



# UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

Informe Tercer Trimestre de 2018

Grupo de Atención al Ciudadano

Septiembre 2018

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución No. 02-476 del 01 de junio de 2017, “Por la cual se conforman grupos internos de trabajo y se asignan a las oficinas de las Unidades Tecnológicas de Santander”, en donde se establecen las dinámicas de trabajo de acuerdo al ámbito de aplicación y se asignan funciones, las cuales tienen como objeto el de garantizar la efectiva recepción de los derechos de petición interpuestos por los usuarios donde manifiestan sus necesidades y expectativas relacionadas con los servicios que presta las Unidades Tecnológicas de Santander.

El Grupo de Atención al Ciudadano centra sus esfuerzos en estimular la creación de una cultura de mejoramiento en la prestación del servicio, apoyándose en la concientización de una eficiente atención al usuario, entendiéndose estos como la ciudadanía en general, los estudiantes, docentes, empleados y/o funcionarios que interactúan en nuestra comunidad. Las peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones (PQRSDF) presentadas por los usuarios y partes interesadas de las Unidades Tecnológicas de Santander, son recibidas, radicadas y direccionadas por parte del Grupo de Atención al Ciudadano a la oficina competente de dar respuesta y una vez resuelto el requerimiento se le envía la respuesta de manera pronta al peticionario.

Con el fin de agilizar el proceso y proyectar mejoras en el servicio, trabajando en lograr la satisfacción de los usuarios el Grupo de Atención al Ciudadano, toma como referente lo dispuesto en la Constitución Política y en las normas reguladoras como son: Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo, Ley 1755 de 2015 Derecho Fundamental de Petición, Ley 962 de 2005 Anti trámites, Ley 1474 de 2011 Anticorrupción, Ley 1712 de 2014 Transparencia y Acceso de la Información y su Decreto 103 de 2015 por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014.

El presente informe contiene un análisis de la información recopilada a través del registro institucional R-GA-33 (RADICACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PQRSDyF), y registros internos de la oficina.

## I. OBJETIVO GENERAL

Presentar informe de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, denuncias y/o Felicitaciones, recibidas a través de los diferentes canales de Atención al Ciudadano dispuestos por las Unidades Tecnológicas de Santander, durante el tercer trimestre de 2018.

## II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Presentar la información correspondiente a la gestión realizada por las diferentes Oficinas Administrativas y las Unidades Académicas, a las PQRSDF solicitadas por los Ciudadanos/Usuarios y la comunidad en general a través de los siguientes canales de Atención al Ciudadano habilitados por las Unidades Tecnológicas de Santander para la recepción de las PQRSDF:

### 1. Virtual

- 1.1. Formato institucional de las Unidades Tecnológicas de Santander.

<http://uts.edu.co/portal/seccion.php?id=300&key=76394165fda5e06774abb785720e0048>

- 1.2. Correo Institucional

[peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co)

- 1.3. Chat

En la página institucional de lunes a viernes de 9 am a 10 am.

### 2. Telefónica

- 2.1. Local 6917700 EXT 1000.
- 2.2. Nacional línea gratuita de Atención al Ciudadano 018000 940203

### 3. Ventanilla

- 3.1. Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga - Santander – Colombia. Grupo de Atención al Ciudadano, primer piso del edificio B.

#### 4. Buzones.

### III. RESPONSABILIDADES

Según lo establecido por Resolución de Rectoría No. 02-476 de 01 de junio de 2017 “por la cual se conforman grupos internos de trabajo y se asignan a las oficinas de las Unidades Tecnológicas de Santander”.

ARTÍCULO SEXTO.- La Secretaria General conformará los siguientes grupos de trabajo y sus funciones serán las siguientes:

II. GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO: Corresponde a este grupo establecer dinámicas de trabajo de acuerdo a su ámbito de aplicación y las funciones serán las siguientes:

1. Coordinar la atención, orientación, apoyo y asesoramiento de los ciudadanos que acudan a solicitar información, a requerir documentos o interponer denuncias, quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones.
2. Registrar y controlar las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias, peticiones o felicitaciones interpuestas por los ciudadanos, incluyendo los relacionados en los buzones que están a disposición de los ciudadanos.
3. realizar el seguimiento al trámite de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones interpuestas.
4. Generar periódicamente reportes estadísticos de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones atendidas y del trámite realizado a cada una de ellas.
5. Coordinar la orientación del ciudadano hacia el funcionario responsable de tramitar o atender la denuncia, queja, reclamo, sugerencias o petición según sea el caso.
6. Garantizar la recepción, radicación, clasificación, distribución y control de documentos, datos y elementos y/o correspondencia, derechos de petición y demás solicitudes relacionadas con los asuntos de competencia de la institución, de acuerdo con las normas y procedimientos respectivos

7. Garantizar la oportuna recepción, registro, clasificación, distribución y control de la correspondencia entrante y saliente.
8. Orientar a los estudiantes en el cambio de clave o problemas relacionados con el sistema académico.
9. Garantizar la oportuna recepción y envío de la correspondencia saliente a través del medio de reparto y/o transporte al servicio de la institución.
10. Supervisar la custodia, mantenimiento y conservación de los bienes adscritos a su grupo.
11. Resolver, en el ámbito de su competencia, las solicitudes estudiantiles, profesoras y derechos de petición en general.
12. Las demás que le asigne el jefe inmediato de acuerdo con la naturaleza del grupo.

## **1. INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS y/o FELICITACIONES**

Para dar cumplimiento a los derechos Constitucionales y legales que tiene el ciudadano de interponer ante la Institución, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones a través de mecanismos de atención, las Unidades tecnológicas de Santander ha dispuesto un formulario para el registro de las PQRSDF disponible en el Portal Universitario en la siguiente ruta:

<http://uts.edu.co/portal/seccion.php?id=300&key=76394165fda5e06774abb785720e0048>

Las Unidades tecnológicas de Santander disponen de un registro institucional para el seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones a ella dirigidas (R-GA-33).

Los asuntos consignados por los ciudadanos a través de los canales de Atención al Ciudadano son direccionados a la coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano, adscrita a la Secretaría General, la cual una vez recibidas las PQRSDF son clasificadas y re-direccionadas a los responsables de dar respuesta al Ciudadano de acuerdo a la competencia.

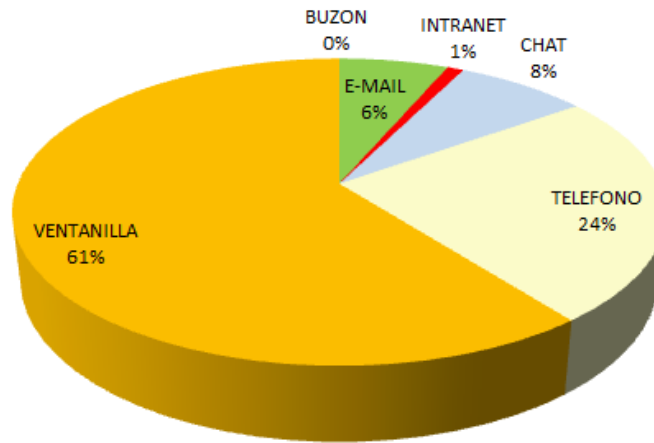
El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o Felicitaciones que fueron registradas en los canales de atención al ciudadano en el tercer trimestre comprendido entre el 03 de Julio de 2018 al 28 de Septiembre de 2018.

Los diferentes asuntos recibidos y radicados son agrupados en categorías según el canal de atención al ciudadano por el cual se recibió, y son los que se observan a continuación:

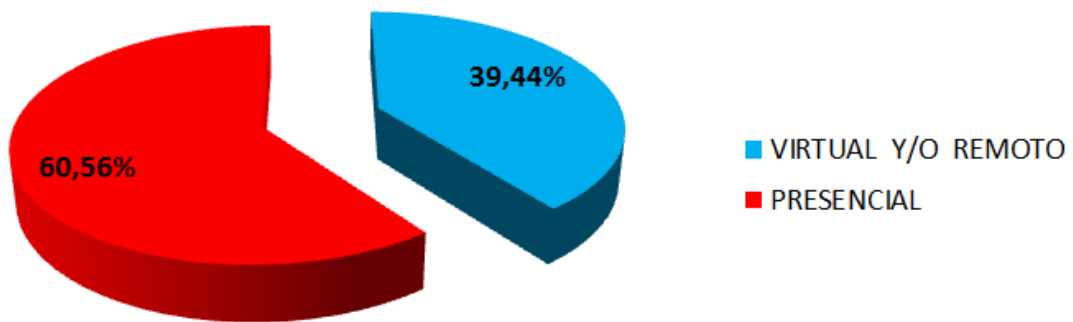
# 1. CANALES DE ATENCION

TABLA No 1 PQRSDf POR CANAL DE INGRESO							
CANAL DE INGRESO DE LAS PQRSDf	VIRTUAL Y/O REMOTO				PRESENCIAL		TOTAL
	E-MAIL	INTRANET	CHAT	TELEFONO	VENTANILLA	BUZON	
TOTAL GENERAL	246	37	296	924	2308	0	<b>3811</b>
PARTICIPA %	6,45%	0,97%	7,77%	24,25%	60,56%	0,00%	<b>100,00%</b>
	1503 = 39,44%				2308 = 60,56%		

