

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Informe: **Primer semestre 2025 Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias, y/o Felicitaciones.**

Dependencia: Secretaría General / Grupo de Atención al Ciudadano – **UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER.**

Asunto: Informe de seguimiento al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias, y/o Felicitaciones, presentado por la **Oficina de Control Interno.**

Fecha: **julio 2025**



INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que señala: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Así mismo la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional en la que se establecen parámetros para el acceso a la información. La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...” y teniendo en cuenta la responsabilidad enmarcada en el rol de acompañamiento y seguimiento, en lo referente al cumplimiento y seguimiento de la información, la cual es suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano dependencia adscrita a la Secretaría General, en lo pertinente al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y/o Felicitaciones, y cuyo objetivo es emitir la respuesta oportuna dentro de los criterios reglamentarios de la normatividad vigente, presenta el informe semestral de seguimiento y evaluación del período correspondiente a enero - junio de 2025.

Para la elaboración del informe y realizar el seguimiento, se tomó como fuente de información, los informes trimestrales presentados por el Grupo de Atención al Ciudadano dependencia adscrita a la Secretaría General, verificando su cumplimiento y el informe de seguimiento realizado en el primer semestre de 2025.

CANALES DE ATENCIÓN

Las Unidades Tecnológicas de Santander cuenta con una dependencia encargada de la atención al ciudadano de conformidad con lo establecido en la Resolución No. 02-476 del 01 de junio de 2017, denominada Grupo de Atención al Ciudadano adscrita a la Secretaría General, en la página web de la institución se encuentra el link de atención al ciudadano donde se reciben las comunicaciones de los ciudadanos, estudiantes y demás grupos de interés.
<https://www.uts.edu.co/sitio/atencion-al-ciudadano/>

El proceso de Gestión Administrativa - Grupo de Atención al Ciudadano, cuenta con el Manual de Atención al ciudadano MA-GA-01 versión 2.0, dirigido a todos los colaboradores (servidores públicos, docentes y contratistas), en él se encuentran los protocolos de atención y la interacción con los grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio, por cualquiera de los canales disponibles para su atención, disponible en la sección de la página web para la atención ciudadano.
https://www.dropbox.com/scl/fo/pudgcaq639agy7t06ahjs/AJAM9RZnF3vHjVGTOba7-Fs/3.%20APOYO/GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA/2.%20DOCUMENTACION%20DEL%20PROCESO/ATENCI%C3%93N%20AL%20CIUDADANO/MANUALES?e=1&preview=MA-GA-01+Atenci%C3%B3n+al+Ciudadano+V.2.0.pdf&rlkey=6s0b9ajweteyx2ang7yvwk6xm&subfolder_nav_tracking=1&dl=0

Así mismo la institución cuenta con la Carta de Trato Digno al Ciudadano de las UTS, igualmente disponible en el micro sitio de atención y servicios <https://www.uts.edu.co/sitio/wp-content/uploads/2020/02/Carta-de-Trato-Digno-al-Ciudadano.pdf>, en la que se informan los canales de atención junto a sus horarios, así como los derechos y deberes de los ciudadanos.

Para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias Sugerencias, y/o Felicitaciones, se cuenta con los siguientes canales de atención:

1. Canal presencial, es el canal dispuesto para el contacto personalizado entre la ciudadanía y las servidoras/es y contratistas, mediante el Centro de Atención y Servicio Académico CASA.

Se encuentra ubicada en la Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga - Santander – Colombia. Oficina de Atención al Ciudadano Edificio A / ARKHE – Piso 1. En los horarios de atención, los días hábiles de lunes a viernes 7:00 a. m. a 7:00 p. m. jornada continua.

Para los campus la atención presencial se puede consultar en <https://www.uts.edu.co/sitio/regionales/> en la que se evidencia los horarios y lugares para la prestación de la atención.

2. Canal Telefónico, se encuentran habilitada la línea local 57 + 60 + 7 + 691 7700 extensión: 1000.

3. Canal escrito, mediante la ventanilla única de correspondencia, la cual permite a la ciudadanía, por medio de comunicaciones escritas, presentar sus peticiones ante la institución. Por lo que pueden dirigirse a la Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga - Santander – Colombia. Oficina de Atención al Ciudadano Edificio A / ARKHE – Piso 1. En los horarios de atención, los días hábiles de lunes a viernes 7:00 a. m. a 7:00 p. m. jornada continua.

4. Virtual, a través de la página institucional, se informa sobre los programas, trámites, actividades y servicios en general que desarrolla las UTS, para ofrecer y garantizar el acceso a la información en tiempo real. Este sistema de atención incluye:

el chat institucional, el correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co y el formulario electrónico de PQRSdyF (que incluye el Buzón de Sugerencias), disponibles para que la ciudadanía pueda presentar sus PQRSdyF 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.

4.1.Chat institucional “chat en línea”, en la página de inicio institucional <http://www.uts.edu.co/portal/> y se encuentra anclado en la página web. Este es atendido en los horarios de atención, los días hábiles de lunes a viernes 7:00 a. m. a 7:00 p. m. jornada continua

4.2.Correo electrónico Institucional, peticiones@correo.uts.edu.co activo las 24 horas, aclarando que los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan por los responsables en los días hábiles.

