UNIDADES TECNOLOGICAS DE SANTANDER
Segundo Informe Trimestral de 2026
Grupo de Atención al Ciudadano
JULIO 2026

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3
2. OBJETIVO GENERAL 4
3. ALCANCE DEL INFORME 4
4. RESPONSABILIDAD 4
5. GLOSARIO 4
6. CANALES DE COMUNICACIÓN 5
7. ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES 7
8. PQRDSyF POR CANALES DE ATENCIÓN 8
9. MODALIDAD DE PETICION DE LAS PQRDSyF. 8
9.1. MODALIDAD DE PETICION POR CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF 9
9.2. MODALIDAD DE PETICION POR CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, ATENCION PRESENCIAL Y TELEFONICA 9
10. TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF 10
10.1. TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSYF. 12
10.2. TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, ATENCION TELEFONICA Y PRESENCIAL 13
11. REGISTRO DE ATENCION EFECTIVA 14
12. REGISTRO DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS 15
12.1 PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CORREO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSYF. 15
12.2. PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, ATENCION PRESENCIAL Y TELEFONICA 16
13. QUEJAS 17
13.1. DEPENDENCIAS O GRUPOS DE TRABAJO CON MAYOR NUMERO DE QUEJAS REITERATIVAS 17
14. RECLAMOS 17
15. SUGERENCIAS 17
16. DENUNCIAS 17
17. FELICITACIONES 17
18. PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE 17
19. RESPUESTA NEGATIVA AL ACCESO A LA INFORMACION 17
20. RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO. 17
21. GENERACIÓN DE ALERTAS TEMPRANAS PARA LA GESTIÓN DE LAS PQRDSYF. 20
22. RECOMENDACIONES. 21

1. INTRODUCCIÓN

Las Unidades Tecnológicas de Santander ponen a disposición de los grupos de interés y la ciudadanía el informe consolidado relativo a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones (PQRDSyF) en materia de atención al ciudadano. Dicha herramienta documental posibilita la administración, seguimiento y respuesta oportuna de las solicitudes formuladas ante esta Institución de Educación Superior, a través de los canales oficiales de comunicación habilitados para este propósito. Asimismo, se garantiza un mecanismo efectivo y formal de interacción con los ciudadanos, asegurando cobertura nacional y facilitando el acceso a la información y servicios institucionales.

En atención a lo dispuesto en la Resolución No. 02-476 del 1 de junio de 2017, "Por la cual se conforman grupos internos de trabajo y se asignan funciones a las oficinas de las Unidades Tecnológicas de Santander", se asigna al Grupo de Atención al Ciudadano, adscrito a la Secretaría General, la competencia exclusiva para la atención, orientación, asesoría y apoyo a los usuarios que soliciten información, documentación o presenten denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones.

Con base en las funciones delegadas por la mencionada resolución, el Grupo de Atención al Ciudadano es responsable del control, seguimiento y monitoreo sistemático de los procesos asociados a las PQRDSyF, así como de la elaboración, consolidación y presentación periódica de informes estadísticos que reflejan el estado y evolución de las solicitudes atendidas y gestionadas.

El presente informe tiene por objeto presentar de manera técnica y analítica los indicadores y datos más relevantes asociados a las PQRDSyF recepcionadas durante el segundo trimestre del año 2026 en las Unidades Tecnológicas de Santander. Los datos contenidos en este documento corresponden a información oficial, generada y procesada a partir de las PQRDSyF gestionadas mediante los canales institucionales autorizados para su recepción, radicación y seguimiento.

2. OBJETIVO GENERAL

Para las Unidades Tecnológicas de Santander es fundamental mantener informada a la comunidad educativa, los grupos de interés y a la ciudadanía en general sobre los trámites relacionados con la atención de PQRDSyF. Con este propósito, se presentan las estadísticas y procesos gestionados por el Grupo de Atención al Ciudadano a través del siguiente informe, cuyo objetivo es el siguiente:

Gestionar las PQRDSyF realizadas por las áreas estratégicas, misionales y de apoyo de las UTS, con el fin de promover, proteger y garantizar el ejercicio del derecho a la participación democrática en los ámbitos político, administrativo, económico, social y cultural.

