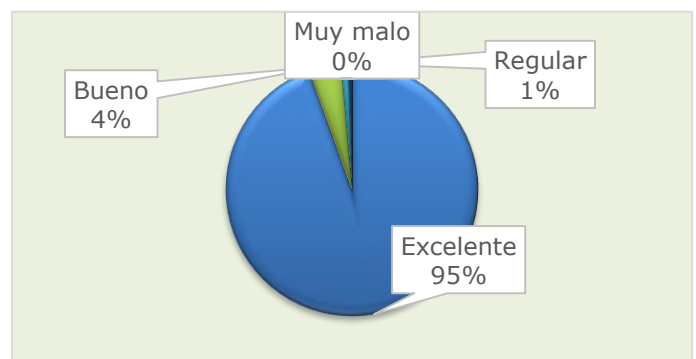
Para la pregunta 4. ¿La información suministrada por nuestro funcionario fue clara y despejó sus inquietudes?; El 99.9% de los usuarios considera que la información suministrada fue clara y despejó sus inquietudes.

No	1
Si	263



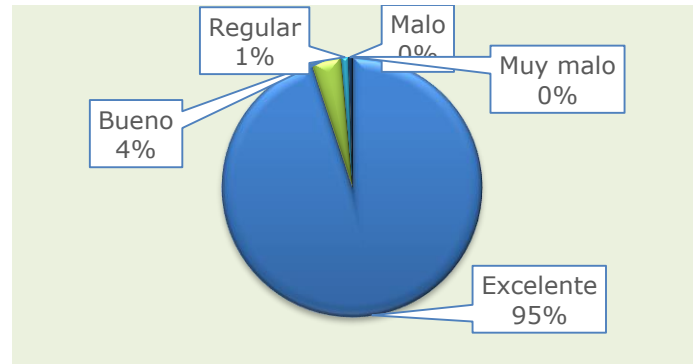
Para la pregunta 5. ¿Cómo califica la atención recibida por parte del funcionario?; los usuarios calificaron en 95 % Excelente y un 4% como Bueno alcanzado un 99% de satisfacción de la atención prestada por nuestros funcionarios fue Excelente.

Excelente	206
Bueno	9
Regular	2
Malo	1
Muy malo	0



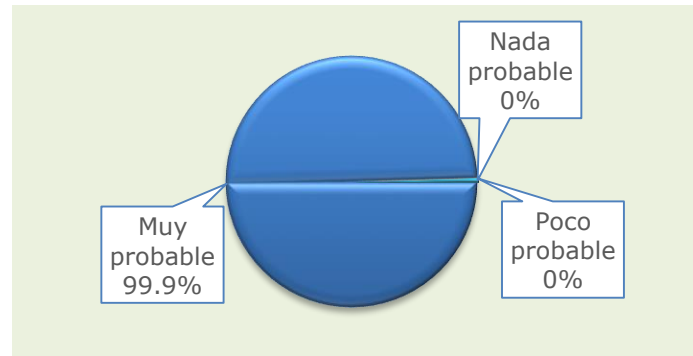
Para la pregunta 6. ¿Cómo califica el grado de cordialidad y respeto con que fue atendido? Los usuarios calificaron que el grado de cordialidad y respeto por parte de nuestros funcionarios un 95% Excelente y un 9% como Bueno lográndose un 99% de aceptación en el servicio.

Excelente	208
Bueno	8
Regular	2
Malo	1
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.