4.3. Formulario Electrónico PQRSdyF, activo las 24 horas, aclarando que los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan por los responsables en los días hábiles. http://historico.uts.edu.co/portal/pqr_uts/solicitudes/nuevo

4.4. Buzón de Sugerencias, dentro del Formulario Electrónico PQRSdyF, se encuentra la opción de realizar las respectivas Sugerencias, este se encuentra activo las 24 horas, y son gestionados dentro de los días hábiles http://historico.uts.edu.co/portal/pqr_uts/solicitudes/nuevo

INFORME FRENTE A LA ATENCIÓN DE PQRSDyF EN LAS UTS

El Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander disponen del procedimiento P-GA-11 Atención y Seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o Felicitaciones, con el objetivo de administrar las peticiones de los ciudadanos, el cual inicia con la recepción de las PQRSDyF, continua con la clasificación y validación de las peticiones allegadas y termina con el seguimiento al trámite y estado de las peticiones del ciudadano por parte del Grupo de Atención al Ciudadano.

A su vez cuentan con los formatos parametrizado por la institución:

Formato F-GA-07 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, Denuncias y Felicitaciones, disponible para las personas que se acercan a diligenciar presencialmente el formato.

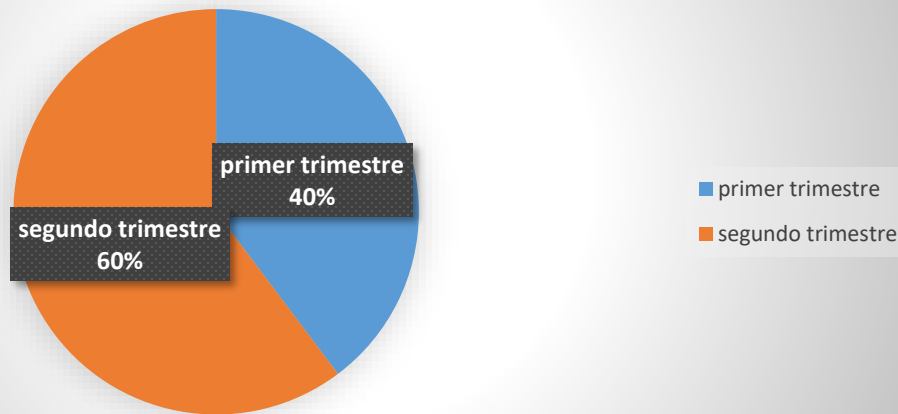
Formato F-GA-33 radicación, seguimiento y control de las PQRSDyF, creado para el seguimiento y control de las PQRSDyF, para realizar dicho seguimiento se estipulo agrupar la siguiente información: número radicación, canal de recepción, modalidad de PQRSDyF, tipificación PQRSDyF, peticionario, fecha de recepción por la institución, fecha de radicado por la oficina de atención al ciudadano, término para resolver, dependencia responsable de la respuesta, fecha de respuesta y sinopsis de la respuesta.

Formato F-GA-52 Registro de Atención al Ciudadano, en el que se registra la atención al ciudadano, se inscriben las solicitudes y consultas realizadas desde la atención en el chat en línea, telefónica y presencial de la siguiente manera: usuario, fecha, clase de atención, modalidad de PQRSDyF, tipificación de la PQRSDyF, dependencia donde es dirigida y atendido por.

Evidenciándose que se han definido, implementado y documentado un proceso formal y estructurado para la atención, seguimiento y control de las PQRSDyF, cumpliendo con los estándares de gestión institucional y la normatividad vigente en materia de atención al ciudadano, garantizando la trazabilidad, estandarización y control del proceso de Gestión Administraba – Grupo de Atención al Ciudadano.

De acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander, en los informes trimestrales allegados; para el primer trimestre de 2025, se recibió un total de 6.037 PQRSDyF y para el segundo trimestre de la misma vigencia, se recibió un total de 9.154 PQRSDyF, siendo en total de 15.191 PQRSDyF recibidas durante el primer semestre del 2025.