Presentar las estadísticas de las PQRDSyF recibidas de la comunidad educativa, ciudadanos, usuarios y la ciudadanía en general, a través de los diferentes canales de Atención al Ciudadano.

Identificar las tipologías de PQRDSyF más frecuentes, así como las dependencias y coordinaciones académicas con mayor volumen de solicitudes, para establecer un seguimiento y control por parte de los responsables jerárquicos, la Oficina de Control Interno y la Oficina de Planeación. Esto permitirá la concertación de acciones correctivas y de mejora dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de las UTS.

3. ALCANCE DEL INFORME

El informe incluye las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidos por la entidad a través de los canales de comunicación habilitados, durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2026, así como la atención brindada a estas dentro de los plazos establecidos por la ley.

4. RESPONSABILIDAD

El Grupo de Atención al Ciudadano, tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que llegan a la Institución por los diferentes canales de atención.

Sin embargo, cabe resaltar que tal como lo dispone la norma, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias; no obstante, la responsabilidad de la respuesta a cada documento corresponde al jefe o Coordinador de Grupo de cada dependencia.

5. GLOSARIO

Petición - Derecho de petición: El derecho de petición es un derecho que la Constitución Nacional, en su artículo 23, ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan

presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular (Termino de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción).

Consulta: Facultad que tiene toda persona de solicitar y obtener una orientación o una opinión en relación con temas que se encuentren dentro de las funciones de las UTS. (Termino de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción).

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Institución. (Términos de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción).

Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la institución en desarrollo de sus funciones. (Términos de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción).

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o entidad para el mejoramiento de los servicios de la institución. Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular o ilegal, con el fin de que sea adelantada la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.

6. CANALES DE COMUNICACIÓN

Para dar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía y ampliar su cobertura a nivel local, departamental y nacional, las Unidades Tecnológicas de Santander han establecido diversos canales de comunicación.

A continuación, se presentan los canales de atención disponibles para los ciudadanos y demás grupos de interés:

CANAL PRESENCIAL

Centro de Atención y Servicio Académico CASA dispuesto para el contacto personalizado entre la ciudadanía y las servidoras/es y contratistas.

Está integrado por los siguientes puntos de atención.

Nombre	Dirección	Horario de Atención
Sede Principal Bucaramanga	Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga - Santander – Colombia. Grupo	Lunes a viernes 7:00 am a 7:00pm

	de Atención al Ciudadano, segundo piso del edificio Arkhé-A.	

CANAL TELEFÓNICO

Es el canal dispuesto para el contacto por medio de líneas telefónicas entre la ciudadanía y las servidoras/es y contratistas de las UTS. Está integrado por los siguientes puntos de Atención

Nombre	Teléfono	Horario de Atención
Sede Principal Bucaramanga	607 6917700 EXT 1000	Lunes a viernes 7:00 am a 7:00pm

CANAL ESCRITO

Compuesto por la ventanilla única de correspondencia, la cual permite a la ciudadanía, por medio de comunicaciones escritas, presentar sus peticiones ante la Entidad

Nombre	Dirección	Horario de Atención
Ventanilla única de correspondencia	Grupo de Atención al Ciudadano, segundo piso del edificio Arkhé-A. Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga	Lunes a viernes 7:00 am a 7:00pm

CANAL VIRTUAL

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

Chat en línea	Página de inicio de las Unidades Tecnológicas de Santander Horario de atención: lunes a viernes 7:00 am a 7:00 pm

Correo Electrónico peticiones@correo.uts.edu.co	Se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
Formulario Electrónico PQRSDYF	Se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
Buzón de Sugerencias	Se encuentra inmerso en Formulario Electrónico PQRSDYF, activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles

7. ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

Para el segundo trimestre de 2026, las Unidades Tecnológicas de Santander recibió un total de 6.083 PQRDSyF (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones), las cuales fueron recibidas por los siguientes canales de atención:

