



UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Informe Tercer Trimestre de 2020
Grupo de Atención al Ciudadano
Septiembre 2020

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, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS: ..	6
7.	PQRSD POR CANALES DE ATENCIÓN	7
8.	PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICION	8
8.1.	MODALIDAD DE PETCION POR CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO	8
8.2.	MODALIDAD DE PETICION POR CHAT INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO	8
9.	TIPOLOGIA DE LAS PQRSD	9
9.1.	TIPOLOGIA DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO	9
9.2.	TIPOLOGIA DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL CHAT INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO	11
10.	REGISTRO DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS	12
11.	QUEJAS	14
12.	RECLAMOS	16
13.	SUGERENCIAS	17
14.	DENUNCIAS	18
15.	FELICITACIONES.....	18
16.	BUZONES.....	18
17.	PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE.....	18
18.	RESPUESTA NEGATIVA AL ACCESO A LA INFORMACION.....	18
19.	RECOMENDACIONES	18

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 Servicio al Ciudadano es así mismo el encargado de llevar el respectivo control, seguimiento y generar periódicamente reportes estadísticos de las denuncias, quejas, reclamos sugerencias o peticiones 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 y Sugerencias que han llegado a las Unidades Tecnológicas de Santander, en el tercer trimestre de 2020, los datos que se plasman en este informe son oficiales y tienen como fuente de información las peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones (PQRSDF) 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 PQRS, 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 PQRS 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 PQRS, presentadas por la comunidad educativa, Ciudadanos, Usuarios y la comunidad en general a través de los diferentes canales de Atención al Ciudadano

Tipologías de PQRS más recurrentes, así como las dependencias y/o coordinaciones académicas con mayor número de PQRS, 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 julio al 30 de septiembre del año 2020, 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, para los cuales se han establecido los parámetros para la realización de cada proceso, estos canales son:

i.Virtual:

- Formulario de PQR institucional
http://historico.uts.edu.co/portal/pqr_uts/solicitudes/nuevo
- Correo Institucional: peticiones@correo.uts.edu.co
- Chat: <http://www.uts.edu.co/sitio/>

ii.Telefónica

Local 6917700 EXT 1000.

Nacional línea gratuita de Atención al Ciudadano 018000 940203

iii.Ventanilla

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

iv. Buzones.

Frente a las medidas adoptadas por parte de las Unidades Tecnológicas de Santander como consecuencia de la Emergencia Económica, Social y Ecológica, se emitió la Resolución No 02-286 del 30 de marzo de 2020, en la cual se dispuso establecer el correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co para atender las peticiones relacionadas con las decisiones generadas por la institución en el marco del estado de emergencia Económica, Social y Ecológica, por conducto de la Oficina de Atención al Ciudadano. Así mismo se estableció que el trámite de las peticiones se realizara conforme a los lineamientos establecidos en el Decreto 491 de 2020.

Ahora bien, en el marco de lo dispuesto en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, los plazos de las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, se ampliaron de la siguiente forma:

"Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. *Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:*

*Salvo norma especial toda **petición** deberá **resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.***

*Estará sometida a **término especial** la resolución de las siguientes peticiones:*

*Las **peticiones de documentos y de información** deberán resolverse dentro de los **veinte (20) días** siguientes a su recepción.*

*Las peticiones mediante las cuales se eleva una **consulta a las autoridades** en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los **treinta y cinco (35) días** siguientes a su recepción.*

*Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo" (**negrilla y subrayado fuera de texto**).*

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

Para el tercer trimestre de 2020, las Unidades Tecnológicas de Santander recibió un total 17.550 peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, las cuales fueron recibidas por los siguientes canales de atención:

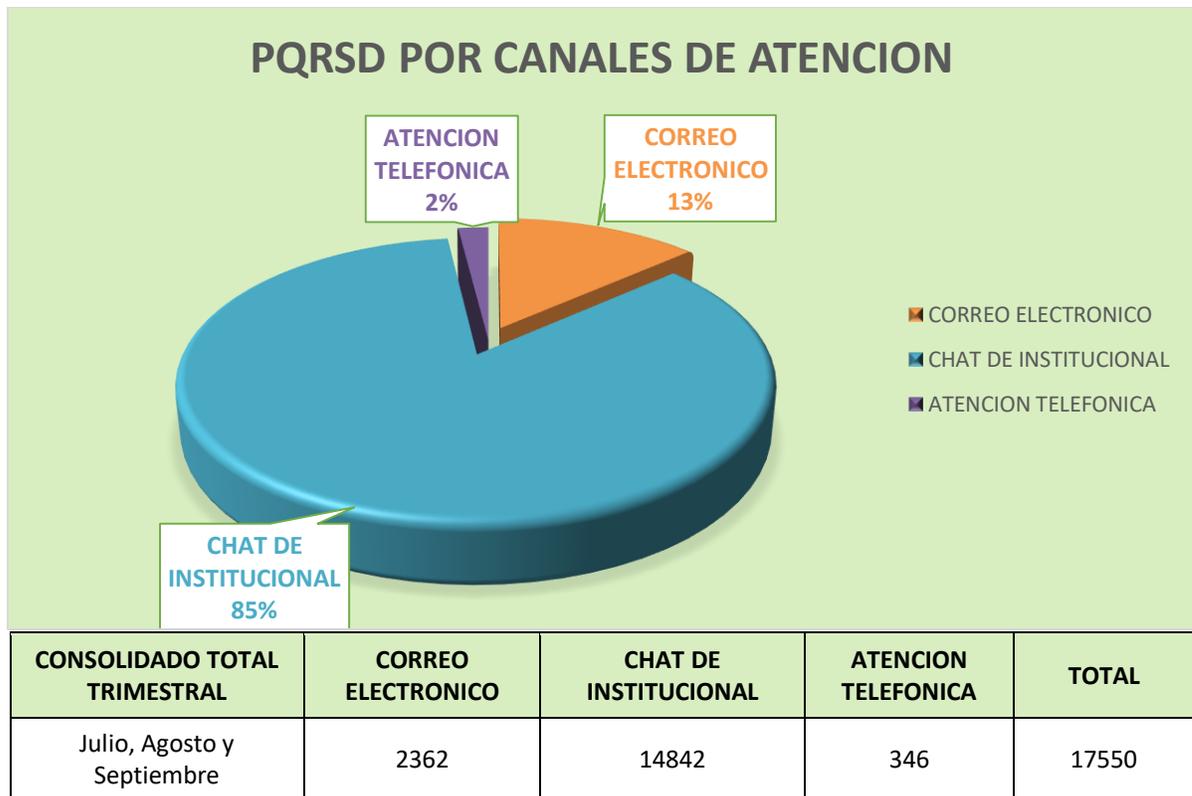
- ✓ Formulario electrónico para el registro de las PQRSDF situado en el Portal Universitario ruta http://historico.uts.edu.co/portal/pqr_uts/solicitudes/nuevo
- ✓ Correo electrónico: peticiones@correo.uts.edu.co
- ✓ Chat en línea página institucional www.uts.edu.co
- ✓ Atención telefónicamente

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 PQRSD 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, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones.

7. PQRSD POR CANALES DE ATENCIÓN

Como consecuencia de las medidas adoptadas por parte de las Unidades Tecnológicas de Santander en virtud de la Emergencia Económica, Social y Ecológica establecida por el Gobierno Nacional, conforme a lo dispuesto en la Resolución No 02-286 del 30 de marzo de 2020, la atención a los ciudadanos se ha realizado de forma virtual para lo cual se dispuso de los diferentes canales de atención que se muestran a continuación:



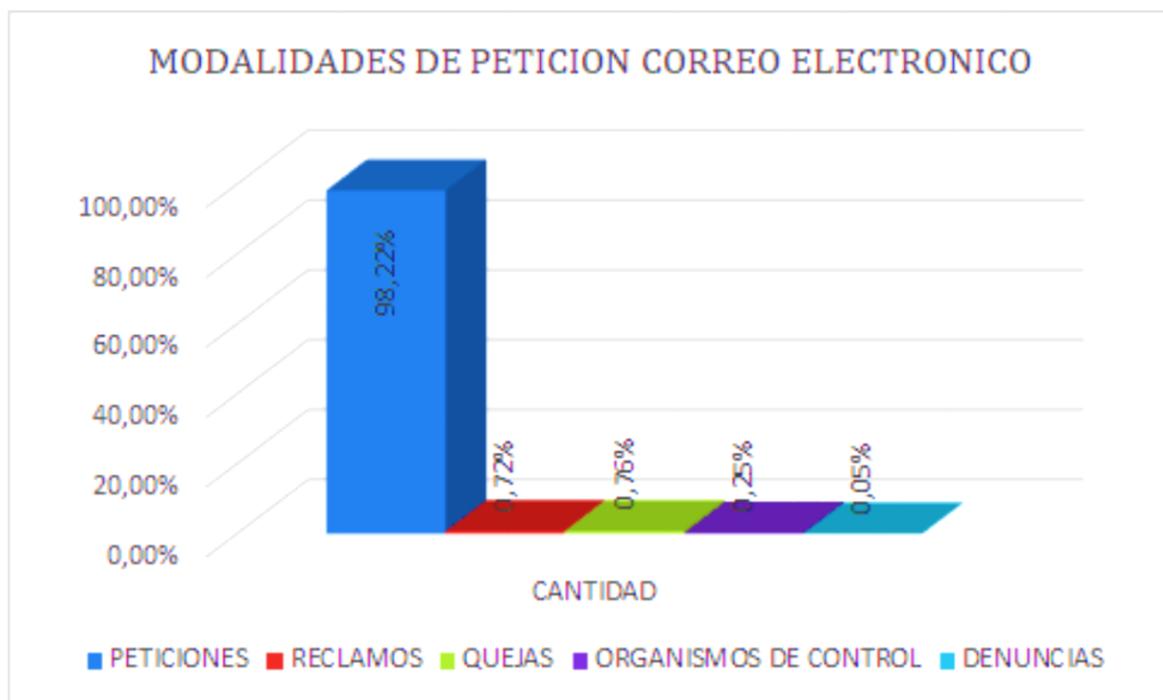
Como puede observarse se destaca el canal de Chat con un 85% de atención efectiva, seguido correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co con un 13% y finalmente atención telefónica con un 2%, lo que nos general en un 100% de utilización de los canales en el modo virtual y/o remoto.

8. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICION

A continuación, se hace el análisis sobre los temas de servicio y de información de las PQRSD recibidos en el correo electrónico petciones@correo.uts.edu.co y en el chat en línea que se trataron en el tercer trimestre de 2020 en las UTS.

8.1. MODALIDAD DE PETCION POR CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO

Como se señaló anteriormente las Unidades Tecnológicas de Santander ha dispuesto del correo electrónico institucional petciones@correo.uts.edu.co, para la recepción, tramite y seguimiento de las PQRSD.



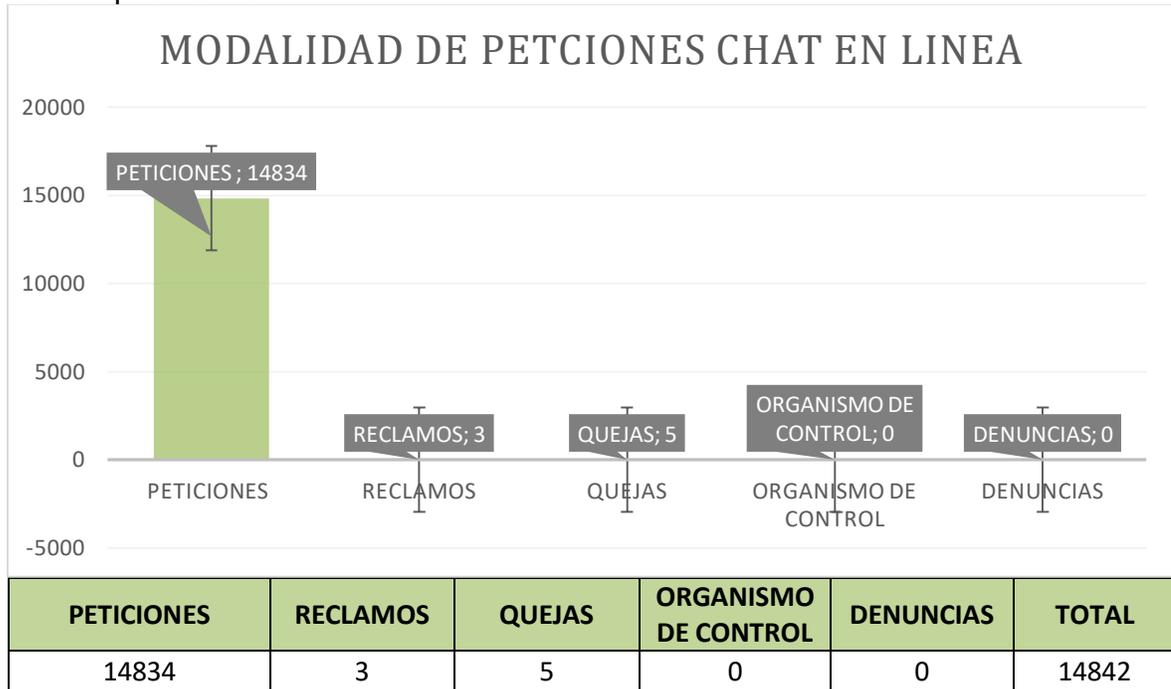
PETICIONES	RECLAMOS	QUEJAS	ORGANISMO DE CONTROL	DENUNCIAS
2320	17	18	6	1

Para este tercer trimestre de 2020 podemos apreciar que en el correo institucional de atención al ciudadano en total se recibieron 2.362 PQRDS de las cuales el 97,6% fueron peticiones en general, 1,41% reclamos, 0,64% quejas, 0,23% solicitudes de organismos de control y un 0,05% de denuncias.

8.2. MODALIDAD DE PETICION POR CHAT INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO

Las Unidades Tecnológicas de Santander ha dispuesto en su página institucional www.uts.edu.co para todos los usuarios el chat en línea, el cual alcanzó una participación

del 85% de atención efectiva en relación a todos los canales de atención ciudadana dispuestos por las UTS



En el tercer trimestre de 2020, los ciudadanos, usuarios y/ o grupos de interés en el Chat en línea institucional realizan solicitudes de información respecto de temas académicos, administrativo e institucional, en un 99.9% y el 0.1% hacen relación a 5 quejas y 3 reclamos.

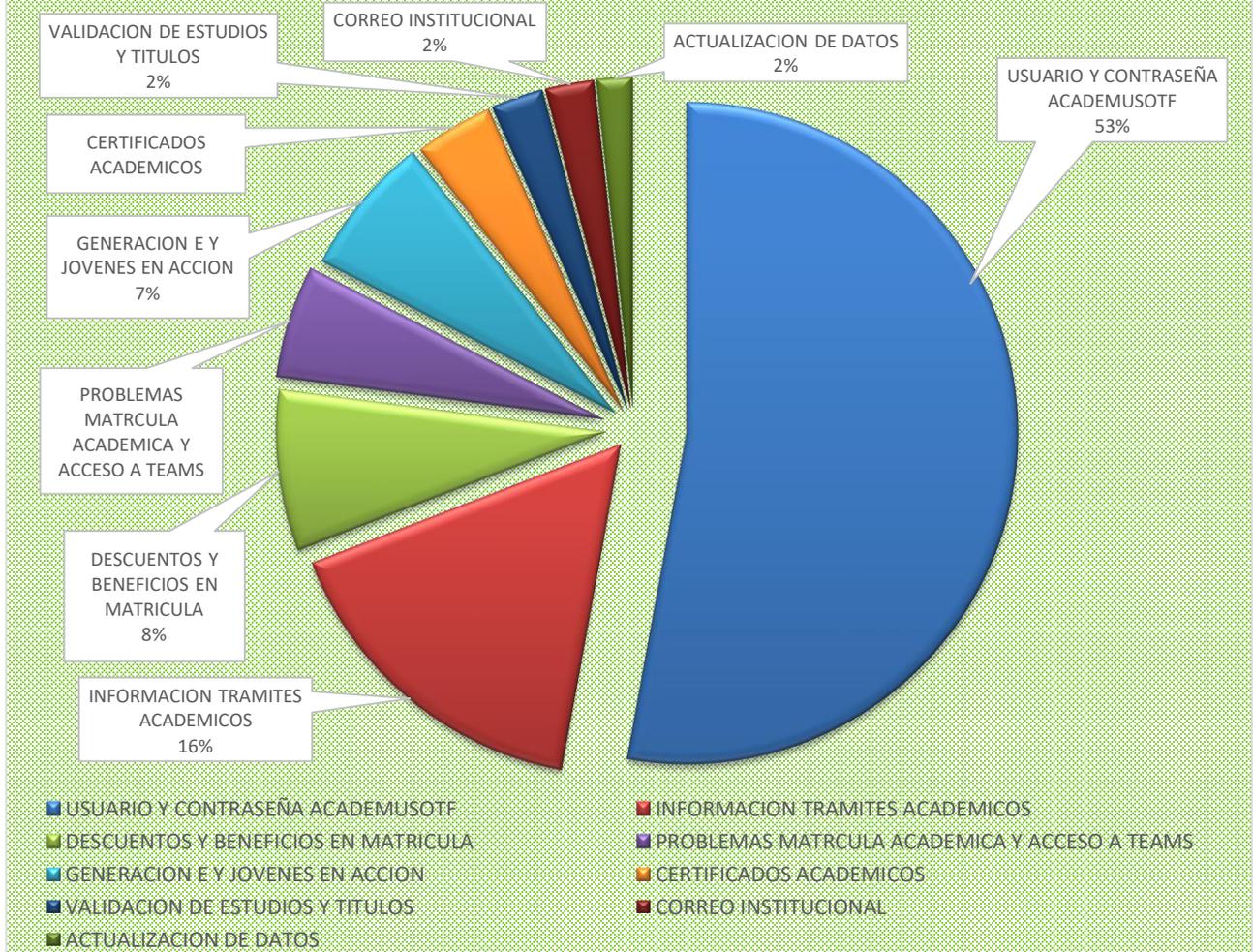
9. TIPOLOGIA DE LAS PQRS

Las Unidades Tecnológicas de Santander a través del Grupo de Atención al Ciudadano, ha definido tipologías de las PQRS teniendo en cuenta las diferentes clases de peticiones, con el fin de clasificar las PQRS por sus características similares e informar a la ciudadanía de cuáles son los temas más frecuentes de las comunicaciones que nos remiten nuestros ciudadanos, por lo que se tomaron los motivos más recurrentes, recibidos en el tercer trimestre de 2020, tal como se muestra a continuación.

9.1. TIPOLOGIA DE LAS PQRS RECIBIDAS EN EL CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO

En el correo electrónico institucional de peticiones se evidencio que la información que más solicitaron los usuarios y/o grupos de interés fue la actualización de usuario y contraseña de la plataforma de Academusotf, información referente a información de tramites académicos (programas académicos, readmisiones, homologaciones, proyectos de grado, entre otros), descuentos y beneficios en matrícula financiera, problemas presentados con la matrícula académica y acceso a teams, información generación E y jóvenes en acción, certificados académicos, solicitudes de validación de estudios y títulos académicos, etc.

TIPOLOGIA PQRDS CORREO ELECTRONICO

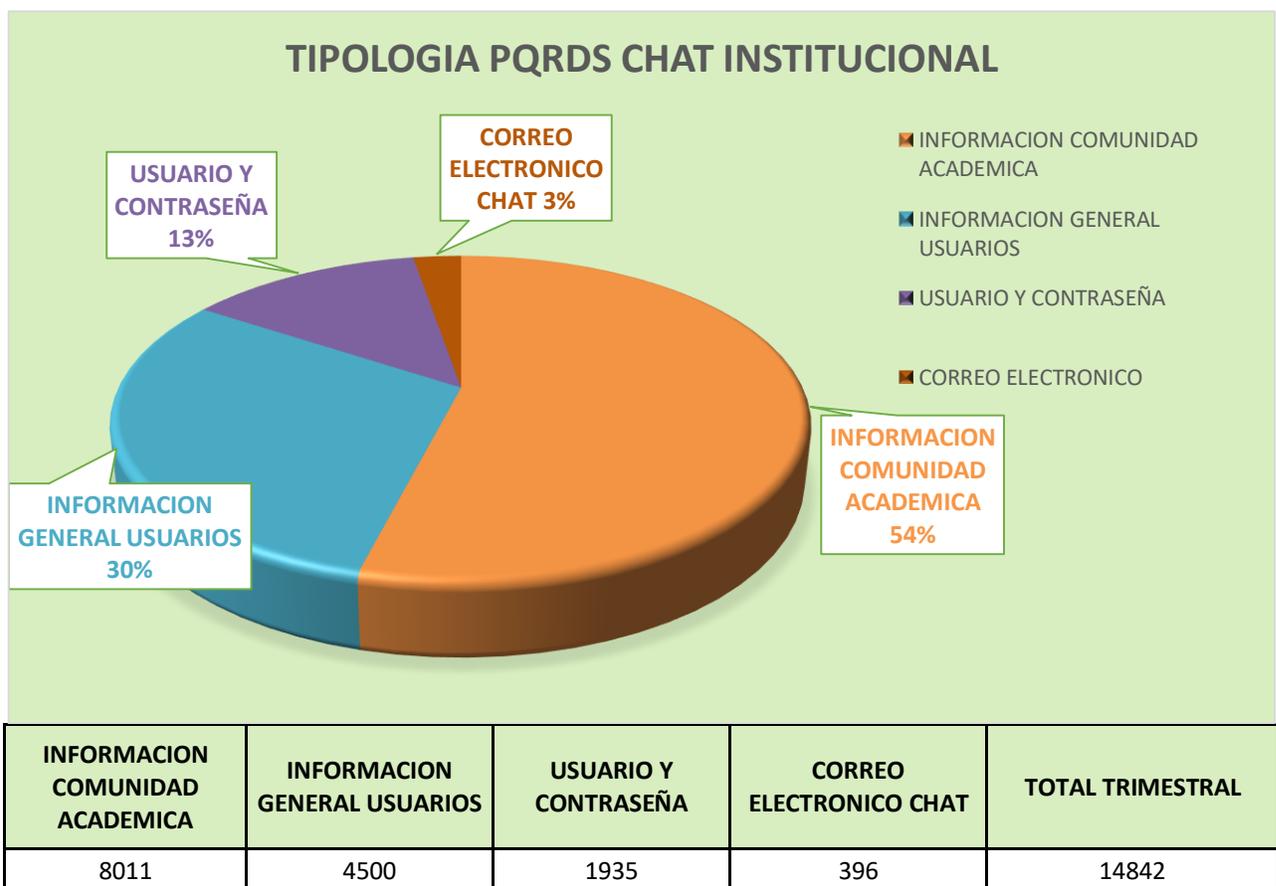


Usuario Y Contraseña Academusotf	Información Tramites Académicos	Descuentos Y Beneficios En Matricula	Problemas Matricula Académica Y Acceso A Teams	Generación E - Jóvenes en Acción	Certificados Académicos	Validación De Estudios Y Títulos	Correo Institucional	Actualización De Datos	Total Trimestral
1249	385	186	163	131	91	60	56	41	2362

Los valores analizados en la tabla nos muestran, que el mayor porcentaje de PQRSDF son las peticiones de contraseñas de Academusotf con el 53%, información de tramites académicos con un 16%, seguidamente peticiones relacionadas con descuentos y beneficios en matricula financiera con un 8%, problemas de matrícula académica y acceso a teams con un 6%, generación E y jóvenes en acción con un 7%, certificados académicos con un 4%, validación de títulos, correo institucional y actualización de datos con un 2%.

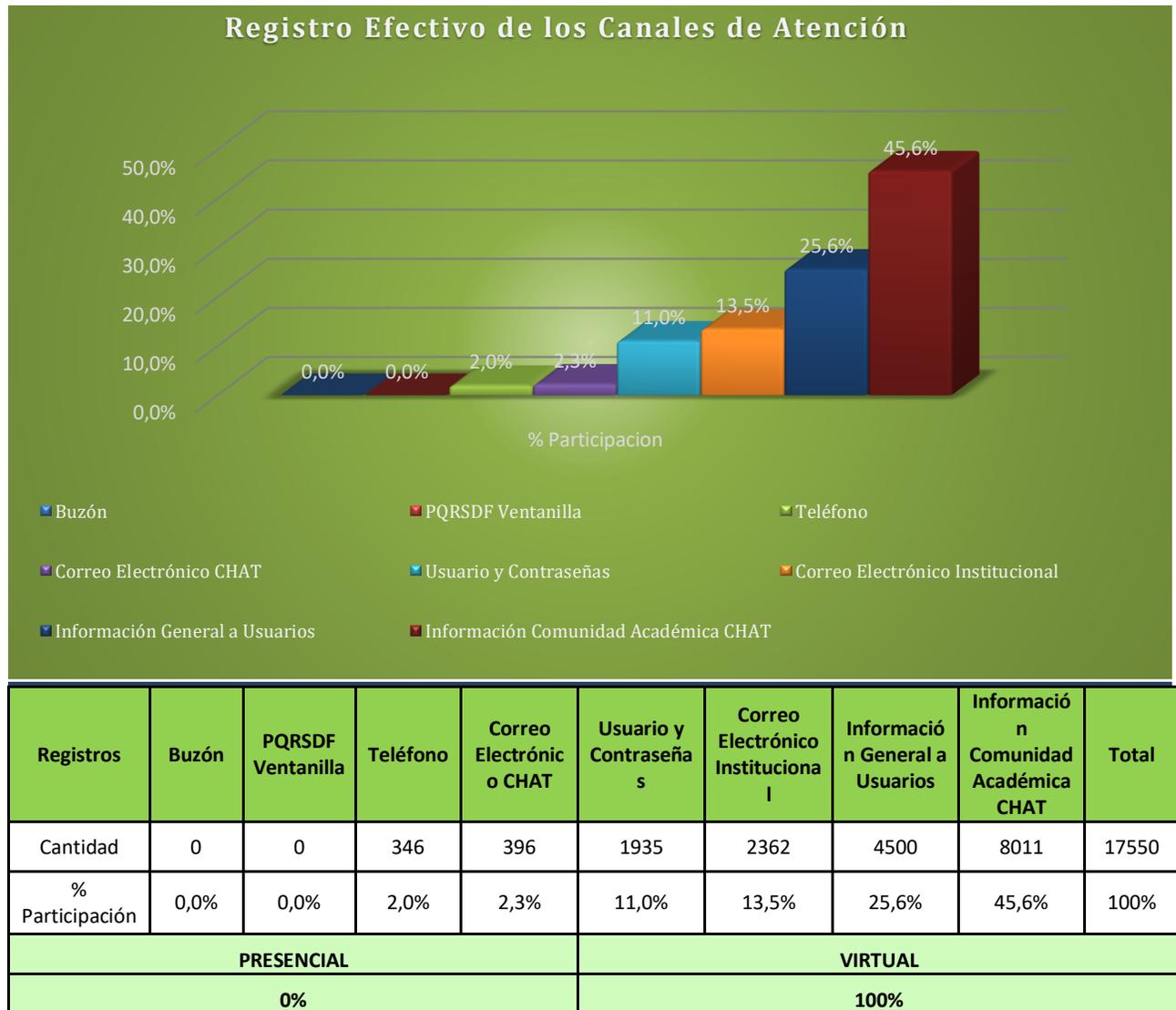
9.2. TIPOLOGIA DE LAS PQRS D RECIBIDAS EN EL CHAT INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO

En el chat en línea institucional de peticiones se evidencio que la información que más solicitaron los usuarios y/o grupos de interés fue solicitud de información general tales como proceso de inscripción, información referente a los niveles de formación por ciclos propedéuticos, programas académicos, plan de estudios, Generación E y jóvenes en acción. Seguidamente la comunidad académica (estudiantes, docentes, personal administrativo) realiza solicitudes referentes a correos institucionales de los programas académicos, plataforma de Atena, evaluación docente, devolución de matrícula, cancelación de asignaturas, aplicación teams, certificados de estudios y laborales entre otros.



En el chat en línea observamos que el mayor porcentaje de PQRSDF es la información requerida por la comunidad académica con un 54%, seguido información general usuarios con un 30%, solicitud de restablecimiento de usuario y contraseña de Academusotf con un 13% y finalmente solicitud de correo electrónico institucional con un 3%.

10. REGISTRO DE ATENCION EFECTIVA



Para el Tercer trimestre de 2020, 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 de un 100% en los canales dispuestos por esta oficina para tal fin.

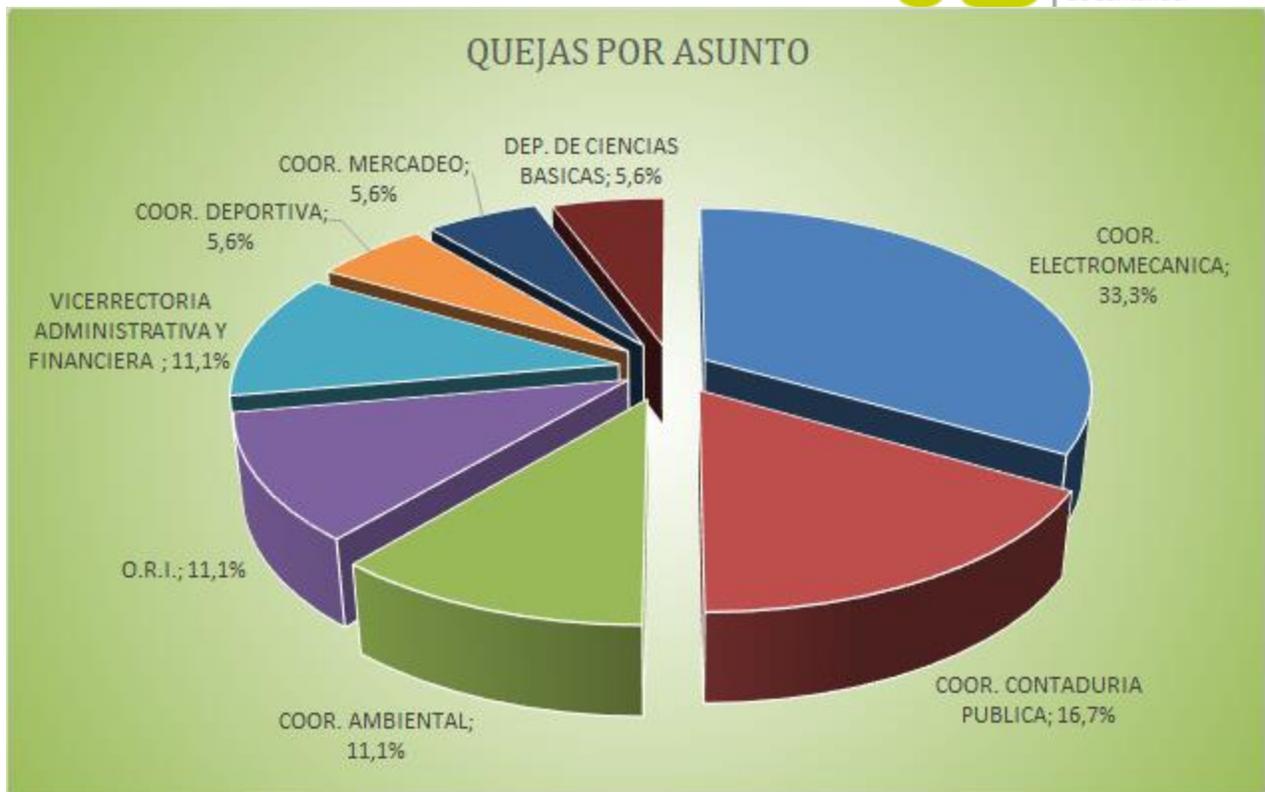
11. REGISTRO DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS

PQRSDF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE		
DEPENDENCIA RESPOSABLE	CANTIDAD	TOTAL %
Atención al Ciudadano	1681	71,17%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	137	5,80%
Oficina de Relaciones Interinstitucionales	93	3,94%
Secretaria General	80	3,39%
Admisiones Registro y Control	69	2,92%
Coord. Ingeniería Electromecánica	58	2,46%
Recursos Informáticos	43	1,82%
Coord. Ingeniería Industrial	29	1,23%
Coord. de Contaduría Publica	27	1,14%
Coord. Administración de Empresas	21	0,89%
Talento Humano	17	0,72%
Coord. Ingeniería de Sistemas	16	0,68%
Coord. Cultura Física y Deporte	14	0,59%
Coord. de Marketing y Negocios internacionales	13	0,55%
Departamento de Idiomas y Humanidades	11	0,47%
Oficina Jurídica	9	0,38%
Coord. Ingeniería Eléctrica	8	0,34%
Coord. Ingeniería Ambiental	7	0,30%
Bienestar Institucional	4	0,17%
Control Interno Disciplinario	4	0,17%
Coord. Ingeniería en Telecomunicaciones	4	0,17%
Departamento de Ciencias Básicas	3	0,13%
Coord. Banca y Finanzas	2	0,08%
Coord. Ingeniería Eléctrica	2	0,08%
Educación Virtual y TIC	2	0,08%
Extensión Institucional	2	0,08%
Facultad de Ciencias Socioeconómicas	2	0,08%
Coord. Agroindustrial	1	0,04%
Oficina de Planeación	1	0,04%
Recursos Físicos	1	0,04%
Regional Barrancabermeja	1	0,04%
TOTAL	2362	100,00%

Para la fecha de elaboración del informe de PQRSDF del Tercer Trimestre de 2020, se registraron un total de 2362 PQRSDF, direccionadas a 31 oficinas, consignadas en el registro institucional para el seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones (R-GA-33).

12. QUEJAS

DESCRIPCION DE LA QUEJA	DEPENDENCIA RESPONSABLE
NO RESPONDEN SOLICITUDES	COORDINACION CONTADURIA
INCONFORMIDAD CON LAS CLASES DE CALCULO	COORDINACION MERCADEO
NO RESPONDEN SOLICITUDES	COORDINACION CONTADURIA
DEMORA EN RESPUESTA DE REEMBOLSO	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
COORDINACIÓN ELECTROMECÁNICA NO RESPONDE	COORDINACION. ELECTROMECHANICA
COORDINACIÓN ELECTROMECÁNICA NO RESPONDE	COORDINACION ELECTROMECHANICA
QUEJA CONTRA DOCENTE POR UN PARCIAL	COORDINACION AMBIENTAL
QUEJA POR EL DESEMPEÑO DOCENTE EN VIRTUALIDAD	COORDINACION CONTABILIDAD FINANCIERA
QUEJA POR NO CONTESTAR SOLICITUDES	COORDINACION ELECTROMECHANICA
QUEJA METODOLOGIA DOCENTE	COORDINACION AMBIENTAL
DEMORA EN TRAMITE DE CONVENIO DE PRACTICAS	OFICINA RELACIONES INTERINSTITUCIONALES
QUEJA DOCENTE	DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS
NO REPORTE JOVENES EN ACCION	OFICINA RELACIONES INTERINSTITUCIONALES
DEVOLUCION MATRICULA	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
COORDINACIÓN ELECTROMECÁNICA NO RESPONDE	COORDINACION ELECTROMECHANICA
QUEJA POR NO CONTESTAR SOLICITUDES	COORDINACION ELECTROMECHANICA
COORDINACIÓN ELECTROMECÁNICA NO RESPONDE	COORDINACION ELECTROMECHANICA
QUEJA DOCENTE	COORDINACION DEPORTIVA