PQRSDyF SEGUNDO SEMESTRE 2025



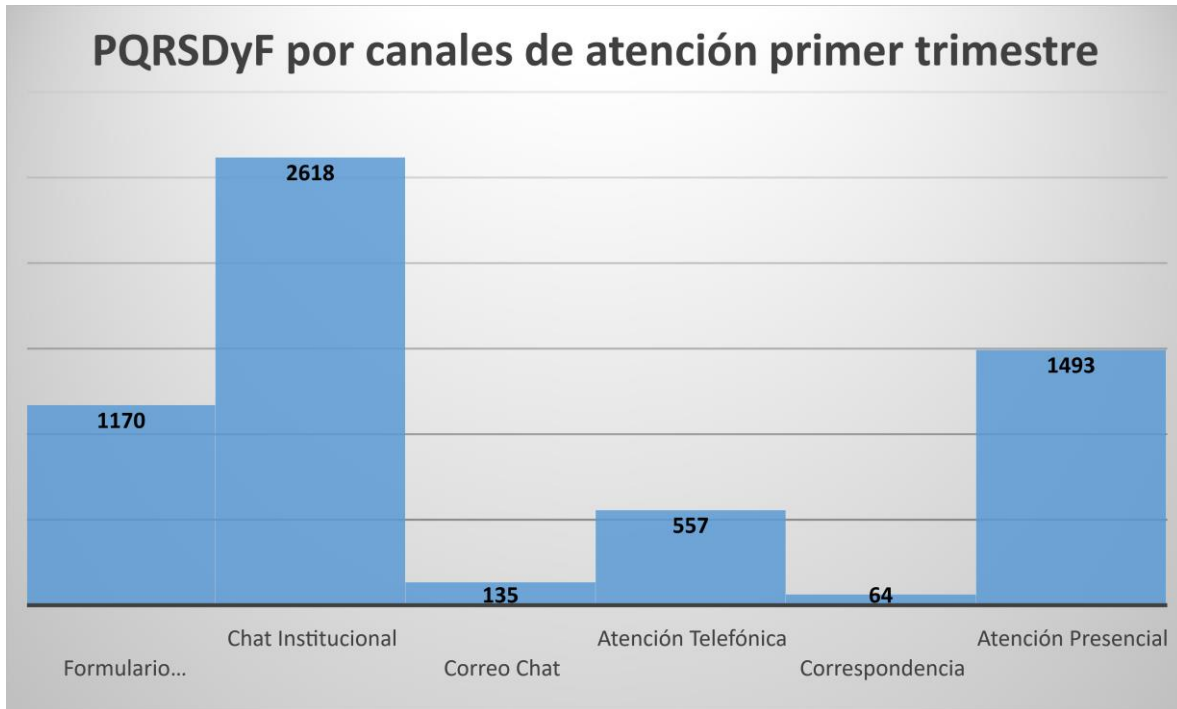
Dentro del semestre evaluado, el trimestre correspondiente al periodo de abril a junio de 2025 fue en el que las dependencias de las UTS, recibieron la mayor cantidad de peticiones a través de los canales de atención dispuestos por la institución.

A partir de las PQRSDyF allegadas se realiza estudio de los canales de atención más utilizados por los usuarios para interponerlas, se presentan a continuación por trimestre (enero a marzo y de abril a junio).

Es importante aclarar la distinción que se realiza entre chat institucional y correo chat, pues todas las solicitudes que se inician a través del chat institucional, pero solo es posible dar respuesta a aquellas solicitudes de respuesta inmediata, cuando requieren alguna documentación o un estudio del caso para la respuesta, se envía al usuario un correo electrónico para continuar la atención por este medio y finalmente dar una respuesta oportuna, precisa y congruente con lo solicitado, lo cual genera la distinción.

Consolidado primer trimestre de enero a marzo de 2024

Correo Electrónico / Formulario PQRSDyF	Chat Institucional	Correo Chat	Atención Telefónica	Correspondencia	Atención Presencial	TOTAL
1170	2618	135	557	64	1493	6037
19,40%	43,40%	2,20%	9,20%	1,10%	24,90%	100,00%

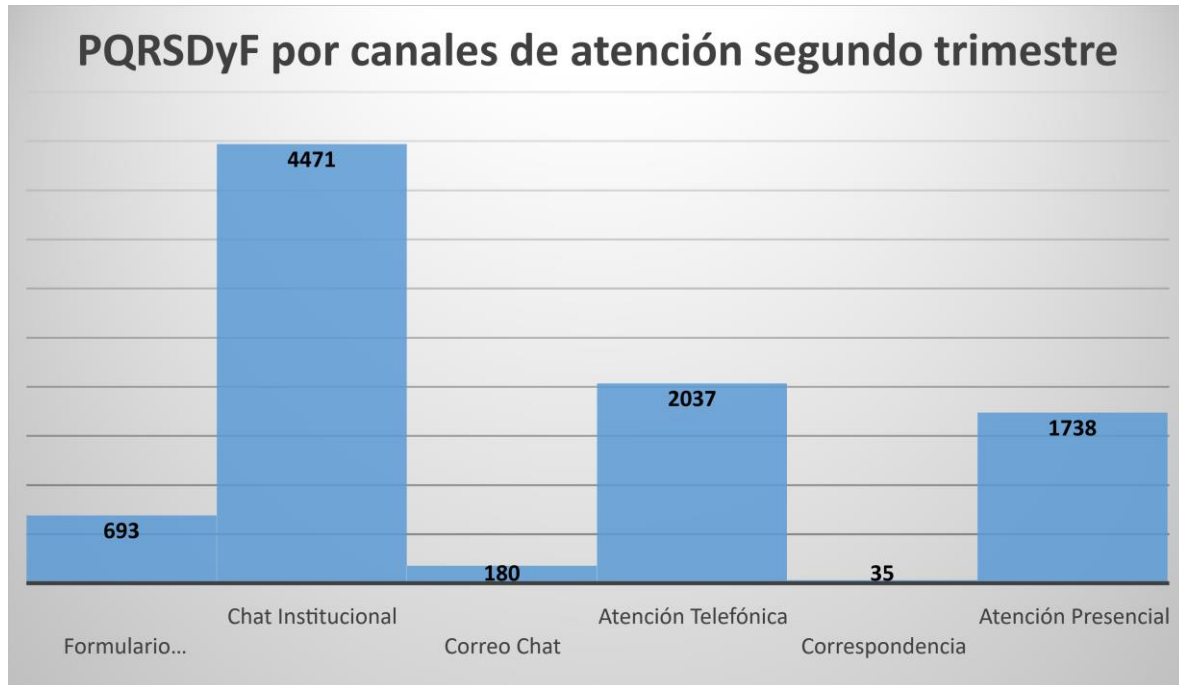


Fuente de información: Primer Informe Trimestral 2025, Grupo de Atención al Ciudadano.

