



UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

Informe Tercer Trimestre de 2017

Grupo de Atención al Ciudadano

Septiembre 2017

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 PQRSDF), 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 tercer 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 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 a.m.,

2. Telefónica

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

3. Presencial

- 3.1. 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, profesoriales y derechos de petición en general.
12. Las demás que le asigne el jefe inmediato de acuerdo con la naturaleza del grupo.

1. INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS y/o FELICITACIONES

Para dar cumplimiento a los derechos Constitucionales y legales que tiene el ciudadano de interponer ante la Institución, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones a través de mecanismos de atención, las Unidades tecnológicas de Santander ha dispuesto un formulario para el registro de las PQRSDF disponible en el Portal Universitario en la siguiente ruta:

<http://uts.edu.co/portal/seccion.php?id=300&key=76394165fda5e06774abb785720e0048>

Las Unidades tecnológicas de Santander disponen de un registro institucional para el seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones a ella dirigidas (R-GA-33).

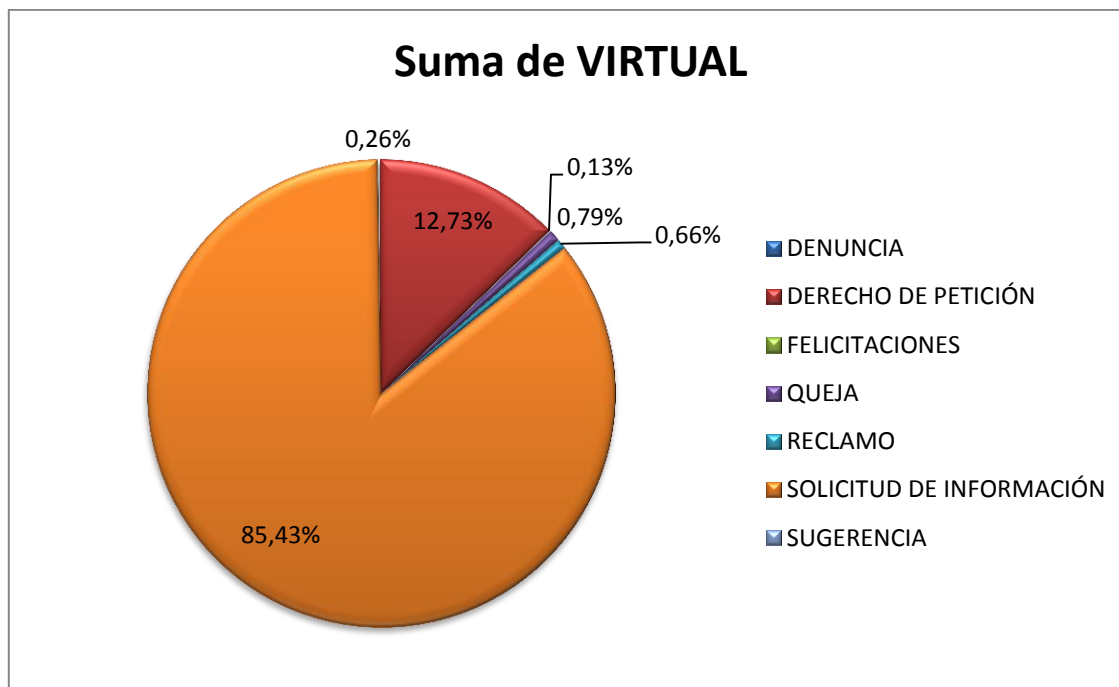
Los asuntos consignados por los ciudadanos a través de los canales de Atención al Ciudadano son direccionados a la coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano, adscrita a la Secretaría General, la cual una vez recibidas las PQRSDF son clasificadas y re-direccionadas a los responsables de dar respuesta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

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o Felicitaciones que fueron registradas en los canales de atención al ciudadano en el tercer trimestre comprendido entre el 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE 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. PQRSDF por tipología y canal ingreso.

TIPO DE PQRSDF	VIRTUAL	TELEFONICA	PRESENCIAL	BUZONES	TOTAL	PORCENTAJES
DENUNCIA						
DERECHO DE PETICIÓN	97		46		143	12.73 %
FELICITACIONES	1				1	0.13 %
QUEJA	6	1	25		32	0.79 %
RECLAMO	5				5	0.66 %
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	651	914	406		1971	85.43 %
SUGERENCIA	2				2	0.26 %
Total general	762	915	477		2154	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 tercer trimestre de 2017 en las Unidades Tecnológicas de Santander.

2.1 PETICIONES

TIPO DE PQRSDF	VIRTUAL	TELEFONICA	PRESENCIAL	BUZONES	TOTAL	PORCENTAJES
DENUNCIA						
DERECHO DE PETICIÓN	97		46		143	87.39 %
FELICITACIONES	1				1	0.90 %
QUEJA	6	1	25		32	5.41 %
RECLAMO	5				5	4.50 %
SUGERENCIA	2				2	1.80 %
Total general	111	1	71		183	100 %

Tabla N° 2. Peticiones por asunto

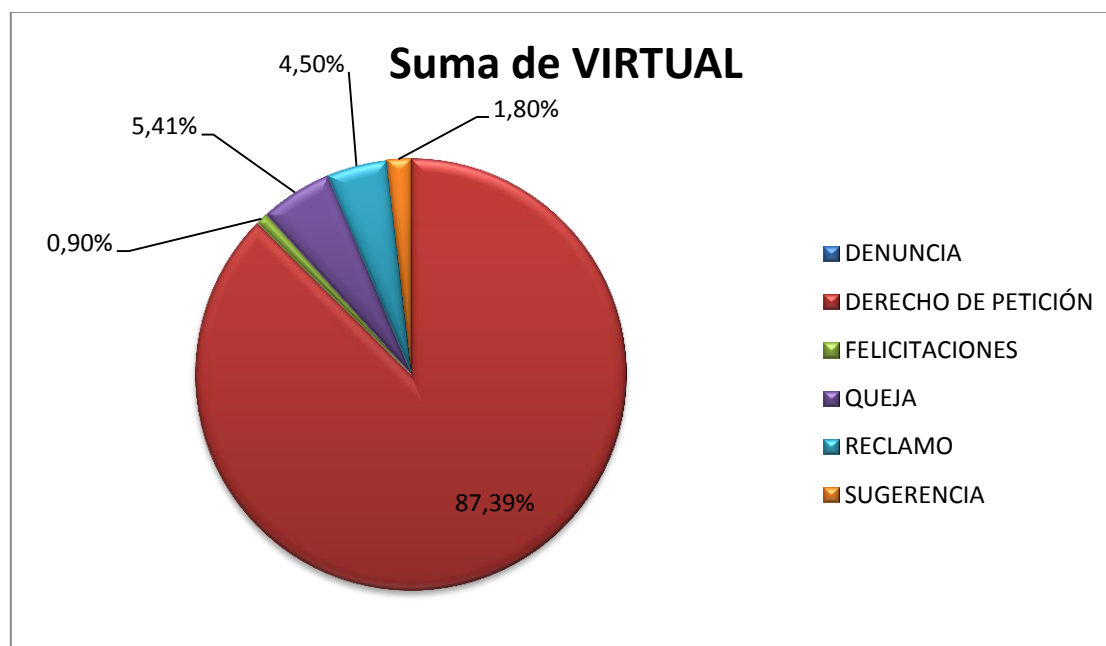
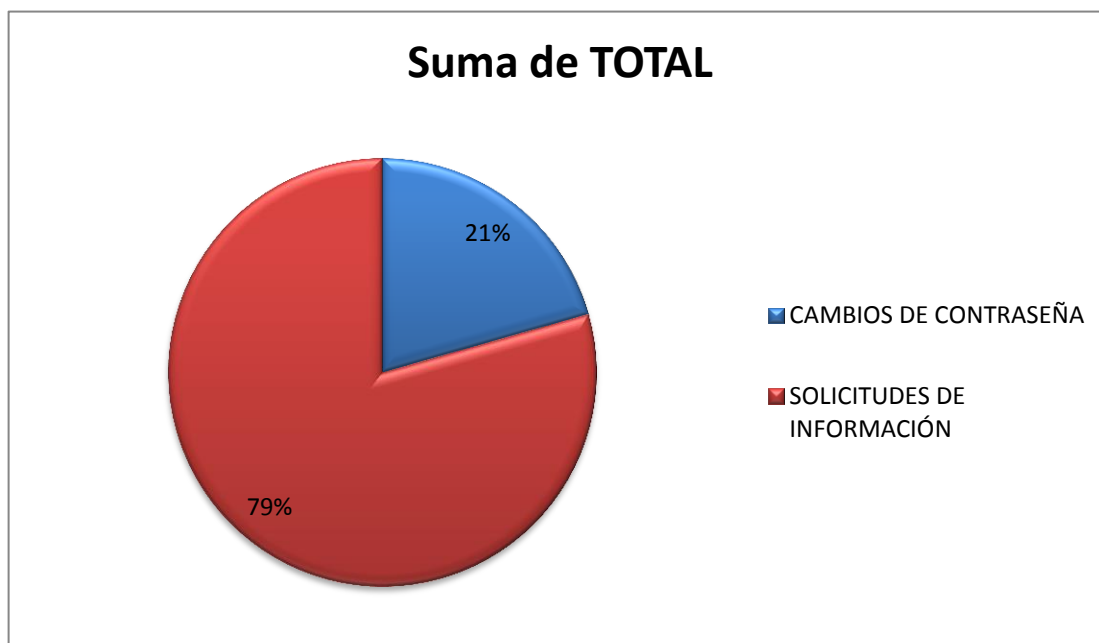


Tabla N° 3. Peticiones por Servicio

TIPO DE PQRSDF	VIRTUAL	TELEFONICA	PRESENCIAL	BUZONES	TOTAL	PORCENTAJES
CAMBIOS DE CONTRASEÑA			406		406	21 %
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	651	914			1565	79 %
Total general	651	914	406		1971	100 %



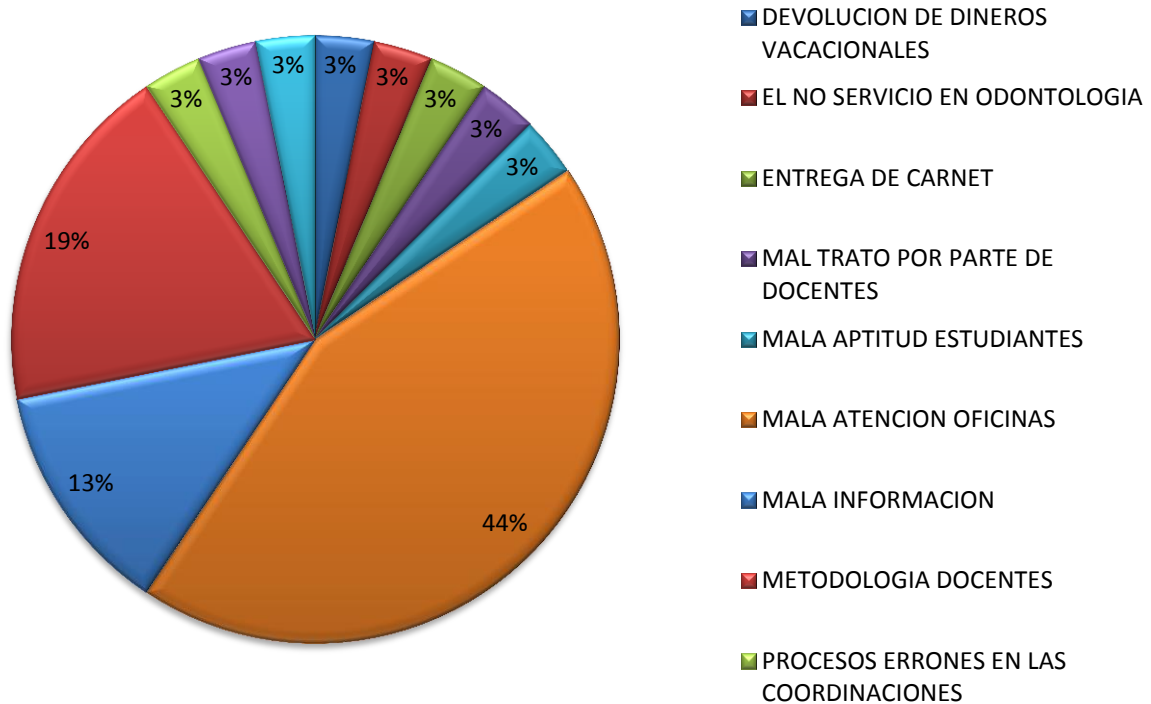
Para el tercer trimestre de 2017 se registraron por los diferentes canales de atención al ciudadano *Solicitud de información* y *Cambios de contraseña* cuya sumatoria dio 1.971 registros. De acuerdo con el tipo de petición, se observa lo siguiente: La petición de más interés es la de solicitudes de información con un 79 %, las cuales hacen referencia a procesos de inscripción, admisión y matrícula académica, seguida por el cambio de contraseña a estudiantes nuevos y antiguos al igual que a docentes.

2.2 QUEJAS

Tabla N° 3. Quejas por asunto

TIPO DE QUEJA	VIRTUAL	TELEFONICA	PRESENCIAL	BUZONES	TOTAL	PORCENTAJES
DEVOLUCION DE DINEROS VACACIONALES			1		1	3 %
EL NO SERVICIO EN ODONTOLOGIA			1		1	3 %
ENTREGA DE CARNET			1		1	3 %
MAL TRATO POR PARTE DE DOCENTES			1		1	3 %
MALA APTITUD ESTUDIANTES			1		1	3 %
MALA ATENCION OFICINAS	3		11		14	44 %
MALA INFORMACION	1	1	2		4	13 %
METODOLOGIA DOCENTES	1		5		6	19 %
PROCESOS ERRONES EN LAS COORDINACIONES			1		1	3 %
PUBLICACION TARDE DE BECADOS	1				1	3 %
RECALIFICACIONES DE HABILITACIONES			1		1	3 %
Total General	6	1	25		32	100 %

Suma de total



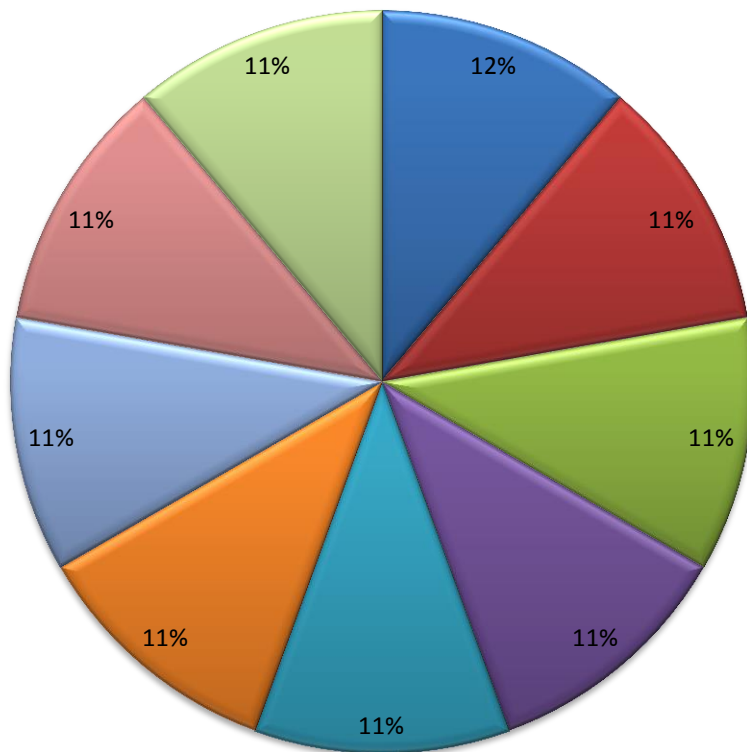
Para este tercer trimestre de 2017, la mayoría de las quejas presentadas por los ciudadanos/usuarios, se relacionaron principalmente por la mala atención en las oficinas, registrando el 44 %, seguido por la baja metodología aplicada por parte de los docentes, registrando el 19 %, y la mala información de las oficinas con un 13 %.

2.3 RECLAMOS

Tabla N° 4. Reclamos por asunto

TIPO DE RECLAMO	VIRTUAL	TELEFONICA	PRESENCIAL	BUZONES	TOTAL	PORCENTAJES
DEFINIR HORARIOS DE ATENCION EN LAS COORDIANCIONES			1		1	12 %
EL INCUMPLIENTO EN HORARIOS DE ATENCION DE OFICINAS			1		1	11 %
EL NO FUNCIONAMIENTO DEL ASCENSOR			1		1	11 %
LA NO CONTESTACION DEL TELEFONO EN LAS OFICINAS Y COORDINACIONES	1				1	11 %
MAL TRATO EN PARQUEADEROS	1				1	11 %
MAL TRATO POR PRESTAMO DE VIDEO -BEAM	1				1	11 %
MALA ASIGNACION DE ASIGNATURAS EN PLATAFORMA	1				1	11 %
MALA ATENCION EN LAS OFICINAS			1		1	11 %
MALA METODOLOGIA DOCENTES	1				1	11 %
Total Generado	5		4		9	100 %

Suma de total



- DEFINIR HORARIOS DE ATENCION EN LAS COORDIANCIONES
- EL INCUMPLIENTO EN HORARIOS DE ATENCION DE OFICINAS
- EL NO FUNCIONAMIENTO DEL ASCENSOR
- LA NO CONTESTACION DEL TELEFONO EN LAS OFICINAS Y COORDINACIONES
- MAL TRATO EN PARQUEADEROS
- MAL TRATO POR PRESTAMO DE VIDEO -BEAM
- MALA ASIGNACION DE ASIGNATURAS EN PLATAFORMA
- MALA ATENCION EN LAS OFICINAS
- MALA METODOLOGIA DOCENTES

En este tercer trimestre ingresaron 9 reclamos, que reflejan por impacto lo siguiente:

El 12% por la falta de no tener visualización de los horarios en las coordinaciones.

El 11 % por el incumplimiento de los horarios en las oficinas.

El 11 % el no funcionamiento del ascensor.

El 11% la no contestación de teléfonos en oficinas y coordinaciones.

El 11% por mal trato en parqueaderos.

El 11 % mal trato por préstamo de video beam.

El 11 % por mala asignación de asignaturas en la plataforma.

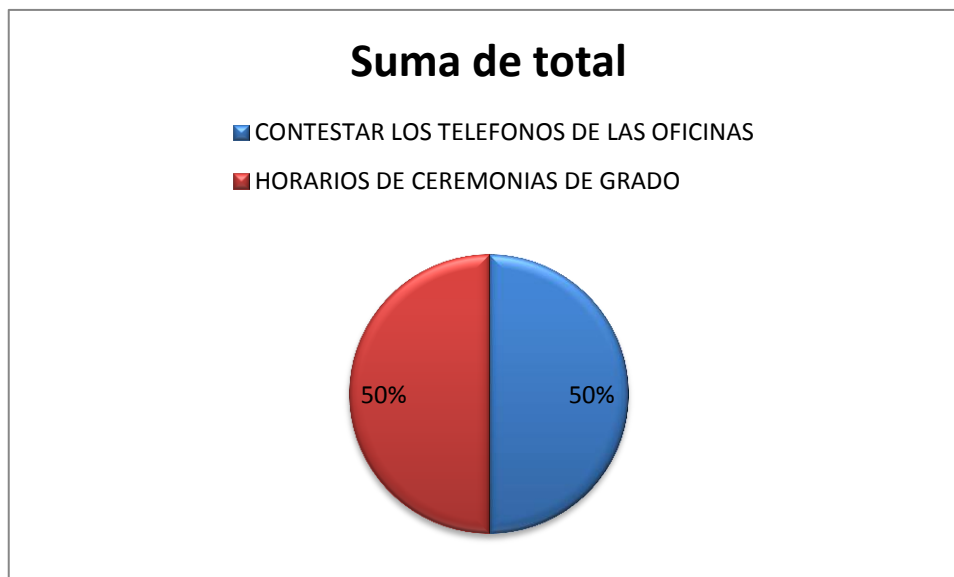
El 11 % por mala atención en las oficinas.

El 11 % por mala metodología de los docentes

2.4 SUGERENCIAS

Tabla N° 5. Sugerencias por asunto.

TIPO DE SUGERENCIA	VIRTUAL	TELEFONICA	PRESENCIAL	BUZONES	TOTAL	PORCENTAJES
CONTESTAR LOS TELEFONOS DE LAS OFICINAS	1				1	50%
HORARIOS DE CEREMONIAS DE GRADO	1				1	50%
Total general	2				2	100%

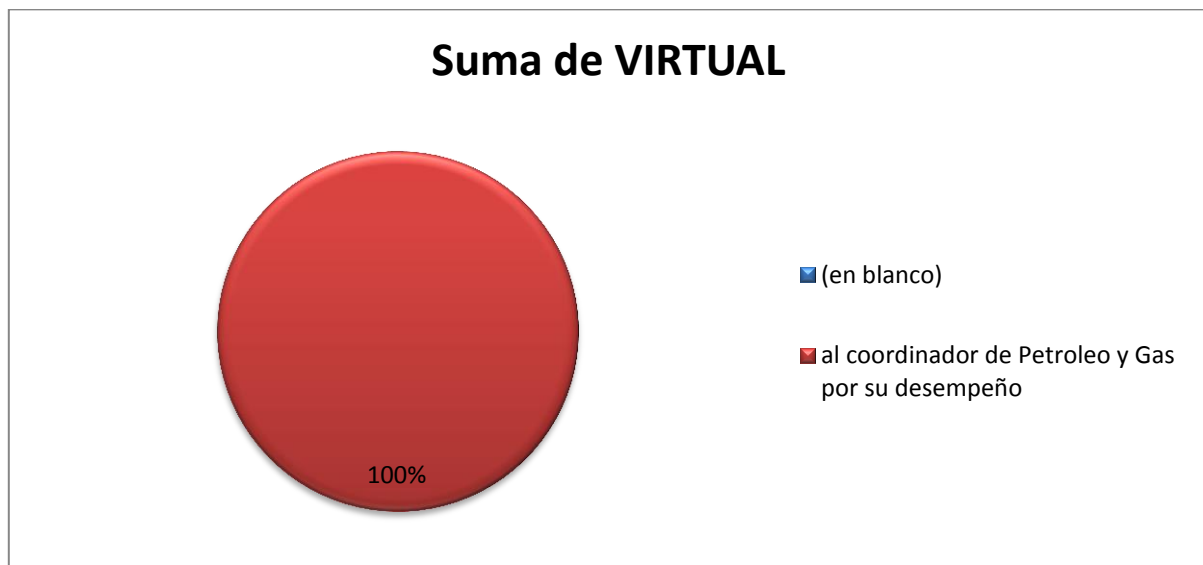


El 50% de las sugerencias del tercer trimestre, se refieren a que se deben contestar los teléfonos de oficinas y coordinaciones, mientras que el otro 50 % sugiere que las ceremonias de grado no se realicen tan temprano en la mañana.

2.5. FELICITACIONES

Tabla N° 6. Felicitaciones.

TIPO DE FELICITACION	VIRTUAL	TELEFONICA	PRESENCIAL	BUZONES	TOTAL	PORCENTAJES
AL COORDINADOR DE PETROLEO Y GAS POR SU DESEMPEÑO	1				1	100 %
Total general	1				1	100 %

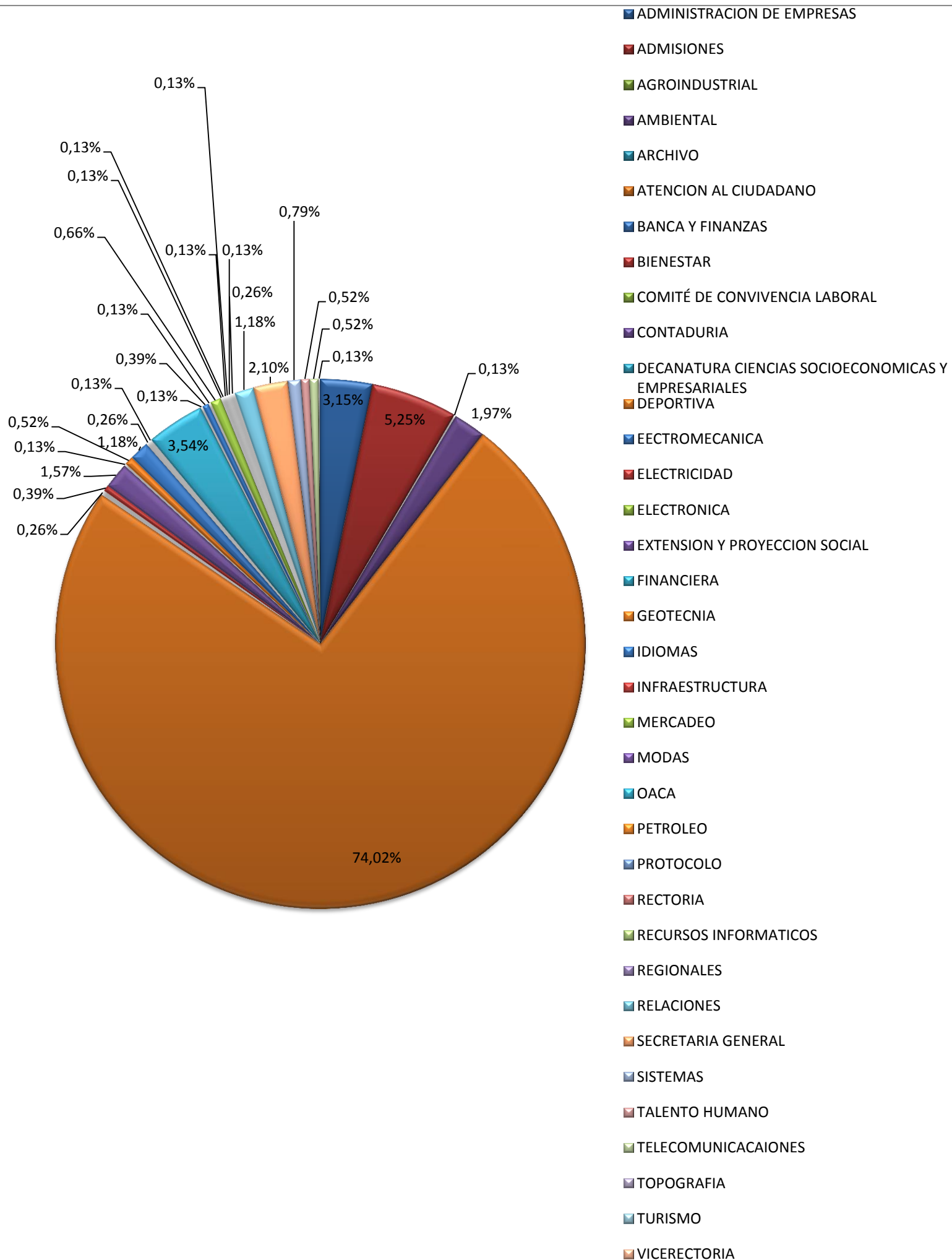


Se registra una sola felicitación, la cual se dirigió al coordinador EDGAR EFRAIN NIÑO VELANDIA de la tecnología en petróleo y gas, por su desempeño.

2.6. POR DEPENDENCIAS

Tabla N° 7. Por dependencias

DEPENDENCIAS	VIRTUAL	TELEFONICA	PRESENCIAL	BUZONES	TOTAL
ADMINISTRACION DE EMPRESAS	24		2		26
ADMISIONES	40		4		44
AGROINDUSTRIAL	1				1
AMBIENTAL	15		8		23
ARCHIVO			1		1
ATENCION AL CIUDADANO	564	915	406		1885
BANCA Y FINANZAS	2				2
BIENESTAR	3		7		10
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL			2		2
CONTADURIA	12		1		13
DECANATURA CIENCIAS SOCIOECONOMICAS Y EMPRESARIALES	1				1
DEPORTIVA	4				4
ELECTROMECHANICA	9				9
ELECTRICIDAD			1		1
ELECTRONICA	2		6		8
EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	1				1
FINANCIERA	27		6		33
GEOTECNIA	1				1
IDIOMAS	3		2		5
INFRAESTRUCTURA	1				1
MERCADEO	5		1		6
MODAS	1				1
OACA			1		1
PETROLEO	1				1
PROTOCOLO	1				1
RECTORIA	1		4		5
RECURSOS INFORMATICOS	1		12		13
REGIONALES	2		2		4
RELACIONES	9		2		11
SECRETARIA GENERAL	16		5		21
SISTEMAS	6				6
TALENTO HUMANO	4		2		6
TELECOMUNICACIONES	4				4
TOPOGRAFIA	1				1
TURISMO			1		1
VICERECTORIA			1		1
Total general	762	915	477		2154



Para el tercer trimestre de 2017 se evidencia un total de 2.154 PQRSDF, de las cuales se observa que el grupo de atención al ciudadano tiene un aproximado del 74.02.% de servicio prestado a los usuarios, esto se debe a que es el punto donde inicialmente los ciudadanos acuden a solicitar información.

2.7. BUZONES

Para el tercer trimestre de 2017 no se registran PQRSDF en los cinco (5) buzones puestos a disposición de los usuarios, localizados, uno en el tercer piso y otro en el segundo piso del edificio A y otro en la biblioteca del mismo edificio, los dos restantes se encuentran uno en primer piso del edificio B al lado del asesor y el otro al lado de la fotocopidora en el primer piso del edificio C.

2.8. PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE

Para este tercer trimestre de 2017, se registraron tres (3) PQRSDF vencidas en los términos de ley, quedando la duda de si fueron resueltos pero que no enviaron copia, al Grupo de Atención al ciudadano, de la respuesta dada al usuario.

Encontramos un DERECHO DE PETICIÓN de la coordinación de Contaduría Pública, y dos (2) SOLICITUDES DE INFORMACIÓN de la coordinación de Electromecánica, al no evidenciar respuesta alguna por los diferentes canales de atención dispuestos por el Grupo de Atención al ciudadano, se procedió a enviar informe con evidencias al líder del proceso, Secretario General, para lo de su competencia y fines pertinentes.

2.9. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

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

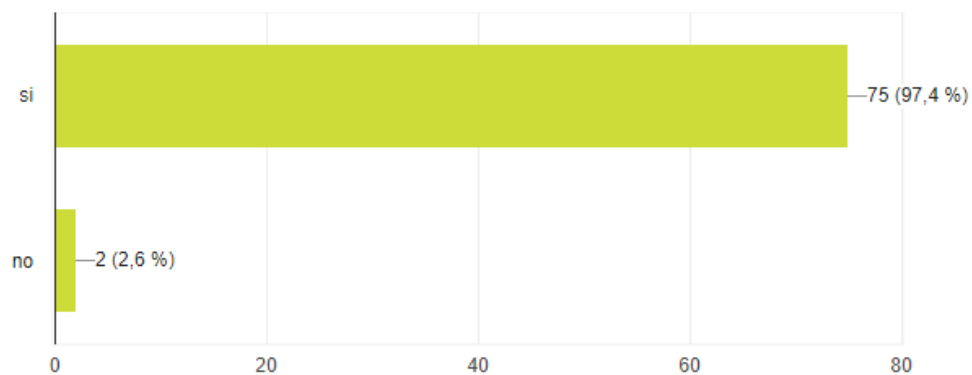
2.10. ENCUESTA – CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN

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

Un 97.4% manifestó estar satisfecho con la pronta recepción de su PQRSDyF, así mismo un 59.7 % registra la excelente atención prestada a su requerimiento y un 80.5 % manifiesta que está totalmente satisfecho con la respuesta dada a su PQRSDyF.

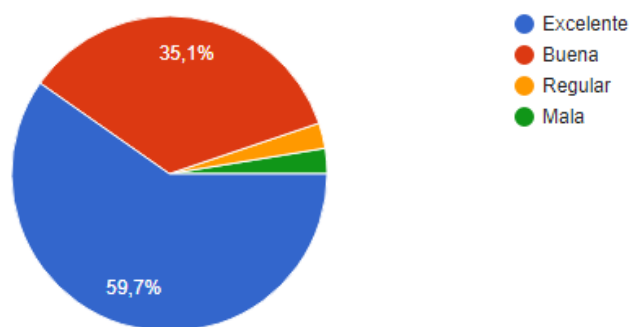
se recepciono su PQRSDyF en el tiempo establecido por la ley

77 respuestas



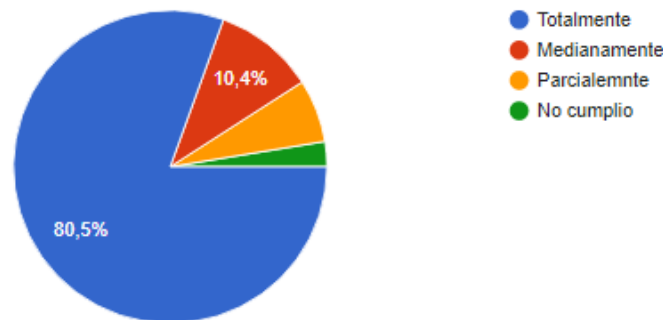
como califica la atención y recepcion prestada a su PQRSDyF

77 respuestas



La respuesta cumplió con su PQRSDyF

77 respuestas



sugerencias para mejora el servicio

11 respuestas

Ninguna (2)

excelente atención

Excelente atencion y muy oportuna.

extender horario de atencion es decir en las tardes tambien

ninguna , excelente

Escribe en minúscula da mas serenidad a sus respuestas

(1) que contesten el telefono (2) Para que mandan un correo para presentar una prueba diagnostica SI esta ya esta deshabilitada...(3) Por que ponen de requisito esto para la matricula si ya el link no esta habilitado. Mejorar

Se mantenga el servicio en el nivel que se encuentra

me gustaría, que este servicio también fuera prestado por una persona encargada de cada actividad de la organización (cuando se debe redireccionar el tema)

Mejorar el diseño de la página web, soy desarrollador web, especialista en Marketing Digital por Google y soy trabajo con SEO, la web de las UTS no es para nada intuitiva ni nada fácil de manejar, sólo cuestión de diseño.

3. OBSERVACIÓN

Se realizó un análisis aleatorio de las peticiones de los ciudadanos correspondientes al periodo del 01/07/2017 al 30/09/2017, 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 requiera implementar un plan que permitan eliminar su ocurrencia con el fin de evitar sanciones futuras.
- 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.
- Se recomienda reubicar los puntos de los buzones y cambiar la apariencia física de los mismos, de tal manera que sean atractivos para los usuarios.

Elaboró:

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