Dependencia Responsable	Cantidad	Porcentaje
COOR. ELECTROMECHANICA	6	33,3%
COOR. CONTADURIA PUBLICA	3	16,7%
COOR. AMBIENTAL	2	11,1%
O.R.I.	2	11,1%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	11,1%
COOR. DEPORTIVA	1	5,6%
COOR. MERCADEO	1	5,6%
DEP. DE CIENCIAS BASICAS	1	5,6%
TOTAL	18	100,0%

Para este Tercer trimestre de 2020, el mayor número de quejas fue para la coordinación académica de electromecánica por fallas en la atención de los usuarios, seguidamente se encuentra la Coordinación de Contaduría Pública con 2 quejas por no dar trámite a solicitudes y 1 queja contra un docente, el restante de quejas hace referencia a quejas contra docentes y fallas en atención a los usuarios.

13. RECLAMOS

DESCRIPCION DEL RECLAMO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
INCONSISTENCIA EN EL PROCESO DE REGISTRO CURSO INTERSEMESTRAL INGLÉS	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS
RECLAMO POR NO PERMITIR MATRICULA MATERIA ESTADISTICA	COORD. INDUSTRIAL
INCONFORMIDAD POR MATRICULA INCOMPLETA	COORD. DEPORTIVA
PAGUE EL 4 DE AGOSTO Y NO HE PODIDO MATRICULAR	COORD. CONTADURIA PUBLICA
PAGO NO REALIZADO DE UN GRUPO DE INGLES	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
DEMORAS CREACION CORREO Y SOLICITUD ALUMNO	ATENCION AL CIUDADANO
RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA.	DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO
NO ME AGREGUEN A DOS GRUPOS DE CLASE	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS
APLICACIÓN SUBSIDIO PARA SEMINARIO	OFICINA RELACIONES INTERINSTITUCIONALES
DEMORA CREACION CORREO INSTITUCIONAL	SOPORTE ESTUDIANTE
NO REGISTRA 2 MATERIAS MATRICULADAS EN TEAMS	COORD INGENIERIA INDUSCTRIAL
IMPOSIBILIDAD ACCEDER SERVICIOS BIENESTAR	BIENESTAR INSTITUCIONAL
SOLICITUD DE REEMBOLSO	OFICINA DE FINANCIERA
PAGO DE JOVENES EN ACCION	OFICINA RELACIONES INTERINSTITUCIONALES
CANCELACION SEMESTRE	COORD AMBIENTAL
DEMORA EN CONVENIO PRACTICAS	OFICINA RELACIONES INTERINSTITUCIONALES
DEMORA DEVOLUCION INSCRIPCION	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

RECLAMOS POR ASUNTO



DESCRIPCION DEL RECLAMO	CANTIDAD	PORCENTAJE
OFICINA RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	3	17,6%
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	2	11,8%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	11,8%
ATENCION AL CIUDADANO	1	5,9%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	1	5,9%
COORD AMBIENTAL	1	5,9%
COORD INGENIERIA INDUSTRIAL	1	5,9%
COORD. CONTADURIA PUBLICA	1	5,9%
COORD. DEPORTIVA	1	5,9%
COORD. INDUSTRIAL	1	5,9%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	1	5,9%
OFICINA DE FINANCIERA	1	5,9%
SOPORTE ESTUDIANTE	1	5,9%
TOTAL	17	100,0%

En este tercer trimestre de 2020, se registraron 17 reclamos de los ciudadanos por diferentes inconformidades, algunas por problemas en matricula académica, solicitudes de reembolso y devolución de recursos. Estos reclamos ingresaron de forma virtual por el E-mail peticiones@correo.uts.edu.co

14. SUGERENCIAS

En este tercer trimestre de 2020, NO se registraron sugerencias de los ciudadanos, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

15. DENUNCIAS

Para el tercer trimestre de 2020, se registró 1 denuncia ciudadana, la cual se dio traslado a la Oficina de Control Interno.

16. FELICITACIONES

Para el tercer trimestre de 2020, NO se registraron felicitaciones por los canales de atención dispuestos para los ciudadanos.

17. BUZONES

Para el tercer trimestre de 2020, NO se registraron PQRSDf en los buzones, dispuestos en la Institución.

18. PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE

Para este tercer trimestre de 2020, NO se registraron PQRSDf vencidas en los términos de ley, solo quedan pendientes las respuestas de las PQRSDf 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 tercer trimestre de 2020, NO se registró negativa alguna al acceso de la información o negativa por inexistencia de la información.

20. RECOMENDACIONES

- ✓ Identificar temáticas recurrentes, con el fin de establecer espacios de retroalimentación con las dependencias competentes para atender la solicitud y ser facilitadores para mejorar la prestación del servicio evitar la duplicidad de quejas, denuncias y reclamos con los mismos temas.

Elaboró:



SANDRA MILENA FERNANDEZ GOMEZ
Profesional Universitario
Atención al Ciudadano Secretaría General.
Unidades Tecnológicas de Santander