

Esta no es una **manzana**



**Es el color de una institución
con 55 años de trayectoria.**

UNIDADES TECNOLOGICAS DE SANTANDER

Informe Tercer Trimestre de 2019

Grupo de Atención al Ciudadano

Septiembre 2019

INTRODUCCIÓN

El Grupo de Atención al Ciudadano en busca de una mejora continua en la prestación del Servicio, centra sus esfuerzos en brindar una atención amable, con seriedad y respeto hacia nuestros ciudadanos.

El compromiso es siempre estar atentos a las expectativas de la comunidad educativa, el escuchar con atención, mostrar interés y comprender sus necesidades, para realizar un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos, con el fin de hacer la diferencia, mejorando los niveles de satisfacción y confianza de nuestros usuarios, entendiéndose estos como los estudiantes, docentes, empleados y/o funcionarios y la ciudadanía en general, que interactúan en nuestra comunidad.

Para tal fin pone a disposición de sus usuarios canales de atención que son los medios y espacios a los cuales los ciudadanos pueden acceder para realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, realizar consultas, sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones, denuncias y/o cualquier asistencia relacionada con las funciones de la Institución.

Las peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones (PQRSDF) entregados por los usuarios y comunidad en general a las Unidades Tecnológicas de Santander, son recibidos y radicados por el Grupo de Atención al Ciudadano y direccionados a la oficina competente de dar respuesta. Una vez resuelto el requerimiento y proyectada la respuesta la oficina responsable se la envía de manera pronta al peticionario y con copia de la misma al correo del Grupo de Atención al Ciudadano.

El presente informe se elabora presentando un análisis de la información recopilada a través del registro institucional R-GA-33 (RADICACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PQRSDF), y registros internos del Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander.

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 2019.

II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Presentar la información correspondiente de la gestión realizada por las diferentes Oficinas Administrativas y las Unidades Académicas, con respecto a las PQRSDF presentadas 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

- 1.3. Chat: <http://www.uts.edu.co/portal/>

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

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, profesoriales 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 diferentes canales de atención al ciudadano en el Tercer Trimestre comprendido entre el 02 de julio de 2019 al 30 de septiembre de 2019.

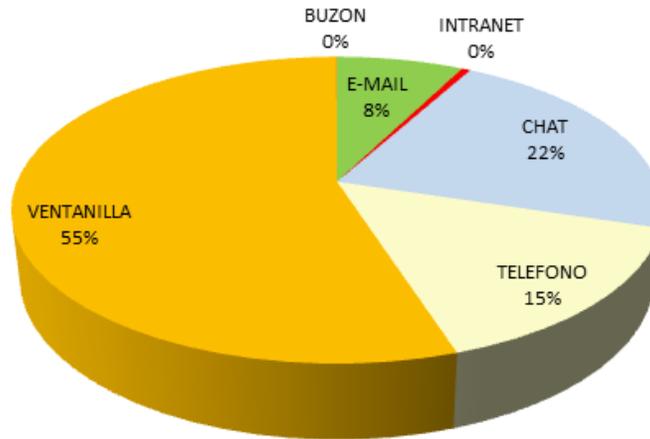
Los distintos asuntos recibidos y radicados son agrupados en categorías según el canal de atención al ciudadano por el cual se recibió, y son los que se observan a continuación:

1. CANALES DE ATENCION

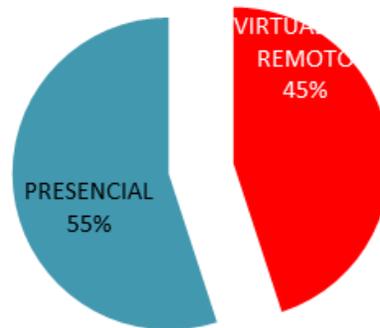
TABLA No 1 PQRSDF CANALES DE ATENCION

| TABLA No 1 PQRSDF CANALES DE ATENCION | | | | | | | |
|---------------------------------------|--------------------|----------|--------|----------|------------|-------|----------------|
| CANAL DE INGRESO DE LAS PQRSDF | VIRTUAL Y/O REMOTO | | | | PRESENCIAL | | TOTAL |
| | E-MAIL | INTRANET | CHAT | TELEFONO | VENTANILLA | BUZON | |
| TOTAL GENERAL | 415 | 28 | 1195 | 837 | 3024 | 1 | 5500 |
| PARTICIPA % | 7,55% | 0,51% | 21,73% | 15,22% | 54,98% | 0,02% | 100,00% |
| | 45,00% | | | | 55,00% | | |

