

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER INFORME PQRSF OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO



Atendiendo a lo dispuesto en el Acuerdo 01-006 de Abril 7 de 2016 por el cual el Consejo Directivo de la Institución reglamenta el procedimiento Interno para la recepción y trámite de las **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES** presentadas ante las Unidades Tecnológicas de Santander, allego Informe Trimestral respecto de las mismas de conformidad con el Artículo Cuadragésimo Noveno y Acuerdo 01-043 de Septiembre 13 de 2006, adicionado y modificado por el Acuerdo No. 01 – 011, del 29 de Abril de 2008, remitidas por el Grupo de atención al ciudadano y PQRSyF encontradas en los buzones institucionales, tramitadas por esta Oficina correspondiente al periodo comprendido entre el **(1) de Abril de 2016 hasta el (20) de Junio del año en curso.**

Las Unidades Tecnológicas de Santander cuenta con el Grupo de Atención al ciudadano de conformidad al Artículo 6 literal II Resolución No. 02- 855 Diciembre 29 de 2015, encargado¹ de consolidar la información de todas las sedes de la Institución

¹ Presentar informes trimestrales a la profesional universitaria de la Oficina control Interno Disciplinario, sobre la cantidad de PQRSyF recibidas, tramites y respuesta, sobre los que se presenta mayor frecuencia y principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar los servicios que presta la institución, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

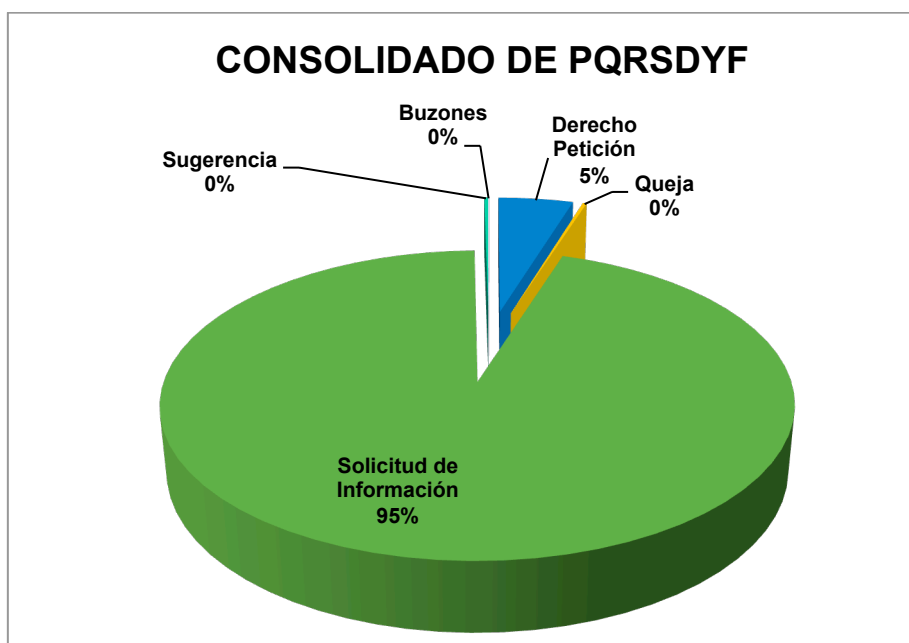
siendo remitida a la Oficina de Control Disciplinario para la elaboración del presente informe.

A. CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES EN LAS UTS:

El consolidado de las PQRSDyF recibidas por cada sede (Barrancabermeja, Vélez, Cúcuta, Piedecuesta y San Gil, además de las recibidas directamente por el Grupo de Atención al ciudadano pueden ser observadas en la siguiente tabla.

| RECIBIDAS | BUCARAMANGA | BARRANCABERMEJA | CUCUTA | PIEDECUESTA | SAN GIL | VELEZ | TOTAL |
|--------------------------|-------------|-----------------|--------|-------------|---------|-------|-------|
| Derecho Petición | 19 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 19 |
| Solicitud de Información | 38340 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 38340 |
| Queja | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Reclamo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sugerencia | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Denuncia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Felicitación | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Consulta | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Buzones | 7 | NA | NA | NA | | NA | 7 |

Del total de PQRSDyF recibidas la mayor frecuencia corresponde a solicitudes de información en cuanto al esclarecimiento de trámites en temas académicos como Oferta académica, convenios, homologación becas, inscripciones entre otros.



En cuanto a los Buzones **No** Aplica para las sedes de Barrancabermeja, Cúcuta, Piedecuesta, San Gil, Vélez en atención a que **No** obran buzones en sus instalaciones, situación que debe ser optimizada.

B. CANALES DE RECEPCION:

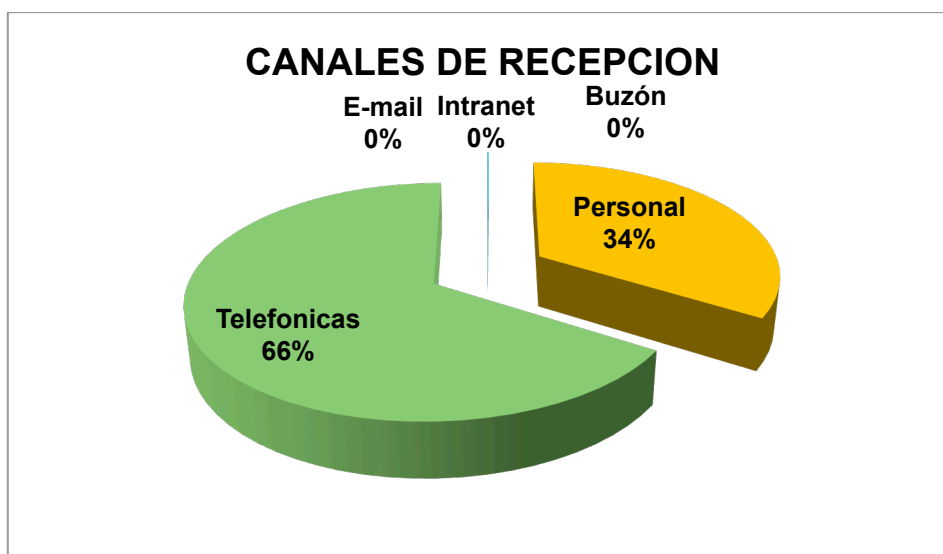
En las Unidades Tecnológicas de Santander el canal de recepción por el cual se evidencia mayor utilización fue por vía telefónica, del cual la institución cuenta con la línea 01800 que recepciono un promedio diario de 20 llamadas y por el conmutador UTS línea 6917700 Ext.1000 se recibieron en promedio 450 llamadas diarias, este medio facilito el acceso rápido desde cualquier sitio del país, destacándose temas de información sobre el proceso de matrículas e información sobre los diferentes programas académicos ofrecidos en la Institución, solicitados por el público en general, canal este de fácil acceso por el anonimato que ofrece y por el efectivo compromiso institucional de alta calidad en el servicio, del cual el usuario encontró una efectiva respuesta a su consulta.

Asimismo el segundo medio más utilizado por los usuarios fue presencialmente en la ventanilla Única de atención al ciudadano; donde diariamente se atendió un promedio de 240 usuarios de los cuales 84 personas correspondieron a docentes y estudiantes posibilitando con este canal una solución inmediata y eficaz a su solicitud, siendo los requerimientos más destacados asignación de clave y contraseña.

Por último el canal menos frecuente y utilizado fue los buzones en virtud que este es de acceso exclusivo de la comunidad Uteísta sede Bucaramanga, dado que no existen en las sedes de Barrancabermeja, Cúcuta, Piedecuesta, San Gil y Vélez buzones, actualmente se cuenta en Bucaramanga con cinco buzones en mal estado y de poca visibilidad del cual faltan ubicar más buzones en especial donde hay afluencia de público y prestación de servicio como son la biblioteca virtual, coordinaciones, consultorios (médico, odontológico, fisioterapia y psicología), al igual donde funcionan la mayor parte dependencias administrativas atendiendo a la nueva ubicación de todas estas dependencias por el cambio de instalaciones.

A continuación se presenta tabla que referencia el consolidado que contiene los canales de recepción de PQRSDyF que actualmente posee la Institución, es de aclarar que corresponde al trimestre y la información tomada fue la reportada por el Coordinador del Grupo de Atención al ciudadano desde el día Abril (01) de 2016 a la fecha de elaboración del presente informe (20) Junio de 2015 tomándose días hábiles en lo que respecta a las solicitudes personales y telefónicas.