Se evidencia que en el primer trimestre el canal virtual chat institucional fue el más usado por los grupos de interés y la comunidad en general para interponer las PQRSDyF, seguido de la atención presencial. Por lo que es importante seguir consolidando tanto los canales virtuales como los presenciales para la atención, ya que son usados por la comunidad. Finalmente, la correspondencia es el medio menos usado para la interposición de PQRSDyF.

Consolidado segundo trimestre de abril a junio de 2025

Correo Electrónico / Formulario PQRSDyF	Chat Institucional	Correo Chat	Atención Telefónica	Correspondencia	Atención Presencial	TOTAL
693	4471	180	2037	35	1738	9154
7,60%	48,80%	2,00%	22,30%	0,40%	19,00%	100,00%



Fuente de información: Segundo Informe Trimestral 2025, Grupo de Atención al Ciudadano

En el segundo trimestre nuevamente el canal virtual chat institucional fue el más usado por los grupos de interés y la comunidad en general para interponer las PQRSDyF, seguido de la atención telefónica. Igualmente se evidencia un aumento de la atención telefónica. Por lo que en el último trimestre del 2024 los canales virtuales, telefónico y presenciales fueron los más usados. Finalmente, la correspondencia es el medio menos usado para la interposición de PQRSDyF.

ANÁLISIS DE LAS PQRSDyF

La información de PQRSDyF allegada a través los informes trimestrales presentados por el Grupo de Atención al Ciudadano, nos permite observar el comportamiento de las PQRSDyF durante el primer semestre del 2025, evidenciándose que durante el segundo semestre se recibió un total de 15.191, en los meses de enero a marzo se recibieron 6037 en comparación del segundo trimestre en el que se aumentó recibiendo 9154, teniendo un crecimiento de 3.117 solicitudes.

En cuanto a las modalidades de PQRSDyF, recibidas por la institución a continuación se detalla por trimestre:

Consolidado primer trimestre de enero a marzo de 2025

PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES	TOTAL
6035	2	0	0	0	6037
99,70%	0,30%	0,00%	0,00%	0,00%	100%

Fuente de información: Primer Informe Trimestral 2025, Grupo de Atención al Ciudadano

Consolidado segundo trimestre de abril a junio de 2025

PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES	TOTAL
9153	1	0	0	0	9154
99,99%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	100%

Fuente de información: Segundo Informe Trimestral 2024, Grupo de Atención al Ciudadano

Durante el primer semestre del año 2025, se evidencia un comportamiento predominante en la recepción de peticiones a través de los distintos canales de atención al ciudadano, con un total de 15.191 registros, lo que representa la principal forma de interacción de la ciudadanía con la institución. En contraste, se presentaron únicamente dos quejas y no se registraron denuncias, reclamos ni felicitaciones, lo cual puede interpretarse como una percepción generalmente favorable del servicio por parte de los usuarios. Este comportamiento sugiere la necesidad de fortalecer estrategias de promoción y accesibilidad de todos los tipos de PQRSDyF, con el fin de garantizar una retroalimentación más representativa y completa por parte de la comunidad.

Por el resultado anterior se analizarán las Peticiones y Quejas.

Peticiones

En el segundo semestre de 2024 se recibieron 15.415 peticiones, por parte del Grupo de Atención al ciudadano se clasificaron en diferentes tipologías, en su mayoría están dirigidas a las funciones misionales de la institución, respecto a las diferentes solicitudes de carácter académico más recurrentes, se establecieron 44 categorías.

A continuación, se presentarán por trimestre las más representativas por la cantidad de solicitudes allegadas en cada uno:

SOLICITUDES PRIMER TRIMESTRE 2025	CANTIDAD	SOLICITUDES SEGUNDO TRIMESTRE 2025	CANTIDAD
Academusoftf reestablecer contraseña	1137	Proceso de inscripción	2441
Temas académicos	1272	Academusoftf reestablecer contraseña	1707
Proceso de inscripción	617	Temas académicos	700
Otros temas	525	Información programas académicos	529
Información programas académicos	391	Certificados académicos	529
Certificados académicos	294	Otros temas	349
Correo institucional	226	Política de gratuidad	336
Cancelación semestre /cancelación materias	94	Atención Coordinación/Departamento	321
Pruebas TyT	96	Readmisión de carrera	237
Información de contacto	84	Información de contacto	225
Proceso documentos de grado	72	Cancelación semestre /cancelación materias	191
Matricula académica	69	Correo institucional	147
Devolución financiera	68	Transferencia intema	118
Estudiante nuevo	61	Transferencia externa	118
Atención coordinación-departamento	49	Curso vacacional intersemestral	109
Liquidación matrícula financiera	41	Factura electrónica	106
Readmisión carrera	31	Becas	104
Cambio de jornada/cambio de horario	31	Cambio de jomada/cambio de horario	100
Total	5158	Total	8367

Fuente de información: Informes Trimestrales de 2025 Grupo de Atención al Ciudadano

Se puede evidenciar como ya se ha manifestado la diferencia en la cantidad de peticiones en los dos trimestres, lo cual sugiere una mayor demanda de atención y de los trámites durante el segundo trimestre de 2025.

