



UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

Informe Segundo Trimestre de 2018

Grupo de Atención al Ciudadano

Junio 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 anotada 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 segundo 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

- 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 segundo trimestre comprendido entre el 02 de Abril de 2018 al 29 de Junio 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:

CANAL DE INGRESO DE LA PQRSDF	VIRTUAL			PRESENCIAL			TOTAL	% DE PARTICIPACION
	E MAIL	INTRANET	CHAT	TELEFONICA	VENTANILLA	BUZON		
Total General	179	23	345	4073	5956	0	10576	100,0%
PARTICIPA %	1,69%	0,22%	3,26%	38,51%	56,32%	0,00%		

Tabla N° 1 PQRSDF Por CANAL DE INGRESO



Una vez desglosado y analizado los valores podemos apreciar claramente, que el mayor porcentaje de PQRSDF ingresa de manera PRESENCIAL con un valor porcentual de 56,32%, por VENTANILLA, seguido en importancia por el canal TELEFONICO con valor igual a 38,51%. De igual manera el canal Virtual participa con un 1,69% para E MAIL, 0.22% para INTRANET y 3,26% para el

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 segundo trimestre de 2018 en las Unidades Tecnológicas de Santander.

2.1 PETICIONES

TIPO DE PQRSDF	VIRTUAL			PRESENCIAL			TOTAL	% DE PARTICIPACION
	E MAIL	INTRANET	CHAT	TELEFONICA	VENTANILLA	BUZON		
Denuncia					2		2	0,02%
Derecho De Petición	57	7			36	0	100	0,95%
Felicitación					1		1	0,01%
Queja		2			6	0	8	0,08%
Reclamo					18		18	0,17%
Solicita Información	121	14	345	4073	5893	0	10446	98,77%
Sugerencia	1				0	0	1	0,01%
Total General	179	23	345	4073	5956	0	10576	100,0%

Tabla Nº 2. PQRSDF Por tipología



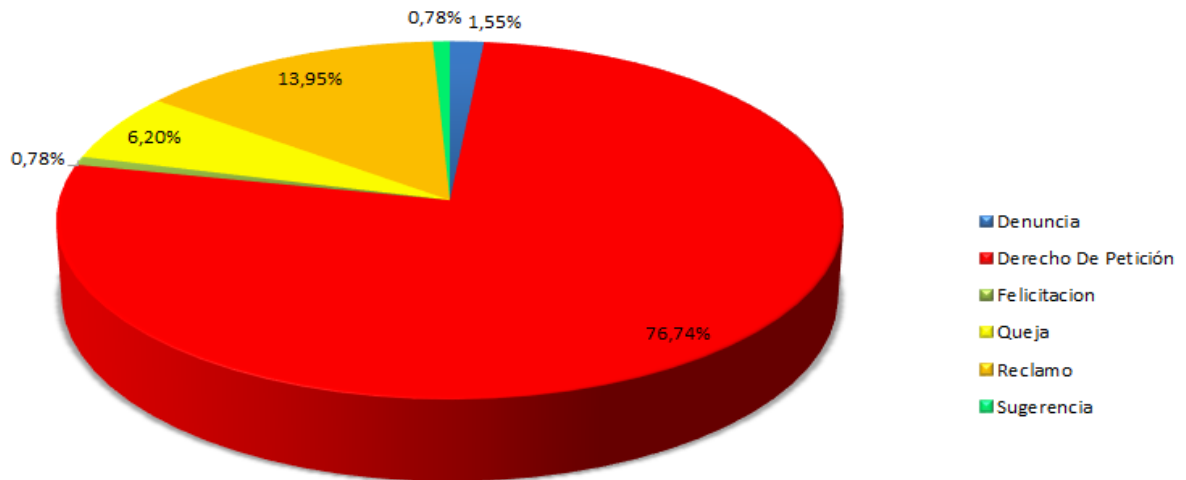
Los valores analizados nos dejan ver claramente, que el mayor porcentaje de PQRSDF lo genera la SOLICITUD DE INFORMACIÓN con un valor porcentual de 98,77%, seguido en importancia por los DERECHOS DE PETICION con valor igual a 0,95%. De igual manera los otros ítems reflejan muy poco porcentaje, como son las felicitaciones, denuncias, quejas y sugerencias cuyo valor no alcanza

Tabla N° 3. PQRSDf diferentes a información.