**CANAL DE INGRESO DE PQRSDf Y SU PARTICIPACION PORCENTUAL**



**COMPARATIVO PORCENTUAL INGRESO DE PQRSDf VIRTUAL/REMOTO Vs PRESENCIAL**



Analizando la tabla No.1, podemos apreciar claramente que el mayor porcentaje de PQRSDf que ingreso para este tercer trimestre se realizó de manera presencial.

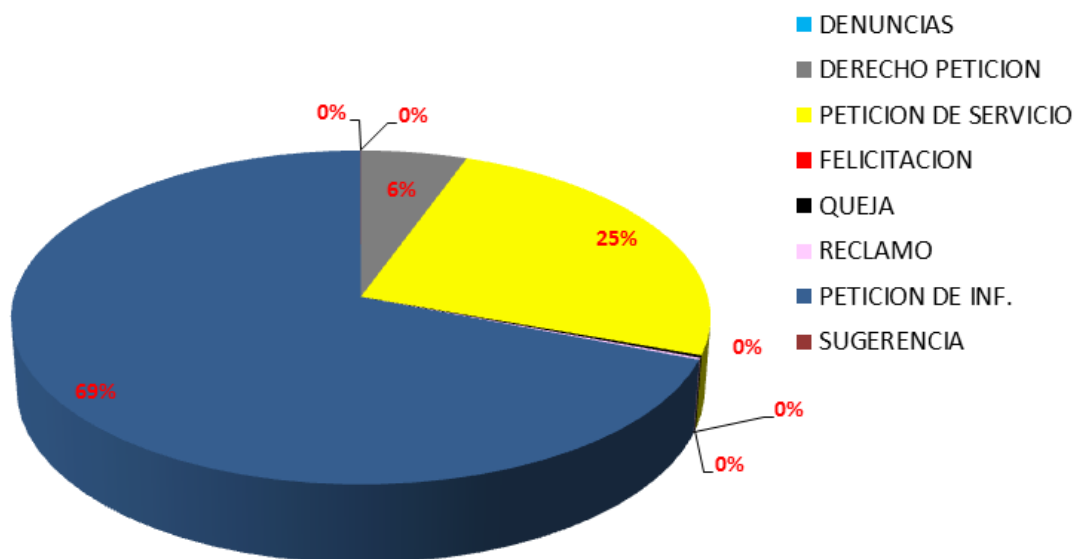
## 2. ANÁLISIS DE LOS TRAMITES O SERVICIOS OBJETO DE PQRSDF

A continuación se hace el análisis sobre los temas de servicio y de información de las PQRSDF que se trataron en el tercer trimestre de 2018 en las Unidades Tecnológicas de Santander.

### 2.1 TIPOLOGIA DE LAS PQRSDF

TABLA No 2 PQRSDF POR TIPOLOGIA								
TIPO DE PQRSDF	VIRTUAL Y/O REMOTO				PRESENCIAL		TOTAL	% PARTICIP
	E-MAIL	INTRANET	CHAT	TELEFONO	VENTANILLA	BUZON		
DENUNCIAS							0	0,00%
DERECHO PETICION	126	2			83		211	5,54%
PETICION DE SERVICIO					953		953	25,01%
FELICITACION							0	0,00%
QUEJA		2			7		9	0,24%
RECLAMO	2	5					7	0,18%
PETICION DE INF.	117	28	296	924	1265		2630	69,01%
SUGERENCIA	1						1	0,03%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>246</b>	<b>37</b>	<b>296</b>	<b>924</b>	<b>2308</b>	<b>0</b>	<b>3811</b>	<b>100,00%</b>