CANAL DE INGRESO DE PQRSDF Y SU PARTICIPACION PORCENTUAL



PARTICIPACION PORCENTUAL CANALES DE ATENCION



El Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander ha dispuesto seis (6) canales de atención a sus usuarios, pero como podemos apreciar en la gráfica cinco son los más utilizados; de los cuales se destaca el canal presencial que registra un aproximado del 55% de la atención prestada, en donde la ventanilla de atención fue la más utilizada por nuestros usuarios, los canales virtuales y/o remotos con el

restante 45% se destacan también como el uso del chat, teléfono, correo electrónico, el intranet y los buzones que son los menos utilizados.

2. ANÁLISIS DE LOS TRAMITES O SERVICIOS OBJETO DE PQRSDF

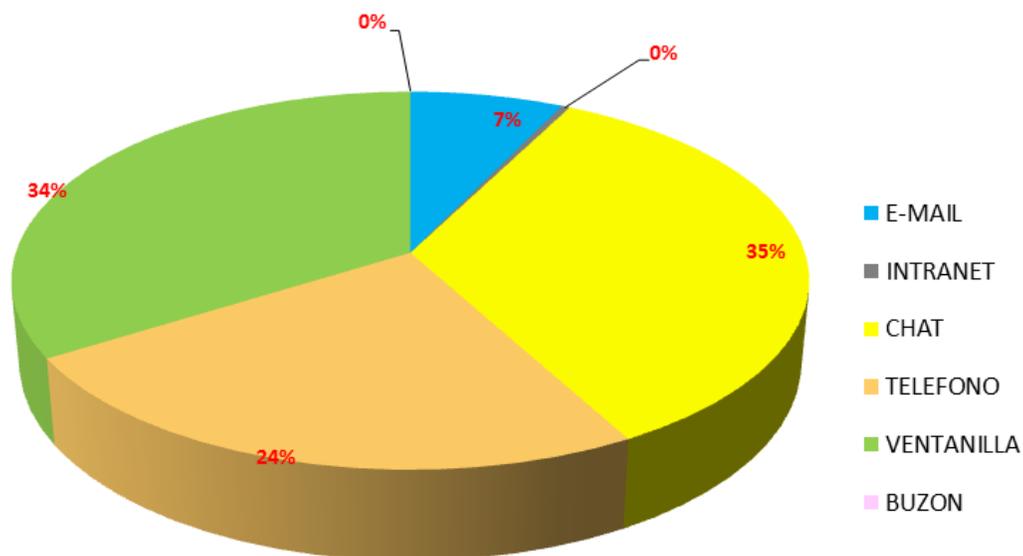
A continuación se hace el análisis sobre los temas de servicio y de información de las PQRSDF que se trataron en el tercer trimestre de 2019 en las Unidades Tecnológicas de Santander.

2.1 TIPOLOGIA DE LAS PQRSDF

Tabla N° 2. PQRSDF Solicitud de Información.

| TABLA No 2 PQRSDF SOLICITUD DE INFORMACION | | | | | | | | |
|--|--------------------------|-----------|-------------|------------|--------------------------|----------|-------------|----------------|
| TIPO DE PQRSDF | VIRTUAL Y/O REMOTO | | | | PRESENCIAL | | TOTAL | % |
| | SOLICITUD DE INFORMACION | | | | SOLICITUD DE INFORMACION | | | |
| E-MAIL | 249 | | | | | | 249 | 7,18% |
| INTRANET | | 13 | | | | | 13 | 0,37% |
| CHAT | | | 1195 | | | | 1195 | 34,46% |
| TELEFONO | | | | 837 | | | 837 | 24,13% |
| VENTANILLA | | | | | 1174 | | 1174 | 33,85% |
| BUZON | | | | | | | 0 | 0,00% |
| TOTAL GENERAL | 249 | 13 | 1195 | 837 | 1174 | 0 | 3468 | 100,00% |