TIPO DE PQRSDf	E MAIL	INTRANET	TELEFONICA	VENTANILLA	BUZON	TOTAL	% DE PARTICIPACION
Denuncia				2		2	1,55%
Derecho De Petición	57	7		35		99	76,74%
Felicitation				1		1	0,78%
Queja		2		6		8	6,20%
Reclamo				18		18	13,95%
Sugerencia	1					1	0,78%
Total General	58	9		62		129	100,0%

Tabla N° 3. PQRSDf POR ASUNTO

Título del gráfico



La distribución de los valores analizados nos deja percibir, que el mayor porcentaje de PQRSDf diferente a las solicitudes de información lo generan los DERECHOS DE PETICION de interés particular con un valor porcentual de 76,74%, seguido en importancia por los RECLAMOS con valor de 13,95%, las QUEJAS con un valor de 6,20%, DENUNCIAS con un valor de 1,55%. Las SUGERENCIAS Y FELICITACIONES tienen

Tabla N° 4. Peticiones por Servicio

SEC	REGISTROS	CONTRASEÑAS	RECIBOS PAGO	INF GRAL	TELEFONO	E MAIL	INTRANET	CHAT	TOTAL	
CANT	2556	796	2604	179	4073	179	23	345	10576	
PARTIC %	24,2%	7,5%	24,6%	1,7%	38,5%	1,7%	0,2%	3,3%	100%	

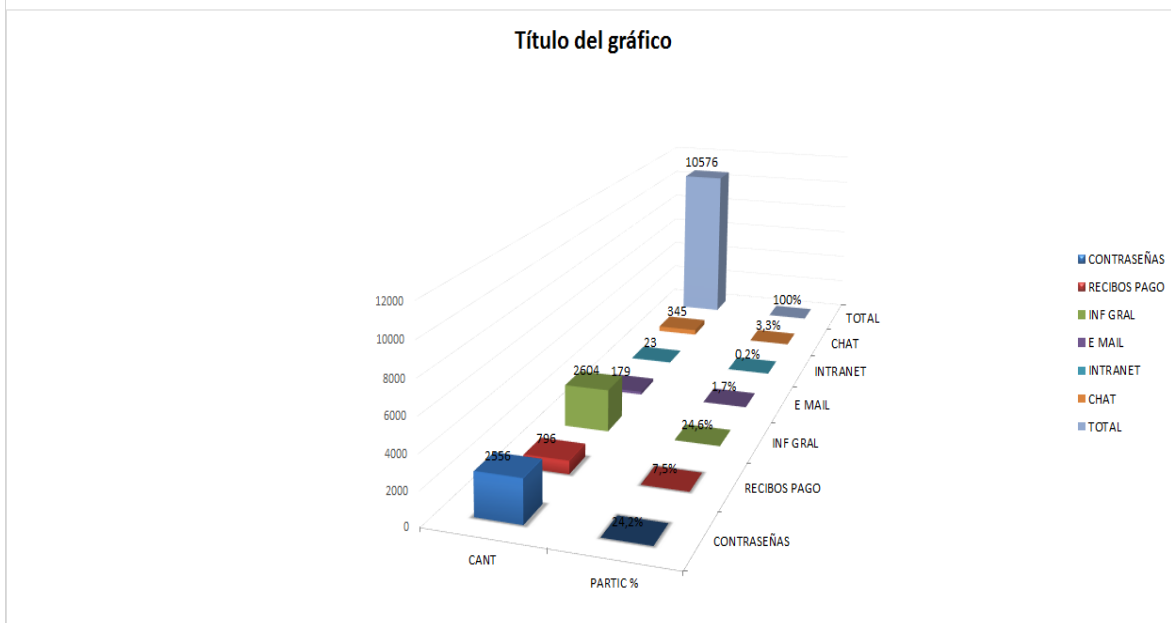


Tabla N°. 4 PETICIONES POR SERVICIO

Nota Aclaratoria 1

En la gráfica no se analizan los datos correspondientes a actividades adicionales realizadas diariamente y que por su naturaleza no se consignan en los registros, Ejemplo: Solicitud de información sobre ubicación de una dependencia, transferencia de llamadas, etc.

Podemos observar que para el segundo trimestre de 2018 el Grupo de atención al Ciudadano registra por atención en ventanilla un 56,3% del servicio, repartido en solicitudes de información, cambios de contraseña, impresión de recibos de pago y recepción de correspondencia cuya sumatoria da 5956 registros, y si a esto le sumamos las 4073 peticiones de solicitudes de información por canal telefónico con un 38,5% notamos que es el grupo con mayor actividad, esto sin descuidar los otros canales de atención, email, intranet y chat con un 5,2% lo que nos da un total de 100% de atención efectiva.

2.2 QUEJAS

Tabla N° 5. Quejas por asunto

TIPO DE QUEJA	E MAIL	INTRANET	VENTANILLA	BUZON	TOTAL	% DE PARTICIPACION
Queja contra funcionario por mala atención			2		2	25,00%
Queja contra docente		2	2		4	50,00%
Queja contra proseso electoral Institucional			1		1	12,50%
Queja por demora entrega de certificado			1		1	12,50%
Total General	0	2	6	0	8	100,0%

Para este segundo 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 contra docente representan un 50% del total de las quejas.