% DE PARTICIPACION DE PQRSDF POR TIPO



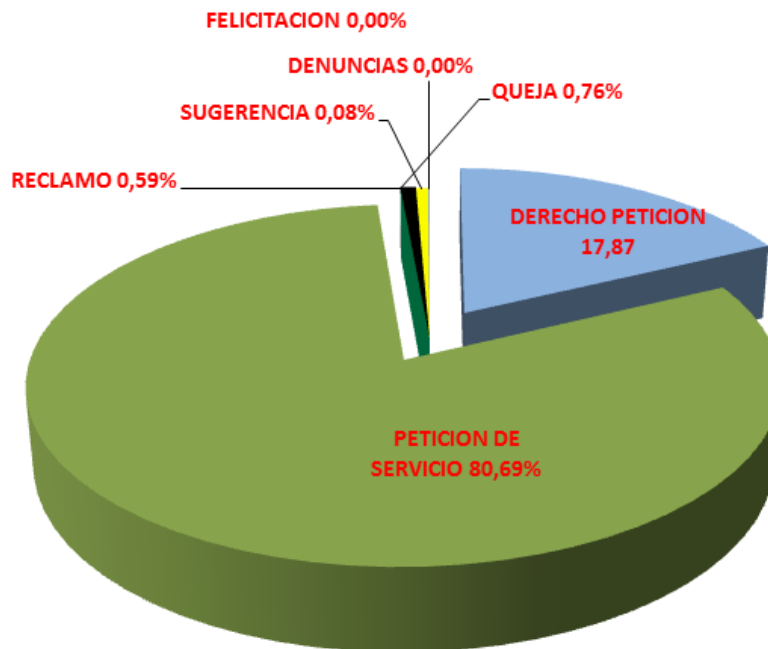


La tabla No.2 nos deja ver claramente, que el mayor porcentaje de PQRSDf se genera por petición de información con un valor porcentual de 69%, seguido por las peticiones de servicio con un valor de 25%, derechos de petición de interés particular 6%. Los otros ítems registran muy poco, porcentualmente por debajo del 1%.

Tabla N° 3. PQRSDf Diferentes a Solicitud de Información.

TABLA No 3 PQRSDf POR ASUNTO DIFERENTE A SOLICITUD DE INFORMACION								
TIPO DE PQRSDf	VIRTUAL Y/O REMOTO				PRESENCIAL		TOTAL	%
	E-MAIL	INTRANET	CHAT	TELEFONO	VENTANILLA	BUZON		
DENUNCIAS							0	0,00%
DERECHO PETICION	126	2			83		211	17,87%
PETICION DE SERVICIO					953		953	80,69%
FELICITACION							0	0,00%
QUEJA		2			7		9	0,76%
RECLAMO	2	5					7	0,59%
SUGERENCIA	1						1	0,08%
TOTAL GENERAL							1181	100,00%

