

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Informe de: PRIMER SEMESTRE 2020 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y/O FELICITACIONES

Dependencia: Grupo de Atención al Ciudadano / Secretaria General –
UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

Asunto: Informe de seguimiento al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, denuncias y/o Felicitaciones, presentado por la **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Fecha: JULIO 2020



INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, a las Leyes 87 de 1993, 1474 de 2011 artículo 76, 1437 de 2011, y 1712 de 2014, teniendo en cuenta la responsabilidad enmarcada en el rol de acompañamiento y seguimiento, en lo referente al cumplimiento y seguimiento de la información, la cual es suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano dependencia adscrita a la Secretaría General, en lo pertinente al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, denuncias y/o Felicitaciones, y cuyo objetivo es emitir la

OFICINA DE CONTROL INTERNO

respuesta oportuna dentro de los criterios reglamentarios de la normatividad vigente, presenta el informe semestral de seguimiento y evaluación del período enero a junio de 2020.

Para la elaboración del informe se revisaron las auditorías realizadas por la oficina de control interno y se tomó una muestra de peticiones presentadas ante las Unidades Tecnológicas de Santander en el primer semestre, con el objetivo de identificar el cumplimiento en la oportunidad de la respuesta y verificar que lo solicitado por el peticionario le haya sido resuelto puntualmente. Para el seguimiento, se tomó como fuente de información, al Grupo de Atención al Ciudadano dependencia adscrita a la Secretaría General, verificando su cumplimiento

CANALES DE ATENCIÓN

La entidad cuenta con una dependencia encargada de la atención al ciudadano, denominada Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, además, en la página web de la institución existe un link de quejas, sugerencias y reclamos, de fácil acceso para los ciudadanos.

Para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o Felicitaciones, las Unidades Tecnológicas de Santander UTS cuentan con los siguientes canales de atención:

1. Virtual

1.1 Formulario de PQR institucional

http://historico.uts.edu.co/portal/pqr_uts/solicitudes/nuevo

1.2 Correo Institucional: peticiones@correo.uts.edu.co

1.3 Chat: <http://www.uts.edu.co/sitio/>



OFICINA DE CONTROL INTERNO

2. Telefónica

2.1. Local 6917700 EXT 1000.

2.2. Nacional línea gratuita de Atención al Ciudadano 018000 940203

3. Ventanilla

3.1. Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga - Santander
– Colombia. Grupo de Atención al Ciudadano, primer piso del edificio B.

4. Buzones.

INFORME FRENTE A LA ATENCIÓN DE PQRSD EN LAS UTS

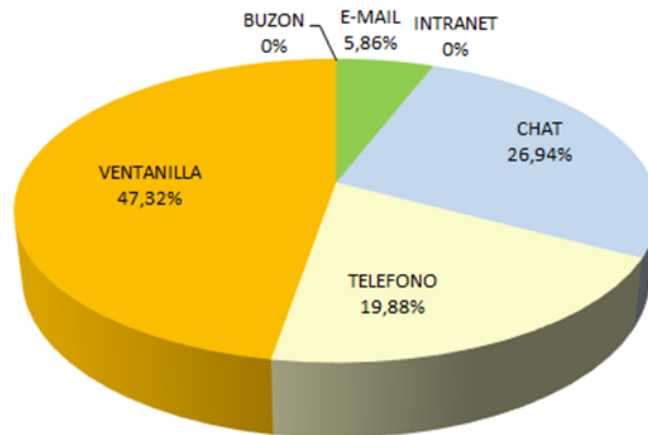
De acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander UTS, en los informes trimestrales allegados; dentro del semestre evaluado (1 de enero al 30 de junio de 2020) las dependencias de las UTS, tanto en el primer trimestre como en el segundo trimestre recibieron más peticiones de forma virtual o remoto que por los demás canales de atención, esto, como consecuencia de la pandemia del COVID-19 conforme se observa en las siguientes tablas:

OFICINA DE CONTROL INTERNO

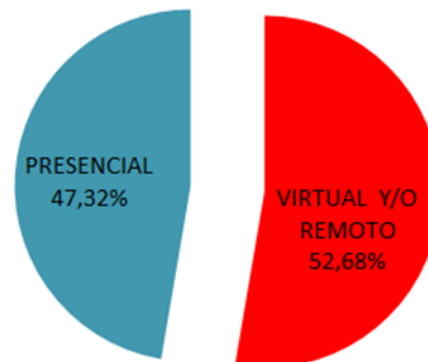
PRIMER TRIMESTRE ENERO A MARZO DE 2020

TABLA No 1 PQRSDF CANALES DE ATENCION							
CANAL DE INGRESO DE LAS PQRSDF	VIRTUAL Y/O REMOTO				PRESENCIAL		TOTAL
	E-MAIL	INTRANET	CHAT	TELEFONO	VENTANILLA	BUZON	
TOTAL GENERAL	177	0	813	600	1428	0	3018
PARTICIPA %	5,86%	0,00%	26,94%	19,88%	47,32%	0,00%	100,00%
	52,68%				47,32%		

CANAL DE INGRESO DE PQRSDF Y SU PARTICIPACION PORCENTUAL



PARTICIPACION PORCENTUAL CANALES DE ATENCION

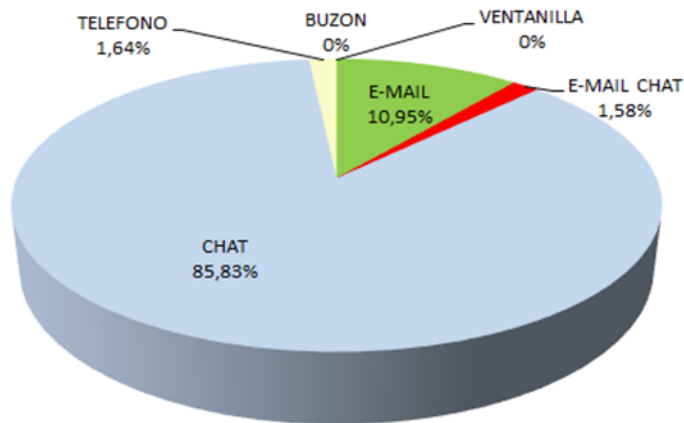


OFICINA DE CONTROL INTERNO

SEGUNDO TRIMESTRE A JUNIO DE 2020

TABLA No 1 PQRSDF CANALES DE ATENCION							
CANAL DE INGRESO DE LAS PQRSDF	VIRTUAL Y/O REMOTO				PRESENCIAL		TOTAL
	E-MAIL	E-MAIL CHAT	CHAT	TELEFONO	VENTANILLA	BUZON	
TOTAL GENERAL	873	126	6845	131	0	0	7975
PARTICIPA %	10,95%	1,58%	85,83%	1,64%	0,00%	0,00%	100,00%
	100,00%				0,00%		

CANAL DE INGRESO DE PQRSDF Y SU PARTICIPACION PORCENTUAL



PARTICIPACION PORCENTUAL CANALES DE ATENCION

PRESENCIAL
0%



OFICINA DE CONTROL INTERNO

ANÁLISIS PQRSD

Canal de Ingreso

De acuerdo con el canal de ingreso, durante el primer trimestre las UTS recibieron por:

E mail	177
Intranet	0
Por chat	813
Telefónica	600
Ventanilla	1428
Buzón	0

De acuerdo con el canal de ingreso, durante el segundo trimestre las UTS recibieron por:

E mail	873
E-mail-chat	126
Por chat	6845
Telefónica	131
Ventanilla	0
Buzón	0

De la anterior información de PQRSD elaborada en informe trimestral, por el Grupo de Atención al Ciudadano, podemos observar el comportamiento de las PQRSD presentadas, observado que durante el segundo trimestre de 2020 fueron recibidas en las UTS en los canales de ingreso de modo virtual, un mayor número de PQRSD que en el primer trimestre, considerando las directrices normativas derivadas de la contingencia Covid 19 del aislamiento preventivo obligatorio decretada por el Gobierno Nacional.

Lo anterior obedece a estrategias que se han diseñado al interior de la institución tales como actualizar información en la página web, para que los usuarios no deban acudir a ninguno de los canales de ingreso, sino que sólo consultan la página web y adquieran la información pertinente. De otro lado,

OFICINA DE CONTROL INTERNO

el avance de la institución en materia de racionalización de trámites que hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, han permitido contar con algunos trámites que se encuentran en la página web y que han venido siendo utilizado por los usuarios, disminuyendo así, el uso de las PQRSD en las UTS a través de los canales de ingreso.

La Oficina de Control Interno adelantó auditoría al proceso, con el fin de revisar el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento P-GA-11 Procedimiento para la atención y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, verificando los soportes a las respuestas a Derechos de petición reportados al Grupo de Atención al Ciudadano, el cual evidencia que para la fecha de la Auditoria las dependencias encargadas dieron respuesta.

Igualmente se revisaron los registros: R-GA-33 Radicación, seguimiento y control de las PQRSDF y el R-GA-39 Planilla para apertura de buzones con PQRSDF.

RECOMENDACIONES

1. Seguir siendo precisos en tiempo y lugar en la respuesta teniendo presente las normas legales vigentes, a todas y cada una de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presenten los usuarios, para seguir fortaleciendo la confianza y credibilidad en ellos y mantener para los ciudadanos un instrumento de solución verdadera.
2. Cada una de las dependencias que conforman la institución, deben seguir manteniendo los canales sin obstáculos en tiempo y lugar garantizando el seguimiento a los derechos de petición que son de su competencia, se sugiere mantener una base de datos precisa y actualizada, como herramienta que genere la alarma en el agotamiento de los términos generados por las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los ciudadanos.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

3. seguir fortaleciendo la estrategia de racionalización de trámites en el aplicativo SUIIT y la página web de la institución de forma que virtualmente facilitando la celeridad en los trámites que a la fecha sólo se pueden llevar a cabo de manera presencial.
4. identificar los motivos de las reiteradas PQRSD por uno o varios usuarios, e implementar acciones encaminadas a evitarlas y dar soluciones respectivas.

LUZ MILDRED SUÁREZ MORENO

Jefe Oficina de Control Interno