- ✓ Ventanilla Única de Correspondencia
- ✓ Formulario electrónico para el registro de las PQRDSyF ruta http://historico.uts.edu.co/portal/pqr_uts/solicitudes/nuevo
- ✓ Correo electrónico: peticiones@correo.uts.edu.co
- ✓ Chat en línea página institucional www.uts.edu.co
- ✓ Atención telefónica
- ✓ Atención presencial
- ✓ Buzones de sugerencias situado en el Portal Web institucional ruta http://historico.uts.edu.co/portal/pqr_uts/solicitudes/nuevo

Los asuntos planteados por los ciudadanos a través de los canales de Atención al Ciudadano son recibidos por la coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano, adscrita a la Secretaría General. Una vez recibidas las PQRDSyF, estas son radicadas, clasificadas y asignadas a los responsables de dar respuesta, de acuerdo con su competencia. Los diferentes asuntos recibidos y radicados se agrupan en categorías según el canal de atención utilizado.

El Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander cuenta con un registro institucional, el formato F-GA-33, para el seguimiento y control de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones, así como con el formato F-GA-52, que registra las solicitudes y consultas recibidas a través del chat en línea, por teléfono o de forma presencial.

8. PQRDSyF POR CANALES DE ATENCIÓN

CONSOLIDADO TOTAL TRIMESTRAL	CORREO ELECTRONICO/FORMULARIO PQRDSYF	CHAT INSTITUCIONAL	ATENCION TELEFONICA	CORREO CHAT	CORRESPONDENCIA	ATENCION PRESENCIAL	TOTAL
Abril, mayo y junio	873	3410	650	95	64	991	6083
% PARTICIPACIÓN	14,4%	56,1%	10,7%	1,6%	1,1%	16,3%	100,0%

Como se puede apreciar, el Canal de Chat Institucional lidera la atención efectiva con un 56,1% del total de las interacciones. En segundo lugar, se encuentra la atención presencial con un 16,3%, seguida del correo electrónico y formulario PQRDSYF con un 14,4%. La atención telefónica representa un 10,7%, mientras que el correo chat alcanza un 1,6%. Finalmente, la correspondencia aporta un 1,1%, completando así una cobertura total del 100% en los canales de atención institucional durante el trimestre de abril, mayo y junio.

9. MODALIDAD DE PETICION DE LAS PQRDSyF.

A continuación, se presenta el análisis de los temas relacionados con el servicio y la información de las PQRDSyF recibidas a través del correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co, el formulario electrónico de PQRDSyF, la atención presencial, telefónica y el chat en línea, correspondientes al segundo trimestre de 2026 en las UTS.

En general, por los diferentes canales de atención se recibieron según la modalidad de petición, las siguientes:

9.1. MODALIDAD DE PETICION POR CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF

Como se mencionó previamente, las Unidades Tecnológicas de Santander han habilitado el correo electrónico institucional peticiones@correo.uts.edu.co y el formulario electrónico de PQRDSyF para la recepción, trámite y seguimiento de las PQRDSyF.

PETCIONES	QUEJAS	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES	TOTAL
873	0	0	0	0	873
100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Durante el segundo trimestre de 2026, se recibieron un total de 873 PQRDSyF a través del correo electrónico institucional y el formulario electrónico de PQRDSyF. De estas, el 100% correspondieron a peticiones, mientras que no se registraron quejas, denuncias, reclamos ni felicitaciones durante este período. Esto evidencia que la totalidad de los requerimientos recibidos estuvo orientada a solicitudes generales de los usuarios.

9.2. MODALIDAD DE PETICION POR CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, ATENCION PRESENCIAL Y TELEFONICA

Las Unidades Tecnológicas de Santander han habilitado en su página institucional www.uts.edu.co el chat en línea, agentes presenciales, así como los canales de atención telefónica y por correo electrónico, logrando una participación del 100% en atención efectiva a través de todos los canales de atención al ciudadano dispuestos por las UTS. Además, se ponen a disposición de los usuarios el correo electrónico y la atención telefónica para fortalecer la comunicación con los ciudadanos.

PETCIONES	QUEJAS	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES	TOTAL
5210	0	0	0	0	5210
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100%

En el segundo trimestre de 2026, los ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés realizaron 5.210 solicitudes de información a través del chat en línea, el correo del chat, y la atención presencial y telefónica, abarcando temas académicos, administrativos e institucionales. El 100% de estas solicitudes correspondieron a peticiones generales.

10. TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF

A través del Grupo de Atención al Ciudadano, las Unidades Tecnológicas de Santander han definido tipologías para las PQRDSyF, considerando las diversas clases de peticiones. Esto con el propósito de clasificar las PQRDSyF según sus características comunes e informar a la ciudadanía sobre los temas más frecuentes en las comunicaciones recibidas. Para ello, se han identificado los motivos más recurrentes registrados en el segundo trimestre de 2026, estableciendo las tipologías de la siguiente manera:

TIPIFICACION PQRDSyF
ACTUALIZACIÓN DATOS HISTORIA ACADEMICA (RECLAMO HD)
ACADEMUSOTF REESTABLECER CONTRASEÑA
ATENCION COORDINACION- DEPARTAMENTO
BECAS
CAMBIO DE JORNADA/CAMBIO DE HORARIO
CANCELACION SEMESTRE /CANCELACION MATERIAS
CERTIFICADO LABORAL
CERTIFICADOS ACADÉMICOS
CONVENIO PRACTICAS
CORREO INSTITUCIONAL
GRADO POR VENTANILLA
DEVOLUCION FINANCIERA
ESTUDIANTE NUEVO
EVALUACION DOCENTE
FACTURA ELECTRONICA
FELICITACION
GENERACIÓN E
INFORMACION DE CONTACTO
INFORMACION PROGRAMAS ACADEMICOS
INVITACION
JOVENES EN ACCION/RENTA JOVEN
LIQUIDACION MATRICULA FINANCIERA
MATRICULA ACADÉMICA
MODALIDADES PROYECTO DE GRADO
MOVILIDAD ACADEMICA
OTROS TEMAS
PERDIDA DE OBJETOS
PLATAFORMA ATENA
PLATAFORMA EDUCACION VIRTUAL
POLITICA DE GRATUIDAD/MATRICULA CERO
PROCESO DE INSCRIPCION
PROCESO DOCUMENTOS DE GRADO
PROYECTO DE GRADO
PRUEBAS TYT
PUBLICACION OFERTA DE EMPLEO
READMISION CARRERA
RETENCION SALARIOS-EMBARGOS
SOLICITUD INFORMACION ENTIDAD PUBLICA
TEMAS ACADEMICOS
TRANSFERENCIA EXTERNA
TRANSFERENCIA INTERNA
VALIDACION DE ESTUDIOS (CONSULTA HD)
VALIDACION TITULOS ACADEMICOS (CONSULTA HD)

A continuación, se discrimina las tipologías de peticiones según los canales de atención:

10.1. TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSYF.

A través del correo electrónico institucional de peticiones y el formulario electrónico de PQRDSyF, se recibieron un total de 873 PQRDSyF. De estas, la solicitud más frecuente por parte de los usuarios y/o grupos de interés fue relacionada con el proceso para restablecer la contraseña de Academusoft.

ACADEMUSOTF REESTABLECER CONTRASEÑA	PROCESO DE INSCRIPCION	OTROS TEMAS	TEMAS ACADEMICOS	CORREO INSTITUCIONAL	INFORMACION PROGRAMAS ACADEMICOS	CERTIFICADOS ACADÉMICOS	POLITICA GRATUIDAD	VALIDACION TITULOS ACADEMICOS (CONSULTA HD)	CANCELACION SEMESTRE /CANCELACION MATERIAS	CAMBIO DE JORNADA/CAMBIO DE HORARIO	CAMBIO DE JORNADA/CAMBIO DE HORARIO
126	112	98	90	69	65	46	40	38	28	23	22
14,4%	12,8%	11,2%	10,3%	7,9%	7,4%	5,3%	4,6%	4,4%	3,2%	2,6%	3%

Los valores presentados evidencian que el mayor porcentaje de solicitudes corresponde al restablecimiento de contraseña de Academusoft, con una participación del 14,4%. En segundo lugar, se encuentran las solicitudes relacionadas con el proceso de inscripción, que representan el 12,8%, seguidas por otros temas, con un 11,2%, y los temas académicos, con un 10,3%. Posteriormente, se ubican las solicitudes asociadas al correo institucional (7,9%) y a la información de programas académicos (7,4%). A continuación, se destacan las certificaciones académicas (5,3%), la política de gratuidad (4,6%) y la validación de títulos académicos (consulta HD) (4,4%). Finalmente, las solicitudes relacionadas con la cancelación de semestre o cancelación

de materias representan el 3,2%, mientras que las de cambio de jornada (2,6%) y cambio de horario (3,0%) completan la distribución de los temas con mayor frecuencia de atención.

El porcentaje restante se distribuye entre otras tipificaciones de baja frecuencia, consolidando una estructura altamente concentrada en una categoría principal y una dispersión significativa en las demás.

10.2. TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, ATENCION TELEFONICA Y PRESENCIAL

En el chat en línea institucional, el correo chat institucional, la atención telefónica y presencial, se observó que la solicitud de información sobre el proceso de inscripción fue el tema más recurrente entre los usuarios y/o grupos de interés.

ACADEMUSOTF REESTABLECER CONTRASEÑA	TEMAS ACADEMICOS	OTROS TEMAS	CERTIFICADOS ACADÉMICOS	CORREO INSTITUCIONAL	PROCESO DE INSCRIPCION	INFORMACION PROGRAMAS ACADEMICOS	ATENCION COORDINACION - DEPARTAMENTO	ATENCION COORDINACION-DEPARTAMENTO	CANCELACION SEMESTRE /CANCELACION MATERIAS
738	450	320	120	134	1213	879	120	120	105
14,2%	8,6%	6,1%	2,3%	2,6%	23,3%	16,9%	2,3%	2,3%	2,0%

El análisis consolidado de los canales de atención institucional —chat en línea, correo institucional, chat institucional, atención telefónica y atención presencial— evidencia que la tipificación con mayor participación corresponde al proceso de inscripción, el cual concentra 1.213 solicitudes (23,3%) del total de los requerimientos recibidos. En segundo lugar, se ubica la información de programas académicos, con 879 solicitudes (16,9%), seguida del restablecimiento de contraseña de Academusoft, que registra 738 solicitudes (14,2%). Posteriormente, se encuentran los temas académicos, con 450 solicitudes (8,6%), y otros temas, con 320 solicitudes (6,1%). Asimismo, las solicitudes relacionadas con el correo institucional alcanzan 134 peticiones (2,6%), mientras que las correspondientes a certificados académicos y atención de coordinación/departamento registran 120 solicitudes cada una (2,3%).

Finalmente, las solicitudes asociadas a la cancelación de semestre o cancelación de materias representan 105 peticiones (2,0%). Los demás temas, que en conjunto corresponden al porcentaje restante, incluyen solicitudes relacionadas con política de gratuidad, validación de títulos académicos, cambio de jornada u horario, procesos de grado y otros trámites académicos y administrativos.

11. REGISTRO DE ATENCION EFECTIVA

REGISTRO	ATENCION PRESENCIAL	BUZON	CORREO ELECTRONICO/FORMULARIO PQRDSYF	CHAT INSTITUCIONAL	ATENCION TELEFONICA	CORRESPONDENCIA	CORREO CHAT	TOTAL
CANTIDAD	991	0	873	3410	650	64	95	6083
% PARTICIPACIÓN	16%	0%	14%	56%	11%	1%	2%	100%
PRESENCIAL			**VIRTUAL**					
16,29%			83,71%					

Durante el segundo trimestre de 2026, el Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander logró una atención efectiva del 100% a los ciudadanos, tanto en modalidad virtual como presencial, a través de los canales habilitados por esta oficina para tal propósito.

12. REGISTRO DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS

12.1 PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CORREO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSYF.