Durante el segundo trimestre de 2025 se evidencia un incremento sustancial en la cantidad de solicitudes allegadas al Grupo de atención ciudadana, especialmente en lo relacionado con procesos de inscripción, soporte a plataformas institucionales y temas académicos, igualmente se encontraron nuevas categorías como “Factura electrónica”, “Transferencia interna”, “Becas”, entre otras, que no aparecían en el primer trimestre y muestran nuevas dinámicas de interacción institucional

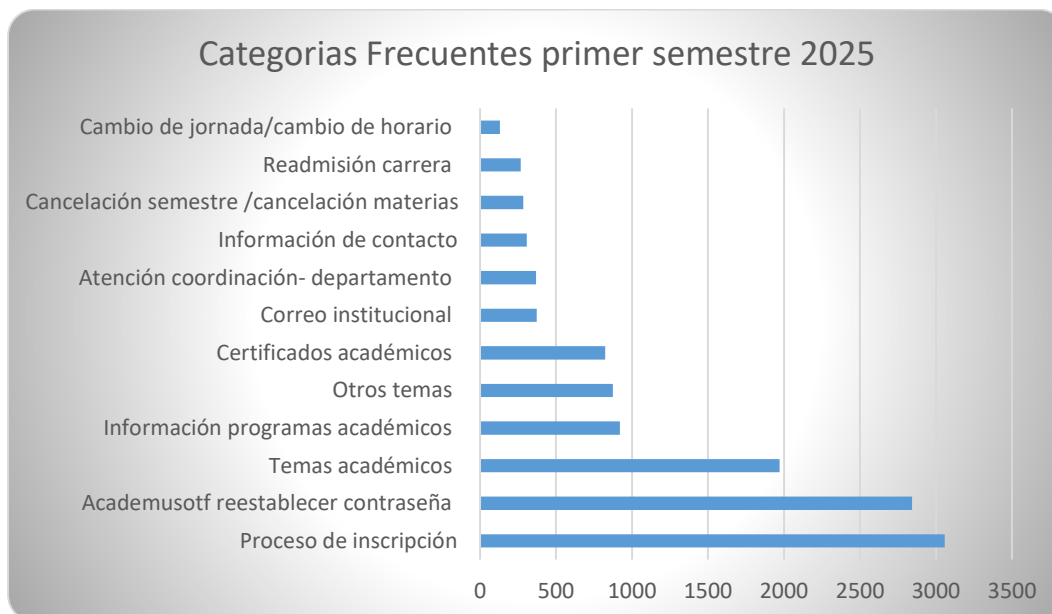
A continuación, se muestran las variaciones en las categorías principales de solicitudes:

- Proceso de inscripción: Aumentó de 617 a 2.441 solicitudes, lo que representa un incremento del 296%. Esto indica una intensificación del proceso de ingreso o renovación académica.
- Academusoft / restablecer contraseña: Subió de 1.137 a 1.707, lo que representa un crecimiento del 50%, siendo un indicador de dificultades recurrentes en el acceso a plataforma académica.

- Temas académicos: Aunque decreció ligeramente de 1.272 a 700, sigue siendo una categoría de alta demanda, reflejando la necesidad de orientación permanente en aspectos académicos.

A continuación, se muestran temas y/o tipologías comunes en los dos trimestres a partir de las peticiones allegadas:

SOLICITUDES COMUNES PRIMER SEMESTRE 2025	CANTIDAD
Proceso de inscripción	3058
Academusotf reestablecer contraseña	2844
Temas académicos	1972
Información programas académicos	920
Otros temas	874
Certificados académicos	823
Correo institucional	373
Atención coordinación- departamento	370
Información de contacto	309
Cancelación semestre /cancelación materias	285
Readmisión carrera	268
Cambio de jornada/cambio de horario	131