% DE PARTICIPACION DE PQRSDF POR TIPO

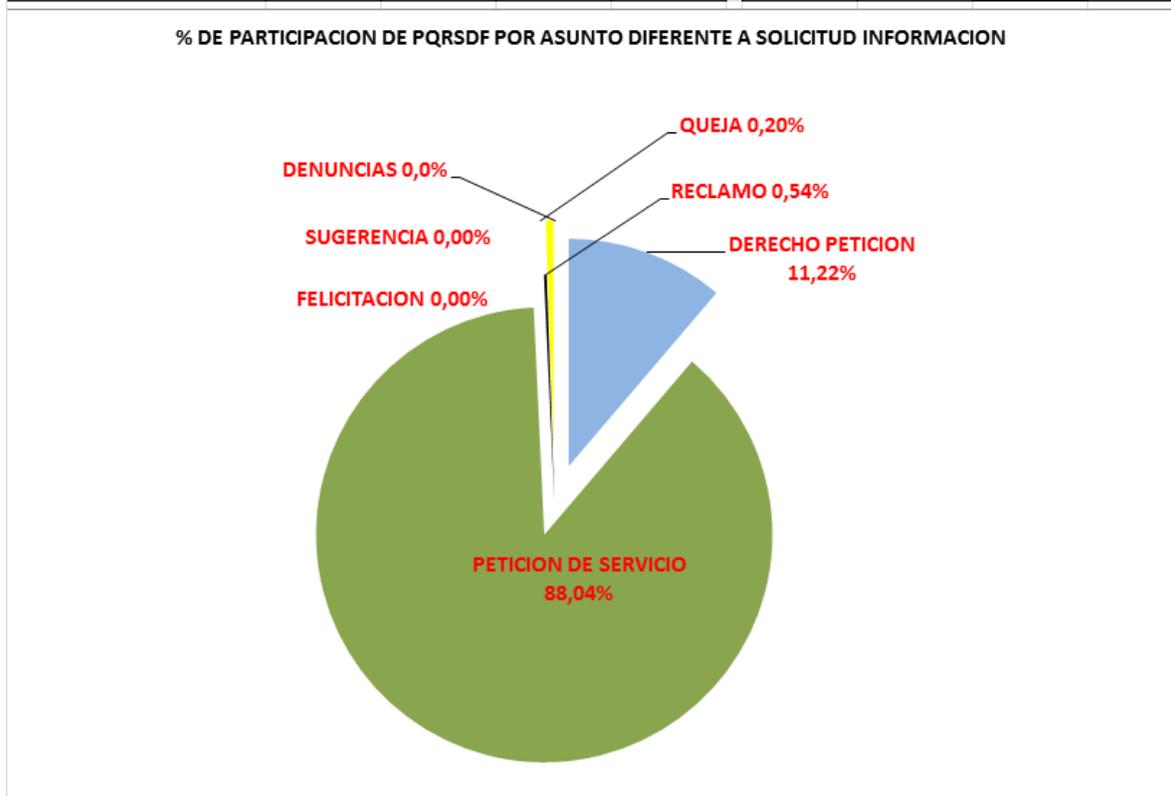


Para este tercer trimestre de 2019 podemos apreciar que el canal más utilizado para las solicitudes de información es el chat, con un aproximado de 34,46%, seguido de la ventanilla de atención con un 33,85%, teléfono 24,13%, correo electrónico 7,18%, intranet y buzones por debajo del 1%.

La información que más solicitaron fue la referente a los programas académicos, el proceso de inscripción y matriculas, programa de becas, etc.