PQRSDF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CORREO INSTITUCIONALY FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSYF		
DEPENDECIA RESPONSABLE	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE**
ATENCION AL CIUDADANO	518	59,34%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	93	10,65%
SECRETARIA GENERAL	45	5,15%
DIRECCION EDUCACION VIRTUAL	33	3,78%
O.R.I.	32	3,67%
REPORTES FINANCIERA	25	2,86%
RECURSOS INFORMATICOS	22	2,52%
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	19	2,18%
DIRECCION DE INVESTIGACIONES	12	1,37%
DEVOLUCIONES	9	1,03%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIRA	9	1,03%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	7	0,80%
COORDINACION INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL	7	0,80%
COORDINACION ING SISTEMAS /DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS	5	0,57%
OFICINA JURIDICA	5	0,57%
COORDINACION DE MERCADEO Y MARKETING	5	0,57%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	4	0,46%
COORDINACION CONTABILIDAD FINANCIERA	4	0,46%
EXTENCION INSTITUCIONAL	4	0,46%
COORDINACION DEPORTIVA/ACTIVIDAD FISICA Y DEPORTE	4	0,46%
COORDINACION OPERACION Y MATENIMIENTO ELECTROMECANICO / ING ELECTROMECANICA	2	0,23%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0,23%
COORDINACION MANEJOS AMBIENTALES	2	0,23%
COORDINACION DISEÑO DE MODAS	1	0,11%
CAMPUS PIEDECUESTA	1	0,11%
GESTION DOCUMENTAL	1	0,11%
COORDINACION AGROINDUSTRIAL	1	0,11%
CAMPUS VELEZ	1	0,11%

En el proceso de elaboración del informe correspondiente al segundo trimestre de 2026, se registraron un total de 873 PQRDSyF, recepcionadas a través de los canales institucionales habilitados: el correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co y el formulario electrónico de radicación de PQRDSyF. Estas solicitudes fueron direccionadas a 28 dependencias y/o grupos de trabajo, y sus registros fueron debidamente

incorporados en el sistema institucional de trazabilidad, seguimiento y control (formato F-GA-33) de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones.

Del total consolidado, el Grupo de Atención al Ciudadano asumió la gestión del 59,34% de los requerimientos, en cumplimiento de su función de recepción, canalización y trámite de solicitudes ciudadanas conforme a los lineamientos institucionales.

12.2. PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, ATENCION PRESENCIAL Y TELEFONICA

PQRSDF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, ATENCION PRESENCIAL Y TELEFONICA		
DEPENDECIA RESPONSABLE	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE**
ATENCION AL CIUDADANO	4614	88,56%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	197	3,78%
RECURSOS INFORMATICOS	99	1,90%
O.R.I.	65	1,25%
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	45	0,86%
SECRETARIA GENERAL	39	0,75%
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	18	0,35%
DIRECCION DE EDUCACION VIRTUAL Y TIC	16	0,31%
COORDINACION CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA	14	0,27%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	11	0,21%
GESTION DOCUMENTAL	9	0,17%
CAMPUS BARRANCABERMEJA	8	0,15%
EXTENCION INSTITUCIONAL	7	0,13%
COORDINACION DEPORTIVA/ACTIVIDAD FISICA Y DEPORTE	6	0,12%
CORDINACION INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL	6	0,12%
CAMPUS PIEDECUESTA	5	0,10%
CORDINACION DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS/ ING DE SISTEMAS	5	0,10%
COORDINACION OPERACION Y MATENIMIENTO ELECTROMECANICO / ING ELECTROMECANICA	4	0,08%
DIRECION DE INVESTIGACION Y EXTENSION	4	0,08%
DISEÑO DE MODAS Y TURISMO	4	0,08%
CAMPUS VELEZ	3	0,06%
COORDINACION MANEJO DE RECURSOS AMBIENTALES/ING AMBIENTAL	3	0,06%
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES	3	0,06%
COORDINACION GESTION DE SISTEMA DE TELECOMUNICACIONES/ING TELECOMUNICACIONES	2	0,04%
COORDINACION MERCADEO/MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES	2	0,04%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	2	0,04%
CAMPUS PIEDECUESTA	6	0,12%
EDUCACION VIRTUAL	6	0,12%
OFICINA JURIDICA	2	0,04%
COORDINACION AGROINDUSTRIAL	1	0,02%
COORDINACION BANCA Y FINANZAS	1	0,02%
COORDINACION GESTION EMPRESARIAL /ADMINISTRACION DE EMPRESAS	1	0,02%
COORDINACION TECNOLOGIA ELECTRONICA/ ING ELECTRONICA	1	0,02%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS	1	0,02%

En el marco de la elaboración del informe de PQRDSyF correspondiente al segundo trimestre de 2026, se consolidó un total de 5.210 registros ingresados a través de los canales institucionales habilitados: chat institucional, correo electrónico, atención presencial y atención telefónica. Estas solicitudes estuvieron dirigidas a 35 dependencias y/o grupos de trabajo. Del total reportado, el Grupo de Atención al Ciudadano gestionó el 88,56% de los requerimientos.

13. QUEJAS

En este segundo trimestre de 2026, NO se registraron quejas de los ciudadanos, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

13.1. DEPENDENCIAS O GRUPOS DE TRABAJO CON MAYOR NUMERO DE QUEJAS REITERATIVAS

Para este segundo trimestre de 2026, NO se presentaron quejas reiterativas.

14. RECLAMOS

Para el segundo trimestre de 2026, NO se registraron reclamos de los ciudadanos, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

15. SUGERENCIAS

En este segundo trimestre de 2026, NO se registraron sugerencias de los ciudadanos, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

16. DENUNCIAS

Para el segundo trimestre de 2026, NO se presentaron denuncias, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

17. FELICITACIONES

Para el segundo trimestre de 2026, NO se presentaron felicitaciones, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

18. PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE

Para este segundo trimestre de 2026, no se registraron PQRDSyF vencidas en los términos de ley, solo quedan pendientes las respuestas de las PQRDSyF registradas, las cuales al cierre de este trimestre aun cuentan con los tiempos contemplados por la ley para dar respuesta.

19. RESPUESTA NEGATIVA AL ACCESO A LA INFORMACION

Para el segundo trimestre de 2026, NO se registró negativa alguna al acceso de la información o negativa por inexistencia de la información.

20. RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO.

El grupo de atención al Ciudadano con el fin de conocer la precepción del servicio brindado a los usuarios para el segundo trimestre del año 2026 ha dispuesto la encuesta de satisfacción del usuario Formato F-GA-35, la cual compartida al usuario por medio de formulario FORMS para su diligenciamiento de forma voluntaria.

En total 449 usuarios diligenciaron la encuesta divididos de la siguiente manera:

POBLACION A LA QUE SE LE REALIZO LA ENCUESTA			
ESTUDIANTES	**DOCENTES**	**FUNCIONARIOS**	**PUBLICO EN GENERAL**
380	4	0	65

Obteniéndose los siguientes resultados:

Para la pregunta 1. ¿Los servicios prestados por el personal de las Unidades Tecnológicas de Santander fueron? Se observa que el 94 % de los encuestados califican el servicio como Excelente, mientras que un 5 % lo califican como Bueno. Esto permite evidenciar que el 99 % de los usuarios tienen una percepción positiva del servicio prestado, reflejando un alto nivel de satisfacción.

Para la pregunta 2. ¿La facilidad en el acceso a la información a través de las plataformas o canales virtuales, fue? La facilidad de acceso a la información a través de las plataformas y canales virtuales fue evaluada por los usuarios, obteniendo que un 90 % de las respuestas la calificaron como Excelente y un 9 % como Bueno, lo que se traduce en un nivel de satisfacción global del 99 % respecto al acceso a la información proporcionada.

Para la pregunta 3. ¿Considera que el tiempo de espera para la atención a su solicitud fue?; En un 99.9% de los usuarios consideraron que el tiempo de espera fue Oportuno para dar solución a su petición o inquietud.

Para la pregunta 4. ¿La información suministrada por nuestro funcionario fue clara y despejó sus inquietudes?; El 99% de los usuarios considera que la información suministrada fue clara y despejo sus inquietudes.

Para la pregunta 5. ¿Cómo califica la atención recibida por parte del funcionario?; los usuarios calificaron en 93 % Excelente y un 6% como Bueno alcanzado un 99% de satisfacción de la atención prestada por nuestros funcionarios fue Excelente.

Para la pregunta 6. ¿Cómo califica el grado de cordialidad y respeto con que fue atendido? Los usuarios calificaron que el grado de cordialidad y respeto por parte de nuestros funcionarios un 93% Excelente y un 6% como Bueno lográndose un 99% de aceptación en el servicio.

Para la pregunta 7. Recomendaría a un familiar o amigo los servicios que ofrece las Unidades Tecnológicas de Santander. El 99.9% de los usuarios si recomendase a las Unidades Tecnológicas de Santander en sus círculos sociales.

21. GENERACIÓN DE ALERTAS TEMPRANAS PARA LA GESTIÓN DE LAS PQRDSYF.

Para el seguimiento y control de los términos de las peticiones ciudadanas radicadas en las Unidades Tecnológicas de Santander a través del correo peticiones@correo.uts.edu.co y el formulario electrónico de PQRDSyF, el Grupo de Atención al Ciudadano emite alertas manuales de vencimiento de términos. Estas alertas son enviadas por correo electrónico a las distintas dependencias y grupos de trabajo, con el fin de recordar los plazos de respuesta, conforme a la modalidad de cada PQRDSyF.

En segundoa instancia, se envía un segundo aviso y/o alerta de VENCIMIENTO INTERNO DE TÉRMINOS, en el que se informa tanto el vencimiento inicial (10 días) como el final de la PQRDSyF (15 dias). En caso de no recibir respuesta después del segundo aviso, se remite un AVISO FINAL DE VENCIMIENTO DE TÉRMINOS, señalando la última fecha disponible para dar respuesta dentro de los plazos legales establecidos.

MES	TRASLADADO A DEPENDENCIAS	PRIMER VENCIMIENTO DE TERMINO	VENCIMIENTO FINAL DE TERMINOS
ABRIL	261	35	12
MAYO	334	30	12
JUNIO	278	29	5
TOTAL	873	94	29

Durante el segundo trimestre, se generaron 94 avisos de vencimiento interno de términos a través de alertas manuales. El mes de abril registró la mayor actividad, con 35 mensajes de alerta enviados. Adicionalmente, se enviaron 29 avisos finales de vencimiento de términos a las dependencias que no habían respondido al segundo aviso.

Finalmente, cuando el grupo de atención al ciudadano detecta que, a pesar de haberse enviado los dos avisos correspondientes a la oficina encargada de la respuesta de PQRDSyF, no se ha obtenido una respuesta efectiva, se comunica esta situación a la Secretaría General, que a su vez solicita una acción por parte de la oficina responsable.

En el segundo trimestre de 2026, no se registraron reportes de PQRDSyF sin respuesta.

22. RECOMENDACIONES.

Resulta necesario que las dependencias y los grupos de trabajo adopten como práctica la remisión inmediata al Grupo de Atención al Ciudadano de todas las PQRDSyF que sean recibidas en sus correos electrónicos institucionales, a través del correo peticiones@correo.uts.edu.co. La implementación de este procedimiento contribuye a garantizar el registro oportuno de las solicitudes, su adecuada gestión, la asignación a la dependencia competente y el seguimiento correspondiente hasta su cierre, de conformidad con los procedimientos institucionales establecidos.

Igualmente, se considera pertinente fortalecer las acciones orientadas al desarrollo de competencias del personal que participa en la gestión de las PQRDSyF, mediante procesos permanentes de capacitación y sensibilización enfocados en la prestación de un servicio eficiente, transparente y oportuno. Lo anterior permitirá consolidar una cultura institucional centrada en el ciudadano, en la que cada requerimiento sea asumido como una oportunidad para mejorar los procesos, fortalecer la relación con la comunidad y elevar la calidad de la gestión institucional.

Elaboró:

SANDRA MILENA FERNANDEZ GOMEZ
Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano