



UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

Informe Segundo Trimestre de 2017

Oficina de Atención al Ciudadano

Junio 2017

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución de Rectoría N° 02-341 del 08 de Abril de 2016 “Por medio de la cual se crea y adopta el manual de recepción y trámite para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de las Unidades Tecnológicas de Santander”, la cual tiene como objeto el de precisar los pasos para el proceso de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones presentados por los usuarios y partes interesadas de las Unidades Tecnológicas de Santander, de acuerdo con la normatividad vigente, disponible en el Portal Universitario en la siguiente ruta:

<http://uts.edu.co/portal/files/transparencia/Manual%20PQRSDyF.pdf>

La oficina de atención a la ciudadanía, 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 Felicitaciones, recibidas a través de los diferentes canales de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander, durante el segundo trimestre de 2017.

II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Presentar la información correspondiente a la gestión realizada por las diferentes Oficinas Administrativas y las Unidades Académicas, a las PQRSDyF 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 PQRSDyF:

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 a.m., ligado con el correo de contactenos@correo.uts.edu.co

2. Telefónica

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

3. Presencial

- 3.1. Oficina de Atención al Ciudadano, primer piso del edificio B.

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 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 felicitaciones a través de mecanismos de atención, las Unidades tecnológicas de Santander ha dispuesto un formulario para el registro de las PQRSDyF 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 felicitaciones a ella dirigidas (R-GA-33).

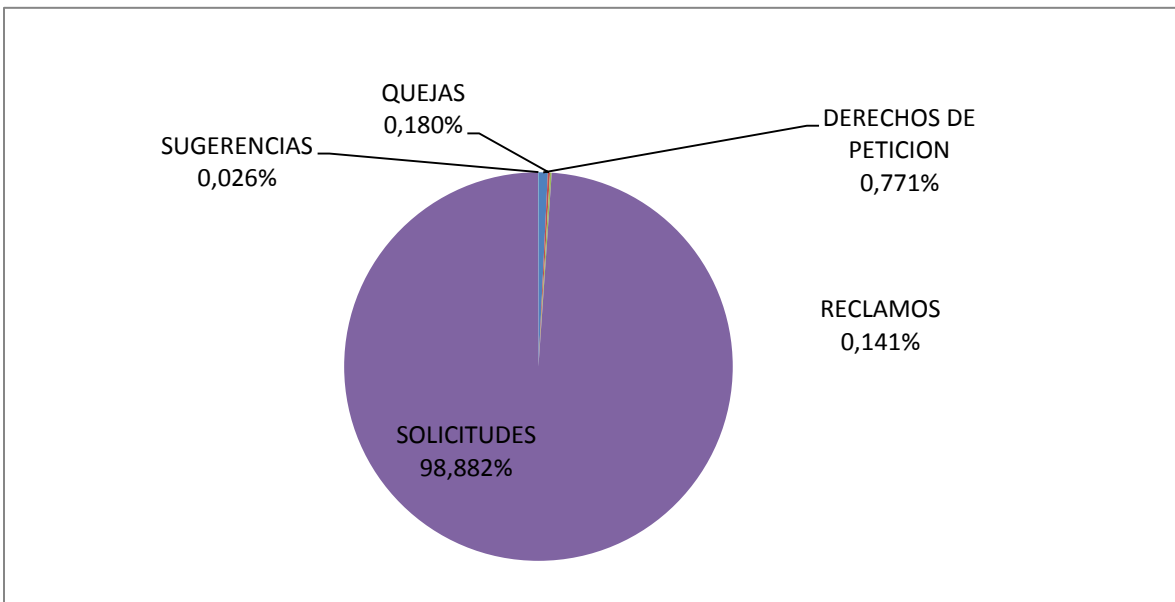
Los asuntos registrados por los ciudadanos a través de los canales de Atención al Ciudadano son direccionados a la coordinación de la Oficina de Atención al Ciudadano, adscrita a la Secretaría General, la cual una vez recibidas las PQRSDyF son clasificadas y re-direccionadas a los responsables de dar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

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, denuncias y felicitaciones que fueron registradas en los canales de atención al ciudadano en el segundo trimestre comprendido entre el 01 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DE 2017.

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:

Tabla N° 1. PQRS por tipología y canal ingreso.

TIPO DE PQRSDF	TOTAL	VIRTUAL	TELEFONICA	PRESENCIAL	PORCENTAJE
DERECHOS DE PETICION	60	23		37	0.771
QUEJAS	14	4		10	0.180
RECLAMOS	11	5		6	0.141
SOLICITUDES	7696	582	2120	4994	98.882
SUGERENCIAS	2	2			0.026
Total general	7783	616	2120	5047	100 %



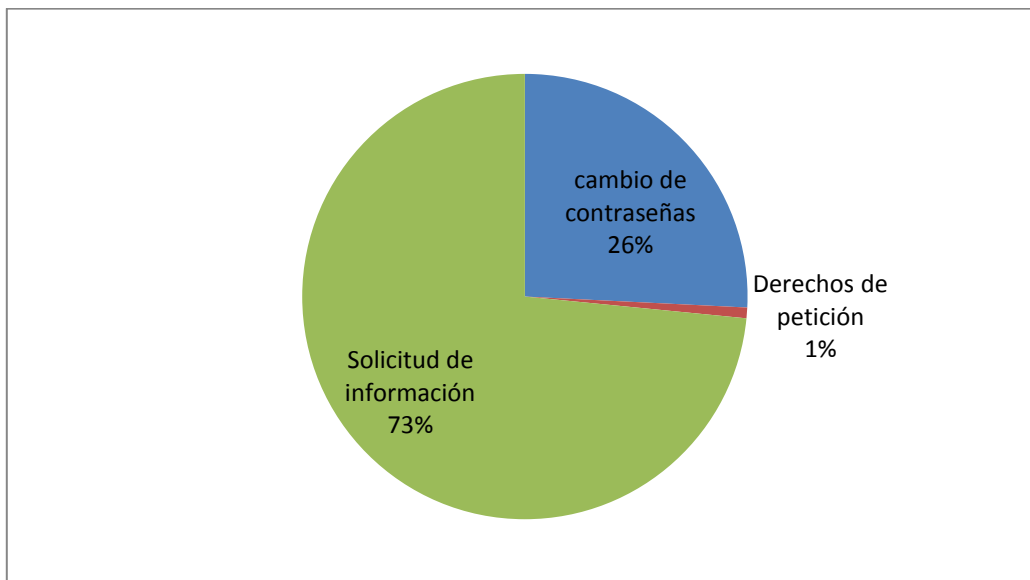
2. ANÁLISIS DE LOS TRAMITES O SERVICIOS OBJETO DE PQRSDF

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 2017 en las Unidades Tecnológicas de Santander.

2.1 PETICIONES

Tabla N° 2. Peticiones por asunto

TIPO DE PQRSDF	Total	VIRTUAL	TELEFONICA	PRESENCIAL
CAMBIO DE CONTRASEÑAS	2000			2000
DERECHOS DE PETICIÓN	60	23		37
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	5696	582	2120	2994
Total general	7756	605	2120	5031



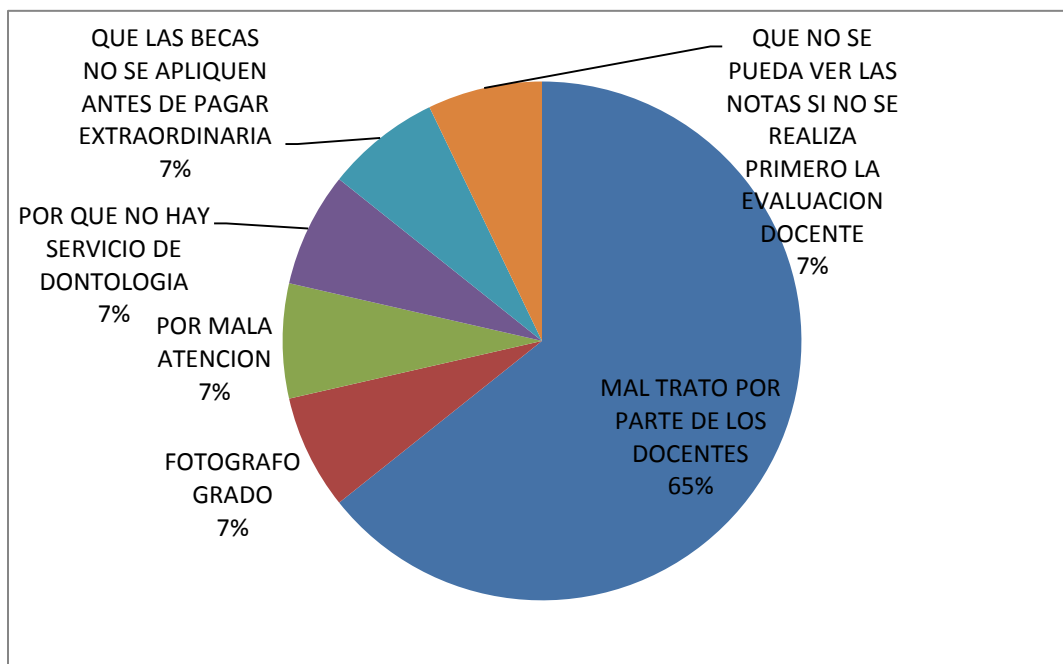
En este grupo se incluyen los de tipo *Derecho de Petición*, *Solicitud de información* y *Cambios de contraseña* cuya sumatoria para el segundo trimestre fue de 7.756 registros. De acuerdo con el tipo de petición, se observa lo siguiente: La petición

de más interés es la de solicitudes de información con un 73 %, las cuales hacen referencia a procesos de inscripción, admisión y matrícula académica, seguida por el cambio de contraseña a estudiantes nuevos y antiguos.

2.2 QUEJAS

Tabla N° 3. Quejas por asunto

TIPO DE PQRSDF	CANTIDAD	VIRTUAL	TELEFONICA	PRESENCIAL
MAL TRATO POR PARTE DE LOS DOCENTES	9	2		7
FOTOGRAFO GRADO	1			1
POR MALA ATENCION	1			1
POR QUE NO HAY SERVICIO DE ODONTOLOGIA	1			1
QUE LAS BECAS NO SE APLIQUEN ANTES DE PAGAR EXTRAORDINARIA	1	1		
QUE NO SE PUEDA VER LAS NOTAS SI NO SE REALIZA PRIMERO LA EVALUACION DOCENTE	1	1		
Total general	14	4		10

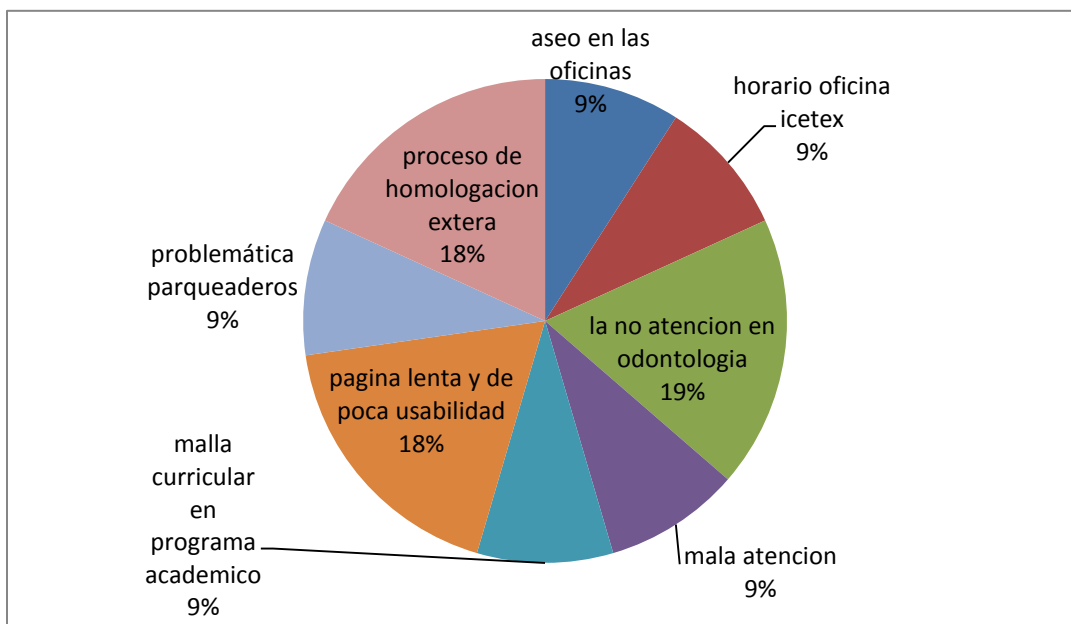


Para este segundo trimestre de 2017, la mayoría de las quejas presentadas por los ciudadanos/usuarios, se relacionaron principalmente por el presunto maltrato por parte de los docentes, registrando el 65 %.