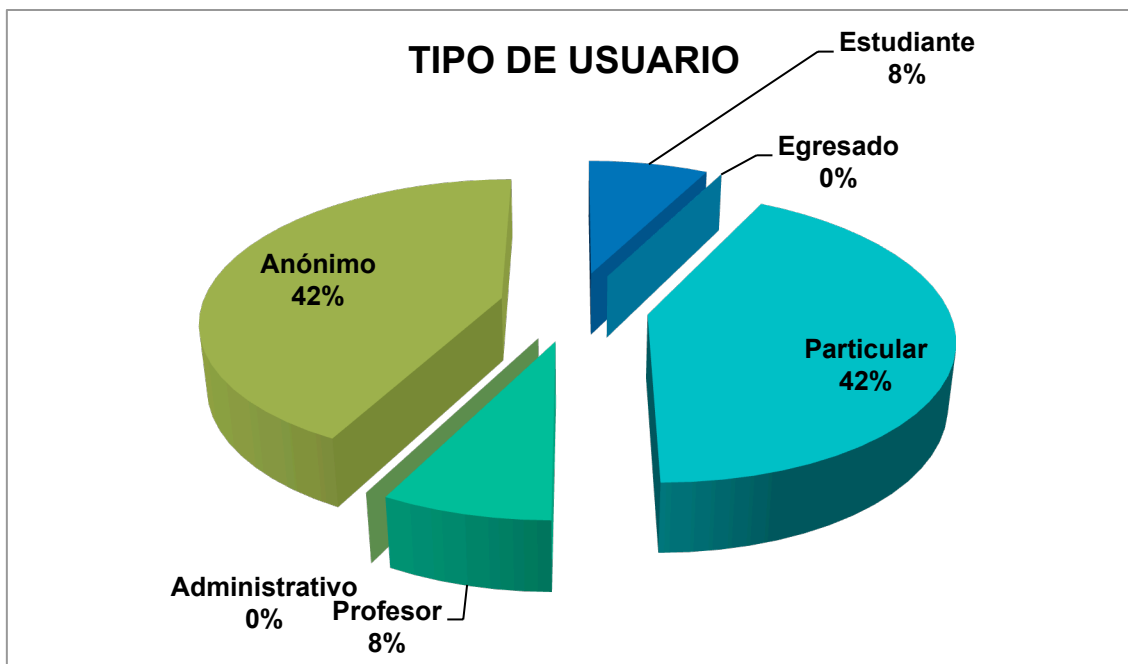
| CANAL | BUCARAMANGA | BARRANCABERMEJA | CUCUTA | PIEDECUESTA | SAN GIL | VELEZ | TOTAL |
|-------------|-------------|-----------------|--------|-------------|---------|-------|-------|
| INTRANET | 12 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 13 |
| BUZON | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| E-MAIL | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| PERSONAL | 12960 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12960 |
| TELEFONICAS | 25380 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 25380 |
| TOTAL | 41824 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 41824 |



C. TIPO DE USUARIO:

Como se puede observar en la tabla, la mayor cantidad de PQRSDyF registradas provienen de particulares y usuarios anónimos que reportan proporción casi similares interesados en pertenecer a las UTS y conocer sobre los programas académicos y procesos de matriculas; respecto a los estudiantes y profesores se presentó el mismo suceso pero la temática cambio en relación con la asignación de claves y contraseñas.

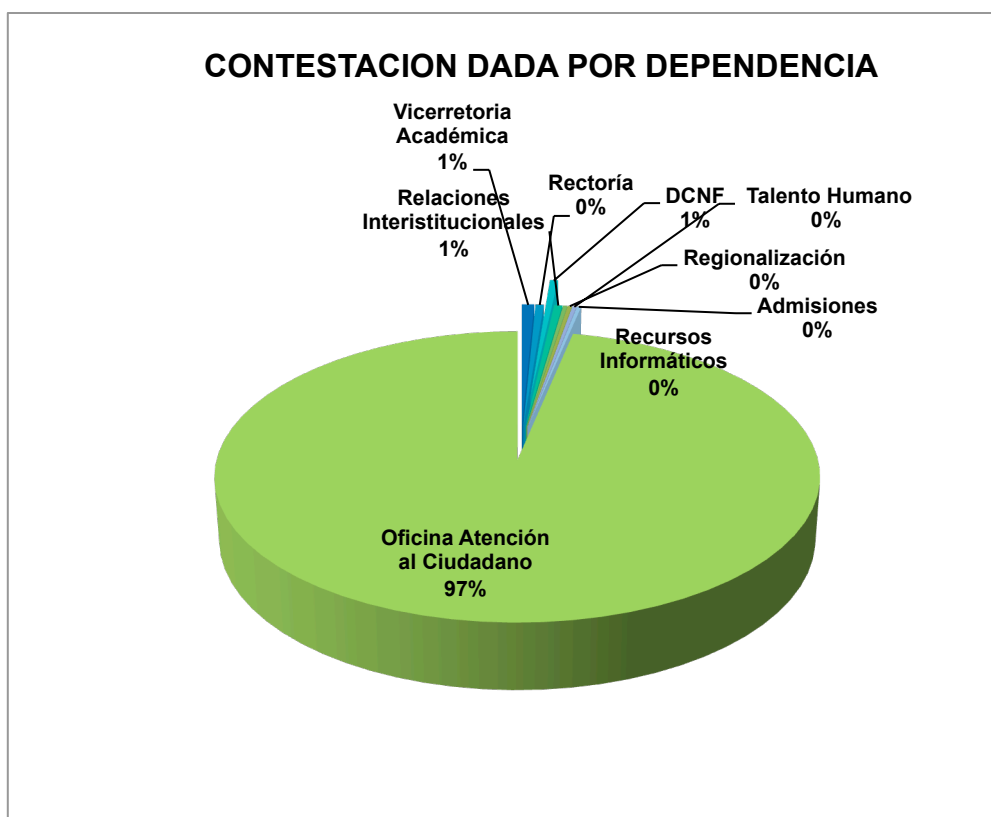
| USUARIO | INSTITUCION INCLUIDAS LAS REGIONALES |
|----------------|--------------------------------------|
| ESTUDIANTE | 2276 |
| EGRESADO | 4 |
| PARTICULAR | 12701 |
| PROFESOR | 2268 |
| ADMINISTRATIVO | 0 |
| ANONIMO | 12697 |
| TOTAL | 29946 |



D. CONTESTACIÓN DADA POR DEPENDENCIA:

La distribución de PQRS por dependencia que dieron respuesta, se adjunta en la tabla anexa y se registra la información remitida por el Grupo de Atención al ciudadano, la cual contiene toda la información que fue presentada, en el grafico se ordeno de mayor y menor volumen de acuerdo a la frecuencia de PQRSyF que fueron respondidas, solo se incluyeron las dependencias que dieron solución a las mismas.

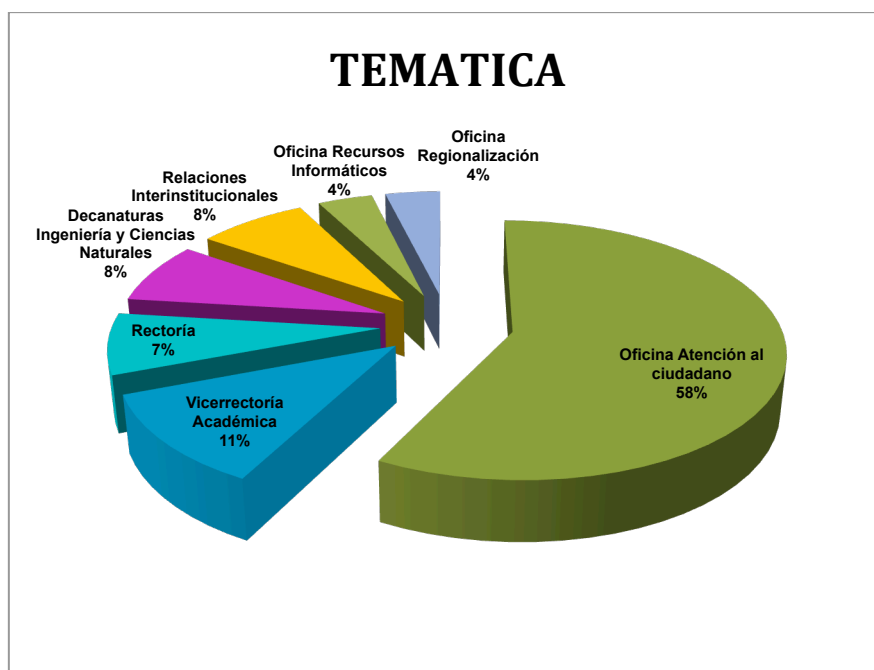
| DEPENDENCIAS | TOTAL |
|---|-------|
| Oficina Atención al ciudadano | 38355 |
| Vicerrectoría Académica | 3 |
| Rectoría | 2 |
| Decanaturas Ingeniería y Ciencias Naturales | 2 |
| Relaciones Interinstitucionales | 2 |
| Oficina Recursos Informáticos | 1 |
| Oficina Regionalización | 1 |
| Dirección de Talento Humano | 1 |
| Oficina Admisiones | 1 |