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

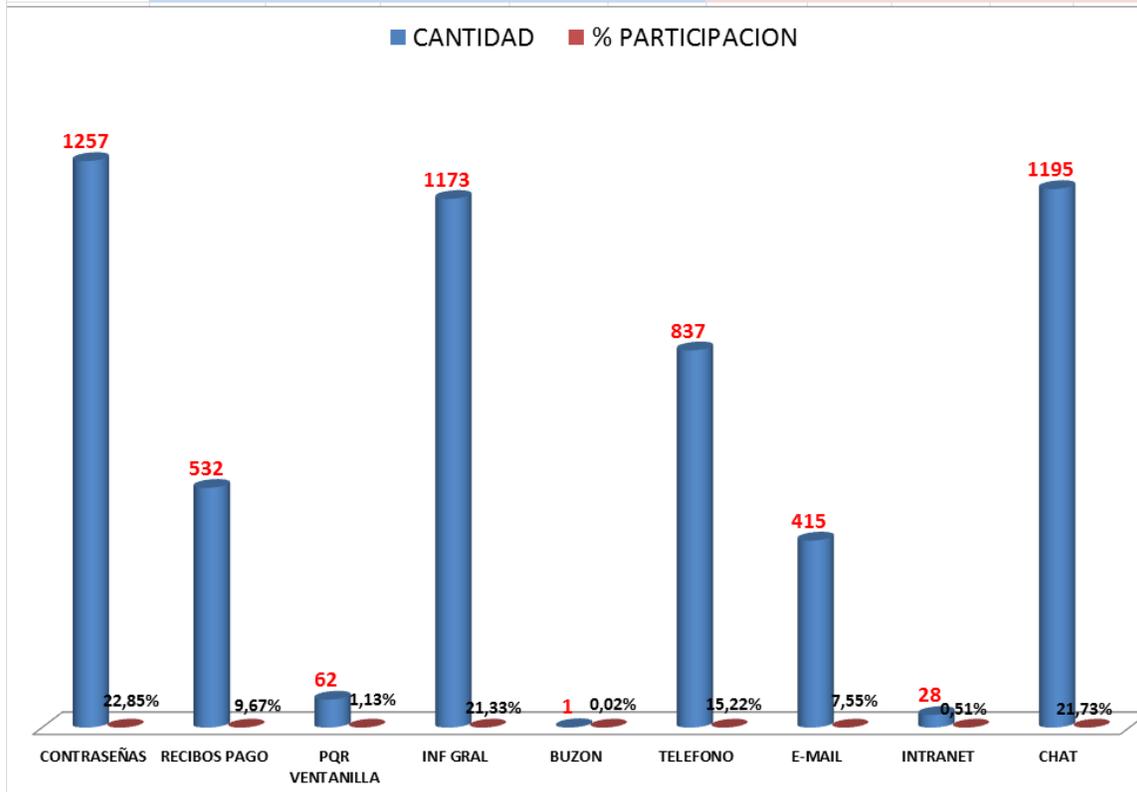
| TABLA No 3 PQRSDF POR ASUNTO DIFERENTE A SOLICITUD DE INFORMACION | | | | | | | | |
|---|--------------------|----------|------|----------|------------|-------|-------|------------|
| TIPO DE PQRSDF | VIRTUAL Y/O REMOTO | | | | PRESENCIAL | | TOTAL | % PARTICIP |
| | E-MAIL | INTRANET | CHAT | TELEFONO | VENTANILLA | BUZON | | |
| DENUNCIAS | | | | | | | 0 | 0,00% |
| DERECHO PETICION | 159 | 11 | | | 58 | | 228 | 11,22% |
| PETICION DE SERVICIO | | | | | 1789 | | 1789 | 88,04% |
| FELICITACION | | | | | | | 0 | 0,00% |
| QUEJA | | 3 | | | 1 | | 4 | 0,20% |
| RECLAMO | 7 | 1 | | | 2 | 1 | 11 | 0,54% |
| SUGERENCIA | | | | | | | 0 | 0,00% |
| TOTAL GENERAL | 166 | 15 | 0 | 0 | 1850 | 1 | 2032 | 100,00% |



Los valores analizados en esta tabla nos muestran, que el mayor porcentaje de PQRSDF diferente a solicitud de información son las solicitudes de servicio, con el 88,04%, solicitudes que nuestros usuarios hacen con respecto a cambio de contraseña, impresión de documentos, impresión de recibos de pago, impresión de registros Institucionales, impresión de inscripción, etc. Seguido tenemos la recepción de los derechos de petición con un 11,22%, y la recepción de los reclamos, quejas y sugerencias que registran muy poco, porcentualmente por debajo del 1% pero que igualmente son importantes.