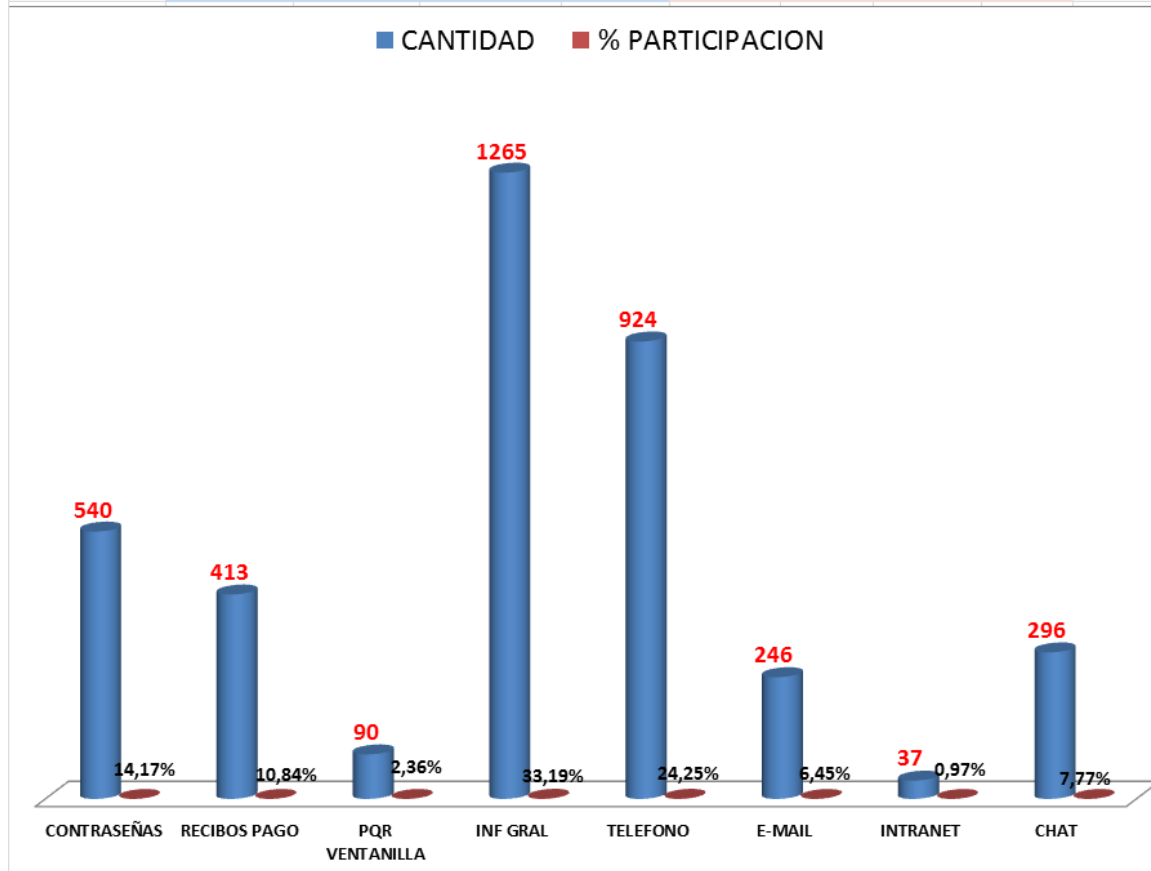
% DE PARTICIPACION DE PQRSDf POR ASUNTO DIFERENTE A SOLICITUD INFORMACION



Los valores analizados en la tabla No.3, nos deja ver claramente, que el mayor porcentaje de PQRSDF diferente a solicitud de información son las solicitudes de servicio con el 80,69%, estas son las solicitudes que nuestros usuarios hacen con referencia a cambio de contraseña, impresión de diferentes recibos de pago, impresión de registros Institucionales, impresión de inscripción, etc. Seguido tenemos los derechos de petición de interés particular con un 17,87%. Los otros ítems registran muy poco, porcentualmente por debajo del 1%.

Tabla N° 4. Registro de Atención Efectiva

Tabla No. 4 Registro de Atención Efectiva									
REGISTROS	CONTRASEÑAS	RECIBOS PAGO	PQR VENTANILLA	INF GRAL	TELEFONO	E-MAIL	INTRANET	CHAT	TOTAL
CANTIDAD	540	413	90	1265	924	246	37	296	3811
% PARTICIPACION	14,17%	10,84%	2,36%	33,19%	24,25%	6,45%	0,97%	7,77%	1,00
	PRESENCIAL 60,56%				VIRTUAL Y/O REMOTA 39,44%				



En la tabla No.4 podemos observar que para el tercer trimestre de 2018 el Grupo de Atención al Ciudadano registra por atención presencial un 60,56% de la

atención total, distribuido en recepción de PQR, solicitudes de información, cambios de contraseña, impresión de recibos de pago, etc. En atención virtual y/o remota tenemos el restante 39,44% para un total de 100% de atención efectiva.

## 2.2 QUEJAS

Tabla N° 5. Quejas por asunto

TABLA No. 5 quejas por asunto						
TIPO DE QUEJA	EMAIL	INTRANET	VENTANILLA	BUZON	TOTAL	% PARTICIPACION
Mala atención de funcionarios		1	5		6	67%
Contra docentes		1			1	11%
Contra Coordinador			2		2	22%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Para este tercer trimestre de 2018, la mayoría de las quejas presentadas por los ciudadanos/usuarios, se radicaron de manera escrita por ventanilla. Observando el grafico, las quejas por la mala atención de funcionarios representan el 67%; contra coordinador el 22% y el 11% restante para la mala actitud de un docente.

## 2.3 RECLAMOS

Tabla N° 5. Reclamos por asunto

TABLA No. 6 RECLAMOS por asunto						
TIPO DE RECLAMO	EMAIL	INTRANET	VENTANILLA	BUZON	TOTAL	% PARTICIPACION
No descuento por votacion		1			1	14%
Mala Atención del Teléfono		1			1	14%
No acceso Matrícula en línea	2				2	29%
No acceso a Plataforma		1			1	14%
Por cambio de Horario		1			1	14%
Control acceso de baños		1			1	14%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Para este tercer trimestre de 2018 ingresaron 7 reclamos en su gran mayoría por Intranet, la mayoría de los reclamos presentados por los ciudadanos/usuarios, se relacionaron principalmente por no poder acceder a la matrícula en línea con el 29,00%,

## **2.4 SUGERENCIAS**

En este tercer trimestre de 2018 se registró una sugerencia a UTS radio estéreo 101.7 para promocionar e impulsar una melodía

## **2.5. FELICITACIONES**

Para el tercer trimestre de 2018, No se registraron felicitaciones.