E. SOLICITUDES DE INFORMACION POR TEMATICA:

En este informe se ha incluido las solicitudes de Información con el fin de cumplir a cabalidad con el artículo 52 Decreto 103 de 2015, podemos ver el número de solicitudes que se presentaron en las sedes, como las directamente presentadas en la Oficina de atención al ciudadano.

| TEMAS | BUCARAMANGA | BARRANCABERMEJEA | CUCUTA | PIEDEQUETA | SAN GIL | VELEZ | TOTAL |
|---|-------------|------------------|--------|------------|---------|-------|-------|
| Oferta Académica y Procesos de matriculas | 25388 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 25388 |
| Convenios | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Procesos de Homologación | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Procesos Supletorios, nivelaciones y habilitaciones | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Becas | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Prestación de servicio Deficiente | | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Contraseñas y claves | 12960 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12960 |



F. PQRSDyF RECIBIDAS POR INTRANET, CORREO ELECTRONICO Y BUZONES:

A continuación se anexa tablas que contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones reportadas por la Oficina Atención al Ciudadano correspondiente al trimestre Abril, Mayo y Junio de 2016 recepcionadas en los canales de intranet y correo electrónico.

Y las encontradas en los buzones instituciones por la Jefe de la Oficina de Control Interno y la profesional Universitaria de la Oficina Control Disciplinario Interno de las Unidades Tecnológicas de Santander.

Tabla No. 1: PQRSDyF reportadas por la Oficina de Atención al Ciudadano en la Intranet.

Tabla No. 2: PQRSDyF reportadas por la Oficina de Atención al Ciudadano en el correo electrónico.

Tabla No. 3: PQRSDyF encontradas en los Buzones Institucionales por la Jefe de Control Interno y Profesional Universitaria de la Oficina Control Disciplinario Interno.

| INTRANET | ASUNTO | PETICIONARIO | FECHA RECEPCIÓN | NUMERO DE ACTA | TERMINO PARA RESOLVER | FECHA DE VENCIMIENTO | FECHA DE RESPUESTA | DEPENDENCIA RESPONSABLE | SINOPSIS | NUMERO DE OFICIO |
|----------|--|------------------------------|-----------------|-----------------------------------|-----------------------|----------------------|--------------------|-------------------------|---|------------------|
| RAD. | | | INSTITUCION | OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO. | | | | | RESPUESTA | |
| 16497 | <p>Bucaramanga, mayo 10 de 2016 Señores: UNIDADES TECNOLOGICAS DE SANTANDER E.S.D. ASUNTO. SOLICITUD DE ACTA DE GRADO DERECHO DE PETICIÓN DAVID ELIAS FARELO CONTRERAS mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi firma, por medio del presente escrito es mi intención hacer uso del legítimo derecho de petición, solicitando que usted me haga entrega de la los siguientes documentos: ANTECEDENTES: 1. Soy legítimo estudiante graduado de contaduría pública el día 18 de marzo del presente año. 2. Desde esa fecha he solicitado mi respectiva acta de grado, pero siempre me contestan con evasivas brindando información incompleta, lo que ha generado pérdida de tiempo. 3. La universidad no me ha brindado una solución inmediata, y el daño que me está generando es grande ya que no he podido iniciar el trámite de mi tarjeta profesional. SOLICITUD ESPECÍFICA: 1. Sírvase indicar las razones por las cuales no ha sido posible generar y entregar la respectiva acta. 2. Sírvase entregar una fecha de entrega. En caso de que este documento no pueda ser proporcionado, le</p> | DAVID ELIAS FARELO CONTRERAS | 10/05/2016 | 12/05/2016 | 15 DIAS HABILES | 31/05/2015 | 12/05/2016 | SECRETARÍA GENERAL | <p>Buen día, Me permito informarle que el proceso de entrega de acta de grado, para contadores públicos graduados el día 18 de marzo del año en curso, son directamente con la Secretaría General de la Institución, ubicada en el Séptimo piso del Edificio B; el estudiante se debe acercar a esta misma con el diploma para hacer el respectivo registro en el libro de graduados y que este sea firmado por el Secretario General. Solicito a Usted acercarse a esta dependencia y hacer el trámite en mención. Cualquier inquietud con gusto será atendida. Cordialmente, YENNY RUBIO ORTEGA Contratista 6917700 EXT 1309 Secretaría General UTS</p> | |

| | | | | | | | | | | |
|-------|--|----------------------|------------|------------|-----------------|------------|------------|---------------------------------|---|--|
| | <p>solicito que me sea informado por escrito. DIRECCIONES PARA NOTIFICACIONES Y DOMICILIO DE LAS PARTES: Farelo3101@hotmail.com om ClI 9ª # 23-04 Comuneros en la ciudad de Bucaramanga. Atentamente.</p> <hr/> <p>DAVID ELIAS FARELO CC: 91.526.388</p> | | | | | | | | | |
| 16496 | <p>1) deseo saber si la uts tiene convenio con eafys escuela de artes y administración. 2)quiero estudiar la contaduría publica semi-presencial solo el modulo 2016-2 y ya en el 2017 seguir asiéndola presencial AGRADEZCO SU INMEDIATA RESPUESTA</p> | Oscar Fabian caceres | 10/05/2016 | 12/05/2016 | 15 DIAS HABILES | 25/05/2016 | 13/05/2016 | RELACIONES INTERINSTITUCIONALES | <p>Señor</p> <p>Oscar Fabián Cáceres</p> <p>Ref. Respuesta PQR 16496</p> <p>De manera atenta, dentro del término legal y para dar respuesta a su solicitud vía correo electrónico identificado como derecho de petición nos permitimos informarle lo siguiente.</p> <p>1. Las Unidades Tecnológicas de Santander no tiene convenio vigente con la escuela de artes y administración EAFYS.</p> <p>2 Las Unidades Tecnológicas de Santander no cuenta con el programa de Contaduría Financiera Semipresencial.</p> <p>Damos por resuelta su solicitud, en los anteriores términos.</p> <p>Cordialmente,</p> <p>BERNARDO PATILLO MANSILLA</p> <p>Jefe Oficina Relaciones Interinstitucionales</p> | |

| | | | | | | | | | |
|-------|---|--------------------|------------|------------|----------------|------------|------------|------------------------|--|
| 16498 | <p>Cordial saludo, como egresado en la tecnología de Electricidad y telefonía me preocupa que todavía las unidades tecnológicas de Santander no halla podido ofrecer el ciclo universitario de la Ingeniería Eléctrica, en la actualidad soy ingeniero de control electrónico e instrumentación pero para ascender en la empresa en que trabajo y por la experiencia que tengo en la historia laboral, es necesario esa titulación. Este caso no solo se presenta para mi, hay otros 50 compañeros que viven la misma situación y han sido inclusive orientados a otras universidades como la de pamplona que les ofreció el ciclo profesional y al final no se pudo concretar. Todas estas personas viven en Bucaramanga por lo que las facilidades de asistir en la sede de esta misma ciudad ayuda a concretar esta meta para sus vidas profesionales. Las carreras como Electromecánica y Electrónica ya lo lograron porque no la Eléctrica que es un renglón que tiene salida en el mercado laboral y no es el mismo que la UIS por lo menos para los que le menciono que ya tienen un renglón en el cual ejercen.</p> | HUGO FERNANDO CRUZ | 18/05/2016 | 19/05/2016 | 15 DIAS HABLES | 01/05/2016 | 19/05/2016 | VICERECTORIA ACADÉMICA | <p>Buenas noches, señor Cruz.</p> <p>Con referencia a su preocupación manifestada a través del PQR, me permito informarle lo siguiente: Para las Unidades Tecnológicas de Santander, poder ofertar un programa académico, es necesario realizar un proceso que comienza con un estudio de pre-factibilidad y finaliza con el concepto del ministerio de educación nacional sobre el otorgamiento o no del registro calificado. La institución en sus consejos de facultad y académico, analiza constantemente sobre la apertura de nuevas ofertas académicas, teniendo como referencia los parámetros del ministerio de educación nacional. Hasta el año pasado solicitudes de apertura del nivel universitario para el programa de electricidad, se habían descartados por estos estamentos. A finales del año pasado se retomó el tema y se dio la instrucción a la Decanatura de ciencias naturales e ingenierías y a la coordinación del programa de electricidad, de realizar un análisis sustentado de la viabilidad de la apertura de este programa, este proceso está en curso. De considerarse viable por la facultad, se comenzara entonces con los procesos internos de elaboración de documentos y presentar la solicitud de aprobación al consejo directivo. Para luego comenzar los trámites ante el ministerio de educación. Debido a lo anterior, es necesario que cada proceso transcurra en los tiempos establecidos y si finalizan con un registro calificado aprobado, le estaremos comunicando a la comunidad académica y especialmente a nuestros egresados.</p> <p>Atentamente,</p> <p>Cordialmente,</p> <p>ALBERTO SERRANO A. Vicerrector Académico UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER</p> |
|-------|---|--------------------|------------|------------|----------------|------------|------------|------------------------|--|

| | | | | | | | | | |
|-------|--|-----------------------------------|------------|------------|-----------------|------------|------------|--|---|
| 16499 | <p>Buena Noche señores, que pena utilizar este medio, pero agradezco a ustedes meden razón de la habilitación de la plataforma para tener acceso a la revisión de mis notas del segundo seguimiento... Es la hora y no las he visto.. Sale una imagen de que el servicio será reestablecido el 15 de mayo a las 7;pm y pues es la fecha y nada, sería bueno tener información de esto para no vernos perjudicados en cuanto algún reclamo de errores en el ingreso de nota del segundo seguimiento. agradezco a usted su atención prestada. cordialmente, ANA KARINA BETANCURH HENAO Estudiante de Gestión Empresarial V Semestre (Sede Barrancabermeja)</p> | <p>Ana Karina Betancourt Heno</p> | 18/05/2016 | 19/05/2016 | 15 DIAS HABILES | 01/05/2016 | 19/05/2016 | <p>OFICINA DE RECURSOS INFORMATICOS</p> | <p>Buena tarde Ana Karina:</p> <p>La plataforma académica estuvo en mantenimiento los días 14 y 15 de mayo del presente año; pero en este momento todo se encuentra en perfecto funcionamiento, si al intentar ingresar al portal persiste el mensaje de reparación debes oprimir la tecla F5 esto con el fin de que el navegador refresque los datos y puedas ingresar.</p> |
| 16500 | <p>Buenas noche quisiera saber que requisitos necesito para ingresara a estudiar topografía que horario hay que costo tiene la matrícula y semestre como se adquieren las becas. espero prontas noticias muchas gracias atte, paolazuley julio m</p> | <p>Paola zullej Julio Mercado</p> | 20/05/2016 | 23/05/2016 | 15 Dias hábiles | 03/06/2016 | 23/05/2016 | <p>Oficina Atención al ciudadano</p> | <p>Buen día Paola, el proceso de inscripción ya está abierto, debes realizar los siguientes pasos : 1)debe realizar la inscripción en línea en la página www.uts.edu.co 2) original prueba de icfes 3) fotocopia del documento de identidad al 150 4)fotocopia del diploma o acta de grado de bachiller 5)consignación original de la inscripción por valor de 120.622(la cual se descarga en la página web en estudiantes-portal académico-descargar otros pagos, se diligencia todos los campos y se pone educación formal) 6)foto tamaño 3*4 luego de haber realizado el proceso de inscripción en línea trae todos los documentos incluido el pago de la inscripción a la oficina de admisiones primer piso edificio B Los horarios se cuadran directamente en la coordinación de topografía, tu puedes llamar al 617700 ext. 1203-1204</p> |

| | | | | | | | | | | |
|-------|--|---------------------------------------|-------------------|-------------------|------------------------|-------------------|-------------------|---|--|--|
| 16002 | <p>Hola buenas noches soy egresado de la universidad con la carrera de operación y mantenimiento electromecánico con plataforma Academusoft, quisiera preguntarles si puedo homologar materias para hacer la carrera profesional de electrónica muchas gracias a su atención prestada y espero sus respuestas</p> | <p>Ronald Fernando Mantilla Gomez</p> | <p>23/05/2016</p> | <p>24/05/2016</p> | <p>15 Dias hábiles</p> | <p>06/06/2016</p> | <p>24/05/2016</p> | <p>Oficina atención al ciudadano</p> | <p>Buen día Ronald Fernando Mantilla Gómez la homologación si la puedes hacer desde ya, debes realizar los siguientes pasos:</p> <p>1) se debe diligenciar el formato RDC-39 (formato de homologación), lo encuentras en la fotocopiadora de la universidad</p> <p>2)se debe realizar por la pagina la homologación interna(ya se puede realizar)</p> <p>3) se debe inscribir como nuevo, hacer el pago , al igual que le pago de la homologación luego de realizar los pasos se lleva el formato RDC-39 a la coordinación de electrónica, los números de la coordinación son:</p> <p>6917700 ext 1120/1121 Cordialmente Oficina de Atención al Ciudadano</p> | |
| 16503 | <p>Por favor con Urgencia darme una respuesta a esta pregunta 1 - Estudie en la UIS , y aprobé unas materias que deseo homologarlas en la UTS, materias como Calculo 1 Algebra Lineal 1, Física 1 etc. Estas materias las aprobé en el año 2010, quiero saber si para el primer semestre del año 2017, ¿ se me pueden homologar estas materias? 2- Estudie en el SENA, Tecnología en Electromecánica, y aprobé unos contenidos en INGLES, y otras COMPETENCIAS ¿existe algún convenio de homologación con el SENA ? 3- ¿existe convenio de HOMOLOGACION con la universidad abierta y a distancia UNAD?</p> | <p>German Cala Gutierrez</p> | <p>24/05/2016</p> | <p>25/05/2016</p> | <p>15 Dias hábiles</p> | <p>06/06/2016</p> | <p>25/05/2016</p> | <p>Oficina atención al ciudadano</p> | <p>Buen día Señor German Cala Guitares en respuesta a su solicitud,</p> <p>1) Estudie en la UIS , y aprobé unas materias que deseo homologarlas en la UTS, materias como Calculo 1 Algebra Lineal 1, Física 1 etc. Estas materias las aprobé en el año 2010, quiero saber si para el primer semestre del año 2017, ¿ se me pueden homologar estas materias?</p> <p>Respuesta: la homologación de las materias la puedes realizar sin ningún problema, se debe traer los siguientes documentos:</p> <p>*Certificado de Notas *Contenidos Programáticos *Debe realizar la transferencia externa que e hacer en la página web www.uts.edu.co/ estudiantes / portal académico/ transferencia externa</p> <p>Puedes averiguar mas de este proceso de homologación llamando al número 6917700 ext. 1000 o directamente al a coordinación que desea homologar.</p> | |

| | | | | | | | | | |
|-------|---|---------------|------------|------------|-----------------|------------|------------|---|--|
| | | | | | | | | <p>2) Estudie en el SENA, Tecnología en Electromecánica, y aprobé unos contenidos en INGLES, y otras COMPETENCIAS ¿existe algún convenio de homologación con el SENA ?</p> <p>3- ¿existe convenio de HOMOLOGACION con la universidad abierta y a distancia UNAD?</p> <p>Respuesta: el único convenio de Homologación con el Sena es contabilidad, convenios con otras universidades es que Usted mismo se acerques a la universidad que te interesa y ellos deciden si te realizan homologación</p> <p>Esperamos que sus preguntas fueran resueltas.</p> <p>Cordialmente</p> <p>Oficina de Atención al Ciudadano</p> | |
| 16504 | <p>Mi petición, queja o reclamo, es la inconformidad que se da con respecto a la información en la página web ya que no encuentro información de como funciona los ni-velatorios y como es el proceso de la habilitación (como se califica, quienes pueden realizar estas habitaciones, que porcentaje se maneja, etc), quedo atenta a una pronta respuesta, agradezco la atención prestada</p> | Liliana Rojas | 24/05/2016 | 25/05/2016 | 15 Dias hábiles | 06/06/2016 | 25/05/2016 | <p>Buen día Liliana María Rojas en respuesta a su solicitud, el proceso de nivelatorios y habilitaciones se manejan igual que el proceso de supletorios, estos se manejan directamente en la coordinación de su programa académico.</p> <p>la invitamos a que se acerque a su respectiva Coordinación para que tenga más claridad de este proceso.</p> <p>Adjunto link del directorio de la Institución.</p> <p>http://uts.edu.co/portal/files/DIRECTORIO%20TELEFONICO%2013-05-2016.pdf</p> <p>Cordialmente</p> <p>Oficina de Atención al Ciudadano</p> | |