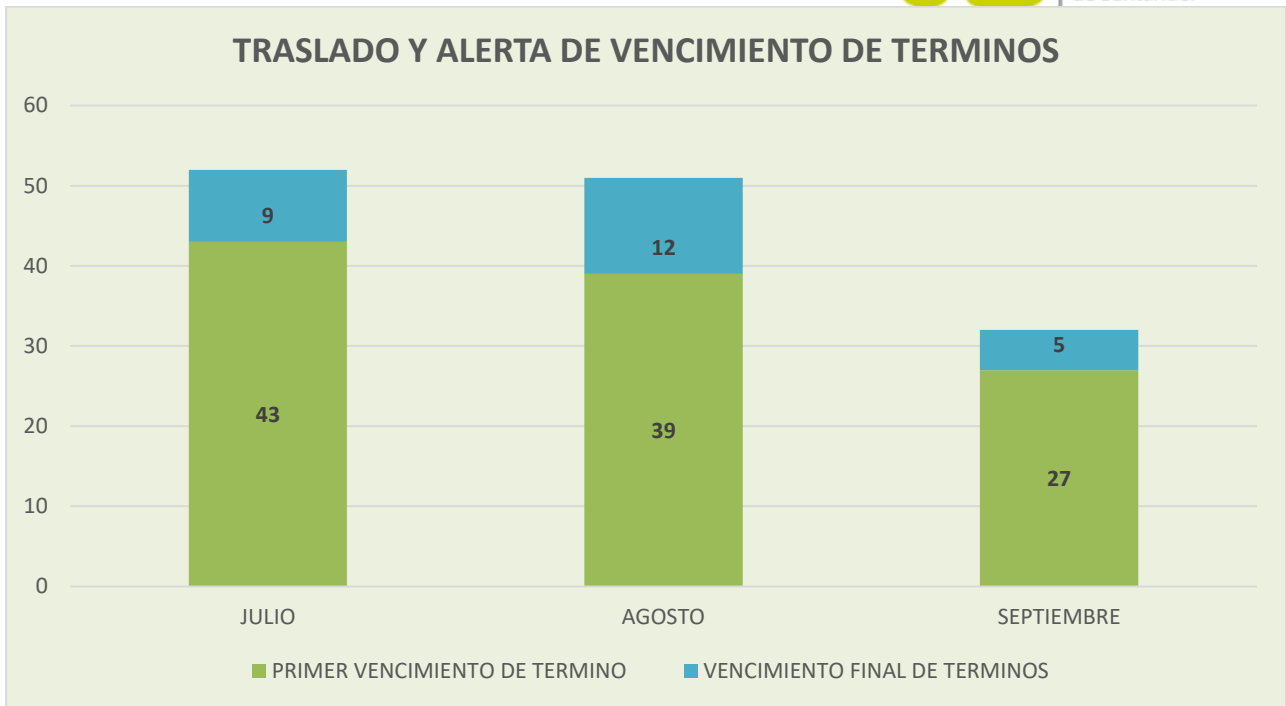
Muy probable	218
Poco probable	0
Nada probable	1



## 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](mailto: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 tercera instancia, se envía un tercer 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 tercer 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
JULIO	215	43	9
AGOSTO	149	39	12
SEPTIEMBRE	192	27	5
TOTAL	556	109	26

Durante el tercer trimestre, se generaron 109 avisos de vencimiento interno de términos a través de alertas manuales. El mes de julio registró la mayor actividad, con 43 mensajes de alerta enviados. Adicionalmente, se enviaron 26 avisos finales de vencimiento de términos a las dependencias que no habían respondido al tercer 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 tercer trimestre de 2025, no se registraron reportes de PQRDSyF sin respuesta.

## **22. RECOMENDACIONES.**

Se recomienda que todas las PQRDSyF recibidas a través de los correos institucionales de las dependencias y grupos de trabajo sean remitidas de

manera inmediata al Grupo de Atención al Ciudadano, utilizando el correo electrónico [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co). Esta acción permitirá asegurar su radicación oportuna, trazabilidad, asignación adecuada y control efectivo, en concordancia con los lineamientos establecidos por la institución.

Es fundamental que cada dependencia o grupo de trabajo adopte un procedimiento formal, documentado y estandarizado para la gestión de las PQRDSyF. Este procedimiento debe contemplar: La correcta clasificación de las solicitudes, de acuerdo con su tipología, la asignación eficiente de responsabilidades conforme a las competencias funcionales de cada área y la validación de que las respuestas emitidas sean claras, completas, coherentes y alineadas con los principios institucionales de atención al ciudadano.

Se sugiere reforzar la sensibilización del personal involucrado en la atención de PQRDSyF, destacando la importancia de brindar un servicio orientado a la calidad, la transparencia y la oportunidad. Es clave que todos los servidores públicos y colaboradores comprendan que cada solicitud representa una oportunidad para fortalecer la confianza de la ciudadanía y aportar a la generación de valor público en favor de la comunidad.

Elaboró:

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