Tabla N° 4. Registro de Atención Efectiva

| Tabla No. 4 Registro Efectivo de los Canales de Atención | | | | | | | | | | | |
|--|-------------|--------------|----------------|----------|-------|--------------------|--------|----------|--------|-------|--|
| REGISTROS | CONTRASEÑAS | RECIBOS PAGO | PQR VENTANILLA | INF GRAL | BUZON | TELEFONO | E-MAIL | INTRANET | CHAT | TOTAL | |
| CANTIDAD | 1257 | 532 | 62 | 1173 | 1 | 837 | 415 | 28 | 1195 | 5500 | |
| % PARTICIPACION | 22,85% | 9,67% | 1,13% | 21,33% | 0,02% | 15,22% | 7,55% | 0,51% | 21,73% | 1,00 | |
| PRESENCIAL | | | | | | VIRTUAL Y/O REMOTA | | | | | |
| 55,00% | | | | | | 45,00% | | | | | |



Para el tercer trimestre de 2019, el Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander, registra una atención efectiva de sus usuarios en los diferentes canales de atención, en donde el canal de atención presencial registra un 55,00% de la atención efectiva total, los

canales de atención virtual y/o remota registran el restante 45,00% donde se destaca el chat como el canal más utilizado seguido de canal telefónico y del correo Institucional para un total de 100% de atención efectiva a los usuarios en los canales dispuestos para tal fin.

2.2 QUEJAS

Tabla N° 5. Quejas por asunto

| TABLA No. 5 Quejas por asunto | | | | | | |
|-------------------------------|-------|----------|------------|-------|-------|-----------------|
| TIPO DE QUEJA | EMAIL | INTRANET | VENTANILLA | BUZON | TOTAL | % PARTICIPACION |
| Queja Contra Funcionario | | | 1 | | 1 | 25% |
| Queja Contra docente | | 3 | | | 3 | 75% |
| TOTAL | 0 | 3 | 1 | 0 | 4 | 100% |

Para este tercer trimestre de 2019, se registraron cuatro (4) quejas, tres por Intranet y una en fisico.

2.3 RECLAMOS

Tabla N° 6. Reclamos por asunto

| TABLA No. 6 Reclamos por asunto | | | | | | |
|--|-------|----------|------------|-------|-------|-----------------|
| TIPO DE RECLAMO | EMAIL | INTRANET | VENTANILLA | BUZON | TOTAL | % PARTICIPACION |
| Reclamo por plazo de pago en las matriculas | 1 | | | | 1 | 9% |
| Reclamo beca generacion E | 1 | | | | 1 | 9% |
| Reclamo por horario de atencion en oficinas | | | | 1 | 1 | 9% |
| Reclamo por Proceso de matricula | 1 | | | | 1 | 9% |
| Reclamo por mala atencion en oficina de admisiones | 1 | 1 | | | 2 | 18% |
| Reclamo pagina Institucional | 2 | | | | 2 | 18% |
| Reclamo mal sevicio consultorio fisioterapia | | | 1 | | 1 | 9% |
| Reclamo por presunto proselitismo politico | 1 | | | | 1 | 9% |
| Reclamo por mal estado de pelotas y raquetas | | | 1 | | 1 | 9% |
| TOTAL | 7 | 1 | 2 | 1 | 11 | 100% |

Para este tercer trimestre de 2019 ingresaron once (11) reclamos por diferentes situaciones, de las cuales el malestar más notorio se da por la supuesta mala atención brindada en la oficina de admisiones y también por unas fallas en la página Institucional.

2.4 SUGERENCIAS

En este tercer trimestre de 2019, NO se registraron sugerencias de los usuarios, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

2.5. FELICITACIONES

Para el tercer trimestre de 2019, NO se registraron felicitaciones por los canales de atención dispuestos para los ciudadanos.

2.6. BUZONES

Para el tercer trimestre de 2019, se registró un (1) PQRSDF en uno de los buzones, de los cinco, dispuestos en la Institución.

2.7. PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE

Para este tercer trimestre de 2019, NO se registraron PQRSDF vencidas en los términos de ley.

2.8. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Para el tercer trimestre de 2019, NO se registró ninguna denuncia interpuesta por persona alguna, referente a actos de corrupción.

