

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Informe de: PRIMER I SEMESTRE 2021 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y/O FELICITACIONES

Dependencia: Secretaría General / Grupo de Atención al Ciudadano – **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 2021



INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que señala: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...” y teniendo en cuenta la responsabilidad enmarcada en el rol de acompañamiento y seguimiento, en lo referente al cumplimiento y

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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 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 2021.

Para la elaboración del informe se revisaron las auditorías realizadas por la oficina de control interno. Para el seguimiento, se tomó como fuente de información, al Grupo de Atención al Ciudadano dependencia adscrita a la Secretaría General, verificando su cumplimiento.

Es importante tener en cuenta la ampliación de términos para atender peticiones, presentada con la expedición del Decreto 491 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”; mediante el artículo 5° estipuló la ampliación de términos para atender las peticiones, donde se dispuso lo siguiente “Para las peticiones que se encuentren en curso 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:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- (ii) 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. En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Las UTS emitió la Resolución No 02-286 del 30 de marzo de 2020, la cual estableció que el trámite de las peticiones se realizara conforme a los lineamientos establecidos en el Decreto 491 de 2020, también 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.

CANALES DE ATENCIÓN

La institución 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. Chat en línea <http://www.uts.edu.co/portal/>
- 1.2. Correo Institucional: peticiones@correo.uts.edu.co
- 1.3. Formulario Electrónico
http://historico.uts.edu.co/portal/pqr_uts/solicitudes/nuevo.

2. Telefónica

- 2.1. Local PBX (+57 6) 917700 EXT 1000.
- 2.2. Nacional línea gratuita de Atención al Ciudadano 01 8000 940203

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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.

Buzones de Sugerencias ubicados en la Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga

De otro lado la entidad cuenta con la Carta de Trato Digno al Ciudadano de las UTS <https://www.uts.edu.co/sitio/carta-de-trato-digno-al-ciudadano/>

INFORME FRENTE A LA ATENCIÓN DE PQRSD EN LAS UTS

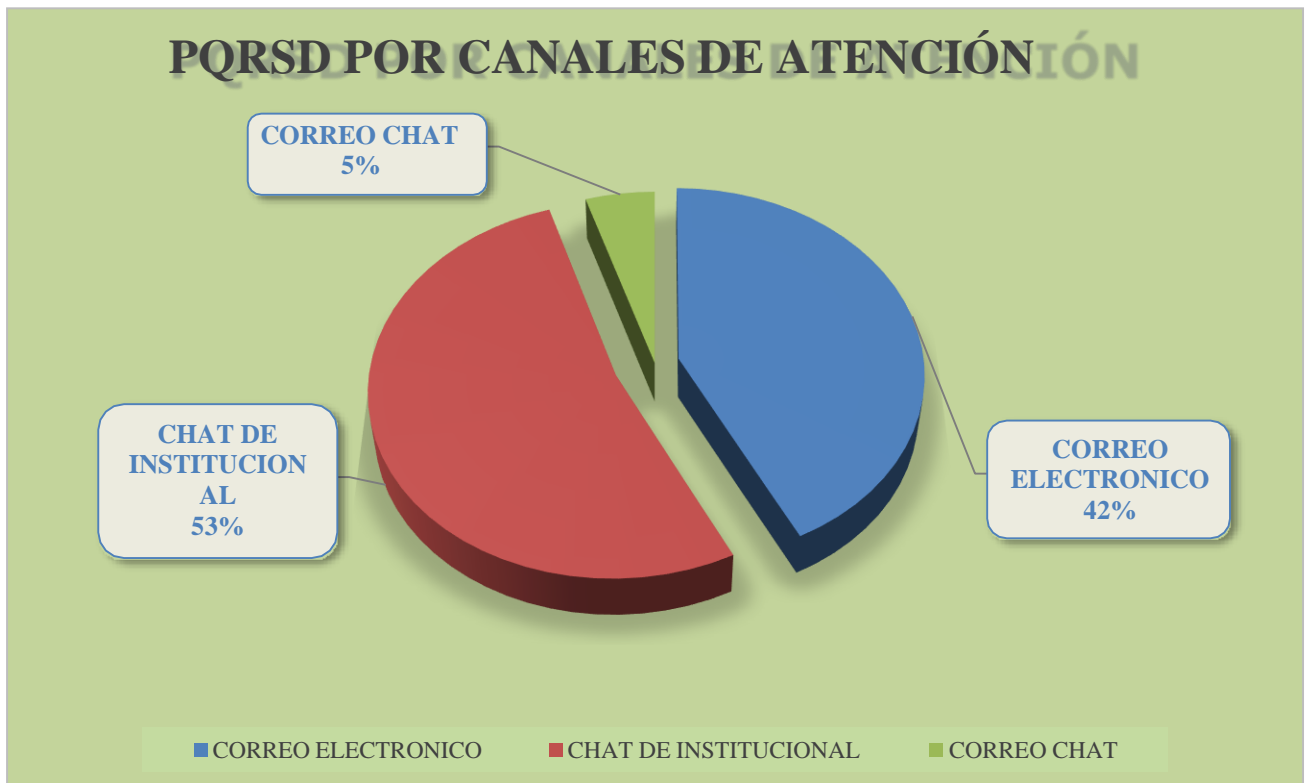
De acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander UTS, en los informes trimestrales allegados; dentro del semestre evaluado (enero a junio de 2021) las dependencias de las UTS, tanto en el primer trimestre como en el segundo trimestre recibieron más peticiones a través de chat institucional que de los demás canales de atención, como se observa en las siguientes tablas:

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Consolidado primer trimestre de enero, febrero y marzo de 2021

CONSOLIDADO TOTAL TRIMESTRAL	CORREO ELECTRONICO	CHAT DE INSTITUCIONAL	ATENCION TELEFONICA	CORREO CHAT	TOTAL
Enero, febrero y marzo de 2021	2.892	3.573	0	334	6.799

(Fuente de información Grupo de Atención al Ciudadano)

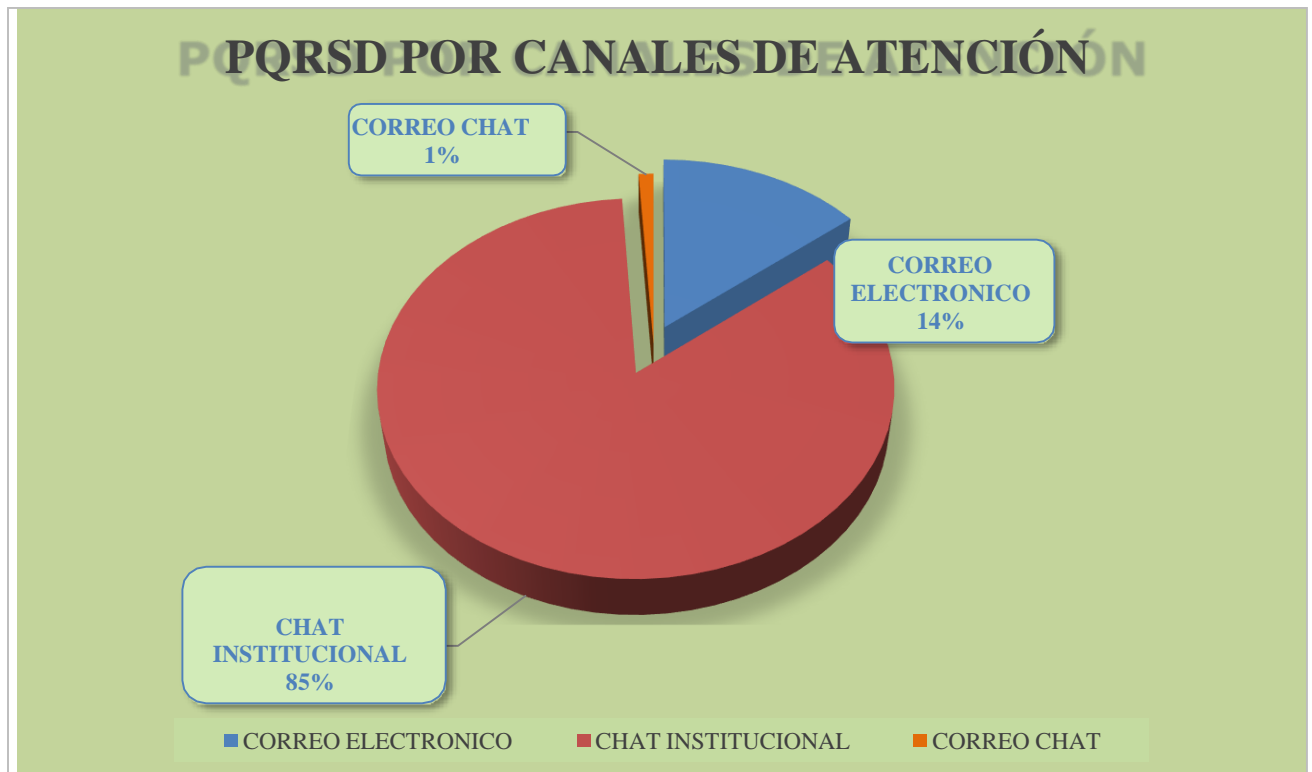


Consolidado segundo trimestre de abril, mayo y junio de 2021

OFICINA DE CONTROL INTERNO

CONSOLIDADO TOTAL TRIMESTRAL	CORREO ELECTRONICO	CHAT INSTITUCIONAL	ATENCION TELEFONICA	CORREO CHAT	TOTAL
Abril, mayo y Junio de 2021	1182	7065	0	85	8332

(Fuente de información Grupo de Atención al Ciudadano)



Tomado del informe de atención al ciudadano

ANÁLISIS PQRS

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Canal de Ingreso

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 primer trimestre de 2021 fueron recibidas en las UTS en todos los canales de ingreso, un mayor número de PQRSD que en el segundo trimestre.

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, 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, evidenciando el cumplimiento.

RECOMENDACIONES

1. Continuar fortaleciendo e incrementando la capacidad de atención de los canales de comunicación cuyas peticiones se resuelven en un primer nivel en tiempo real (chat, telefónico y virtual).
2. En cumplimiento con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 las dependencias de la entidad a las que se asignen peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, deben identificar las causas de la atención no oportuna de la solicitud por parte de los servidores públicos que sean responsables de esa función y establecer los mecanismos que prevengan posibles acciones de consecuencias legales en contra de la Entidad.
3. Continuar dando respuesta oportuna y conforme a las normas legales vigentes, a todas y cada una de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presenten los ciudadanos, para seguir aumentando la confianza, credibilidad y oportunidad a los usuarios de la institución.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

4. Todas las dependencias de la entidad deben garantizar el efectivo seguimiento a los derechos de petición que son de su competencia, para ello es conveniente llevar una base de datos que se constituya en la herramienta que genere las alarmas o alertas de forma que impidan dar respuesta inoportuna a los derechos de petición o solicitudes efectuados por la comunidad.
5. Continuar fortaleciendo la estrategia de racionalización de trámites en el aplicativo SUIT y la página web de la institución de forma que virtualmente se puedan adelantar más trámites.
6. Realizar análisis de las causas que ocasionaron reiteradas PQRSD y propender por implementar acciones encaminadas a evitarlas, dando soluciones a los usuarios.
7. Se recomienda a las dependencias involucradas en procesos establecer espacios de retroalimentación con el fin de atender la solicitud y ser facilitadores para mejorar la prestación del servicio evitar la duplicidad de quejas, denuncias y reclamos con los mismos temas.