| | | | | | | | | | |
|-------|---|----------------------------------|------------|------------|--------------------|------------|------------|--|--|
| 16505 | BECAS. | Maria | 01/06/2016 | 02/06/2016 | 15 Dias habiles | 24/06/2016 | 25/05/2016 | Oficina atencion al ciudadano | Buena tarde María la institución beca a los estudiantes destacados a partir del tercer (3) semestre con un promedio de 4.0, hasta el momento son las únicas becas propias por parte de las Unidades Tecnológicas de Santander. si quiere ampliar esta información se puede comunicar al número 6917700 ext. 1000 cordialmente Oficina de Atencion al Ciudadano |
| 16506 | buen día quisiera su amable colaboración con la información acerca del proceso para presentar supletorio ya que requiero de este debido a cuestiones personales y no conozco acerca del proceso para realizarlo | Joan Gabriel Rueda Diaz | 02/06/2016 | 02/06/2016 | 15 Dias habiles | 24/06/2016 | 02/06/2016 | Oficina atencion al ciudadano | |

| | | | | | | | | | | |
|-------|--|---------------------------------|------------|------------|-----------------|------------|------------|--------------------------------------|--|--|
| 16507 | Buenos días; Lo que pasa es que yo pague y lleve el desprendible con la fotocopia de mi cédula a la coordinación para la inscripción del examen saber tyt y ahora estoy revisando la pagina de las citaciones de la prueba tyt y no me aparece la citación; quisiera saber que debo hacer. | Mayra Alejandra Restrepo Jaimes | 04/06/2016 | 07/06/2016 | 15 Dias hábiles | 28/06/2016 | 07/06/2016 | Oficina atencion al ciudadano | Buen día Mayra Alejandra Restrepo Jaimes con respecto a tu inquietud con el examen saber TyT, como se hizo directamente en tu coordinación se debe acercar a esta en el horario de 8:00 am a 12 pm y de 4:00 pm a 7:00 pm, también puede consultar llamando directamente a su coordinación. adjunto directorio de la institución.cordialmente Oficina de Atención al Ciudadano.http://uts.edu.co/portal/files/DIRECTORIO%20TELEFONICO%2025-05-2016.pdfDIRECTORIO TELEFONICO IP - uts.edu.couts.edu.codirectorio telefonico ip unidades tecnológicas de Santander conmutador pbx: 6917700 fax: 6917691 portería ext. 2110 línea gratuita: 018000 940203 Coordinadamente | |
| 16508 | En la uts San Gil existe un desorden total por parte del coordinador y coordinadores de área en especial el de contabilidad. Deben poner gente más diligente para este caso. Esta universidad se está acabando en San Gil | AURORA MANCILLA | 07/06/2016 | 07/06/2016 | 15 Dias hábiles | 21/06/2016 | 13/06/2016 | Oficina de regionalización | Respetado quejoso(a) Atendiendo a su queja dirigida a la oficina de atención al ciudadano sobre una situación en la sede regional de San Gil, me permito solicitarle ampliación sobre dicha queja con el fin de dar respuesta completa. Agradezco sea dirigida al correo de la dirección de regionalización. Cordialmente, EDUARDO SANMIGUEL M Dirección Regionalización | |

| | | | | | | | | | |
|-------|---|------|------------|------------|--------------------|------------|----------------|---|---|
| 16509 | <p>Buenos días, me podrían indicar como acceder al plan de becas de uts , ya pregunte en la alcaldia y me informan que me dirija a ustedes. Vengo de dos semestres de otra universidad (la cual no tiene becas con mas del valor 1/4 del valor del semestre):Mis recursos en este momento son escasos y por eso deseo averiguar como poder obtener una beca con ustedes, para continuar con mi sueño de crecer profesionalmente. Muchas Gracias</p> | Ruth | 09/06/2016 | 09/06/2016 | 15 Dias habiles | 23/06/2016 | 09/06/ 2016 | <p>RELACION ES INTERINST TUCIONA LES</p> | <p>17-136 Bucaramanga 9 de Junio de 2016 Señora Ruth</p> <p>Ref. Respuesta PQR 16509</p> <p>De manera atenta, dentro del término legal y para dar respuesta a su solicitud vía correo electrónico identificado como derecho de petición nos permitimos informarle lo siguiente:</p> <p>1. De acuerdo a las becas o subsidios, existen dos procedimientos en el cual se pueden acceder a dichos beneficios:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Uno de estos es mediante convenios suscritos en los diferentes entes públicos (Alcaldías), en el cual dicha entidad aporta un porcentaje las UTS aporta otro porcentaje de igual forma el estudiante, pero estos recursos o beneficios son gestionados directamente por la alcaldía en el cual ellos suministran los listados de los alumnos que sean beneficiados con este subsidio o beca, ya que la institución solo se limita a aplicar dichos porcentajes estipulados en el convenio. · Otra de las modalidades, son aquellas becas o subsidios que ofrece la institución por promedio académico o excelencia deportiva, el cual está estipulado en el Reglamento de becas y auxilias, y lo puede consultar en la página de las UTS. <p>Damos por resuelta su solicitud, en los anteriores términos.</p> <p>Cordialmente,</p> <p>BERNARDO PATIÑO MANSILLA Jefe Oficina Relaciones Interinstitucionales</p> |
|-------|---|------|------------|------------|--------------------|------------|----------------|---|---|

| | | | | | | | | | |
|-------|--|----------------|------------|------------|-----------------|------------|------------|-------------------------------|--|
| 16510 | aludos Me encuentro interesado en enviar mi Hoja de Vida a esta institución. Soy Ingeniero Electrónico (Magíster). Me podrían ayudar a que numero e-mail me puedo contactar para esta cuestión. gracias por su atención. | Camilo Moncada | 09/06/2016 | 09/06/2016 | 15 Dias habiles | 23/06/2016 | 09/06/2016 | Oficina Talento humano | Buenas tardes, para la contratación docente la convocatoria se abre a finales del mes de septiembre por la pagina de las unidades para el año entrante, si desea traer la hoja de vida la puede dejar en vicerrectoría académica o en la faculta que convenga apropiada en este caso la Facultad de Ciencias Naturales e Ingenierías. Atentamente, Dirección Administrativa de Talento Humano. |
|-------|--|----------------|------------|------------|-----------------|------------|------------|-------------------------------|--|

| CORREO ELECTRONICO | ASUNTO | PETICIONARIO | FECHA RECEPCIÓN | FECHA DE RECEPCIÓN OFICINA Atención al Ciudadano | TERMINO PARA RESOLVER | FECHA DE VENCIMIENTO | Fecha de Respuesta | DEPENDENCIA RESPONSABLE | SINOPSIS | Nº Oficio |
|--------------------|---|--------------------|-----------------|---|-----------------------|----------------------|--------------------|----------------------------------|---|-----------|
| RAD. | | | INSTITUCIÓN. | INSTITUCIÓN. | | | | | RESPUESTA | |
| 1 | <p>Buenos días</p> <p>Mi nombre es edwinalveiro cañas Villamizar y me gustaría estudiar electricidad en UTS, mi pregunta es si puedo obtener el título de ingeniero, me gustaría estudiar en Cúcuta</p> <p>agradezco que me envíen Información de la carrera.</p> | ALVEIRO VILLAMIZAR | 23/05/2016 | 23/05/2016 | 15 DIAS HABLES | 06/06/2016 | 23/05/2016 | OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO | <p>Buena Tarde Señor Alveiro Villamizar para poder ingresar a estudiar electricidad primero ingresas haciendo un técnico profesional en instalación de redes eléctricas el cual tiene una duración de 4 semestres (2 años), luego de esto pasas al ciclo tecnológico, en tecnología en electricidad , por el momento las UTS no cuenta con la Ingeniería.</p> <p>para más información este es link de la pagina con los programas académicos: http://uts.edu.co/portal/views/programasbuscador.php?id=61&sede=1&key=1689fe478e6a569afd55d046e31e1ae3</p> <p>y los números de la regional de cúcuta :</p> <p>Contacto Cúcuta Sede Principal: Colegio INEM Calle 4N #11E-121 Barrio Guaimaral - Cúcuta - Norte de Santander E-mail: cucuta@correo.uts.edu.co Tel: (5)5750455 Horario de Atención: Lunes a viernes de 7:30 am a 11:30 am - de 2:00pm a 6:00 pm Cordialmente Oficina de Atención Al ciudadano</p> | |

| | | | | | | | | | | |
|---|--|-------------------|------------|------------|--------------------|------------|------------|-----------------|--|--|
| 2 | <p>uenas tardes, señores</p> <p>engo un problema yo soy extranjera y voy a estudiar en la institución</p> <p>sde el otro año; pero is pruebas ICFES aquí en venezuela</p> <p>cuando yo Sali de bachiller</p> <p>ran OPSU esas no me rven, o como registró eso en la pagina</p> | NATASHA HOSTIA | 25/05/2016 | 25/05/2016 | 15 DIAS HABILES | 08/06/2016 | 25/05/2016 | ADMINSION ES | <p>Buena Tarde:</p> <p>Según resolución 00085 de 2015 del ICFES que contiene los exámenes similares al ICFES Saber 11° presentados en el exterior, a los cuales se les ha reconocido validez para ingresar a programas de Educación Superior en Colombia, se encuentra la prueba de Aptitud Académica PAA emitida por el Consejo Nacional de Universidades (CNU) y la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU) de Venezuela.</p> <p>Por lo anteriormente expuesto su examen es válido para realizar sus estudios en Colombia.</p> <p>En lo referente al registro en el sistema académico Academusoft para el proceso de inscripción, escoja la opción OTRO y registre el número correspondiente a su prueba.</p> <p>Cordialmente,</p> <p>Ing. María Eugenia Carvajal Gamarra Jefe Admisiones, Registro y Control</p> | |
|---|--|-------------------|------------|------------|--------------------|------------|------------|-----------------|--|--|

| | | | | | | | | | | |
|---|---|--|-------------------|-------------------|------------------------------------|-------------------|-------------------|--|---|--|
| 3 | <p>Hola y buen día. Me cuento interesado en la tecnología en contabilidad financiera desearía saber el costo de la carrera, las fuentes de financiación y una pregunta importante ¿qué posibilidades la carrera contaduría pública la ofertan desde su institución?</p> <p>Gracias</p> <p>Atentamente</p> <p>Ferney Gamboa</p> <p>Hola y buen día. Me cuento interesado en la tecnología en contabilidad financiera desearía saber el costo de la carrera, las fuentes de financiación y una pregunta importante ¿qué posibilidades la carrera contaduría pública la ofertan desde su institución?</p> <p>Gracias</p> <p>Atentamente</p> <p>Ferney Gamboa 3178786377</p> | <p>FERNEY ALEXANDER GAMBOA SUAREZ</p> | <p>26/05/2016</p> | <p>27/05/2016</p> | <p>15 DIAS HABLES</p> | <p>16/05/2016</p> | <p>27/05/2016</p> | <p>OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO</p> | <p>Buena Tarde todas las tecnologías tienen un costo de 1.005.186, en cuanto a las fuentes de financiación te puedes acercar al primer piso del edificio B en la oficina de financiera primer piso con el doctor miguel arias 6917700 ext. 2114.</p> <p>por ultimo efectivamente luego de realizar la tecnología en contabilidad financiera pasaría al siglo profesional en contaduría pública.</p> <p>Cordialmente Oficina de Atención al Ciudadano.</p> | |
|---|---|--|-------------------|-------------------|------------------------------------|-------------------|-------------------|--|---|--|

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---------------|------------|------------|----------------|------------|------------|----------------------------------|--|--|
| 4 | <p>Buenas tardes soy tecnóloga en Mercadeo y me gradué con ustedes quisiera seguir estudiando pero ahora quiero terminar la carrera profesional pero en la Administración de Empresas que materias me tienen en cuenta o me tocaría empezar de cero Mil gracias</p> | Susana Zarate | 08/06/2016 | 09/06/2016 | 15 DIAS HABLES | 22/06/2016 | 09/06/2016 | OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO | <p>Buena Tarde Susana Zarate, para realizar la homologación no puede ingresar directamente a a la carrera profesional de administración de empresas, se debe homologar con la tecnología gestión empresarial, esta homologación de materias se realiza directamente en la coordinación de gestión empresarial, ellos se encuentran atendiendo en el horario de 4 pm a 8 pm, para mayor información se puede comunicar al número 6917700 ext. 1000 o la de la coordinación ext. 1326/1325.</p> <p>Coordialmente</p> <p>Oficina de Atencion al Ciudadano</p> | |
| 5 | <p>Buenas tardes, me gustaría saber que precio tiene el diplomado en Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Agradezco su pronta respuesta, Tania Lisbeth Pico Guerrero Química Ambiental</p> | TANIA PICO | 10/06/2016 | 13/06/2016 | 15 DIAS HABLES | 01/07/2016 | 14/06/2016 | OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO | <p>Buena tarde Tania Pico, el Diplomado en Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, toda la información relacionada la puedes encontrar en la oficina de Proyección social, al número telefónico 6917700 ext. 1225 / 1224 / en horario de oficina.</p> | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|--------------------|------------|------------|--------------------|------------|------------|---|--|--|
| 6 | <p>Hola buen día,</p> <p>mi nombre es Yelitza Cáceres Villamizar y tengo un inconveniente por motivos quizás de cancelación del semestre pasado por motivos de trabajo, quería descargar la liquidación correctamente del portal pero no presenté ningún documento, no se confirma el pago ni tampoco me deja seguir la liquidación. quisiera saber en ese caso como puedo seguir mi liquidación para hacer el pago.</p> <p>Gracias estare atenta</p> | YELITZA CACERES | 13/06/2016 | 13/06/2016 | 15 DIAS HABILES | 01/07/2016 | 13/06/2016 | OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO | <p>Buen día Yelitza Cáceres para poder descargar nuevamente el recibo de tu liquidación debe hablar en la coordinación, ellas están manejando un horario de 4 pm a 7 pm , adjunto directorio de la institución para que se comunique o se acerque directamente</p> <p>cordialmente Oficina de Atención al Ciudadano</p> <p>http://uts.edu.co/portal/files/DIRECTORIO%20TELEFONICO%205-05-2016.pdf</p> | |
| 7 | <p>Sres, buenos días.</p> <p>mi nombre es Emerson Rojas, soy un orgulloso egresado Tecnólogo electromecánico del 2007. Me gustaría saber que convenios tienen y en que universidades para terminar mi ingeniería. Las UTS ya tienen una carrera de ingeniería que pueda realizar?.</p> <p>Muchas gracias.</p> | EMERSON ROJAS | 10/06/2016 | 13/06/2016 | 15 DIAS HABILES | 01/07/2016 | 13/06/2016 | OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO | <p>Buen día Emerson, las unidades tecnológicas de Santander ya ofrece la ingeniería electromecánica, para realizar todo el proceso de continuar con el siglo profesional se debe acercar o llamar en los horarios de 4 pm a 7 pm a la coordinación, la cual se encuentra ubicada en el edificio A primer piso, los números a los cuales se puede comunicar es 6917700 ext. 1104 y 1103.</p> <p>cordialmente Oficina de Atención al Ciudadano</p> | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|------------------|------------|------------|-----------------|------------|------------|----------------------------------|---|--|
| 8 | <p>Buenos días. Desafortunadamente me encuentro bajando por fuera de Bucaramanga. Y mi trabajo es en Campo. Hay algún convenio para estudiar a distancia dentro de las UTS o con alguna otra universidad?</p> | EMERSON ROJAS | 13/06/2016 | 14/06/2016 | 15 DIAS HABILES | 01/07/2016 | 14/06/2016 | OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO | <p>Buena tarde, las Unidades Tecnológicas de Santander no ofrece educación virtual, en cuanto a convenios, según el plan de estudios y los contenidos programáticos te homologan en cualquier institucional de carácter superior, ya queda que averigües en que universidad quiere terminar su ciclo profesional y dependiendo de esto se acerca las Unidades para los respectivos documentos que le exija la otra universidad.</p> <p>Cordialmente Oficina de Atención al Ciudadano</p> | |
| 9 | <p>Buen día, nombres es Michael Arney Mantilla Pinto, soy interesado en la TECNOLOGIA EN MANEJO DE PETROLEO GAS EN SUPERFICIE, estuve en la página revisando el perfil, plan de estudios, pero quisiera más información acerca del costo del semestre y los convenios con universidades que brinden la oportunidad de financiación gracias por la atención Espero respuesta</p> | MICHAEL MANTILLA | 13/06/2016 | 14/06/2016 | 15 DIAS HABILES | 01/07/2016 | 14/06/2016 | OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO | <p>Buena tarde Michael todas las tecnologías están en un costo de 1.005.186, ya se pueden realizar la inscripción en línea en la página www.uts.edu.co estudiantes, portal académico, inscripción en línea, luego de realizada la inscripción descarga en otros pagos el recibo de inscripción por un valor de 120.622, enseguida se traen los documentos a la oficina de admisiones ubicada en el primer piso de las UTS junto con el pago de la inscripción, directamente las UTS no financian el semestre pero en la plazoleta del edificio B se encuentran las diferentes entidades bancarias, para más información se puede comunicar la línea 6917700 ext. 1000. Cordialmente</p> | |