2.3 RECLAMOS

Tabla N° 4. Reclamos por asunto

TIPO DE PQRSDF	CANTIDAD	VIRTUAL	TELEFONICA	PRESENCIAL
ASEO EN LAS OFICINAS	1			1
HORARIO OFICINA ICETEX	1	1		
LA NO ATENCIÓN EN ODONTOLOGÍA	2	2		
MALA ATENCIÓN	1	1		
MALLA CURRICULAR EN PROGRAMA ACADÉMICO	1			1
PÁGINA LENTA Y DE POCA USABILIDAD	2	2		
PROBLEMÁTICA PARQUEADEROS	1			1
PROCESO DE HOMOLOGACIÓN EXTERNA	2			2
Total general	11	6		5



En este segundo trimestre ingresaron 11 reclamos, que reflejan por impacto lo siguiente:

El 9% por el no aseo en las oficinas.

El 9% por el horario de la oficina de ICETEX.

El 19 % por la falta de atención en odontología.

El 9% por la mala atención en algunas dependencias.

El 9% por malla curricular de los programas académicos.

El 18 % por que la pagina institucional es lenta y tiene poca usabilidad.

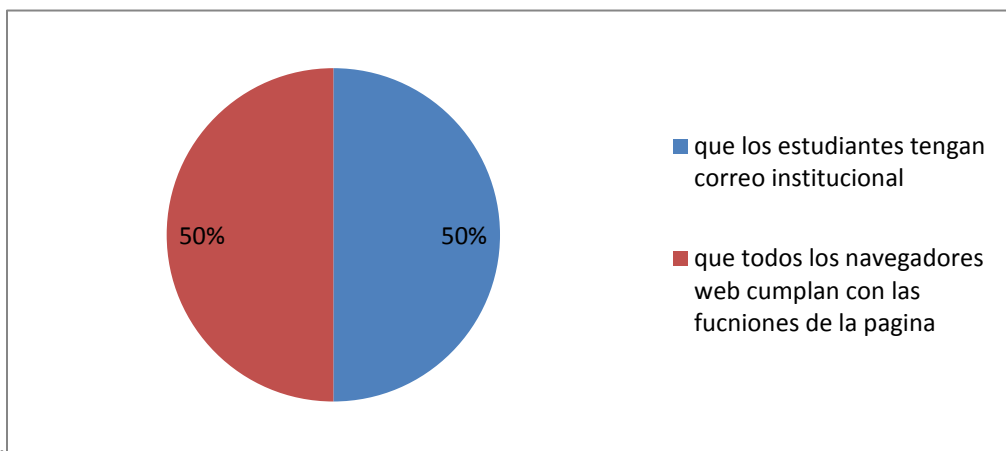
El 9 % por la falta de los parqueaderos para estudiantes y personal administrativo.

El 18% por problema de homologación externa en las coordinaciones.

2.4 SUGERENCIAS

Tabla N° 5. Sugerencias por asunto.

TIPO DE PQRSDF	CANTIDAD	VIRTUAL	TELEFONICA	PRESENCIAL
QUE LOS ESTUDIANTES TENGAN CORREO INSTITUCIONAL	1	1		
QUE TODOS LOS NAVEGADORES WEB CUMPLAN CON LAS FUNCIONES DE LA PAGINA	1	1		
Total general	2	2		



El 50% de las sugerencias del segundo trimestre, se refieren a que los estudiantes tengan un correo institucional, mientras que el otro 50 % sugiere que todos los navegadores web cuenten con todas las funcionalidades de la página institucional de las UTS.

2.5. POR DEPENDENCIAS

Tabla N° 6. Por dependencias

TIPO DE PQRSDF	TOTAL	VIRTUAL	TELEFONICA	PRESENCIAL
ADMISIONES	20	17		3
ATENCION AL CIUDADANO	7584	491	2121	4972
BIENESTAR	7	3		4
COORDINACION ADMINISTRACION	8	7		1
COORDINACION AMBIENTAL	10	10		
COORDINACION BANCA Y FINANZAS	4	1		3
COORDINACION CONTADURIA	10	8		2
COORDINACION DE MODAS	1	1		
COORDINACION DE PETROLEO	3	2		1
COORDINACION DE SISTEMAS	3	2		1
COORDINACION DEPORTIVA	1	1		
COORDINACION ELECROMECANICA	2	2		
COORDINACION ELECTRICIDAD	1	1		
COORDINACION ELECTRONICA	2	2		
COORDINACION GEOTECNIA	2	2		
COORDINACION MERCADEO	9	9		
COORDINACION PETROLEO	4	2		2
COORDINACION TELECOMUNICACIONES	5	5		

EXTENSION Y PROYECCION				
SOCIAL	4	4		
FINANCERA	16	8		8
ICETEX	3	1		2
IDIOMAS	1			1
INFRAESTRUCTURA	5	4		1
INVESTIGACIONES	2	2		
JURIDICA	1			1
MEDIOS AUDIOVISUALES	2			2
MONITOREO	1			1
OFICINA DE DESARROLLO				
ACADEMICO	2	2		
PROTOCOLO	1			1
RECTORIA	2	2		
RECURSOS INFORMATICOS	22	10		12
REGIONALES	1	1		
RELACIONES				
INTERINSTITUCIONALES	6	6		
SECRETARIA GENERAL	10	5		5
TALENTO HUMANO	1			1
Total general	7756	611	2121	5024

Para el segundo trimestre del 2017 se evidencia un total de 7756 PQRSDf, de las cuales se observa que la oficina de atención al ciudadano tiene un aproximado del 94 % de servicio prestado a los usuarios, esto se debe a que es el punto donde inicialmente los ciudadanos recurren a solicitar información.

2.5 PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE

Para este segundo trimestre de 2017, se registró un solo vencimiento de términos de un DERECHO DE PETICIÓN a la coordinación de Banca y Finanzas, al no evidenciar respuesta alguna por los diferentes canales de atención dispuestos por la Oficina de Atención al ciudadano, se procedió a enviar informe con evidencias al líder del proceso, el Secretario General, para lo de su competencia y fines pertinentes.

2.6. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Para el segundo trimestre del 2017 no se registran por los diferentes canales de atención al ciudadano, denuncia interpuesta por persona alguna, referente a actos de corrupción.

2.7. ENCUESTA – CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN

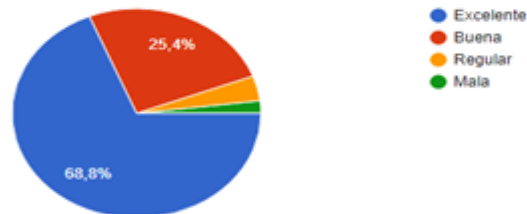
Para el segundo trimestre del 2017 se aplicó una encuesta de satisfacción al Usuario por la atención prestada evidenciando lo siguiente:

Un 98.4% manifestó estar satisfecho con la pronta recepción de su PQRSDF, así mismo un 68.8 % registra la excelente atención prestada a su requerimiento y un 75.6 % manifiesta que esta totalmente satisfecho con la respuesta dada a su PQRSDF.



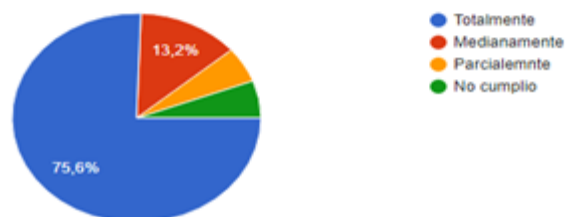
como califica la atención recepción prestada a su PQRSDyF

311 respuestas



La respuesta cumplió con su PQRSDyF

311 respuestas



3. OBSERVACIÓN

Se realizó un análisis aleatorio de las peticiones de los ciudadanos correspondientes al periodo del 01/04/2017 al 30/06/2017, y se evidenció que algunas respuestas tramitadas por las oficinas no fueron dadas con la claridad y puntualidad requerida por las mismas.

Frente a las quejas es importante recalcar que se debe aplicar un correctivo por parte de las oficinas receptoras con el fin de que esto no se vuelva a repetir.

RECOMENDACIONES.

- 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.
- Se recomienda que al interior de las áreas en las cuales se evidencien peticiones vencidas en su trámite y/o cierre, se deberá implementar un plan que permitan eliminar su ocurrencia, o dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución de Rectoría N° 02-341 del 08 de Abril de 2016.
- 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 ellos solicitan y así evitar devoluciones por direcciones erradas.

Elaboró:

RICARDO PEÑA PEREZ – Secretaría General – Coordinador Oficina de Atención al Ciudadano.