## **2.6. BUZONES**

Para el tercer trimestre de 2018, NO se registró ninguna PQRSDF en los buzones puestos a disposición de los usuarios.

## **2.7. PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE**

Para este tercer trimestre de 2018, NO se registraron PQRSDF vencidas en los términos de ley.

## **2.8. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN**

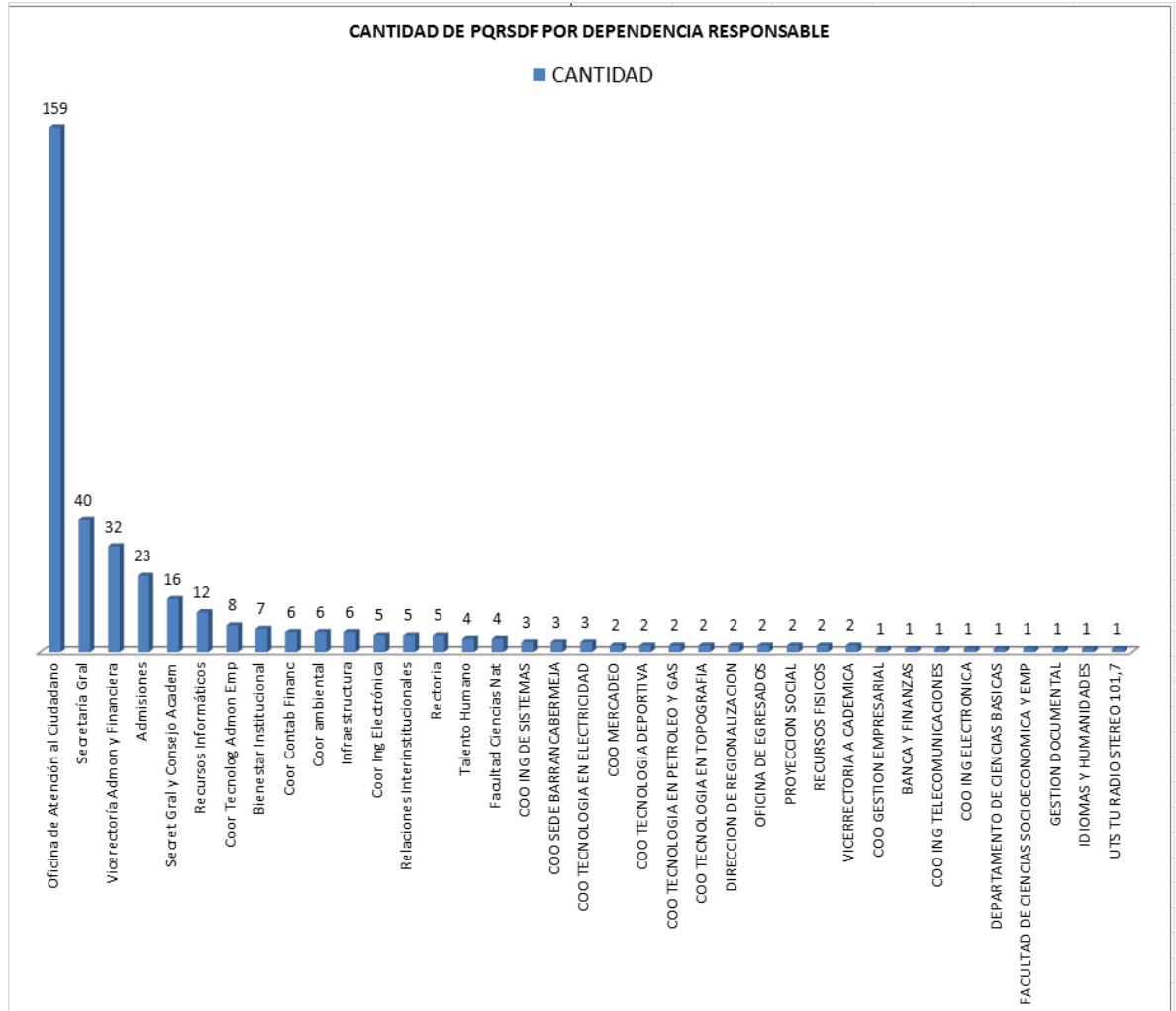
Para el tercer trimestre de 2018, NO se registraron por los diferentes canales de atención al ciudadano, denuncia interpuesta por persona alguna, referente a actos de corrupción.

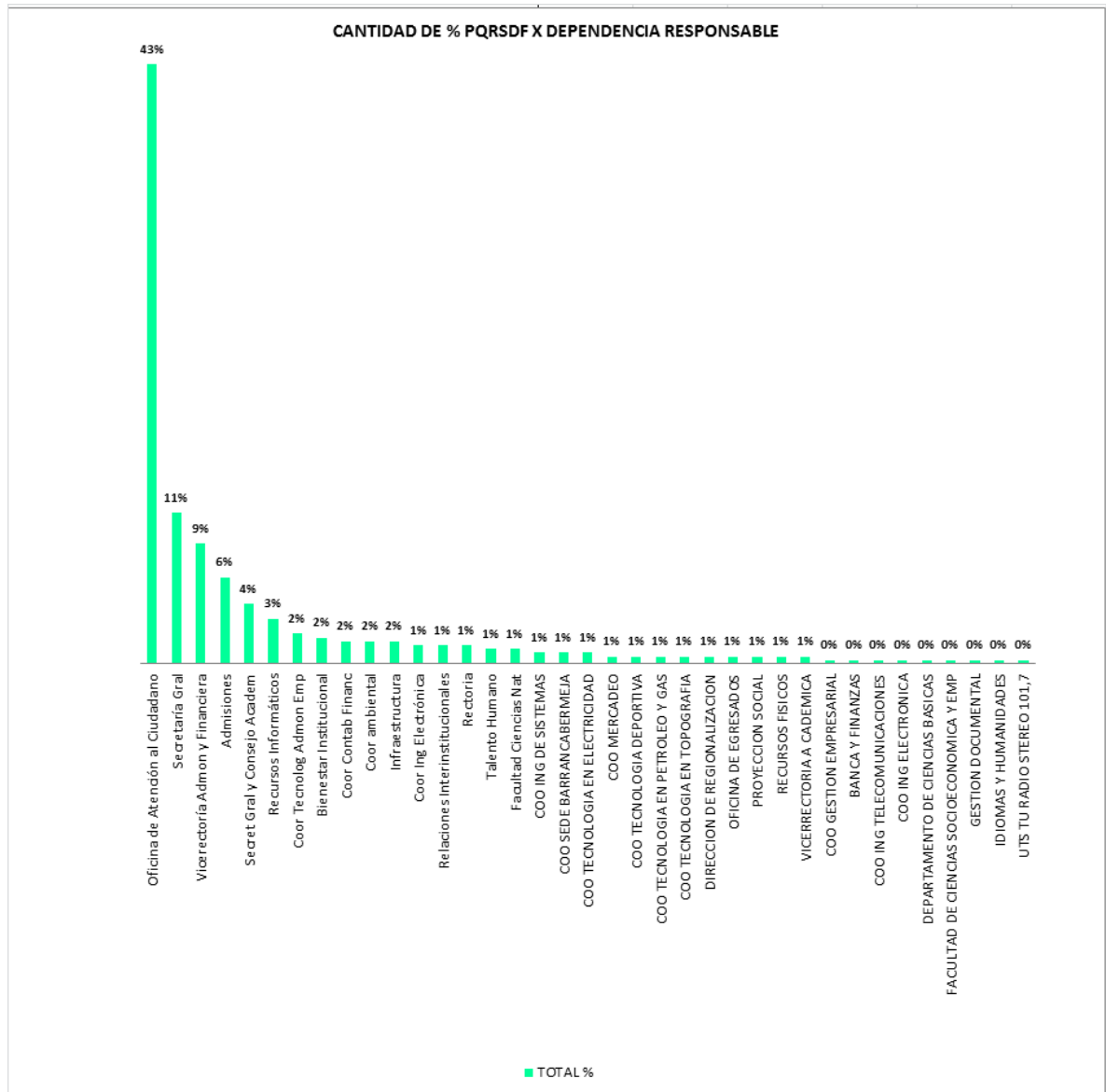
## **2.9. RESPUESTA NEGATIVA AL ACCESO A LA INFORMACION**

Para el tercer trimestre de 2018, NO se registraron por los diferentes canales de atención al ciudadano, NEGATIVA ALGUNA AL ACCESO DE LA INFORMACIÓN O NEGATIVA POR INEXISTENCIA DE LA INFORMACION.

## **3. PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS**

<b>Tabla No. 6 PQRSDF Contestadas Escritas Por Dependencia Responsable</b>		
DEPENDENCIA RESPONSABLE	CANTIDAD	TOTAL %
Oficina de Atención al Ciudadano	159	42,51%
Secretaría Gral	40	10,70%
Vicerectoría Admon y Financiera	32	8,56%
Admisiones	23	6,15%
Secret Gral y Consejo Academ	16	4,28%
Recursos Informáticos	12	3,21%
Coor Tecnolog Admon Emp	8	2,14%
Bienestar Institucional	7	1,87%
Coor Contab Financ	6	1,60%
Coor ambiental	6	1,60%
Infraestructura	6	1,60%
Coor Ing Electrónica	5	1,34%
Relaciones Interinstitucionales	5	1,34%
Rectoría	5	1,34%
Talento Humano	4	1,07%
Facultad Ciencias Nat	4	1,07%
COO ING DE SISTEMAS	3	0,80%
COO SEDE BARRANCABERMEJA	3	0,80%
COO TECNOLOGIA EN ELECTRICIDAD	3	0,80%
COO MERCADEO	2	0,53%
COO TECNOLOGIA DEPORTIVA	2	0,53%
COO TECNOLOGIA EN PETROLEO Y GAS	2	0,53%
COO TECNOLOGIA EN TOPOGRAFIA	2	0,53%
DIRECCION DE REGIONALIZACION	2	0,53%
OFICINA DE EGRESADOS	2	0,53%
PROYECCION SOCIAL	2	0,53%
RECURSOS FISICOS	2	0,53%
VICERRECTORIA A CADEMICA	2	0,53%
COO GESTION EMPRESARIAL	1	0,27%
BANCA Y FINANZAS	1	0,27%
COO ING TELECOMUNICACIONES	1	0,27%
COO ING ELECTRONICA	1	0,27%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS	1	0,27%
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONOMICA Y EMP	1	0,27%
GESTION DOCUMENTAL	1	0,27%
IDIOMAS Y HUMANIDADES	1	0,27%
UTS TU RADIO STEREO 101,7	1	0,27%
<b>TOTAL</b>	<b>374</b>	<b>100,00%</b>





Para el tercer trimestre de 2018 se evidencian un total de 374 PQRSDF contestadas escritas y atendidas por las diferentes oficinas, de las cuales se observa que el grupo de atención al ciudadano interviene con un aproximado del 42,51% del servicio prestado a los usuarios, esto es debido a que es el punto donde inicialmente los ciudadanos acuden a solicitar información.

#### **4. RECOMENDACIONES**

Nuevamente la recomendación va dirigida a los líderes de los procesos para que revisen la información que aparece publicada en la página Institucional, con el fin de que actualicen la información de los mismos, y así evitar brindar información errónea o desactualizada.

Fortalecer la cultura del servicio al ciudadano, estableciendo en el plan de acción programas de capacitación y sensibilización, a fin de desarrollar competencias y habilidades en los servidores públicos.

Al radicar la PQRSDf se debe tener cuidado con la información solicitada a los peticionarios, haciendo una correcta digitación, no cometer errores de direcciones y números telefónicos ya que estos son importante para hacer llegar la respuesta que nuestros usuarios solicitan y así evitar devoluciones por direcciones erradas.

Insistir en el ejercicio de socialización interna del Protocolo de Servicio al Ciudadano, y con ello seguir con el proceso de sensibilización a los funcionarios en relación con las respuestas a los requerimientos de información.

Es necesario implementar un software sistema de gestión documental para las PQRSDf, ajustado a las necesidades institucionales, para así garantizar una atención de calidad a los ciudadanos, además de contar con la información suficiente para los diferentes reportes que se generan desde esta dependencia.

#### **OBSERVACION**

Comparativamente con el informe anterior se nota una disminución en los registros de observación en los diferentes canales de Atención al Ciudadano dispuestos por las Unidades Tecnológicas de Santander, esto se debe a que en gran parte de este trimestre el grupo de Atención al Ciudadano, no contó con la totalidad de su personal, lo cual limitó en gran medida la atención a nuestros usuarios.

**Elaboró:**

**RICARDO PEÑA PEREZ**  
**Profesional Universitario**  
**Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano**  
**Secretaría General.**  
**Unidades Tecnológicas de Santander**