



**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**  
**Segundo Informe Trimestral de 2022**  
**Grupo de Atención al Ciudadano**  
**JULIO 2022**

## CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO GENERAL.....	4
3.	ALCANCE DEL INFORME.....	4
4.	GLOSARIO .....	4
5.	CANALES DE COMUNICACIÓN .....	5
6.	ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES: .....	7
7.	PQRDSyF POR CANALES DE ATENCIÓN.....	8
8.	MODALIDAD DE PETICION DE LAS PQRDSyF.....	8
8.1.	MODALIDAD DE PETICION POR CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF .....	9
8.2.	MODALIDAD DE PETICION POR CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT Y ATENCION TELEFONICA .....	10
9.	TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF .....	11
9.1.	TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF. ....	12
9.2.	TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CHAT INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO, CORREO CHAT Y ATENCION TELEFONICA .....	14
10.	REGISTRO DE ATENCION EFECTIVA .....	16
11.	REGISTRO DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS .....	17
11.1.	PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT INSTITUCIONAL.....	17
11.2.	PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CORREO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF .....	18
12.	QUEJAS .....	20
12.1.	DEPENDENCIAS O GRUPOS DE TRABAJO CON MAYOR NUMERO DE QUEJAS REITERATIVAS.....	21
13.	RECLAMOS.....	22
14.	SUGERENCIAS.....	22
15.	DENUNCIAS .....	22
16.	FELICITACIONES .....	22
17.	BUZONES .....	22
18.	PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE .....	22
19.	RESPUESTA NEGATIVA AL ACCESO A LA INFORMACION .....	22
20.	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO. ....	22
21.	Generación de alertas tempranas para la Gestión de las PQRDSyF. ....	25
22.	RECOMENDACIONES. ....	27

## **1. INTRODUCCIÓN**

Las Unidades Tecnológicas de Santander pone a disposición de los grupos de interés y la ciudadanía en general el informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de atención al ciudadano, por medio del cual se tramitan y dan respuestas a las solicitudes que se generan frente a ésta Institución de Educación Superior, utilizando los diferentes canales de comunicación con los que cuenta las UTS para dicho trámite; en igual sentido se genera un espacio efectivo de comunicación con los ciudadanos, permitiendo tener cobertura nacional, garantizando el acceso a la información y a los servicios que ofrece las Unidades Tecnológicas de Santander.

En este sentido y de conformidad con 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”, designa como responsable de la atención, orientación, apoyo y asesoramiento a los ciudadanos que acudan a solicitar información, a requerir documentos o interponer denuncias, quejas reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones al Grupo de Atención al ciudadano adscrito a la Secretaria General de las Unidades Tecnológicas de Santander.

De acuerdo a las funciones encargadas en la citada Resolución, el Grupo de Atención al Ciudadano es así mismo el encargado de llevar el respectivo control, seguimiento y generar periódicamente reportes estadísticos de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones, atendidas y del trámite realizado en cada una de ellas.

Este informe tiene por objeto mostrar los datos más relevantes en relación con las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones que han llegado a las Unidades Tecnológicas de Santander, en el Segundo trimestre de 2022, los datos que se plasman en este informe son oficiales y tienen como fuente de información las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRDSyF) recibidas por los canales de información dispuestos para tal fin.

## 2. OBJETIVO GENERAL

Es para las Unidades Tecnológicas de Santander de gran importancia mantener informada a la comunidad educativa, a los grupos de interés y a la ciudadanía en general, sobre los tramites que se adelantan con relación a la atención de PQRDSyF, por tal motivo se dan a conocer las estadísticas y procesos realizados por parte del Grupo de Atención al Ciudadano a través del siguiente informe, el cual busca los siguientes objetivos:

La gestión de PQRDSyF realizadas por las áreas estratégicas, misionales y de apoyo de las UTS, con el fin de promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a la participación democrática, en los ámbitos de la vida política, administrativa, económica, social y cultural.

Las estadísticas de las PQRDSyF, presentadas por la comunidad educativa, Ciudadanos, Usuarios y la comunidad en general a través de los diferentes canales de Atención al Ciudadano

Tipologías de PQRDSyF más recurrentes, así como las dependencias y/o coordinaciones académicas con mayor número de PQRDSyF, a efectos de generarse un seguimiento y control por parte de los superiores jerárquicos, la Oficina de Control Interno y la Oficina de Planeación mediante esta última, 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 contempla las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin, durante el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de Junio del año 2022, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.

## 4. 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.

## 5. CANALES DE COMUNICACIÓN

Con el fin de atender las solicitudes realizadas por parte de la ciudadanía ante las Unidades Tecnológicas de Santander y con el ánimo de tener mayor cobertura a nivel local, departamental y nacional, las UTS estableció diferentes canales de comunicación.

Las Unidades Tecnológicas de Santander cuentan con los siguientes canales de canal de atención con los ciudadanos y demás grupos de interés:

### CANAL PRESENCIAL



Es el canal 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 de Atención al Ciudadano, cuarto piso del edificio B.	Lunes a Viernes 7:00 am a 7:30pm

### 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	PBX (+57 6) 917700	Lunes a Viernes 7:00 am a 7:30pm

### CANAL ESCRITO



Las Unidades Tecnológicas de Santander cuentan con una ventanilla única de correspondencia, la cual permite a la ciudadanía, por medio de comunicaciones escritas, presentar sus peticiones ante la Entidad. Estas peticiones son registradas en el Grupo de Atención al Ciudadano.

Así mismo se cuenta con buzones de sugerencias ubicados en lugares de fácil acceso, allí la ciudadanía podrá presentar sus peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones ante la Institución.

Nombre	Dirección	Horario de Atención
Sede Principal Bucaramanga	Grupo de Atención al Ciudadano, cuarto piso del edificio B. Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga	Lunes a Viernes 7:00 am a 7:30pm
Sede Principal Bucaramanga	Buzones de Sugerencias Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga	Lunes a Viernes 7:00 am a 7:30pm

### CANAL VIRTUAL



El Chat institucional de las Unidades Tecnológicas de Santander es uno de los canales a disposición de la ciudadanía con los que cuenta la institución. A través de este se informa sobre los programas, trámites, actividades y servicios en general que desarrolla las UTS, logrando establecer una comunicación cálida, eficaz y directa que garantice el acceso a la información en tiempo real.

<b>Correo Electrónico</b> <a href="mailto:peticiones@correo.uts.edu.co">peticiones@correo.uts.edu.co</a>	Se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
<b>Chat en línea</b>	Página de inicio de las Unidades Tecnológicas de Santander Horario de atención: Lunes a viernes 7:00 am a 7:30 pm
<b>Formulario PQRSDYF Electrónico</b>	Se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.

## 6. ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES:

Para el Segundo trimestre de 2022, las Unidades Tecnológicas de Santander recibió un total de 5272 PQRDSyF (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones), las cuales fueron recibidas por los siguientes canales de atención:

- ✓ Formulario electrónico para el registro de las PQRDSyF situado en el Portal Universitario ruta [http://historico.uts.edu.co/portal/pqr\\_uts/solicitudes/nuevo](http://historico.uts.edu.co/portal/pqr_uts/solicitudes/nuevo).
- ✓ Correo electrónico: [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co)
- ✓ Chat en línea página institucional [www.uts.edu.co](http://www.uts.edu.co)
- ✓ Atención telefónica
- ✓ Atención presencial
- ✓ Buzones de sugerencia

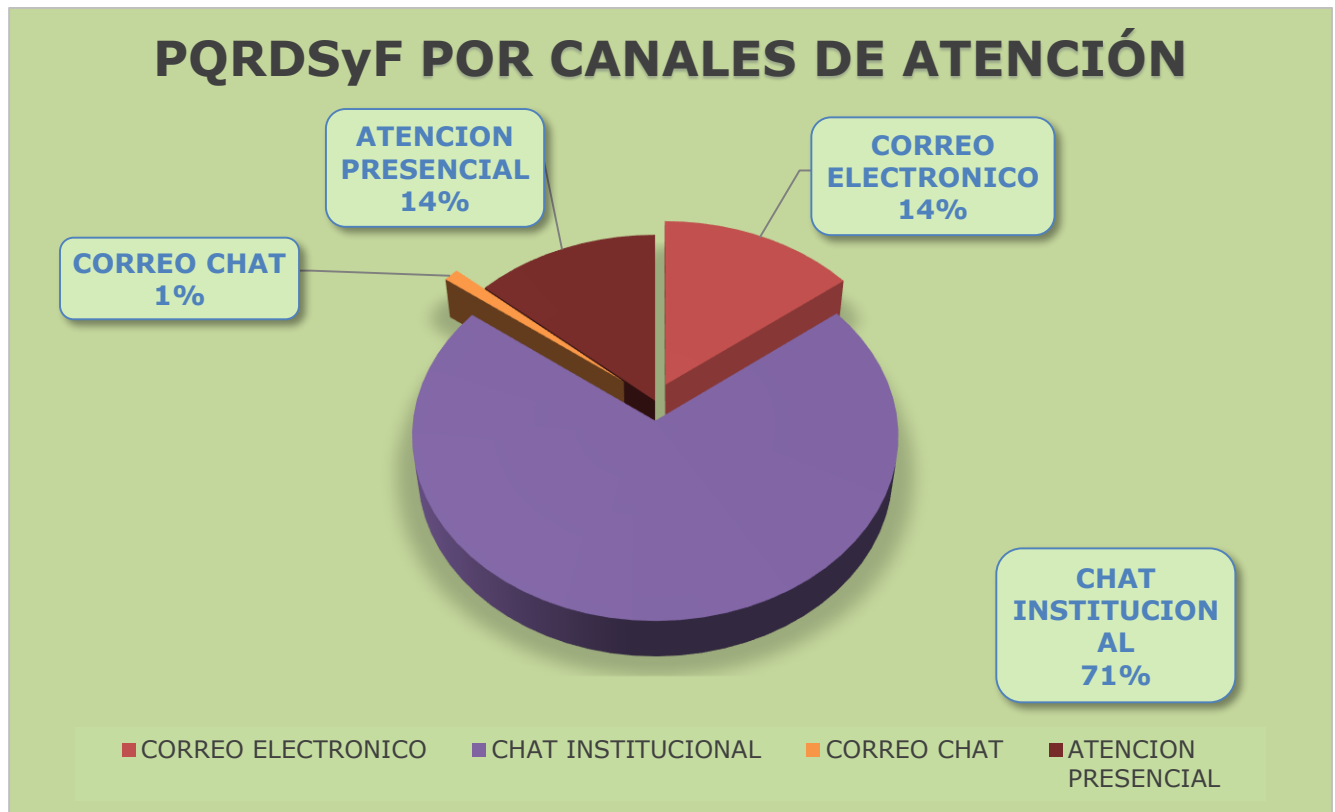
Los asuntos consignados por los ciudadanos a través de los canales de Atención al Ciudadano son tomados por la coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano, adscrita a la Secretaría General, la cual una vez recibidas las PQRDSyF son radicadas, consignadas, clasificadas y direccionadas a los responsables de dar respuesta al Ciudadano de acuerdo a la competencia. Los distintos asuntos recibidos y radicados son agrupados en categorías según el canal de atención al ciudadano por el cual se recibió.

El Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander disponen de un registro institucional formato R-GA-33 para el seguimiento y control de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones y el Formato F-



GA-52 Registro de solicitudes y consultas en el que se documenta la atención en el chat en línea, telefónica, presencial.

### 7. PQRDSyF POR CANALES DE ATENCIÓN



CONSOLIDADO TOTAL TRIMESTRAL	CORREO ELECTRONICO	CHAT INSTITUCIONAL	ATENCION TELEFONICA	CORREO CHAT	ATENCION PRESENCIAL	TOTAL
Abril Mayo y Junio de 2022	761	3741	0	60	710	5272
% PARTICIPACIÓN	14,4%	71,0%	0,0%	1,1%	13,5%	100,0%

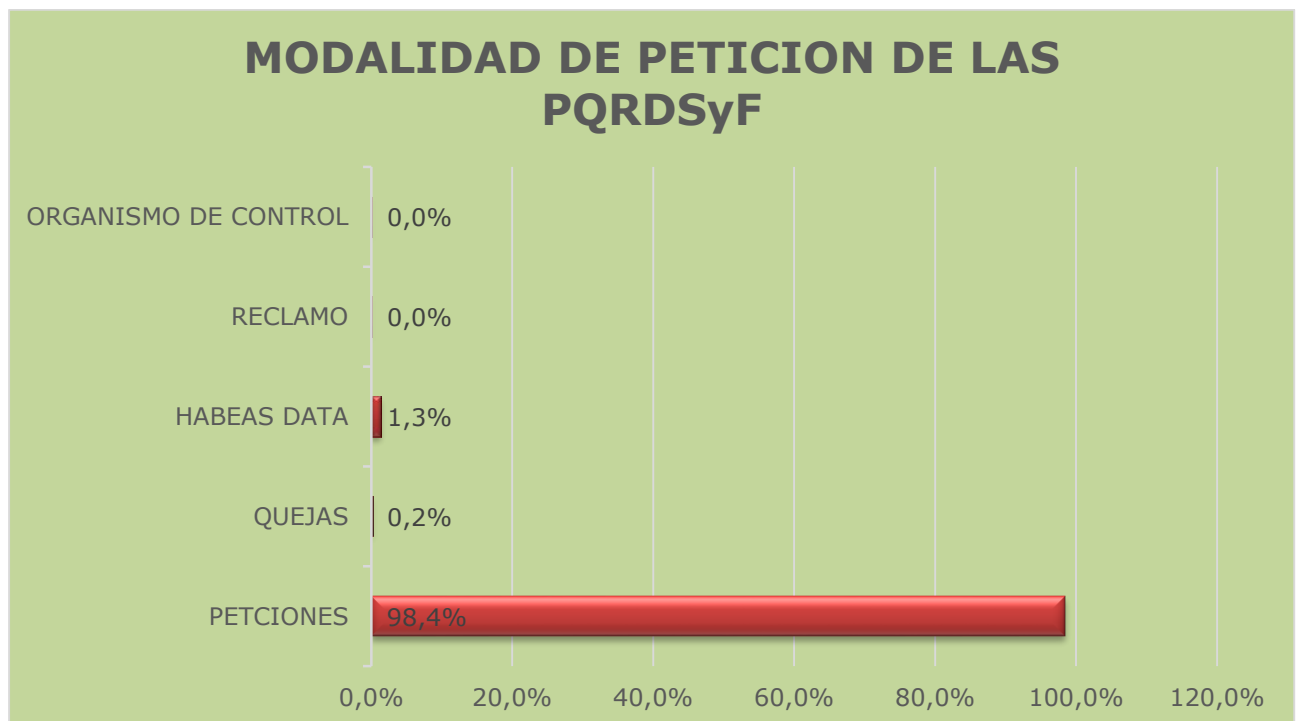
Como puede observarse se destaca el Canal de Chat en línea con un 71% de atención efectiva, correo electrónico [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co) con un 14.4%, a continuación, la atención presencial con 13.5%, finalmente correo del Chat en línea con un 1.1% lo que nos genera un 100% de atención de los canales de atención institucional.

### 8. MODALIDAD DE PETICION DE LAS PQRDSyF.



A continuación, se hace el análisis sobre los temas de servicio y de información de las PQRDSyF recibidos en el correo electrónico [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co), formulario electrónico de PQRDSyF, presencia y chat en línea, que se trataron en el Segundo trimestre de 2022 en las UTS.

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



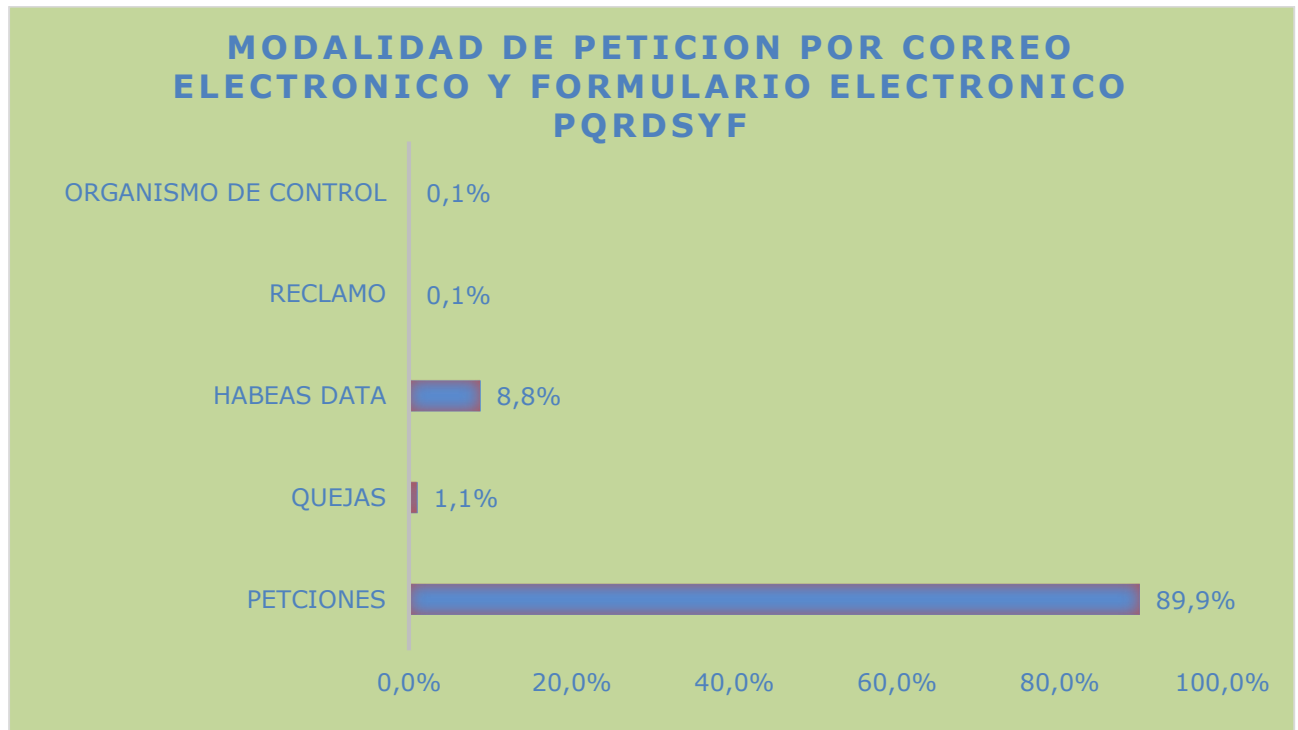
PETICIONES	QUEJAS	HABEAS DATA	DENUNCIA	RECLAMO	ORGANISMO DE CONTROL	FELICITACIONES	TOTAL
5190	10	70	0	1	1	0	5272
98,4%	0,2%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0%	100%

Para este segundo trimestre de 2022 podemos apreciar que, en la totalidad de los canales de atención al ciudadano, se recibieron en total: 5190 PQRDSyF de las cuales el 98.4% fueron peticiones en general, 0.2% quejas y 1.3% reclamo de habeas data.

A continuación, se discrimina la modalidad de PQRDSyF según canal de atención:

### 8.1. MODALIDAD DE PETICION POR CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF

Como se señaló anteriormente las Unidades Tecnológicas de Santander ha dispuesto del correo electrónico institucional [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co) y el formulario electrónico de PQRDSyF, para la recepción, tramite y seguimiento de las PQRDSyF.



PETICIONES	QUEJAS	HABEAS DATA	DENUNCIA	RECLAMO	ORGANISMO DE CONTROL	FELICITACIONES	TOTAL
684	8	67	0	1	1	0	761
89,9%	1,1%	8,8%	0,0%	0,1%	0,1%	0%	100%

Para este Segundo trimestre de 2022 podemos apreciar que, en la totalidad de los canales de atención al ciudadano, se recibieron en total: 761 PQRDSyF de las cuales el 89.9% fueron peticiones en general, 1.1% quejas y 8.8% reclamo de habeas data, donde se evidencia que no se presentaron denuncias, se realizó un reclamo y una solicitud de organismos de control.

## 8.2. MODALIDAD DE PETICION POR CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT Y ATENCION TELEFONICA

Las Unidades Tecnológicas de Santander ha dispuesto en su página institucional [www.uts.edu.co](http://www.uts.edu.co) para todos los usuarios el chat en línea y agentes presenciales, el cual alcanzó una participación del 71% de atención efectiva en relación a todos los canales de atención ciudadana dispuestos por las UTS. Así mismo se tiene dispuesto para los

usuarios el correo chat y la atención telefónica para afianzar la comunicación con los ciudadanos.



PETICIONES	QUEJAS	HABEAS DATA	DENUNCIA	RECLAMO	ORGANISMO DE CONTROL	FELICITACIONES
4506	2	3	0	0	0	0

En el Segundo trimestre de 2022, los ciudadanos, usuarios y/ o grupos de interés en el Chat en línea institucional y ventanillas de atención se realizaron solicitudes de información respecto de temas académicos, administrativo e institucionales, en un 99.89%, dos quejas que equivalen a un 0.04% y 0.07% solicitudes referentes a habeas data.

### 9. TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF

Las Unidades Tecnológicas de Santander a través del Grupo de Atención al Ciudadano, ha definido tipologías de las PQRDSyF teniendo en cuenta las diferentes clases de peticiones, con el fin de clasificar las PQRDSyF por sus características similares e informar a la ciudadanía de cuáles son los temas más frecuentes de las comunicaciones que nos remiten los ciudadanos, por lo que se tomaron los motivos más recurrentes, recibidos en el Segundo trimestre de 2022, estableciéndose la tipología de la siguiente forma:

**TIPIFICACION PQRDSyF**

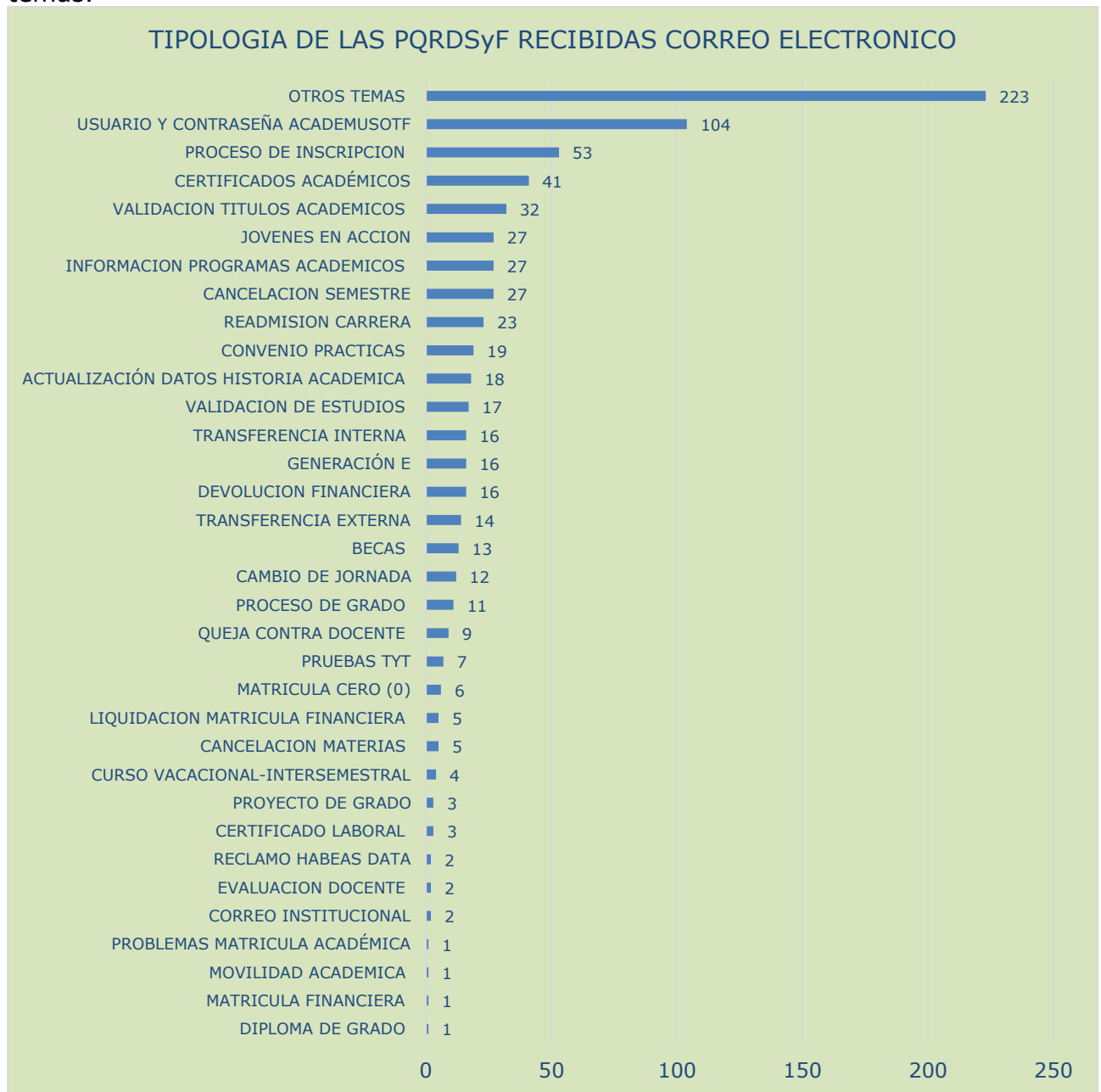
Actualización Datos Historia Académica (Reclamo HD)
Becas
Cambio De Jornada
Cancelación Materias
Cancelación Semestre
Certificado Laboral
Certificados Académicos
Consulta Habeas Data
Convenio Practicas
Correo Institucional
Curso Vacacional-Intersemestral
Derechos De Grado
Devolución Matricula
Diploma De Grado
Evaluación Docente
Generación E
Información Programas Académicos
Jóvenes En Acción
Movilidad Académica
Otros Temas
Plataforma Teams
Proceso De Grado
Proceso De Inscripción
Proyecto De Grado
Queja Contra Docente
Readmisión Carrera
Transferencia Externa
Transferencia Interna
Usuario Y Contraseña Academusotf
Validación De Estudios (Consulta HD)
Validación Títulos Académicos (Consulta HD)

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

### **9.1. TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF.**

En el correo electrónico institucional de peticiones y formulario electrónico de PQRDSyF, se recibieron en total 761 PQRDSyF, evidenciándose que la información que más solicitaron los usuarios y/o grupos de interés fue consulta y/o cambio de usuario y contraseña en Academusotf, la información de otros temas (tales como servicios académicos, servicios de bienestar institucional, valores pecuniarios, cursos de idiomas, información sobre procesos académico como habilitaciones, supletorios...), problemas

con respecto a los procesos de inscripción (cambio de horarios, grupo y solicitud de inclusión de materias), solicitud de certificados académicos, validación de títulos académicos, procesos de jóvenes en acción, información de procesos académicos, procesos cancelación de semestre, información del proceso de readmisión, entre otros temas.



OTROS TEMAS	USUARIO Y CONTRASEÑA ACADEMUSOTF	PROCESO DE INSCRIPCION	CERTIFICADOS ACADÉMICOS	VALIDACION TITULOS ACADÉMICOS	JOVENES EN ACCION
-------------	----------------------------------	------------------------	-------------------------	-------------------------------	-------------------

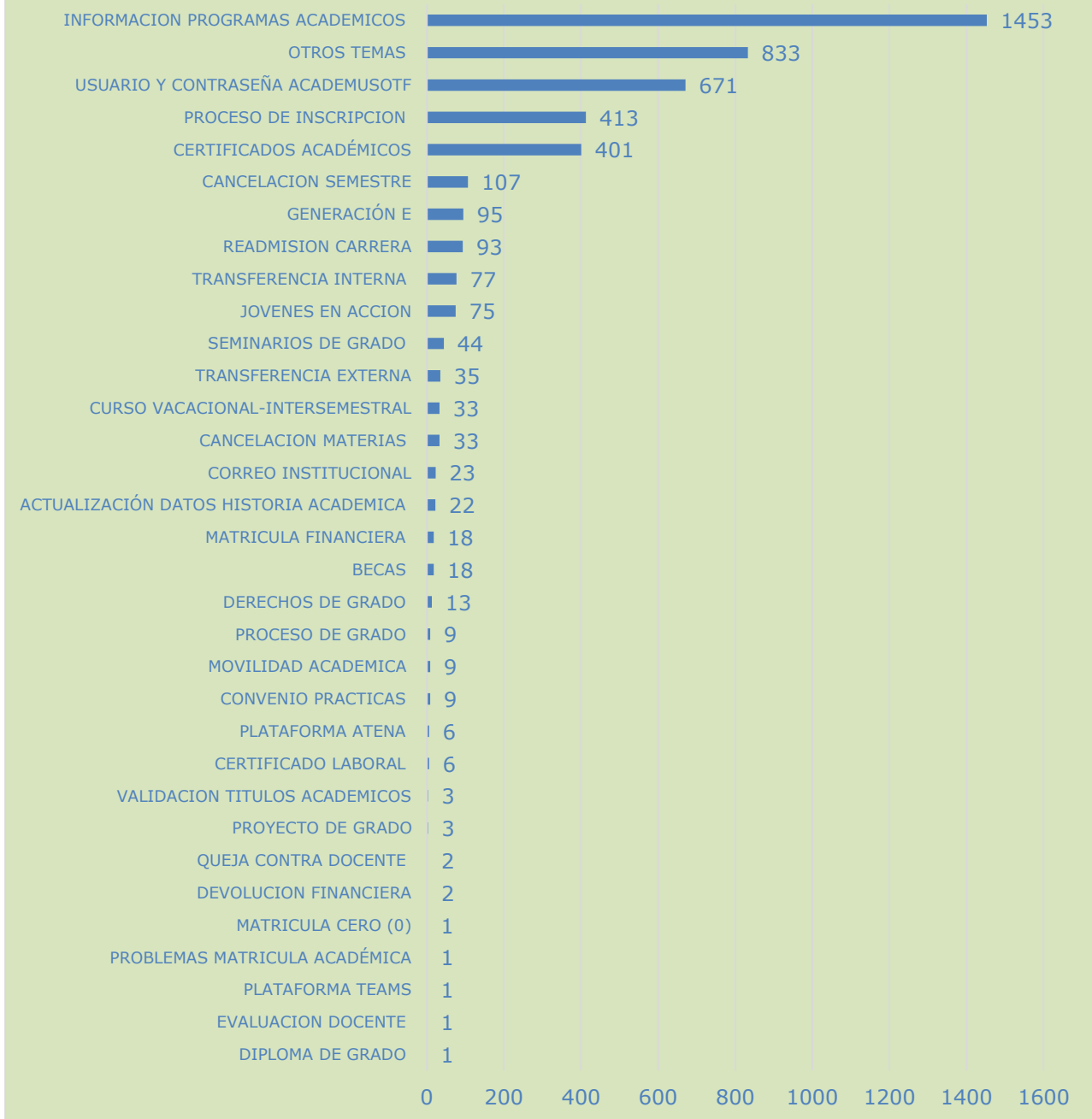
223 29,30%	104 13,67%	53 6,96%	41 5,39%	32 4,20%	27 3,55%
<b>INFORMACION PROGRAMAS ACADEMICOS</b>	<b>CANCELACION SEMESTRE</b>	<b>READMISION CARRERA</b>	<b>CONVENIO PRACTICAS</b>	<b>ACTUALIZACION DATOS HISTORIA ACADEMICA</b>	<b>VALIDACION DE ESTUDIOS</b>
27 3,55%	27 3,55%	23 3,02%	19 2,50%	18 2,37%	17 2,23%

Los valores analizados en la tabla nos muestran, que el mayor porcentaje de PQRDSyF son las peticiones la información de otros temas (tales como servicios académicos, servicios de bienestar institucional, valores pecuniarios, cursos de idiomas, información sobre procesos académico como habilitaciones, supletorios...) con 29.30%, consulta y/o cambio de usuario y contraseña en academusotf con 13.67%, problemas con respecto a la proceso de inscripción con 6.96%, certificados académicos con 5.39%, certificados académicos con un 4.20%, información sobre el jóvenes en acción con un 3.55%, información programas académicos con 3.55%, información del proceso de cancelación del semestre con un 3.55%, procesos de readmisión de carrera con 3.02%, información del proceso de solicitud de convenio de practica con 2.50%, actualización datos historia académica con 2.37%, consulta y validación de títulos académicos con un 2.23% y un restante del 19.71% para restante de las tipificaciones.

## **9.2. TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CHAT INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO, CORREO CHAT Y ATENCION TELEFONICA**

En el chat en línea institucional de peticiones se evidencio que la información que más solicitaron los usuarios y/o grupos de interés fue la información sobre los programas académicos disponibles en la institución, información de otros temas (tales como programas académicos, servicios de bienestar institucional, valores pecuniarios, cursos de idiomas, información sobre procesos académico como habilitaciones, supletorios...) solicitudes de consulta y/o cambio de contraseña de Academusotf, seguidamente, información sobre procesos inscripción, certificados académicos, cancelación de semestre, entre otros temas.

## TIPOLOGIA PQRDSYF POR CHAT INSTITUCIONAL



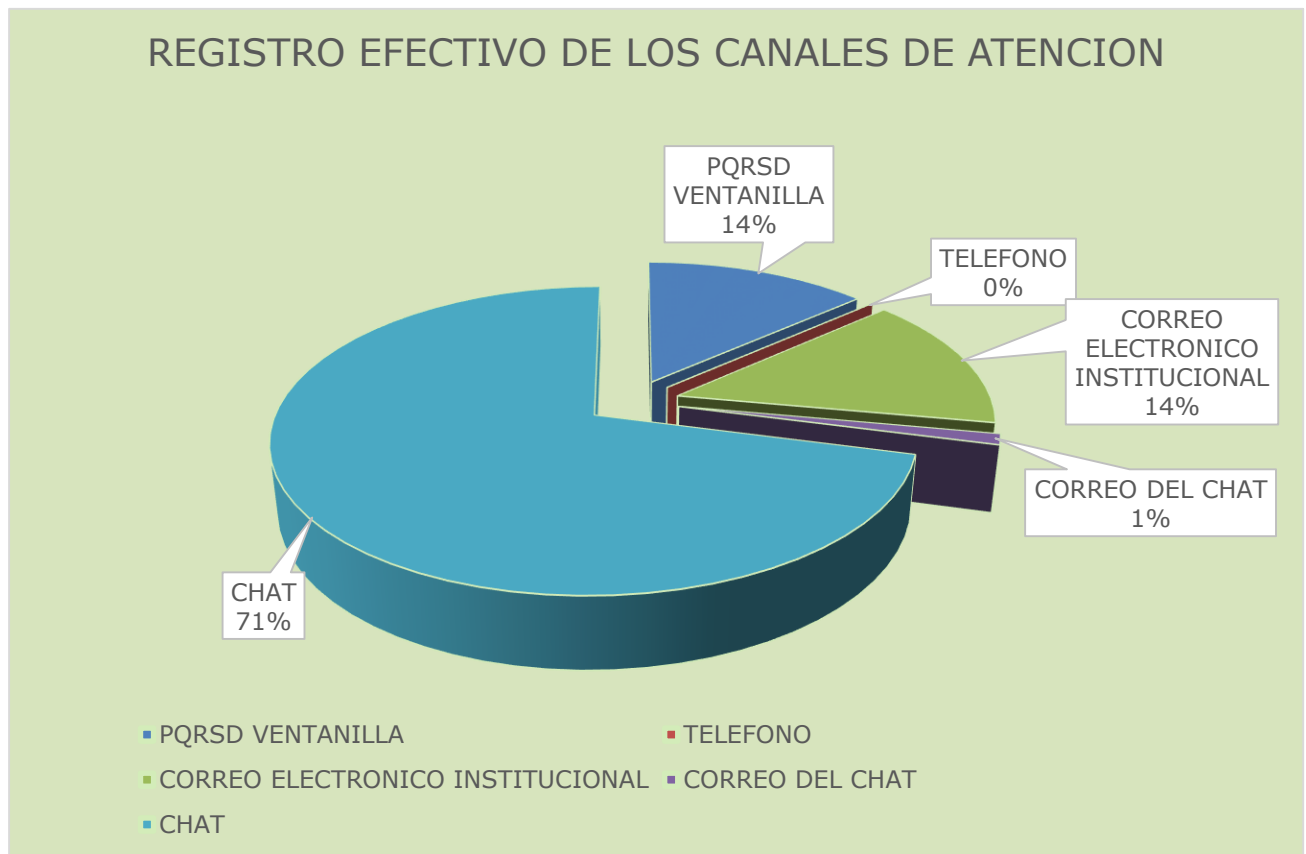
INFORMACION PROGRAMAS ACADEMICOS	OTROS TEMAS	USUARIO Y CONTRASEÑA ACADEMUSOTF	PROCESO DE INSCRIPCION
1453 32,21%	833 18,47%	671 14,87%	413 9,16%



CERTIFICADOS ACADÉMICOS	CANCELACION SEMESTRE	GENERACIÓN E	READMISION CARRERA
401 8,89%	107 2,37%	95 2,11%	93 2,06%

En el chat en línea observamos que el mayor porcentaje de PQRDSyF es la información sobre los programas académicos disponibles en la institución con un 32.21%, la información de otros temas (tales como programas académicos, servicios de bienestar institucional, valores pecuniarios, cursos de idiomas, información sobre procesos académico como habilitaciones, supletorios...) 18.47%, consulta y/o cambio de usuario y contraseña en academusotf con 14.87%, procesos de inscripción con 9.16%, certificados académicos 8.89%, solicitud de cancelación de semestre con un 2.37% y con un porcentaje del 14.03% los restantes temas.

### 10. REGISTRO DE ATENCION EFECTIVA



REGISTRO	BUZÓN	PQRSD VENTANILLA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	CORREO DEL CHAT	CHAT	TOTAL
CANTIDAD	0	710	0	761	60	3741	5272
% PARTICIPACIÓN	0,0%	13,5%	0,0%	14,4%	1,1%	71,0%	100,0%
<b>PRESENCIAL</b>			<b>VIRTUAL</b>				
13,5%			86,5%				

Para el Segundo trimestre de 2022, el Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander, registro una atención efectiva a los ciudadanos en la modalidad virtual y/o remota y presencialidad de un 100% en los canales dispuestos por esta oficina para tal fin.

## 11. REGISTRO DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS

### 11.1. PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT INSTITUCIONAL

<b>PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT</b>		
<b>DEPENDENCIA RESPONSABLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
ATENCION AL CIUDADANO	3681	81,60%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	578	12,81%
O.R.I.	120	2,66%
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	33	0,73%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	22	0,49%
SECRETARIA GENERAL	11	0,24%
COORDINACION CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA	10	0,22%
SOPORTE AL ESTUDIANTE - RECURSOS INFORMATICOS	8	0,18%
COORDINACION GESTION EMPRESARIAL/ADMINISTRACION DE EMPRESAS	7	0,16%
DIRECION DE INVESTIGACION Y EXTENSION	6	0,13%
EXTENCION INSTITUCIONAL	6	0,13%
RECURSOS INFORMATICOS	6	0,13%
CAMPUS BARRANCABERMEJA	3	0,07%
COORDINACION DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS/ ING DE SISTEMAS	3	0,07%
COORDINACION GESTION DOCUMENTAL	3	0,07%
COORDINACION INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL	3	0,07%
RECURSOS FISICOS	2	0,04%

COORDINACION TECNOLOGIA ELECTRONICA/ ING ELECTRONICA	2	0,04%
COORDINACION BANCA Y FINANZAS	1	0,02%
CAMPUS PIEDECUESTA	1	0,02%
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES	1	0,02%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	1	0,02%
MERCADEO Y PROTOCOLO INSTITUCIONAL	1	0,02%
COORDINACION MERCADEO/MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES	1	0,02%
RECTORIA	1	0,02%
<b>Total</b>	4511	100%

Para la fecha de elaboración del informe de PQRDSyF del Segundo trimestre de 2022, se registraron un total de 4511 PQRDSyF, direccionadas a 25 oficinas y/o grupos de trabajo, consignadas en el registro institucional para la atención en el CHAT institucional.

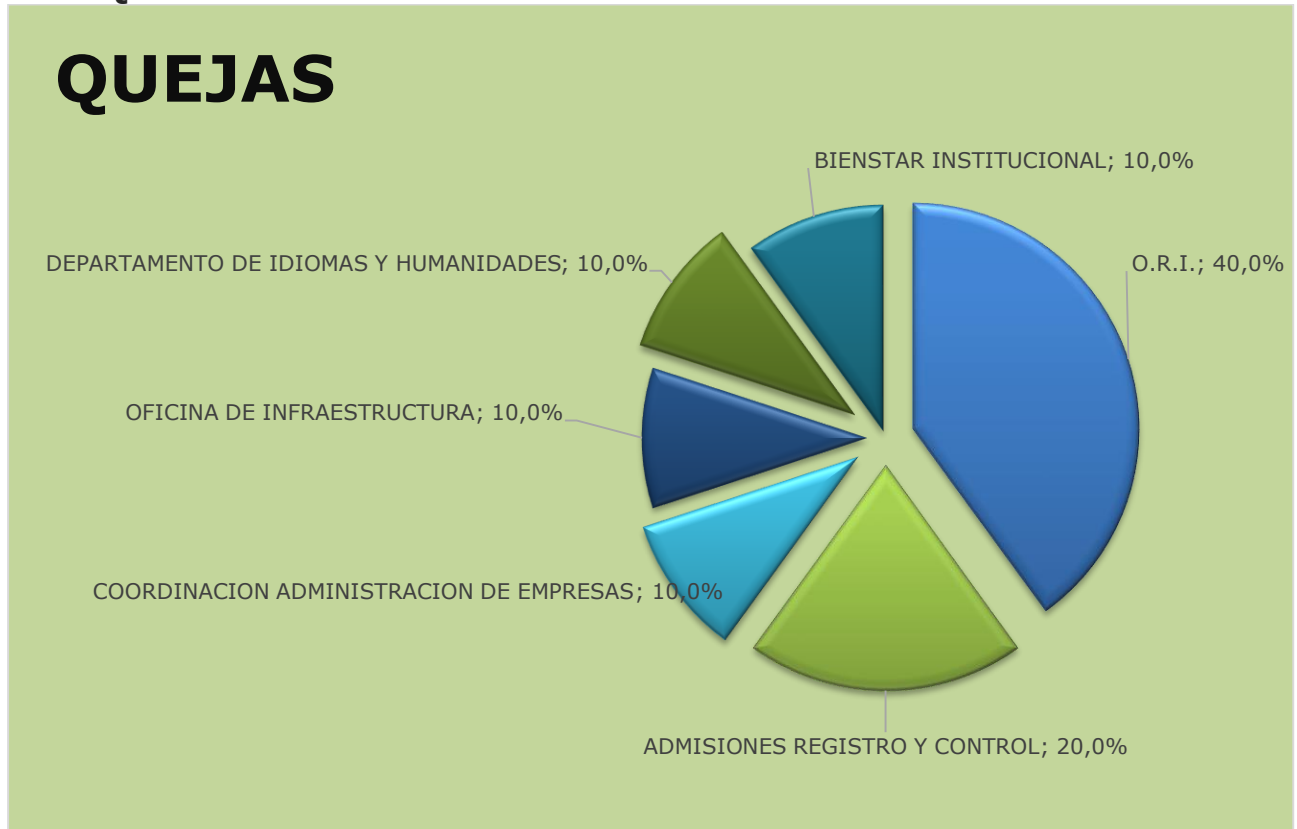
### 11.2. PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CORREO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF

PQRDSF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CORREO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF		
DEPENDENCIA RESPONSABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION AL CIUDADANO	451	59,26%
SECRETARIA GENERAL	53	6,96%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	39	5,12%
O.R.I.	30	3,94%
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	25	3,29%
COORDINACION CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA	20	2,63%
COORDINACION GESTION EMPRESARIAL/ADMINISTRACION DE EMPRESAS	17	2,23%
COORDINACION INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL / TECN. PETROLEOS	16	2,10%
COORDINACION MANEJO DE RECURSOS AMBIENTALES/ING AMBIENTAL	15	1,97%
RECTORIA	14	1,84%
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	11	1,45%
COORDINACION OPERACION Y MATENIMIENTO ELECTROMECHANICO / ING ELECTROMECHANICA	8	1,05%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	7	0,92%
COORDINACION DEPORTIVA/ACTIVIDAD FISICA Y DEPORTE	4	0,53%
GESTION DOCUMENTAL	4	0,53%
OFICINA JURIDICA	4	0,53%
RECURSOS DE INFORMACION PARA LA ENSEANZA Y EL APRENDIZAJE	4	0,53%

CAMPUS BARRANCABERMEJA	4	0,53%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	3	0,39%
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	3	0,39%
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES	3	0,39%
EXTENSION INSTITUCIONAL	3	0,39%
COORDINACION MERCADEO Y PROTOCOLO INSTITUCIONAL	3	0,39%
COORDINACION MERCADEO/MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES	3	0,39%
COORDINACION BANCA Y FINANZAS	2	0,26%
COORDINACION EDUCACION VIRTUAL Y TIC	2	0,26%
COORDINACION ELECTRICIDAD INDUSTRIAL/ING ELECTRICA	2	0,26%
RECURSOS INFORMATICOS	2	0,26%
COORDINACION TECNOLOGIA ELECTRONICA/ ING ELECTRONICA	2	0,26%
COORDINACION AGROINDUSTRIAL	1	0,13%
COORDINACION DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS/ ING DE SISTEMAS	1	0,13%
DIRECCION DE REGIONALIZACION	1	0,13%
COORDINACION DISEÑO DE MODAS	1	0,13%
ICETEX	1	0,13%
OFICINA DE PLANEACION	1	0,13%
RECURSOS FISICOS	1	0,13%
TOTAL	761	100,00%

Para la fecha de elaboración del informe de PQRSDyF del segundo trimestre de 2022, se registraron un total de 761 PQRDSyF en el correo institucional [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co) y el formulario electrónico de PQRDSyF, direccionadas a 36 oficinas y/o grupos de trabajo, consignadas en el registro institucional para el seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones (R-GA-33).

## 12. QUEJAS



DEPENDENCIA	ASUNTO QUEJA	NUMERO DE QUEJAS	PORCENTAJE
O.R.I.	JOVENES EN ACCION	4	40%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	CERTIFICADOS ACADEMICOS	2	20%
COORDINACION GESTION EMPRESARIAL/ADMINISTRACION DE EMPRESAS	PROYECTO DE GRADO	1	10%
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	SOLICITUD DE REVISION DE VIDEO	1	10%
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES	QUEJA CONTRA UN DOCENTE	1	10%
BIENSTAR INSTITUCIONAL	SERVICIO DE GIMNASIO	1	10%
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>	<b>100%</b>

Para este segundo trimestre de 2022, el mayor número de quejas presentadas concurrió en la Oficina de Relaciones Institucionales (O.R.I) con 40%, junto con la Oficina de Admisiones Registro y Control, demora en respuesta a las solicitudes de certificados académicos 20%, seguido de la Coordinación Gestión Empresarial/Administración de Empresas la cual se registra por procesos en el proyecto

de grado 10%, consecutivamente Oficina de Infraestructura 10% proceso de revisión de video en cámaras de seguridad, continuando con Departamento de Idiomas y Humanidades 10%, donde se registra una queja contra un docente, y finalizando con Bienestar Institucional con 10% donde se registra una queja por el servicio de gimnasio.

Estas quejas ingresaron en el canal de atención virtual mediante el chat institucional y vía mail al correo electrónico [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co) y formulario electrónico de PQRDSYF.

### 12.1. DEPENDENCIAS O GRUPOS DE TRABAJO CON MAYOR NUMERO DE QUEJAS REITERATIVAS



DEPENDENCIA	ASUNTO QUEJA	NUMERO DE QUEJAS
O.R.I.	JOVENES EN ACCION	4
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	CERTIFICADOS ACADEMICOS	2

Para este Segundo trimestre de 2022, la Oficina de Relaciones Institucionales (O.R.I) y la Oficina de Admisiones Registro y control obtuvieron el mayor número de quejas reiterativas, por temas relacionados con jóvenes en acción y demora en respuesta certificados académicos.

**13. RECLAMOS**

Para el segundo trimestre de 2022, se registró un reclamo con respecto a los servicios sanitarios en los baños del gimnasio de las U.T.S.

**14. SUGERENCIAS**

En este segundo trimestre de 2022, NO se registraron sugerencias de los ciudadanos, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

**15. DENUNCIAS**

Para el Segundo trimestre de 2022, no se presentaron denuncias, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

**16. FELICITACIONES**

Para el segundo trimestre de 2022, no se presentaron felicitaciones.

**17. BUZONES**

Para el segundo trimestre de 2022 no se registraron PQRDSyF en los buzones, dispuestos en la Institución.

**18. PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE**

Para este segundo trimestre de 2022, 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 2022, 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 2022 ha dispuesto la encuesta de satisfacción del usuario Formato R-GA-35, la cual compartida al usuario por medio de formulario FORMS para su diligenciamiento de forma voluntaria.

En total 465 usuarios diligenciaron la encuesta divididos de la siguiente manera:

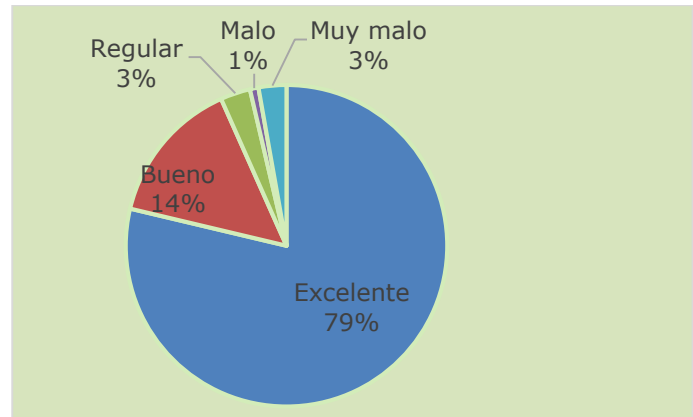
<b>POBLACION A LA QUE SE LE REALIZO LA ENCUESTA</b>			
<b>ESTUDIANTES</b>	<b>DOCENTES</b>	<b>FUNCIONARIOS</b>	<b>PUBLICO EN GENERAL</b>
342	6	2	115



Obteniéndose los siguientes resultados:

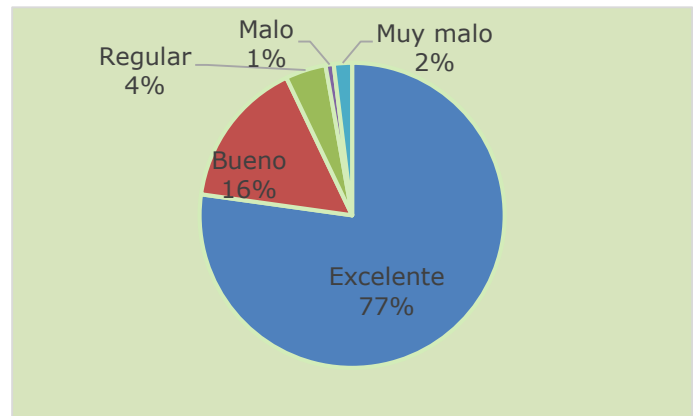
Para la pregunta 1. ¿Los servicios prestados por el personal de las Unidades Tecnológicas de Santander fueron?; con un 79% de las respuestas califican como **Excelente** los servicios prestados por nuestro personal.

Excelente	366
Bueno	68
Regular	14
Malo	4
Muy malo	13



Para la pregunta 2. ¿La facilidad en el acceso a la información a través de las plataformas o canales virtuales, fue?; La facilidad al acceso a la información a través de nuestras plataformas o canales virtuales fue calificado por un 72% de los usuarios como **Excelente**.

Excelente	359
Bueno	73
Regular	20
Malo	4
Muy malo	9



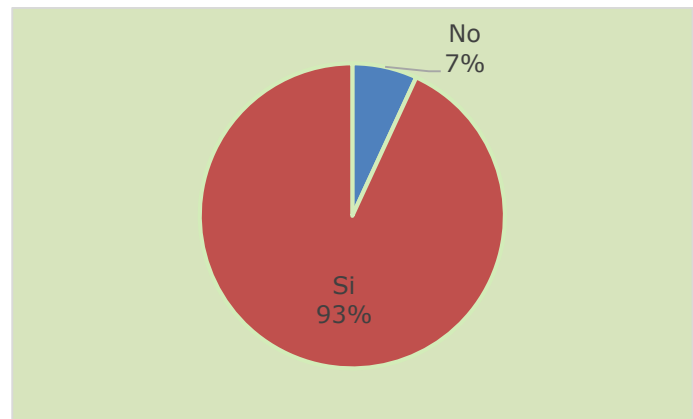
Para la pregunta 3. ¿Considera que el tiempo de espera para la atención a su solicitud fue?; En un 93% de los usuarios consideraron que el tiempo de espera fue **Oportuno** para dar solución a su petición o inquietud.

Excesivo	25
Oportuno	440



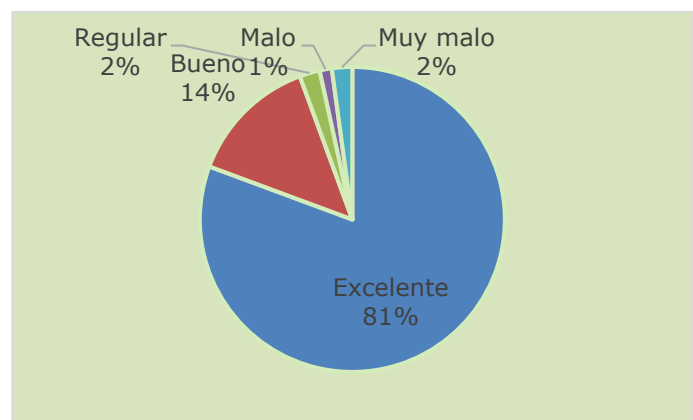
Para la pregunta 4. ¿La información suministrada por nuestro funcionario fue clara y despejó sus inquietudes?; El 93% de los usuarios considera que la información suministrada fue clara y despejó sus inquietudes.

No	32
Si	433



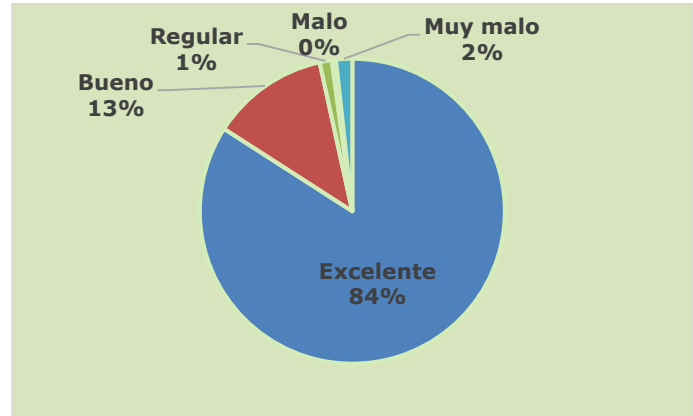
Para la pregunta 5. ¿Cómo califica la atención recibida por parte del funcionario?; los usuarios calificaron en 81% que la atención prestada por nuestros funcionarios fue **Excelente**.

Excelente	375
Bueno	64
Regular	10
Malo	6
Muy malo	10



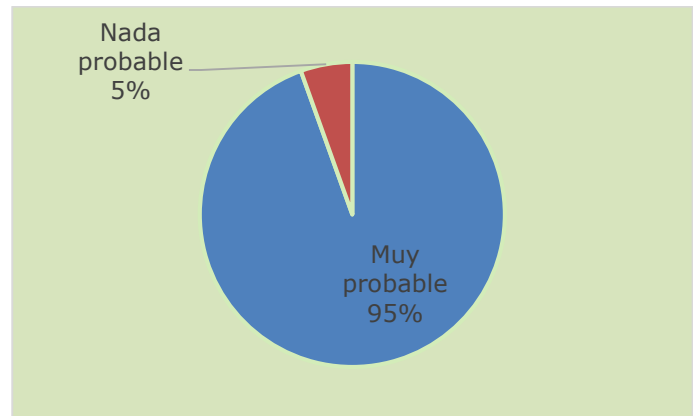
Para la pregunta 6. ¿Cómo califica el grado de cordialidad y respeto con que fue atendido?; 465 usuarios calificaron que el grado de cordialidad y respeto por parte de nuestros funcionarios fue **Excelente** para lograr un 84% de aceptación en el servicio.

Excelente	391
Bueno	58
Regular	6
Malo	2
Muy malo	8



Para la pregunta 7. Recomendaría a un familiar o amigo los servicios que ofrece las Unidades Tecnológicas de Santander. El 95% de los usuarios **si recomendaría** a las Unidades Tecnológicas de Santander en sus círculos sociales.

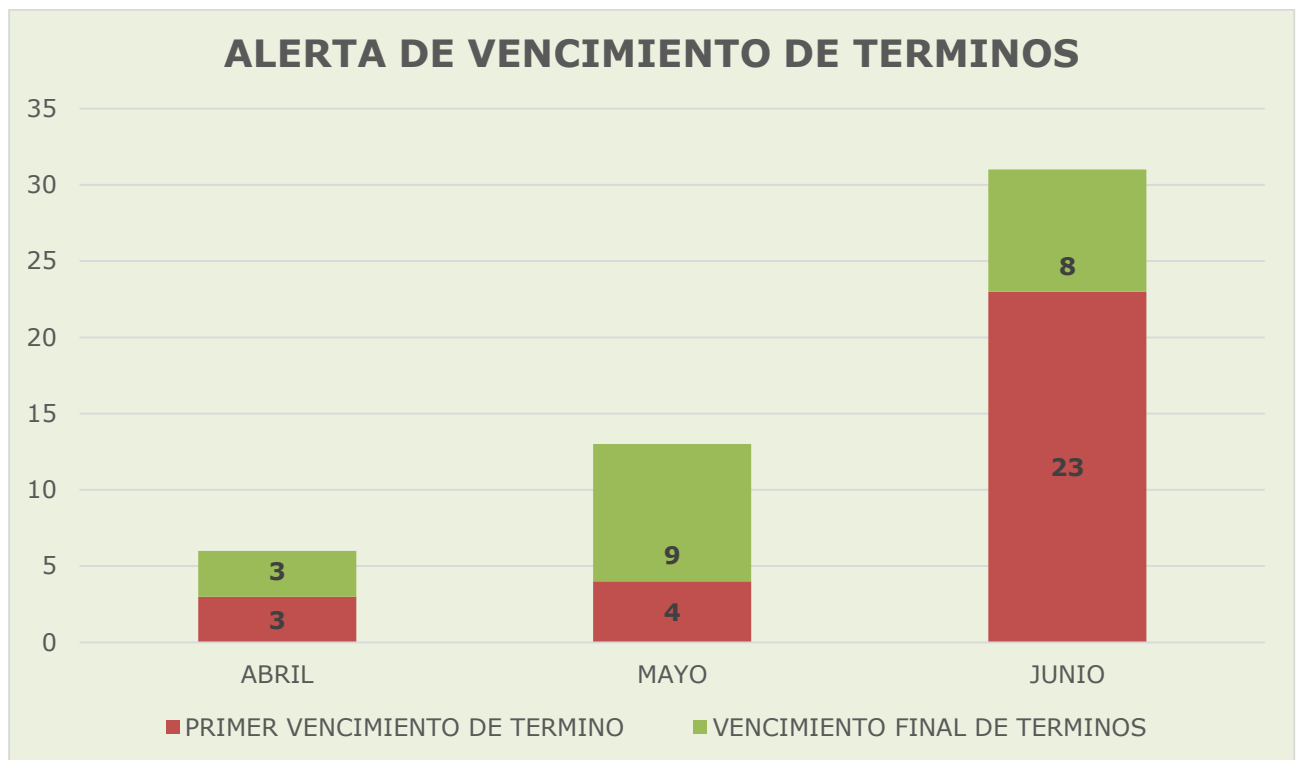
Muy probable	345
Nada probable	20



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

Para el seguimiento y control de términos a las peticiones ciudadanas que se radican en las Unidades Tecnológicas de Santander en el correo [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co) y formulario electrónico de PQRDSyF, 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 PQRDSyF. En Segunda instancia se envía una alerta de AVISO DE VENCIMIENTO INTERNO de términos donde se informa el vencimiento inicial y final de la PQRDSYF. Si enviado el Segundo 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 respOuesta dentro de los términos de ley.

En el trimestre se desplegaron cerca de 30 avisos de vencimiento interno de términos mediante alertas manuales, siendo el mes de febrero, mayor número (26) de mensajes de alerta desplegados. Así mismo en el cuarto trimestre se desplegaron 23 avisos finales de vencimiento de términos a las dependencias que no generaron respuesta dentro del término del Segundo aviso, siendo el mes de enero con el mayor número de alertas con 13 de estas.



	PRIMER VENCIMIENTO DE TERMINO	VENCIMIENTO FINAL DE TERMINOS
ABRIL	3	3
MAYO	4	9
JUNIO	23	8
<b>TOTAL</b>	30	20

Finalmente, el grupo de atención al ciudadano una vez observa que no obstante de haberse enviados los dos avisos antes mencionados a la oficina responsable de la respuesta de PQRDSyF, no se genera una respuesta efectiva, se realiza el reporte de esta situación a la Secretaria General quien a su vez requiere a la oficina responsable.

En el segundo trimestre de 2022 no se generaron reportes de PQRDSyF sin respuesta.

## 22. RECOMENDACIONES.

- Continuar con la concientización a las oficinas sobre las cuales se generó reporte de PQRDSyF sin respuesta, sobre la importancia de emitir repuesta dentro de los términos de ley a las peticiones, así como las implicaciones disciplinarias que conlleva.

Elaboró:



**SANDRA MILENA FERNANDEZ GOMEZ**  
**Profesional Universitario**  
**Grupo de Atención al Ciudadano**