| BUZONES | ASUNTO | PETICIONARIO | FECHA RECEPCIÓN | NUMERO DE ACTA | TERMINO PARA RESOLVER | FECHA DE VENCIMIENTO | FECHA DE RESPUESTA | DEPENDENCIA RESPONSABLE | SINOPSIS | Nº Oficio Remisorio |
|---------|--|---------------------------------|-----------------|----------------|-----------------------|----------------------|--------------------|-------------------------|---|---|
| RAD. | | | INSTITUCIÓN N. | INSTITUCIÓN N. | | | | | RESPUESTA | |
| 011-16 | Mejorar la atención de las secretarías y personal que atiende el público | Mathias sin ape lido Anónimo | 02/05/16 | #14 | 15 DIAS HABILES | 24/05/16 | 02/05/16 | VICERRECTORIA | <p>Buena Tarde Dra Silvia Verónica Jaimes Cote:</p> <p>Me permito dar respuesta al asunto en referencia, específicamente la queja encontrada en las redes sociales de Mathias Más Mathias.</p> <p>La semana pasada se presentó en mi oficina una estudiante exponiendo la misma queja ya que ella formaba parte del grupo de alumnos que recibieron según ellos un trato NO adecuado de parte de la contratista Nancy Corzo Torres. Yo le presente mis excusas extensivas a sus compañeros comprometiéndome a tomar las medidas correctivas.</p> <p>En las horas de la tarde al recibir el turno la contratista le comenté lo sucedido y le hice las recomendaciones pertinentes para brindarle a los estudiantes y todo el personal que visita la Biblioteca Virtual un trato adecuado, amable, respetuoso y cordial. Nancy me comentó que la molestia de los estudiantes fue el no atenderlos inmediatamente ya que ella no sólo atiende la recepción sino tiene que entregar auditorio, salones de clase y recepción telefónica.</p> <p>Quiero dejar constancia que Nancy Corzo Torres presta sus servicios en esta Biblioteca Virtual desde el 4 de febrero y hasta esta situación no he tenido queja alguna en su desempeño y he comprobado su amabilidad para tratar al personal que se acerca a la recepción de la Biblioteca.</p> <p>Con relación a su comentario de mejorar la</p> | 15-214 02/05/16 Fue publicada en cartelera por OCDEI de conformidad a la normatividad |

| | | | | | | | | | | |
|----------|--|---------|----------|-----|----------------|----------|----------|----------|---|---|
| | | | | | | | | | <p>recepción del teléfono me permito aclararle que en el momento de su llamada ésta fue recepcionada por una funcionaria del INDERBU ya que en ese momento estaban utilizando el teléfono para realizar unas llamadas institucionales y Nancy Corzo Torres se encontraba atendiendo a los estudiantes. La llamada no fue colgada por ella sino que al tratar de pasarla a mi oficina se cortó. La funcionaria del INDERBU se acercó a mi oficina y me comentó lo sucedido.</p> <p>Cordialmente,</p> <p>RUTH HERNÁNDEZ BLANCO Biblioteca Virtual UTS</p> | |
| 012 - 16 | Las UTS Sr. Rector porque no tiene mujeres dirigiendo la Institución | Anónimo | 26/05/16 | #14 | 15 DIAS HABLES | 20/06/16 | 13/06/16 | RECTORIA | <p>En atención a las sugerencias de la referencia, encontradas en los buzones institucionales, es menester clarificar que el contenido de la misma no esclarece en determinar el cometido del peticionario, en virtud que la mesa principal durante la ceremonia de grados se encuentra cubierta por hombres, cargos estos que corresponden a la designación objetiva realizada por nominador conforme a sus calidades y cualidades formativas y de idoneidad. En lo que respecta a si la Institución está dando cumplimiento a la Ley 581 de 2000, es procedente aclarar al peticionario que las personas que forman la mesa principal en la ceremonia de grados, no son los únicos cargos de nivel Directivo, ateniendo que se está otorgando una adecuada y efectiva participación de la mujer en los niveles decisorios de la UTS como son el 30% de participación femenina en los cargos de máximo nivel decisorio los cuales se procede a relacionar:</p> <p>Marisol Olaya Rueda – Director Administrativa; PINEDO MARQUEZ NORALBA ROSA- Jefe Oficina Control Interno; GRISELDA PULIDO JAIMES- Jefe de Oficina; MARIA EUGENIA CARVAJAL GAMARRA- Jefe de Oficina; CASTELLANOS CORREA AURA MARIA – Jefe de Oficina.</p> | <p>15-314</p> <p>26/05/16</p> <p>Fue publicada en cartelera por Secretaria General de conformidad a la normatividad</p> |

| | | | | | | | | | | |
|---------------|---|---------|----------|-----|----------------|-----------------|-----------------|------------------------|--|--|
| | | | | | | | | | <p>Por tanto las Unidades Tecnológicas de Santander, si tiene dirigiendo mujeres en la Institución conforme relación antes mencionada; el hecho que no ejerza el cargo de Rector en la Institución una mujer no es responsabilidad de nadie atendiendo a que es un cargo sometido a votación y de libre participación, en el cual para su elección influye su perfil, hoja de vida y calidades, parámetros bajo los cuales fue elegido el Rector. Esperando haber resuelto las inquietudes de los peticionarios.</p> <p>Atentamente</p> <p>EDGAR PACHON ARCINIEGAS</p> <p>Secretario General</p> | |
| 013-16 | Favor colocar ventiladores en los salones | Anónimo | 26/05/16 | #14 | 15 DIAS HABLES | 20/06/16 | 20/06/16 | INFRAESTRUCTURA | <p>Me permito informarle que según contrato No.003087-15 fueron entregados a la coordinación de electricidad 102 ventiladores los cuales fueron instalados por personal de mantenimiento en su mayoría en salones del edificio B, oficinas del primer piso, oficinas del piso 7 que no cuentan con aire acondicionado y salones del sótano del edificio c y por el momento no hay ventiladores disponibles.</p> | <p>15-315</p> <p>26/05/16</p> <p>Fue publicada en cartelera por OCCDI de conformidad a la normatividad</p> |

| | | | | | | | | | | |
|--------|--|---------|----------|-----|-----------------|----------|----------|----------|--|--|
| 014-16 | Porque las ceremonias de grado ahora no hay ninguna mujer en la mesa principal | Anónimo | 26/05/16 | #14 | 15 DIAS HABILES | 20/05/16 | 13/06/16 | RECTORIA | <p>En atención a las sugerencias de la referencia, encontradas en los buzones institucionales, es menester clarificar que el contenido de la misma no es claro en determinar el cometido del peticionario, en virtud que la mesa principal durante la ceremonia de grados se encuentra cubierta por hombres, cargos estos que corresponden a la designación objetiva realizada por nominador conforme a sus calidades y cualidades formativas y de idoneidad. En lo que respecta a si la Institución está dando cumplimiento a la Ley 581 de 2000, es procedente aclarar al peticionario que las personas que forman la mesa principal en la ceremonia de grados, no son los únicos cargos de nivel Directivo, ateniendo que se está otorgando una adecuada y efectiva participación de la mujer en los niveles decisorios de la UTS como son el 30% de participación femenina en los cargos de máximo nivel decisorio los cuales se procede a relacionar: Marisol Olaya Rueda – Director Administrativa; PINEDO MARQUEZ NORALBA ROSA- Jefe Oficina Control Interno; GRISELDA PULIDO JAIMES- Jefe de Oficina; MARIA EUGENIA CARVAJAL GAMARRA- Jefe de Oficina; CASTELLANOS CORREA AURA MARIA – Jefe de Oficina.</p> <p>Por tanto las Unidades Tecnológicas de Santander, si tiene dirigiendo mujeres en la Institución conforme relación antes mencionada; el hecho que no ejerza el cargo de Rector en la Institución una mujer no es responsabilidad de nadie atendiendo a que es un cargo sometido a votación y de libre participación, en el cual para su elección influye su perfil, hoja de vida y calidades, parámetros bajo los cuales fue elegido el Rector. Esperando haber resuelto las inquietudes de los peticionarios.</p> <p>Atentamente</p> <p>EDGAR PACHON ARCINIEGAS</p> <p>Secretario General</p> | 15-314 26/05/16 Fue publicada en cartelera por Secretaría General de conformidad a la normatividad |
|--------|--|---------|----------|-----|-----------------|----------|----------|----------|--|--|