2.3 RECLAMOS

Tabla N° 5. Reclamos por asunto

TIPO DE RECLAMO	INTERNET	INTRANET	VENTANILLA	BUZON	TOTAL	% DE PARTICIPACION
Reclamo por entrega de carnet estudiantil		0	2	0	2	11,11%
Reclamo a coordinador.			1	0	1	5,56%
Reclamo por mal estado de los baños		0	2	0	2	11,11%
Reclamo perdida de cargador de celular.	0	0	1	0	1	5,56%
Reclamo por acción disciplinaria.			1		1	5,56%
Reclamo por inasistencia de docente a clase.	0		1	0	1	5,56%
Reclamo por asignación de citas odontológicas.	0	0	2	0	2	11,11%
Reclamo por no aceptación de certificado segunda lengua.	0		1		1	5,56%
Reclamo por falta de aseo en los salones de clase.	0		3		3	16,67%
Reclamo por no préstamo de libros en biblioteca.	0		1		1	5,56%
Reclamo por no préstamo de una mesa.	0		1		1	5,56%
Reclamo por mala atención del personal en la oficina de financiera.	0		2		2	11,11%
Total General	0	0	18	0	18	100,0%

Para este segundo trimestre de 2018 ingresaron 18 reclamos todos por ventanilla, la mayoría de los reclamos presentados por los ciudadanos/usuarios, se relacionaron principalmente por la falta de aseo en los salones de clase registrando el 16,67%, seguido por el reclamo por mal estado de los baños, mala atención del personal en la oficina de financiera, entrega de carnet estudiantil con un 11,11% respectivo para cada uno.

2.4 SUGERENCIAS

Para el segundo trimestre de 2018 se registró una sugerencia de ampliación de oferta de un programa en una sede regional.

2.5. FELICITACIONES

Para el segundo trimestre de 2018 se registró una felicitación al grupo de seguridad y salud en el trabajo por la recuperación de una bicicleta extraviada.

2.6. BUZONES

Para el segundo 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 segundo trimestre de 2018, NO se registraron PQRSDF vencidas en los términos de ley.

2.8. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Para el segundo 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 segundo 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

TIPO DE PQRSDF	VIRTUAL		PRESENCIAL	SUMA	% DE
	E MAIL	INTRANET	FISICO	TOTAL	PARTICIPACION
Admisiones	16		4	20	7,55%
Biblioteca			2	2	0,75%
Bienestar Institucional	3	1	3	7	2,64%
Ciencias Básicas				0	0,00%
Coord Admon Empresas	1		2	3	1,13%
Coord Ambiental	3	2		5	1,89%
Coord Electromecánica	4			4	1,51%
Coord Idiomas		2		2	0,75%
Coord Petroleo y Gas			2	2	0,75%
Recursos Informáticos			17	17	6,42%
Infraestructura			5	5	1,89%
Rectoria				0	0,00%
Rel Interinstitucionales	3	1		4	1,51%
Secretaría Gral/ Consejo Aca	17		9	26	9,81%
Vicerrectoria Académica	3	3		6	2,26%
Vicerrectoria Admin y Finan	3	1	8	12	4,53%
Of Desarrollo Académico			1	1	0,38%
Coord Contabilidad	1		1	2	0,75%
Coord Banca y Finanzas	1		1	2	0,75%
Coord Deportiva	2			2	0,75%
Coord Electronica	1			1	0,38%
Regional Barranca	1	1		2	0,75%
Coordinacion de Mercadeo	2		1	3	1,13%
Coord Regionalización				0	0,00%
Proyeccion social	2			2	0,75%
Coordinacion Topografía	2			2	0,75%
Grupo Atención al Ciudadano	110	12	1	123	46,42%
Decanatura de ciencias natural	0		1	1	0,38%
Decanatura de ciencias socioec	0		1	1	0,38%
Control Interno Control Interno	0		1	1	0,38%
Recursos fisicos			1	1	0,38%
Coordinacion de sistemas	4			4	1,51%
Talento Humano			2	2	0,75%
Total General	179	23	63	265	100,0%

Tabla N° 6. PQRSDF POR DEPENDENCIA RESPONSABLE



Para el segundo trimestre de 2018 se evidencia un total de 265 PQRSDF escritas, atendidas por las diferentes oficinas, de las cuales se observa que el grupo de atención al ciudadano interviene con un aproximado del 46,42% de servicio prestado a los usuarios. Si contamos los 10311 requerimientos atendidos por ventanilla y telefónicamente, advertimos que este grupo encabeza en atención al usuario, debido a que es el punto donde inicialmente los ciudadanos acuden a solicitar información.

4. RECOMENDACIONES.

Es importante actualizar la información de los procesos de las diferentes oficinas en la página institucional, con el fin de brindar la información de manera veraz y oportuna.

Simplificar los procedimientos virtuales para que los ciudadanos puedan acceder a los beneficios institucionales.

Fortalecer la cultura del servicio al ciudadano, estableciendo en el plan de acción programas de capacitación y sensibilización con el 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, con el fin de 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.

Elaboró:

RICARDO PEÑA PEREZ
Profesional Universitario
Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano
Secretaría General.