2.9. RESPUESTA NEGATIVA AL ACCESO A LA INFORMACION

Para el tercer trimestre de 2019, NO se registró negativa alguna al acceso de la información o negativa por inexistencia de la información.

2.10. REGISTRO DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS

Tabla N° 7. Registro de Dependencias Responsables

| Tabla No. 8 PQRSDF Registradas Por Dependencia Responsable | | |
|---|------------|----------------|
| DEPENDENCIA RESPONSABLE | CANTIDAD | TOTAL % |
| Admisiones Registro y Control | 68 | 13,44% |
| Archivo | 1 | 0,20% |
| Atencion al Ciudadano | 225 | 44,47% |
| Biblioteca | 1 | 0,20% |
| Bienestar Institucional | 7 | 1,38% |
| Control Interno Disciplinario | 1 | 0,20% |
| Coordinacion Administracion de Empresas | 22 | 4,35% |
| Coordinacion Ambiental | 6 | 1,19% |
| Coordinacion Contaduria Publica | 12 | 2,37% |
| Coordinacion Electricidad | 2 | 0,40% |
| Coordinacion Electromecanica | 4 | 0,79% |
| Coordinacion Diseño de Moda | 1 | 0,20% |
| Coordinacion Electronica | 3 | 0,59% |
| Coordinacion Mercadeo | 4 | 0,79% |
| Coordinacion Petroleo y Gas | 1 | 0,20% |
| Coordinacion Ingenieria Industrial | 3 | 0,59% |
| Coordinacion Ingenieria de Sistemas | 4 | 0,79% |
| Coordinacion Tecnologia Deportiva | 5 | 0,99% |
| Coordinacion Turismo | 1 | 0,20% |
| Coordinacion Topografia | 2 | 0,40% |
| Decanatura Ciencias Naturales e Ingenieria | 1 | 0,20% |
| Oficina de Ciencias Basicas | 2 | 0,40% |
| Oficina de Comunicaciones | 1 | 0,20% |
| Oficina de Desarrollo Academico | 2 | 0,40% |
| Oficina de ICETEX | 2 | 0,40% |
| Oficina de Infraestructura | 13 | 2,57% |
| Oficina de Relaciones Interinstitucionales | 24 | 4,74% |
| Oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo | 1 | 0,20% |
| Oficina Juridica | 1 | 0,20% |
| Oficina UTS Virtual | 3 | 0,59% |
| Rectoria | 5 | 0,99% |
| Recursos Informaticos | 7 | 1,38% |
| Regional Cucuta | 1 | 0,20% |
| Secretaria General | 43 | 8,50% |
| Talento humano | 4 | 0,79% |
| Vicerrectoria Academica | 1 | 0,20% |
| Vicerrectoria Administrativa y Financiera | 22 | 4,35% |
| TOTAL | 506 | 100,00% |

Para la fecha de elaboración del informe de PQRSDF del tercer trimestre de 2019, se registraron un total de 506 PQRSDF, direccionadas a 37 oficinas, consignadas en el registro institucional para el seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones (R-GA-33).

3. RECOMENDACIONES

Es importante la continua revisión de los correos Institucionales por parte de los funcionarios, así mismo solicitar el retiro del directorio institucional, publicado en la página web, de las direcciones de correos que no estén utilizando; evitando con esto enviar derechos de petición a direcciones erróneas o desactualizadas.

Se recomienda a los líderes de los procesos fortalecer la cultura del servicio al ciudadano, poniendo en práctica el protocolo de atención al ciudadano, estableciendo un plan de acción donde se programen capacitaciones, a fin de desarrollar competencias y habilidades en los servidores públicos.

Es importante la continua revisión de la información que aparece publicada en la página Institucional, de tal manera que los procesos sean actualizados continuamente, evitando con esto brindar información equivocada.

Nuevamente es necesario recordar la importancia de implementar un software sistema de gestión documental para las PQRSDF, ajustado a las normas nacionales y a las necesidades institucionales, para así garantizar un control eficiente y una atención de calidad a los ciudadanos, además de contar con la información suficiente para los diferentes reportes que se generan desde el Grupo de Atención al Ciudadano.

Elaboró:

RICARDO PEÑA PEREZ

Profesional Universitario

Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano

Secretaría General.

Unidades Tecnológicas de Santander