| | | | | | | | | | | |
|--------|---|---------|----------|-----|----------------|----------|----------|--|--|--|
| 015-16 | Solicitamos puntualidad de las materias básicas | Anónimo | 26/05/16 | #15 | 15 DIAS HABLES | 20/05/16 | 01/06/16 | DECANO INGENIERIAS CIENCIAS NATURALES | Oficio 31-1878 Me permito informarle que se hará el respectivo seguimiento a los docentes, teniendo en cuenta que desde la dirección de la institución y la Decanatura de la FCNI se tienen claras las políticas acerca del cumplimiento de la labor docente; entiéndase por este: la puntualidad en la entrada y salida de clases, la preparación de los temas, la orientación investigativa y formativa de los estudiantes. Según los resultados del seguimiento hecho a cada uno de los docentes que relaciona, se tomarán decisiones en pro de llevar a cabo en la Institución educación con calidad. | 15-317 26/05/16 Fue publicada en cartelera por OCDI de conformidad a la normatividad |
| 016-1 | Solicitamos más libros de álgebra de Baldor, son muy pocos los que hay. | Anónimo | 26/05/16 | #15 | 15 DIAS HABLES | 31/05/16 | 20/06/16 | INFRAESTRUCTURA | Me permito informar que las UTS este año tiene proyectado invertir más de \$1.000.000.000, (mil millones) en libros, tanto en textos físicos como digitales y en bases de datos para todos los programas; esta adquisición se financiará una parte con recursos propios de las UTS y la parte restante de recursos del M.E.N en convenio con el B.I.D. En cuanto a dar respuesta directa al solicitante, es imposible, teniendo en cuenta que es un ANONIMO y no tenemos el poder de identificar entre los 21.000 estudiantes al peticionario. | 15-318 26/05/16 Se publico en cartelera OCDI en atención a la normatividad aplicada para Anónimos. |

| | | | | | | | | | | |
|--------|---|---------|----------|-----|-----------------|----------|----------|--|--|---|
| 017-16 | Por favor contesten las líneas telefónicas que sacan al profesor Carlos que dicta álgebra lineal. Ambiental | Anónimo | 26/05/16 | #15 | 15 DIAS HABILES | 20/06/16 | 20/06/16 | DECANO INGENIERIAS CIENCIAS NATURALES | Me permito informarle que la Coordinación de recursos Ambientales realizó el proceso de indagar en el departamento de Ciencias Básicas y no se encontró evidencia de que exista algún docente de Álgebra Lineal, no solo de Ambiental sino de todos los grupos de la institución con el nombre Carlos. | 15-194 20/06/16 Fue publicada en cartelera por OCCDI de conformidad a la normatividad |
|--------|---|---------|----------|-----|-----------------|----------|----------|--|--|---|

G. EFICACIA EN TIEMPO DE RESPUESTA

Del total de PQRSDyF recibidas en la Institución fueron resueltas a tiempo y respondidas satisfactoriamente como se observa en las tablas que forman el presente informe, dado que la mayoría guardaban relación con solicitud de información que se puede encontrar en la página web institucional o archivos públicos.

| EFICACIA DE RESPUESTA | CERRADA A TIEMPO | A | CERRADA EN MORA | ABIERTA | TOTAL |
|-----------------------|------------------|---|-----------------|---------|-------|
| INTRANET | 11 | | 0 | 1 | 12 |
| BUZON | 7 | | 0 | 0 | 7 |
| E-MAIL | 9 | | 0 | 0 | 9 |
| PERSONAL | 12960 | | 0 | 0 | 12960 |
| TELEFONO | 25380 | | 0 | 0 | 25380 |



H. DENUNCIAS ANONIMA Y ACTOS DE CORRUPCION

Al respecto no fueron presentadas denuncias anónimas y/o por interpuesta persona por actos de corrupción referentes a funcionarios de la Institución.

I. CONCLUSIONES, ACCIONES Y RESULTADOS

TEMAS ADMINISTRATIVOS: Los temas relativos asuntos administrativos fueron resueltos por los jefes de dependencia brindando solución inmediata de cambios locativos, iluminación, mejoras de muebles y enseres en la medida que se cuente con el recurso, en especial la falta de ventiladores estos que fueron ubicados atendiendo prioridades a fin de permitir un adecuado desarrollo del aspecto misional de la Institución como refiere el Jefe de Infraestructura que conforme al contrato No.003087-15 se entregaron 102 ventiladores en toda la Institución.

TEMAS ACADEMICOS: En lo que respecta a la adquisición de libros la UTS dispuso recursos para el fortalecimiento de la biblioteca mejorando y abordando las falencias de ejemplares, al igual la autoridad académica tomo correctivos respecto a los docentes que llegaban tarde a sus clases verificando si tal situación se presentaba realizando reunión docente para puntualizar compromisos con la Institución, de igual forma se dispuso de personal a fin de controlar y verificar la entrada de los docentes.

TEMAS DE INFORMACION GENERAL: Sobre este punto no se presento inconveniente alguno, dado que la información solicitada con más frecuencia se encontraba en la Página web a disposición del público en general siendo de fácil acceso.

J. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Las PQRSDyF brinda oportunidad de mejora en todos los campos, ya que la variedad de solicitudes, inconformidades, dudas, sugerencias que son dadas a conocer por los usuarios, permiten conocer las falencias y fortalezas que tenemos en la UTS, que muchas veces se ignoraban y del cual solo con el diario concurrir de los estudiantes, particulares, docentes y administrativos salen a flote, permitiendo tomar acciones coherentes y generar un espacio académico adecuado que fomenta el buen desarrollo de las actividades y por ende la calidad del servicio.

El grupo de atención al ciudadano debe poseer un sistema de información óptimo que facilite su desempeño, en virtud que tiene la tarea de recibir todas las solicitudes llámense (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades) por tanto el sistema GD debe implementarse en todos y cada uno de los equipos y contar con personal suficiente para su utilización.

Asimismo el Grupo de atención al ciudadano debe contar con suficiente personal para fortalecer el proceso de contestación de las llamadas telefónicas, como se observa en el reporte enviado por el coordinador la mayoría de solicitudes son recibidas por este canal.

Todos los temas presentados fueron tratados y resueltos siendo cerrados con eficacia, sin embargo se debe mejorar, con el sistema de retroalimentación del usuario dado que el Grupo de atención al ciudadano, no cuenta con un sistema efectivo que permita medir a través de una encuesta la satisfacción de los mismos por tanto se sugiere incluir una herramienta sistemática a fin de cumplir con este cometido.

Se deben implementar los buzones en todas las sedes de la Institución a fin de canalizar por este medio las PQRSDyF que deseen presentar los usuarios.

Se debe implementar capacitaciones a los funcionarios sobre la existencia y fines del Reglamento de PQRSDyF lo cual nos ayuda a mejorar el servicio a la comunidad educativa y consolidar una cultura de respeto a lo público, atendiendo a que el Reglamento es nuevo a fin de cumplir con la normatividad interna y externa.

De igual forma la UTS actualmente con todos los canales de atención que posee como son el correo electrónico, formulario web de peticiones, vía telefónica y formulario de denuncias garantiza un mayor acceso, facilita el anonimato y la privacidad del escrito, evidenciándose apropiación de los funcionarios en dar oportuna respuesta, generando un ambiente eficiente y confiable contribuyendo a la obtención de mejores resultados en busca de los objetivos perseguidos por la Institución.

Cordialmente,

SILVYA VERONICA JAIMES COTE

Profesional Universitario Oficina De Control Disciplinario Interno