



# UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

Informe Primer Trimestre de 2020

Grupo de Atención al Ciudadano

Marzo 2020

## **INTRODUCCIÓN**

El Grupo de Atención al Ciudadano de manera continua busca mejorar en la prestación del Servicio, por eso centra sus esfuerzos en brindar una atención amable, seria y respetuosa hacia nuestros ciudadanos.

El compromiso es siempre estar atentos a las expectativas de la comunidad educativa, el escuchar con atención, mostrar interés y comprender sus necesidades, para realizar un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos, con el fin de hacer la diferencia, mejorando los niveles de satisfacción y confianza de nuestros ciudadanos usuarios, entendiéndose estos como los estudiantes, docentes, empleados y/o funcionarios y la ciudadanía en general, que interactúan en nuestra comunidad.

Para tal fin pone a disposición de los ciudadanos, canales de atención que son los medios y espacios a los cuales estos pueden acceder, para realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, realizar consultas, sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones, denuncias y/o cualquier asistencia relacionada con las funciones de la Institución.

Las peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones (PQRSDF) entregados por los ciudadanos, usuarios y comunidad en general a las Unidades Tecnológicas de Santander, son recibidos y radicados por el Grupo de Atención al Ciudadano y direccionados a la oficina competente de dar respuesta. Una vez resuelto el requerimiento y proyectada la respuesta, la oficina responsable se la envía de manera pronta al peticionario y con copia de la misma al correo del Grupo de Atención al Ciudadano.

El presente informe se elabora presentando un análisis de la información recopilada a través del registro institucional R-GA-33 (RADICACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PQRSDF), y registros internos del Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander.

## **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 Primer Trimestre de 2020.

## **II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Presentar la información de la gestión realizada por las diferentes Oficinas Administrativas y las Unidades Académicas, con respecto a las PQRSDF presentadas 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. Formulario de PQR institucional  
[http://historico.uts.edu.co/portal/pqr\\_uts/solicitudes/nuevo](http://historico.uts.edu.co/portal/pqr_uts/solicitudes/nuevo)
  - 1.2. Correo Institucional: [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co)
  - 1.3. Chat: <http://www.uts.edu.co/sitio/>
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.

## **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 cuenta entre otros medios, con atención personal por ventanilla, además de disponer de un formulario para el registro de las PQRSDF situado en el Portal Universitario en la siguiente ruta:

[http://historico.uts.edu.co/portal/pqr\\_uts/solicitudes/nuevo](http://historico.uts.edu.co/portal/pqr_uts/solicitudes/nuevo)

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 tomados por la coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano, adscrita a la Secretaría General, la cual una vez recibidas las PQRSDF son radicadas, consignadas, clasificadas y 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 diferentes canales de atención al ciudadano en el Primer Trimestre comprendido entre el 13 de enero de 2020 al 31 de marzo de 2020.

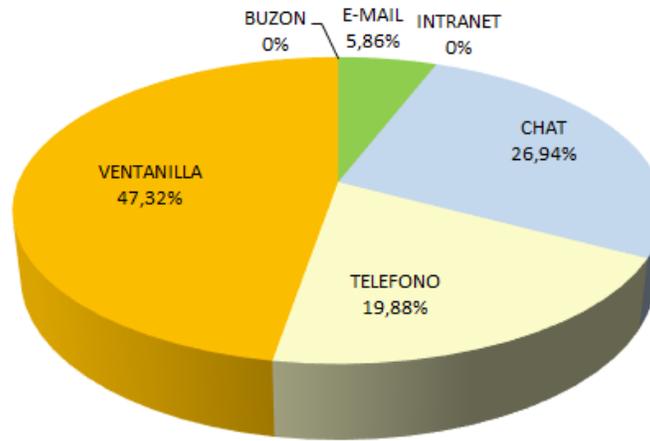
Los distintos asuntos recibidos y radicados son agrupados en categorías según el canal de atención al ciudadano por el cual se recibió, y son los que se observan a continuación:

## 1. CANALES DE ATENCION

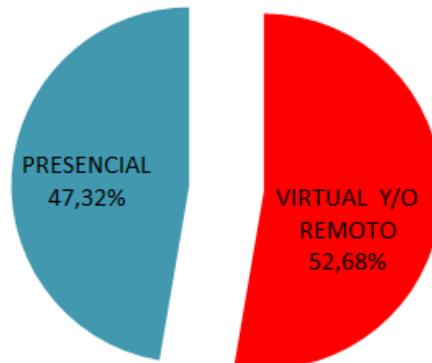
TABLA No 1 PQRSDF CANALES DE ATENCION

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	<b>3018</b>
PARTICIPA %	5,86%	0,00%	26,94%	19,88%	47,32%	0,00%	<b>100,00%</b>
	52,68%				47,32%		

CANAL DE INGRESO DE PQRSDF Y SU PARTICIPACION PORCENTUAL



PARTICIPACION PORCENTUAL CANALES DE ATENCION



El Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander tiene disponible seis (6) canales de atención a los ciudadanos, de

los cuales, como podemos apreciar en la gráfica n°1, cuatro fueron los más utilizados en este primer trimestre; en el modo virtual y/o remoto tres fueron los canales utilizados que registraron un 52,68% de la atención prestada, en el modo presencial el uso del canal por ventanilla fue el más utilizado con un 47,32% de atención.

## 2. ANÁLISIS DE LOS TRAMITES O SERVICIOS OBJETO DE PQRSDF

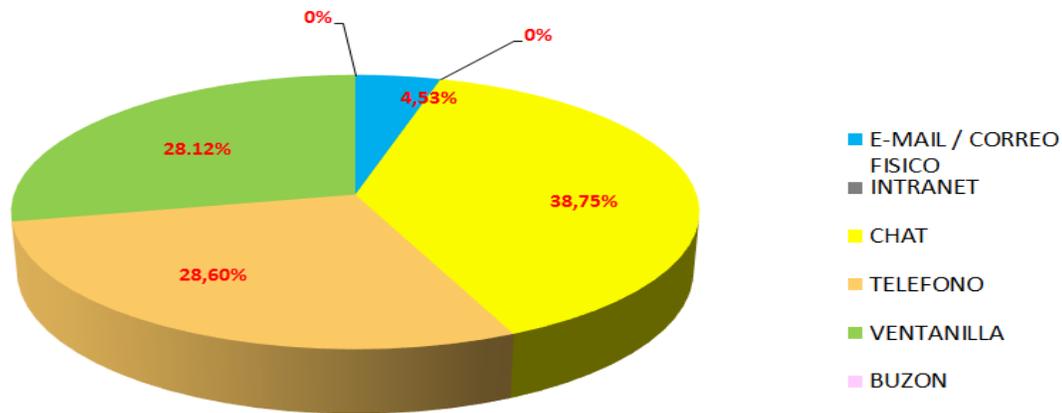
A continuación, se hace el análisis sobre los temas de servicio y de información de las PQRSDF que se trataron en el Primer trimestre de 2020 en las UTS.

### 2.1 TIPOLOGIA DE LAS PQRSDF

Tabla No 2. PQRSDF Solicitud de Información.

TABLA No 2 PQRSDF SOLICITUD DE INFORMACION								
TIPO DE PQRSDF	VIRTUAL Y/O REMOTO				PRESENCIAL		TOTAL	% PARTICIP
	SOLICITUD DE INFORMACION				SOLICITUD DE INFORMACION			
E-MAIL / CORREO FISICO	94				1		95	4,53%
INTRANET							0	0,00%
CHAT			813				813	38,75%
TELEFONO				600			600	28,60%
VENTANILLA					590		590	28,12%
BUZON							0	0,00%
TOTAL GENERAL	94	0	813	600	591	0	2098	100,00%

% DE PARTICIPACION DE PQRSDF POR TIPO

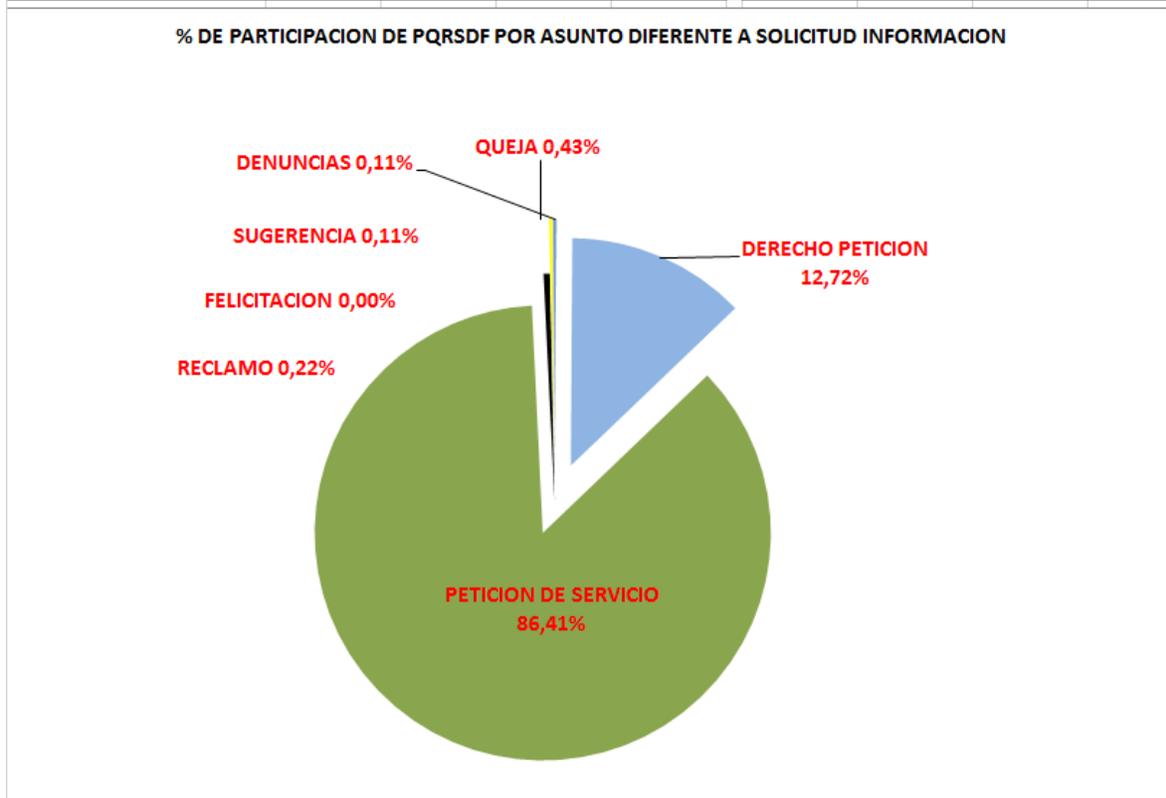


Para este Primer trimestre de 2020 podemos apreciar que el canal más utilizado para las solicitudes de información fue el chat, con un 38,75%, seguido por el teléfono con 28,60%, ventanilla de atención con un 28,12%, correo electrónico 4,53%, los dos restantes intranet y buzones no fueron utilizados.

La información que más solicitaron fue la referente a los programas académicos, cancelaciones de semestre, proceso de inscripción y matriculas, readmisiones, programa de becas, etc.

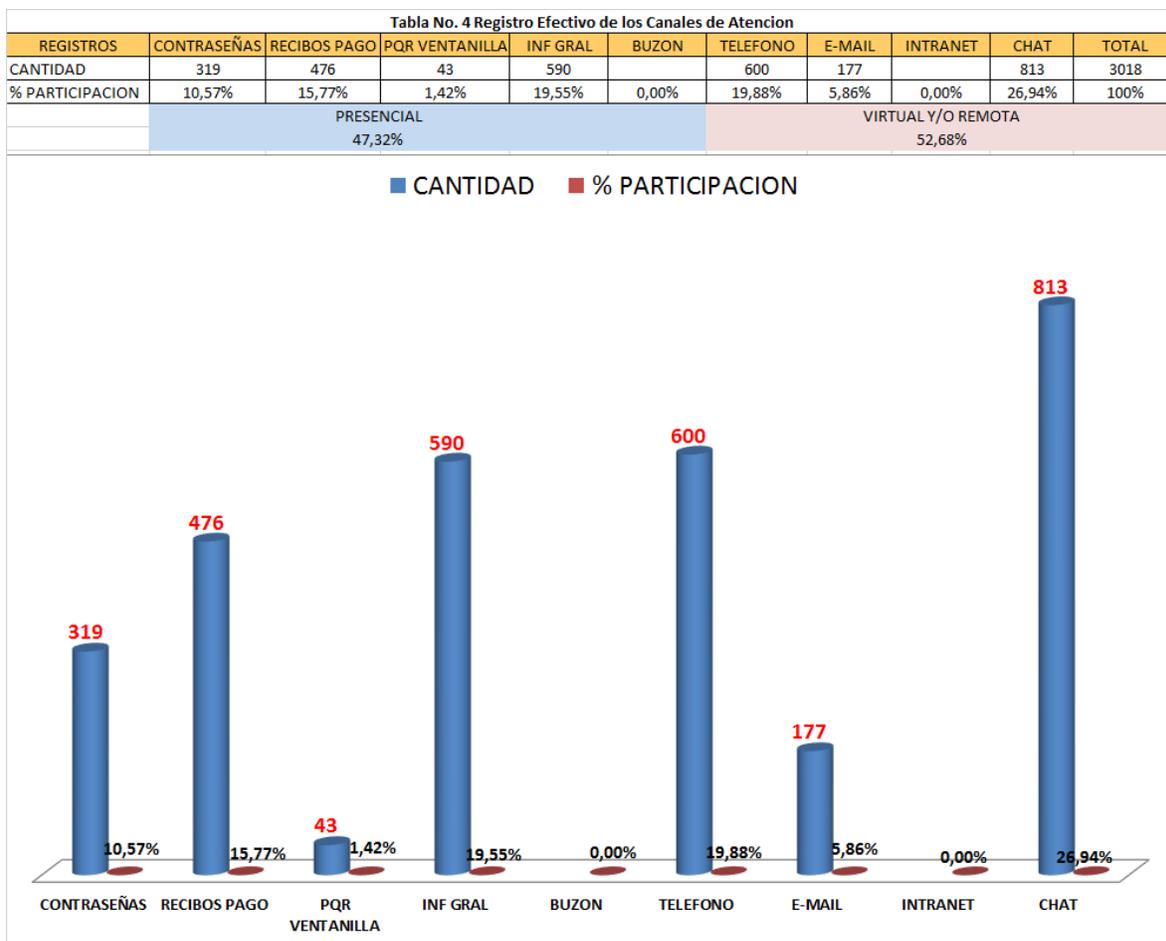
Tabla No 3. PQRSDF Diferentes a Solicitud de Información.

TIPO DE PQRSDF	VIRTUAL Y/O REMOTO				PRESENCIAL		TOTAL	%
	E-MAIL	INTRANET	CHAT	TELEFONO	VENTANILLA	BUZON		
	DENUNCIAS	1						
DERECHO PETICION	80				37		117	12,72%
PETICION DE SERVICIO					795		795	86,41%
FELICITACION							0	0,00%
QUEJA					4		4	0,43%
RECLAMO					2		2	0,22%
SUGERENCIA	1						1	0,11%
<b>TOTAL GENERAL</b>	82	0	0	0	838	0	<b>920</b>	<b>100,00%</b>



Los valores analizados en la tabla n°3 nos muestran, que el mayor porcentaje de PQRSDF diferente a solicitud de información son las solicitudes de servicio, con el 86,41%, solicitudes que los ciudadanos hacen con respecto a cambio de contraseña, impresión de documentos, impresión de recibos de pago, impresión de registros Institucionales, impresión de inscripción, etc. Seguido tenemos la recepción de los derechos de petición con un 12,72%, y la recepción de los reclamos, quejas y sugerencias que sumadas nos dan el restante 0.87%.

Tabla No 4. Registro de Atención Efectiva



Para el Primer trimestre de 2020, el Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander, registra una atención efectiva a los ciudadanos en donde en el modo virtual y/o remoto registra en tres de sus cuatro canales un 52,68% de la atención efectiva total, el restante 47,32% de la atención lo registra el canal presencial, para un total de 100% de

atención efectiva a los ciudadanos usuarios en los canales dispuestos para tal fin.

## 2.2 QUEJAS

Tabla No 5. Quejas por asunto

TABLA No. 5 Quejas por asunto						
TIPO DE QUEJA	EMAIL	INTRANET	VENTANILLA	BUZON	TOTAL	% PARTICIPACION
Queja Contra Funcionario			3		3	75%
Queja Contra docente			1		1	25%
TOTAL	0	0	4	0	4	100%

Para este Primer trimestre de 2020, se registraron cuatro quejas, todas ingresan por ventanilla, tres contra funcionarios y una contra docente.

## 2.3 RECLAMOS

Tabla No 6. Reclamos por asunto

TABLA No. 6 Reclamos por asunto						
TIPO DE RECLAMO	EMAIL	INTRANET	VENTANILLA	BUZON	TOTAL	% PARTICIPACION
Reclamo por falta de mesas y sillas en cafeteria			1		1	50%
Reclamo por golpe recibido con un objeto en plazoleta			1		1	50%
TOTAL	0	0	2	0	2	100%

En este Primer trimestre de 2020, se registraron dos reclamos de los ciudadanos, los cuales ingresaron por ventanilla.

## 2.4 SUGERENCIAS

Tabla No 7. Sugerencias por asunto

TABLA No. 7 Sugerencias por asunto						
TIPO DE SUGERENCIA	EMAIL	INTRANET	VENTANILLA	BUZON	TOTAL	% PARTICIPACION
Cambio de metodología para acceder a las clases virtuales	1				1	100%
						0%
TOTAL	1	0	0	0	1	100%

En este Primer trimestre de 2020, se registró una sugerencia de los ciudadanos, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

## 2.5 DENUNCIAS

Tabla No 8. Denuncias por asunto

TABLA No. 8 Denuncias por asunto						
TIPO DE SUGERENCIA	EMAIL	INTRANET	VENTANILLA	BUZON	TOTAL	% PARTICIPACION
Denuncia contra docente acosador.	1				1	100%
						0%
TOTAL	1	0	0	0	1	100%

Para el Primer trimestre de 2020, se registró una denuncia contra un docente por un presunto caso de acoso a estudiantes.

## 2.6 FELICITACIONES

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

## 2.7 BUZONES

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

## 2.8. PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE

Para este Primer trimestre de 2020, NO se registraron PQRSDF vencidas en los términos de ley, solo quedan pendientes las respuestas de las PQRSDF registradas, que al cierre de este trimestre aun cuentan con tiempo para dar respuesta.

## 2.9. RESPUESTA NEGATIVA AL ACCESO A LA INFORMACION

Para el Primer trimestre de 2020, NO se registró negativa alguna al acceso de la información o negativa por inexistencia de la información.

## 2.10. REGISTRO DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS

Tabla No 10. Registro de Dependencias Responsables

Tabla No. 10 PQRSDF Registradas Por Dependencia Responsable		
DEPENDENCIA RESPONSABLE	CANTIDAD	TOTAL %
Admisiones Registro y Control	31	14,09%
Atencion al Ciudadano	51	23,18%
Biblioteca	6	2,73%
Bienestar Institucional	5	2,27%
Control Interno Disciplinario	1	0,45%
Coordinacion Administracion de Empresas	5	2,27%
Coordinacion Ambiental	3	1,36%
Coordinacion Contaduria Publica	3	1,36%
Coordinacion de Deportiva	1	0,45%
Coordinacion Petroleo y Gas	1	0,45%
Coordinacion Topografia	1	0,45%
Coordinacion Regionalizacion	1	0,45%
Coordinacion Ingenieria Industrial	3	1,36%
Coordinacion Ingenieria de Sistemas	3	1,36%
Decanatura Ciencias Naturales e Ingenierias	1	0,45%
Decanatura Ciencias Socio Economicas	2	0,91%
Oficina de proyeccion social	1	0,45%
Oficina de Protocolo y Mercadeo	1	0,45%
Oficina Juridica	18	8,18%
Oficina de Infraestructura	7	3,18%
Oficina de Relaciones Interinstitucionales	10	4,55%
Rectoria	4	1,82%
Recursos Informaticos	2	0,91%
Secretaria General	46	20,91%
Talento Humano	1	0,45%
Vicerrectoria Academica	5	2,27%
Vicerrectoria Administrativa y Financiera	7	3,18%
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>	<b>100,00%</b>

Para la fecha de elaboración del informe de PQRSDF del Primer trimestre de 2020, se registraron un total de 220 PQRSDF, direccionadas a 27 oficinas, consignadas en el registro institucional para el seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones (R-GA-33).

### **3. RECOMENDACIONES**

Se recomienda incentivar a la comunidad a que haga uso de los mecanismos de participación, sean físicos o virtuales partiendo del punto que las opiniones, ideas, sugerencias o reclamos que interponga la comunidad son potenciales oportunidades de mejora de las actuaciones administrativas del servicio y por ende la percepción respecto de la administración.

De igual manera es importante la continua revisión de la información que aparece publicada en la página Institucional, puesto que es el insumo principal de consulta, por eso se hace necesario que los procesos que se actualicen, los publiquen, para que al momento de dar respuesta a una solicitud de información esta se brinde de manera veraz.

#### **Elaboró:**

**RICARDO PEÑA PEREZ**

**Profesional Universitario**

**Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano**

**Secretaría General.**

**Unidades Tecnológicas de Santander**