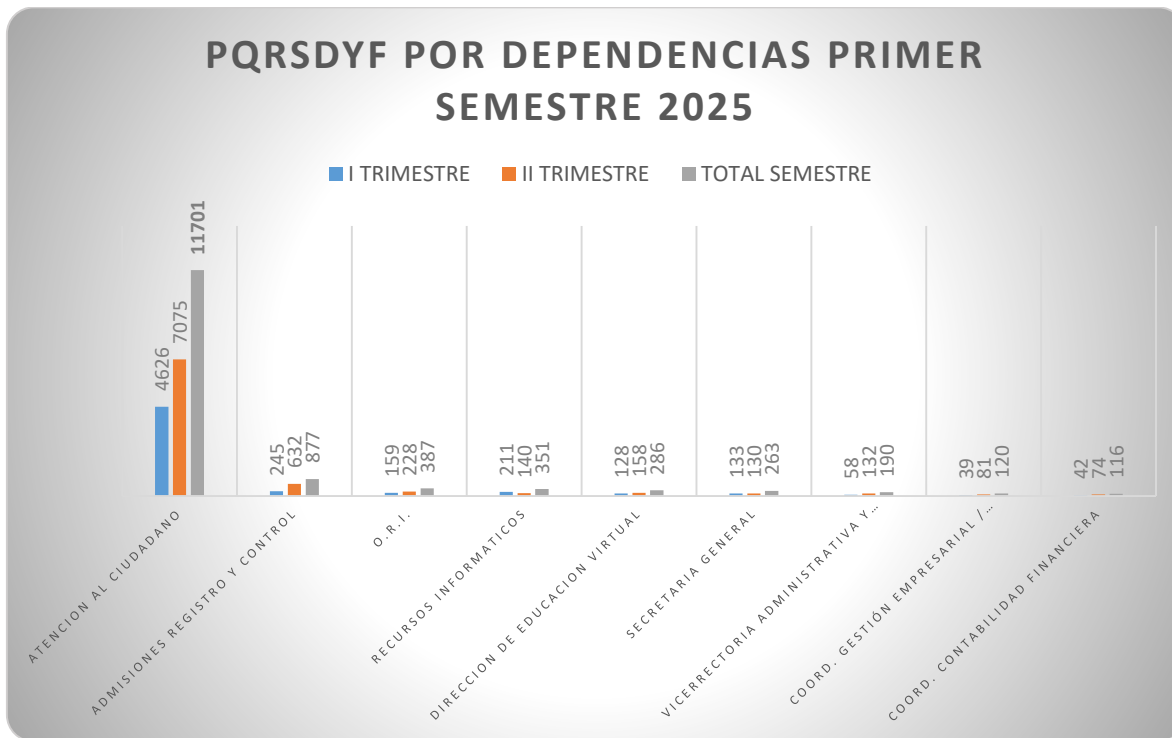
Fuente de información: Informes Trimestrales de 2025 Grupo de Atención al Ciudadano

Concluyéndose que hay temas y/o tipologías que son recurrentes durante el primer semestre de 2025, las tres categorías con mayor número de solicitudes representan más del 60% del total como se evidencio anteriormente, reflejando que el procesos de inscripción con lleva una la alta demanda institucional durante los periodos de matrícula, reflejando que sigue siendo un proceso prioritario para los usuarios y para la institución, el restablecimiento de la contraseña de la plataforma Academusoft con 2.844 solicitudes, muestra una dependencia significativa de la plataforma tecnológica para procesos académicos y administrativos, este volumen sugiere dificultades de acceso, respecto a los Temas académicos con 1.972 solicitudes, indica la necesidad permanente de asesoría académica.

Es importante tener en cuenta las Dependencias encargadas de sus respuestas, las cuales deben estar en continua disposición por el volumen de peticiones allegadas, para dar una contestación oportuna, precisa y congruente con lo solicitado.

Dando cumplimiento al procedimiento establecido se dio a conocer que estas peticiones fueron direccionadas a las dependencias responsables para su contestación, en el primer semestre de 2025 se enviaron en su mayoría al Grupo de Atención al Ciudadano, el Grupo de Admisiones Registro y Control, la Oficina de Relaciones Interinstitucionales, el Grupo de Recursos Informáticos, Dirección de Educación Virtual, la Secretaria General, Vicerrectoría Administrativa y Financiera y los programas académicos de Contabilidad Financiera/Contaduría Pública y Gestión Empresarial /Administración de Empresas; las demás solicitudes fueron a enviadas a las diferentes dependencias en menor proporción.

DEPENDENCIA	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL SEMESTRE
ATENCION AL CIUDADANO	4626	7075	11701
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	245	632	877
O.R.I.	159	228	387
RECURSOS INFORMATICOS	211	140	351
DIRECCION DE EDUCACION VIRTUAL	128	158	286
SECRETARIA GENERAL	133	130	263
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	58	132	190
COORD. GESTIÓN EMPRESARIAL / ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	39	81	120
COORD. CONTABILIDAD FINANCIERA	42	74	116



Fuente de información: Informes Trimestrales de 2025 Grupo de Atención al Ciudadano

Se puede concluir que, durante el primer semestre de 2025, se evidencia un incremento generalizado en el volumen de PQRSDyF en la mayoría de las dependencias analizadas, destacándose especialmente, el Grupo de Atención al Ciudadano, que es el principal canal de interacción con los usuarios, acumulando más de 11.700 peticiones, lo que representa un reto significativo en términos de capacidad operativa y atención oportuna para la institución.

Dependencias como Admisiones Registro y Control y las Coordinaciones de Gestión Empresarial y Contabilidad Financiera mostraron incrementos superiores al 120%, lo que sugiere un aumento en la demanda de servicios. Por el contrario, el Grupo de Recursos Informáticos presentó una disminución del 33%, lo cual podría interpretarse como una mejora en la infraestructura tecnológica o una reducción en los incidentes reportados.

Este comportamiento sugiere la necesidad de reforzar el personal y los recursos en las dependencias con mayor crecimiento, como lo fueron el Grupo de Atención al Ciudadano y Admisiones Registro y Control Académico. Igualmente se recomienda analizar las causas del aumento de solicitudes para identificar oportunidades de mejora en los procesos y en la comunicación con los usuarios y mantener y fortalecer las buenas prácticas en las diferentes áreas que han logrado estabilizar o reducir la cantidad de peticiones allegadas.

Finalmente hay que enunciar que todas las peticiones fueron enviadas en un 100% a todas las dependencias responsables durante el primer semestre de 2025.

Quejas

En cuanto a las quejas se presentaron 2 durante el primer trimestre de 2025 y 1 en el segundo trimestre, para un total de 3 quejas durante el primer semestre de la vigencia, siendo una proporción muy mínima de quejas respecto a todas las PQRSDyF recibidas durante los meses de enero a junio de 2025.

Las Quejas interpuestas fueron las siguientes:

Primer trimestre 2025

DEPENDENCIA	ASUNTO QUEJA	No. DE QUEJAS	PORCENTAJE
Admisiones Registro y Control	No atienden el teléfono / Certificado Académico	2	100%
TOTAL		2	100%

Segundo trimestre 2025

DEPENDENCIA	ASUNTO QUEJA	No. DE QUEJAS	PORCENTAJE
Campus Piedecuesta	Situación académica, administrativa y de infraestructura que afecta a la sede Piedecuesta	1	100%
TOTAL		1	100%

Fuente de información: Informes Trimestrales de 2025 Grupo de Atención al Ciudadano

Se puede concluir que a pesar de que es un número muy pequeño de quejas, se recomienda en pro de la mejora continua, que los procesos que recibieron quejas, analicen las causas que las ocasionaron, para así implementar acciones encaminadas a eliminar la causa o evitar que vuelva a ocurrir.

Reclamos

En el primer semestre de 2025 no se presentaron reclamos, siendo un aspecto importante ya que se puede evidenciar la conformidad de los usuarios respecto a los procesos realizados por la Institución.

Sugerencias y Denuncias

Durante el primer semestre del 2025, no se registraron sugerencias de los ciudadanos, ni se presentaron denuncias en los canales de atención dispuestos para tal fin.

Felicitaciones

En el primer semestre de 2025, no presentaron felicitaciones en ninguno de los canales.

Respuesta a las PQRSDyF por parte de los procesos – institución.

Para este primer semestre de 2024, no se registraron PQRSDyF vencidas en los términos de Ley, ni se registró negativa alguna al acceso de la información o negativa por inexistencia de la información, solo quedan pendientes las respuestas de las PQRSDyF registradas, las cuales al cierre del segundo trimestre contaban con los tiempos contemplados para dar respuesta. Así mismo, no se registró negativa alguna al acceso de la información o negativa por inexistencia de la información.

Generación de Alertas

En cuanto al sistema de generación de alertas tempranas, se generan alertas de forma manual enviándose un correo electrónico a las diferentes dependencia y grupos de trabajo para recordar los términos de vencimiento de respuesta de acuerdo con el plazo de la modalidad tipificada de PQRSDyF. En Segunda instancia se envía una alerta de Aviso de Vencimiento Interno de términos donde se informa el vencimiento inicial y final de la PQRSDyF. Si enviado el Primer aviso no se recibe respuesta oportuna de la petición se envía un Aviso Final de vencimiento de términos indicado la última fecha disponible para dar respuesta dentro de los términos de ley.

El sistema está funcionando, durante el primer trimestre se desplegaron 104 avisos de vencimiento interno de términos mediante alertas manuales, estas fueron acatadas en su mayoría ya que solo se realizaron 23 avisos finales de vencimiento de términos a las dependencias que no generaron respuesta en el primer aviso, finalmente no se generaron reportes de PQRSDyF sin respuesta.

En el segundo trimestre de 2024, se generaron 62 alertas de Aviso de vencimiento interno, presentándose una considerable disminución en la generación de alerta, estas fueron acatadas en su mayoría ya que solo se realizaron 18 alertas de vencimiento final de términos y finalmente no se generaron reportes de PQRSDyF sin respuesta.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

La conclusión de los Resultados de la Encuesta de Satisfacción al Usuario para el primer semestre de 2025 es altamente positiva y refleja un excelente desempeño por parte de las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) en la atención a sus usuarios.

Los puntos clave que se desprenden de los resultados son:

- **Alta Satisfacción General con el Servicio y el Personal:** Un 98% de los usuarios calificó como "Excelente" o "Bueno" los servicios prestados por el personal de las UTS. Además, un 97% estuvo satisfecho con la atención recibida por los funcionarios, y un 98% destacó la cordialidad y el respeto con el que fueron atendidos.
- **Eficacia en el Acceso a la Información y Claridad en las Respuestas:** La facilidad de acceso a la información a través de plataformas o canales virtuales obtuvo un 99% de satisfacción ("Excelente" o "Bueno"). Asimismo, un 98% de los usuarios consideró que la información suministrada fue clara y despejó sus inquietudes.
- **Tiempos de Espera Oportunos:** Un abrumador 99% de los encuestados consideró que el tiempo de espera para la atención de su solicitud fue "Oportuno".
- **Fuerte Recomendación Institucional:** Un 99.9% de los usuarios afirmó que "muy probablemente" recomendaría los servicios de las Unidades Tecnológicas de Santander a un familiar o amigo, lo que subraya un alto grado de satisfacción y lealtad.

En resumen, los resultados de la encuesta indican que el Grupo de Atención al Ciudadano de las UTS está cumpliendo eficazmente su objetivo de proporcionar un espacio de comunicación efectivo y garantizar el acceso a la información y los servicios, logrando una percepción muy favorable por parte de la comunidad educativa y el público en general durante el semestre.

CONCLUSIONES

Se gestionaron 15.191 PQRSDyF durante el primer semestre de 2025, por parte de la institución – Grupo de Atención al Ciudadano, evidenciándose un incremento notable frente al primer y segundo trimestre. El mayor volumen se registró en el segundo trimestre con 9.154, lo que refleja una creciente interacción de la comunidad con los canales institucionales.

Los canales virtuales fueron el medio principal de contacto, ya que el chat institucional fue el canal más utilizado, seguido de la atención telefónica y presencial. Este comportamiento reafirma la preferencia por medios virtuales sin descartar la relevancia de la atención directa.

Predomina la modalidad de petición sobre las otras modalidades dispuestas en el formulario de PQRSDyF, el 99,9% de las solicitudes fueron peticiones, mientras que las quejas, denuncias, reclamos, felicitaciones y sugerencias fueron mínimas o inexistentes. Esto puede indicar una posible falta de cultura institucional sobre los demás mecanismos de participación y retroalimentación que tiene disponible la institución.

Se evidenciaron peticiones en temas recurrentes y concentrados, que se pueden agrupar en tres categorías: Los Proceso de inscripción que recibieron 3.058 solicitudes, el Restablecimiento de la contraseña de la plataforma Academusoft, recibándose 2.844 solicitudes y Temas académicos de los cuales se encontraron 1.972 solicitudes, esto refleja áreas de atención donde se concentra la mayor carga operativa.

Se cuenta con una gestión oportuna de las solicitudes, se cumplió con los tiempos establecidos por la Ley para la respuesta a las PQRSDyF. No se presentaron vencimientos ni negativas de acceso a la información.

Y respecto a la encuesta de satisfacción del usuario, se evidencio una percepción favorable del servicio, se reflejaron niveles superiores al 98% en satisfacción, oportunidad y recomendación, lo que evidencia un alto grado de confianza de los usuarios frente al servicio institucional.

RECOMENDACIONES

1. Mantener la trazabilidad y cumplimiento normativo en la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSDyF), mediante el seguimiento estricto de los términos legales establecidos por la Ley 1755 de 2015 y demás disposiciones vigentes, garantizando así la consolidación de la confianza institucional y la credibilidad de los ciudadanos frente a los servicios prestados.
2. Todas las dependencias de la institución deben continuar garantizando el efectivo seguimiento a las peticiones que son de su competencia, para ello es conveniente continuar con la estrategia de alertas tempranas para la gestión de las PQRSDyF respecto a las fechas de vencimiento, se evidencia que se ha minimizado el riesgo de respuestas extemporáneas y han garantizado el cumplimiento de la normatividad existente.
3. Reiterar la obligatoriedad de canalizar todas las PQRSDyF a través del correo institucional oficial (peticiones@correo.uts.edu.co), gestionado por la Oficina de Atención al Ciudadano, como único medio habilitado para radicación, asignación y seguimiento, conforme a los principios de eficacia, economía y transparencia en la administración pública.
4. Impulsar la racionalización de trámites en entorno digital, promoviendo la automatización y simplificación de trámites en el sitio web institucional, de acuerdo con la estrategia de Gobierno Digital y la Política de Racionalización de Trámites establecida por el DAFP, favoreciendo la accesibilidad, agilidad y reducción de cargas administrativas para los usuarios.
5. Realizar análisis por cada proceso de las causas que ocasionaron las Quejas interpuestas, por lo que se recomienda desarrollar e institucionalizar una

metodología de análisis de causas raíz (ACR) para cada proceso en el que se presenten quejas, con el fin de identificar brechas operativas, establecer acciones correctivas o preventivas, y contribuir a la mejora continua bajo el enfoque de gestión por procesos y satisfacción del usuario.

6. Continuar fortaleciendo e incrementando la capacidad de atención de los canales de comunicación cuyas peticiones se resuelven en un primer nivel en tiempo real (chat institucional, presencial y telefónico).

7. Aumentar la visibilidad y pedagogía sobre quejas, sugerencias, felicitaciones y denuncias, promoviendo una cultura de participación, con el fin de garantizar una retroalimentación y mejora continua por parte de la comunidad.

8. Fortalecer la capacidad operativa de las dependencias con mayor demanda, como los son el Grupo de Atención al Ciudadano y Admisiones Control y Registro Académico, para continuar garantizando las respuestas oportunas y evitar congestión en periodos de alta demanda.



ARGEMIRO CASTRO GRANADOS
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión