



**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**  
**Informe Segundo Trimestre de 2021**  
**Grupo de Atención al Ciudadano**  
**JULIO 2021**

## 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: .....	8
7.	PQRSD POR CANALES DE ATENCIÓN.....	9
8.	MODALIDAD DE PETICION DE LAS PQRDSyR.....	10
8.1.	MODALIDAD DE PETICION POR CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO.....	11
8.2.	MODALIDAD DE PETICION POR CHAT INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO.....	11
9.	TIPOLOGIA DE LAS PQRSD .....	12
9.1.	TIPOLOGIA DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO .....	14
9.2.	TIPOLOGIA DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL CHAT INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO.....	15
10.	REGISTRO DE ATENCION EFECTIVA .....	17
11.	REGISTRO DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS .....	18
11.1.	PQRSD REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT INSTITUCIONAL.....	18
11.2.	PQRSD REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CORREO INSTITUCIONAL.....	19
12.	QUEJAS .....	20
12.1.	DEPENDENCIAS O GRUPOS DE TRABAJO CON MAYOR NUMERO DE QUEJAS REITERATIVAS.....	22
13.	RECLAMOS.....	23
14.	SUGERENCIAS.....	23
15.	DENUNCIAS .....	23
16.	FELICITACIONES .....	23
17.	BUZONES .....	23
18.	PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE .....	23
19.	RESPUESTA NEGATIVA AL ACCESO A LA INFORMACION .....	23
20.	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO. ....	23
21.	RECOMENDACIONES .....	26

## **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 Atención 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, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones que han llegado a las Unidades Tecnológicas de Santander, en el segundo trimestre de 2021, 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 abril al 3 de junio del año 2021, 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.

Las Unidades Tecnológicas de Santander cuentan con los siguientes canales de canal de atención con los ciudadanos y demás grupos de interés:

### CANAL PRESENCIAL



Es el canal dispuesto para el contacto personalizado entre la ciudadanía y las servidoras/es y contratistas. Está integrado por los siguientes puntos de atención.

Nombre	Dirección	Horario de Atención
Sede Principal Bucaramanga	Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga - Santander - Colombia. Grupo de Atención al Ciudadano, segundo piso del edificio B.	Lunes a Viernes 7:30 am a 12 m 2:00pm a 6:00pm

## CANAL TELEFÓNICO



Es el canal dispuesto para el contacto por medio de líneas telefónicas entre la ciudadanía y las servidoras/es y contratistas de las UTS. Está integrado por los siguientes puntos de Atención

Nombre	Teléfono	Horario de Atención
Sede Principal Bucaramanga	PBX (+57 6) 917700	Lunes a Viernes 7:30 am a 12 m 2:00pm a 6:00pm

## CANAL ESCRITO



Las Unidades Tecnológicas de Santander cuentan con una ventanilla única de correspondencia, la cual permite a la ciudadanía, por medio de comunicaciones escritas, presentar sus peticiones ante la Entidad. Estas peticiones son registradas en el Grupo de Atención al Ciudadano.

Así mismo se cuenta con buzones de sugerencias ubicados en lugares de fácil acceso, allí la ciudadanía podrá presentar sus peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones ante la Institución.

Nombre	Dirección	Horario de Atención
Sede Principal Bucaramanga	Grupo de Atención al Ciudadano, segundo piso del edificio B. Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga	Lunes a Viernes 7:30 am a 12 m 2:00pm a 6:00pm
Sede Principal Bucaramanga	Buzones de Sugerencias Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga	Lunes a Viernes 7:30 am a 12 m 2:00pm a 6:00pm

## CANAL VIRTUAL



El Chat institucional de las Unidades Tecnológicas de Santander es uno de los canales a disposición de la ciudadanía con los que cuenta la institución. A través de este se informa sobre los programas, trámites, actividades y servicios en general que desarrolla las UTS, logrando establecer una comunicación cálida, eficaz y directa que garantice el acceso a la información en tiempo real.

<p><b>Correo Electrónico</b>  <a href="mailto:peticiones@correo.uts.edu.co">peticiones@correo.uts.edu.co</a></p>	<p>Se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.</p>
<p><b>Chat en línea</b></p>	<p>Página de inicio de las Unidades Tecnológicas de Santander          Horario de atención: Lunes a viernes 7:30 am a 12m y de 2:00 pm a 6:00 pm</p>
<p><b>Formulario Electrónico PQRSDYF</b></p>	<p>Se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.</p>

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](mailto: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 segundo trimestre de 2021, las Unidades Tecnológicas de Santander recibió un total de 8.332 PQRDSyF (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones), las cuales fueron recibidas por los siguientes canales de atención:

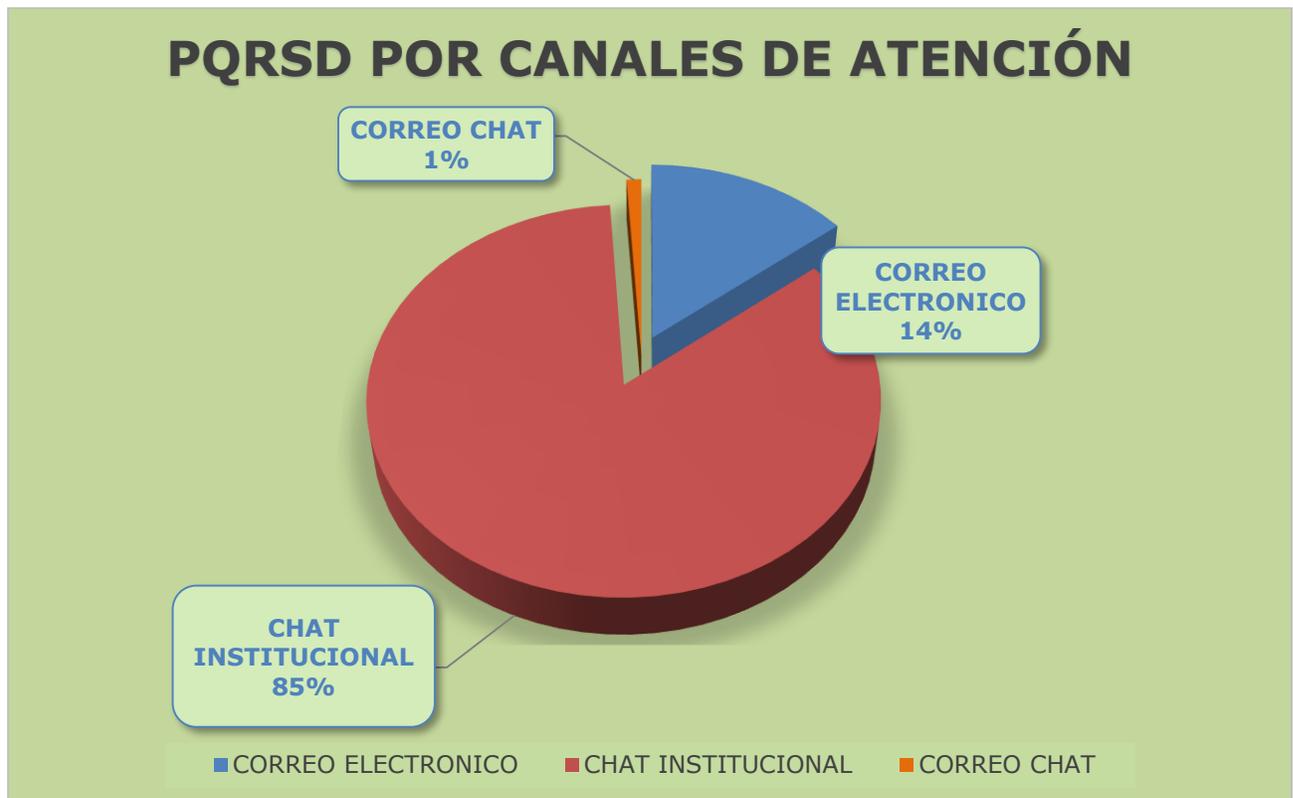
- ✓ Formulario electrónico para el registro de las PQRSDf situado en el Portal Universitario ruta [http://historico.uts.edu.co/portal/pqr\\_uts/solicitudes/nuevo](http://historico.uts.edu.co/portal/pqr_uts/solicitudes/nuevo).
- ✓ Correo electrónico: [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co)
- ✓ Chat en línea página institucional [www.uts.edu.co](http://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 PQRSDf 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, denuncias, sugerencias 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 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:



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

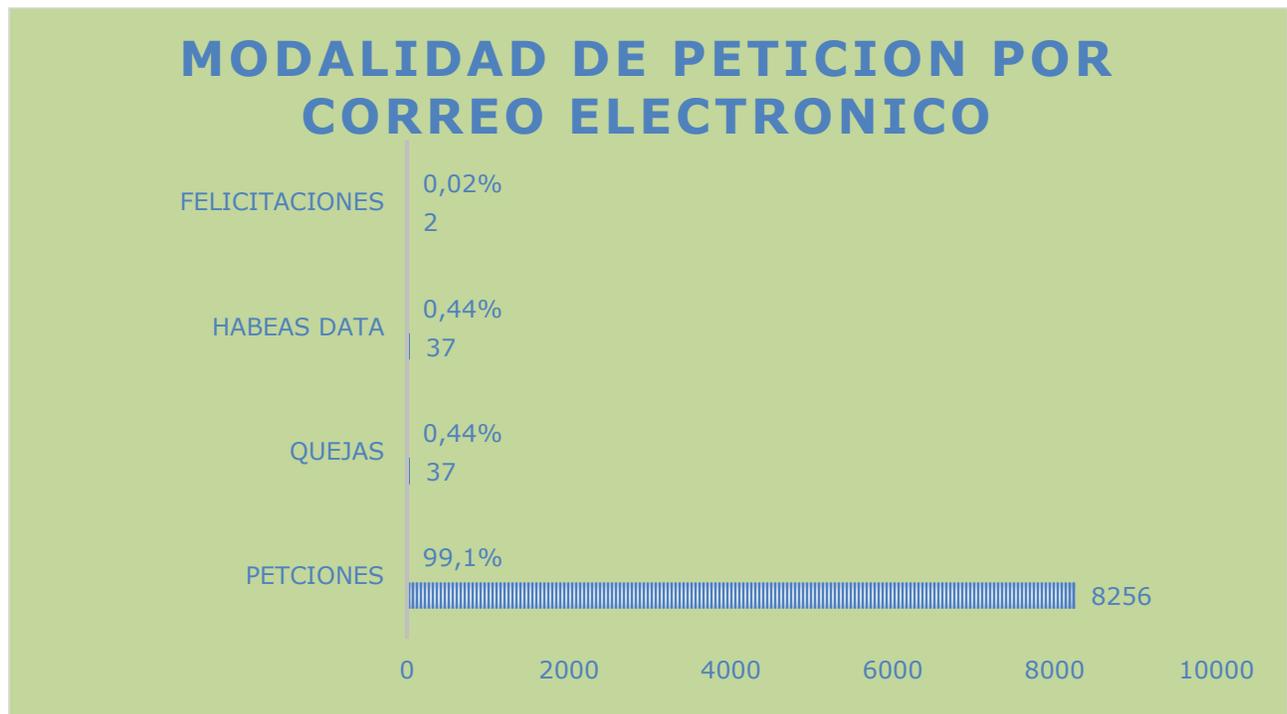
Como puede observarse se destaca el Canal de Chat en línea con un 85% de atención efectiva, seguido correo electrónico [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co) con un 14% y

finalmente correo Chat con un 1%, lo que nos genera un 100% de atención de los canales en el modo virtual y/o remoto.

### 8. MODALIDAD DE PETICION DE LAS PQRDSyR.

A continuación, se hace el análisis sobre los temas de servicio y de información de las PQRSDf recibidos en el correo electrónico [petciones@correo.uts.edu.co](mailto:petciones@correo.uts.edu.co) y en el chat en línea que se trataron en el segundo trimestre de 2021 en las UTS.

En general, por los diferentes canales de atención se recibieron según la modalidad de petición, las siguientes:



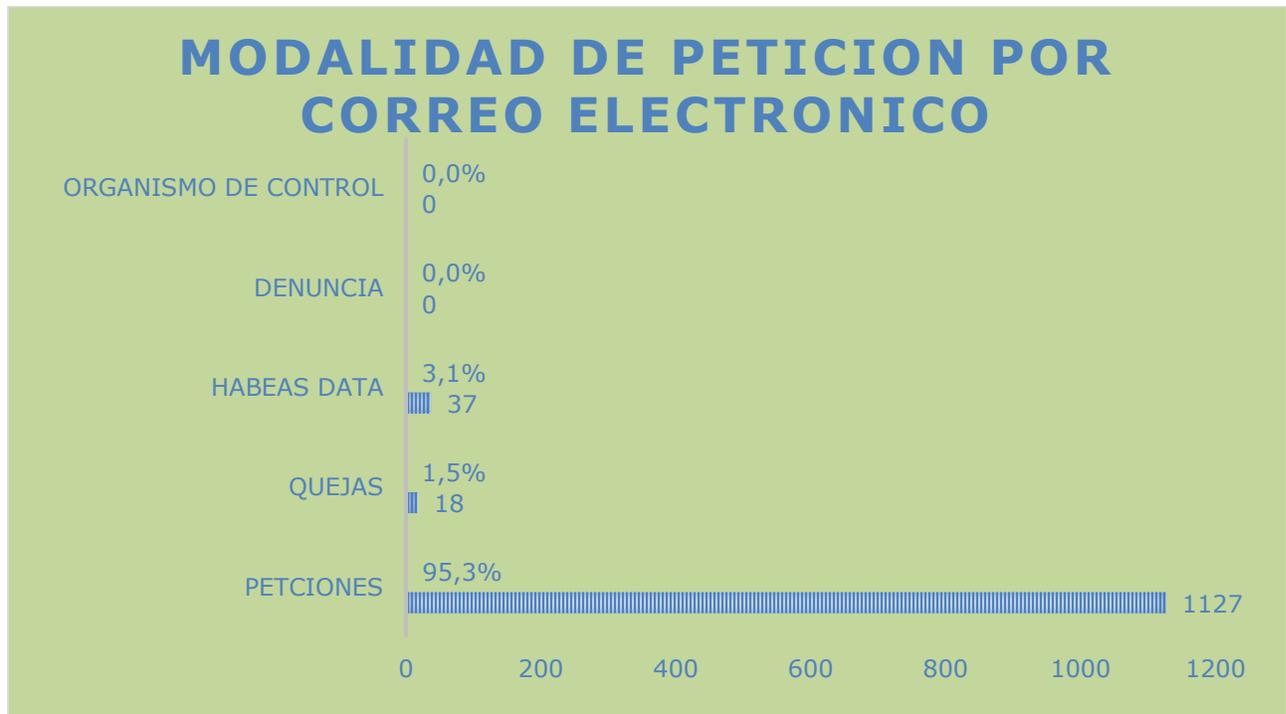
PETCIONES	QUEJAS	HABEAS DATA	DENUNCIA	RECLAMO	ORGANISMO DE CONTROL	FELICITACIONES
8256	37	37	0	0	0	2

Para este segundo trimestre de 2021 podemos apreciar que, en la totalidad de los canales de atención al ciudadano, se recibieron en total: 8.332 PQRDSyF de las cuales el 99.1% fueron peticiones en general, 0.44% quejas, 0.44% reclamo de habeas data y un 0.02% Felicitaciones.

A continuación, se discrimina la modalidad de PQRDSyF según canal de atención:

### 8.1. MODALIDAD DE PETICION POR CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO

Como se señaló anteriormente las Unidades Tecnológicas de Santander ha dispuesto del correo electrónico institucional [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co), para la recepción, tramite y seguimiento de las PQRDSyF.

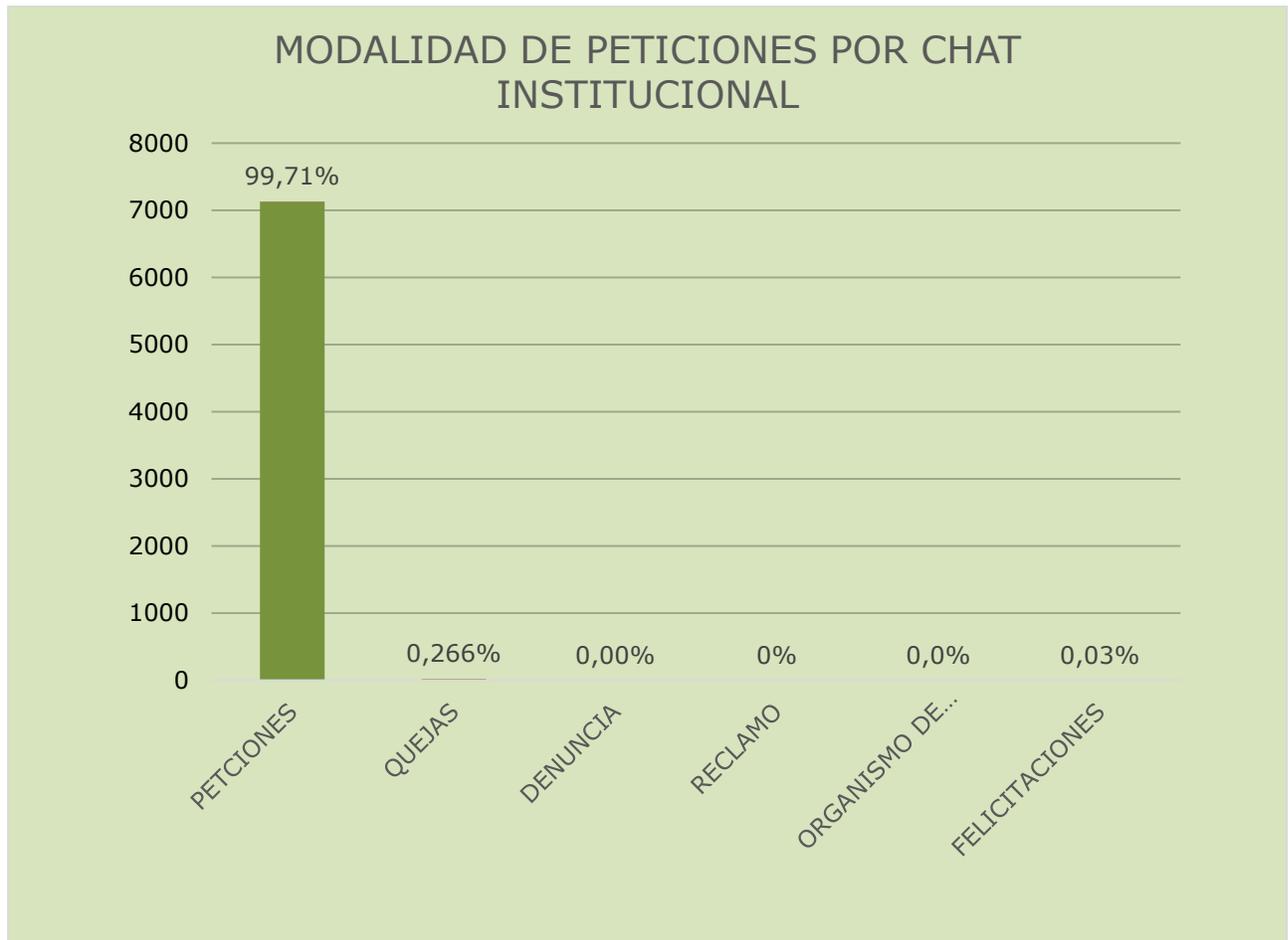


PETCIONES	QUEJAS	HABEAS DATA	DENUNCIA	RECLAMO	ORGANISMO DE CONTROL	FELICITACIONES
1127	18	37	0	0	0	0

Para este segundo trimestre de 2021 podemos apreciar que en el correo institucional de atención al ciudadano en total se recibieron 1182 PQRDSyF de las cuales el 95.3% fueron peticiones en general, 1.5% quejas, 3.1% reclamo de habeas data y 0,0 % 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](http://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.



PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIA	RECLAMO	ORGANISMO DE CONTROL	FELICITACIONES	TOTAL
7129	19	0	0	0	2	7150

En el segundo trimestre de 2021, 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 99,71% y el 0,266% hacen relación a 19 quejas y 0 denuncia, reclamos o felicitaciones.

## 9. TIPOLOGIA DE LAS PQRSD

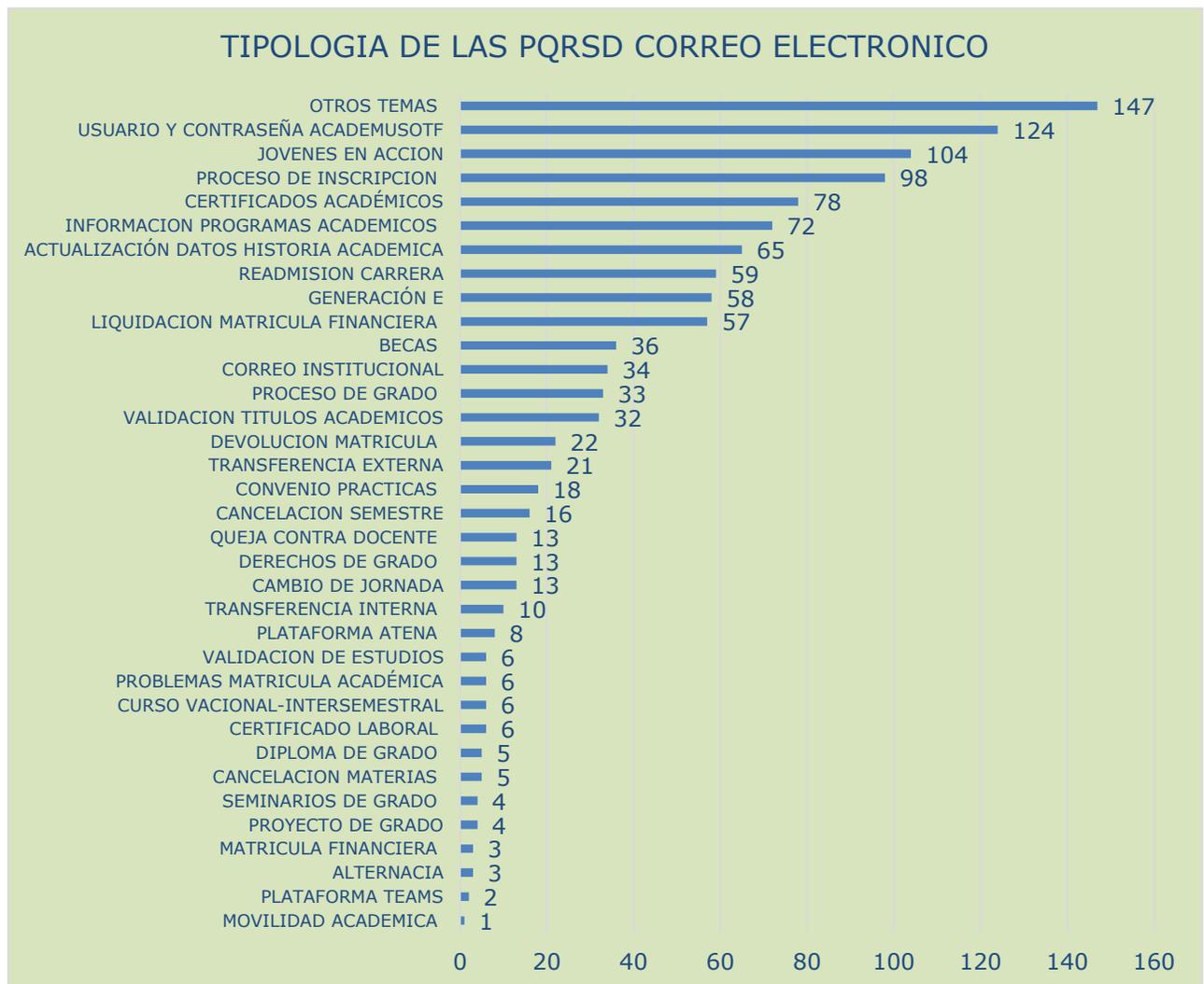
Las Unidades Tecnológicas de Santander a través del Grupo de Atención al Ciudadano, ha definido tipologías de las PQRSD teniendo en cuenta las diferentes clases de peticiones, con el fin de clasificar las PQRSD por sus características similares e informar a la ciudadanía de cuáles son los temas más frecuentes de las comunicaciones que nos remiten los ciudadanos, por lo que se tomaron los motivos más recurrentes, recibidos en el segundo trimestre de 2021, estableciéndose la tipología de la siguiente forma:

<b>TIIFICACION PQRDSyF</b>
ACTUALIZACIÓN DATOS HISTORIA ACADEMICA
ALTERNANCIA
BECAS
CAMBIO DE JORNADA
CANCELACION MATERIAS
CANCELACION SEMESTRE
CERTIFICADO LABORAL
CERTIFICADOS ACADÉMICOS
CONVENIO PRACTICAS
CORREO INSTITUCIONAL
CURSO VACIONAL-INTERSEMESTRAL
DERECHOS DE GRADO
DEVOLUCION MATRICULA
DIPLOMA DE GRADO
DUPLICADO ACTA DE GRADO
GENERACIÓN E
INFORMACION PROGRAMAS ACADEMICOS
JOVENES EN ACCION
LIQUIDACION MATRICULA FINANCIERA
MALA ATENCION COORDINACION- DEPARTAMENTO
MATRICULA FINANCIERA
MOVILIDAD ACADEMICA
OTROS TEMAS
PLATAFORMA ATENA
PLATAFORMA TEAMS
PROBLEMAS MATRICULA ACADÉMICA
PROCESO DE GRADO
PROCESO DE INSCRIPCION
PROYECTO DE GRADO
QUEJA CONTRA DOCENTE
READMISION CARRERA
SEMINARIOS DE GRADO
TRANSFERENCIA EXTERNA
TRANSFERENCIA INTERNA
USUARIO Y CONTRASEÑA ACADEMUSOTF
VALIDACION DE ESTUDIOS
VALIDACION TITULOS ACADEMICOS

A continuación, se discrimina las tipologías de peticiones según los canales de atención:

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

En el correo electrónico institucional de peticiones se recibieron en total 1182 PQRDSyF, evidenciándose que la información que más solicitaron los usuarios y/o grupos de interés fue la información de otros temas (tales como cronogramas académicos, servicios de bienestar institucional, valores pecuniarios, cursos de idiomas, información sobre procesos académico como habilitaciones, supletorios, pruebas TyT...), consulta y/o cambio de usuario y contraseña en academusotf, jóvenes en acción , procesos de inscripción a programas académicos, información referente a solicitud de certificados académicos, información sobre los programas académicos ofertados por la institución, actualización de documentos de la historia académica, procesos de readmisión, programas de veces como generación E, entre otros temas.



Otros Temas	Usuario Y Contraseña	Jóvenes En Acción	Proceso De Inscripción	Certificados Académicos	Información Programas Académicos
147 12,44%	124 10,49%	104 8,80%	98 8,29%	78 6,60%	72 6,09%
Actualización Datos Historia Académica	Readmisión Carrera	Generación E	Liquidación Matrícula Financiera	Becas	Correo Institucional
65 5,50%	59 4,99%	58 4,91%	57 4,82%	36 3,05%	34 2,88%

Los valores analizados en la tabla nos muestran, que el mayor porcentaje de PQRSD son las peticiones con otros temas (tales como cronogramas académicos, servicios de bienestar institucional, valores pecuniarios, cursos de idiomas, información sobre procesos académico como habilitaciones, supletorios pruebas TyT...) con 12.44%, de usuario y contraseña de Academusotf con 10.49%, solicitud de información de programas como jóvenes en acción 8.80%, seguido de problemas con el proceso de inscripción 8.29%, certificados académicos con un 6.60%, información sobre programas académicos ofertados en la institución 6.09%, actualización de datos en la historia académica 5.5%, readmisión carrera 4.99%, información programa de generación E 4.91%, liquidación matrícula financiera con 4.82%, becas con 3.05%, solicitud de correo institucional con 2.88% y un restante del 21.15% para restante de las tipificaciones.

## 9.2. TIPOLOGIA DE LAS PQRSD 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 información de programas académicos, otros temas (tales como cronogramas académicos, servicios de bienestar institucional, valores pecuniarios, cursos de idiomas, información sobre procesos académico como habilitaciones, supletorios, pruebas TyT...) y procesos de inscripción, en cuarto lugar, becas, seguido de certificados académicos, generación E, seguido del programa de jóvenes en acción, usuario y contraseña academusotf, readmisión carrera, seminarios de grado entre otros temas.

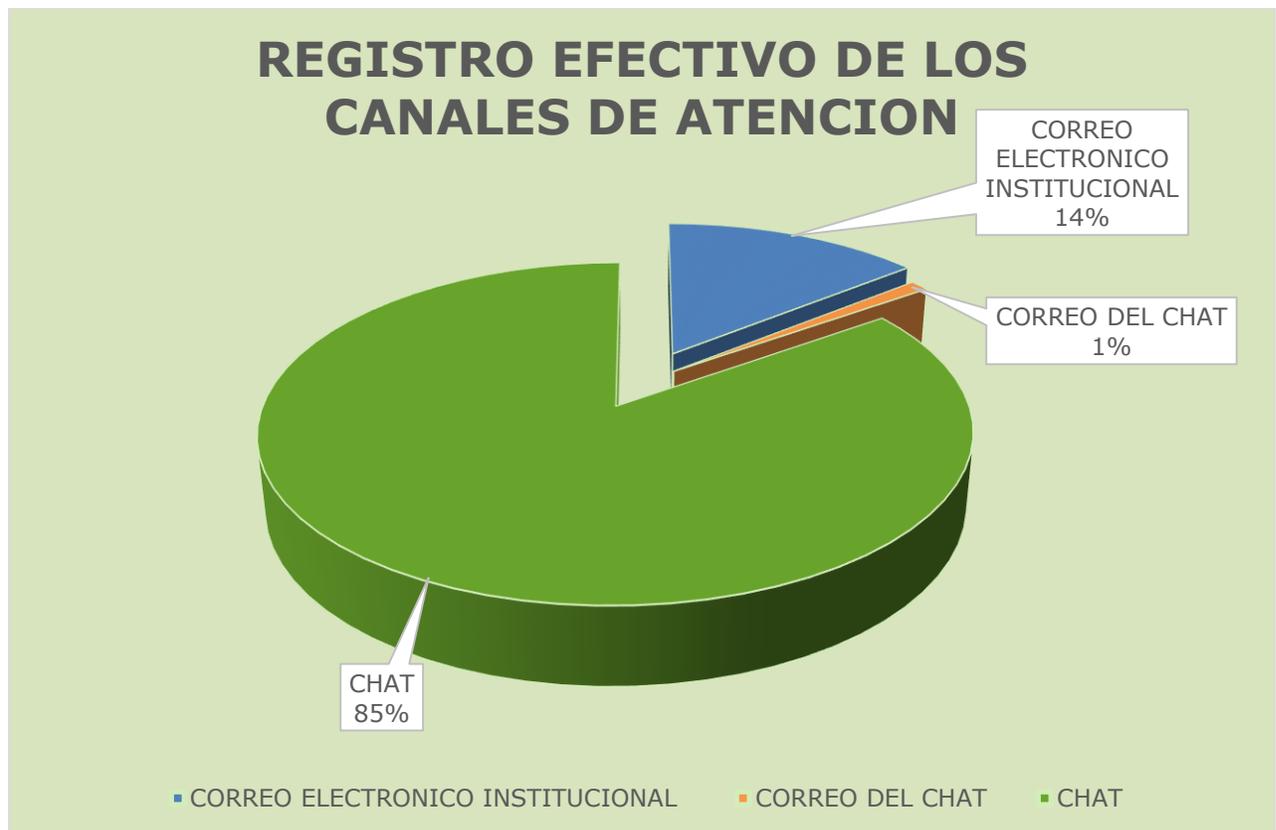
## TIPOLOGIA PQRDSYF POR CHAT INSTITUCIONAL



Información Programas	Otros Temas	PROCESO DE INSCRIPCION	BECAS
2503 35,01%	1114 15,58%	977 13,66%	442 6,18%
Certificados Académicos	Generación E	Jóvenes en acción	Usuario y contraseña Academusotf
423 5,92%	374 5,23%	335 4,69%	181 2,53%

En el chat en línea observamos que el mayor porcentaje de PQRSD es la información de programas académicos con un 35,01%, otros temas en general con 15,58%, procesos de inscripción con 13,66%, información sobre becas con 6,18%, certificados académicos 5,92%, programas de generación E con 5,23%, jóvenes en acción con 4,69%, y con un porcentaje del 13,73% los restantes temas.

### 10. REGISTRO DE ATENCION EFECTIVA



REGISTRO	BUZON	PQRSD VENTANILLA	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	CORREO DEL CHAT	CHAT	TOTAL
CANTIDAD	0	0	0	1182	85	7065	8332
% PARTICIPACIÓN	0%	0%	0%	14,2%	1,0%	84,8%	100,0%
<b>PRESENCIAL</b>							
0%			100%				

Para el segundo trimestre de 2021, 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

### 11.1. PQRSDF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT INSTITUCIONAL

PQRSDF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT		
DEPENDENCIA RESPOSABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION AL CIUDADANO	3997	55,90%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	1958	27,38%
O.R.I.	909	12,71%
GESTION EMPRESARIAL/ADMINISTRACION DE EMPRESAS	44	0,62%
EXTENCION INSTITUCIONAL	37	0,52%
SECRETARIA GENERAL	32	0,45%
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	21	0,29%
MERCADEO/MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES	20	0,28%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	19	0,27%
SOPORTE AL ESTUDIANTE - RECURSOS INFORMATICOS	12	0,17%
OPERACION Y MATENIMIENTO ELECTROMECHANICO / ING ELECTROMECHANICA	10	0,14%
RECURSOS INFORMATICOS	10	0,14%
CAMPUS BARRANCABERMEJA	10	0,14%
CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA	9	0,13%
DEPORTIVA/ACTIVIDAD FISICA Y DEPORTE	9	0,13%
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES	7	0,10%
GESTION DOCUMENTAL	5	0,07%
DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS/ ING DE SISTEMAS	4	0,06%
GESTION DE SISTEMA DE TELECOMUNICACIONES/ING TELECOMUNICACIONES	4	0,06%
INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL / TECN. PETROLEOS	4	0,06%
RECURSOS DE INFORMACION PARA LA ENSEANZA Y EL APRENDIZAJE	4	0,06%
LEVANTAMIENTOS TOPOGRAFICOS/ING EN TOPOGRAFIA	3	0,04%
TECNOLOGIA ELECTRONICA/ ING ELECTRONICA	3	0,04%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS	2	0,03%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	2	0,03%
EDUCACION VIRTUAL Y TIC	2	0,03%
ICETEX	2	0,03%
CAMPUS VELEZ	2	0,03%
BANCA Y FINANZAS	1	0,01%
ELECTRICIDAD INDUSTRIAL/ING ELECTRICA	1	0,01%

MANEJO DE RECURSOS AMBIENTALES/ING AMBIENTAL	1	0,01%
DIRECCION DE REGIONALIZACION	1	0,01%
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES E INGENIERIAS	1	0,01%
MERCADEO Y PROTOCOLO INSTITUCIONAL	1	0,01%
OFICINA DE DESARROLLO ACADEMICO	1	0,01%
RECTORIA	1	0,01%
RECURSOS FISICOS	1	0,01%
<b>TOTAL</b>	7150	100%

Para la fecha de elaboración del informe de PQRSDf del segundo trimestre de 2021, se registraron un total de 7150 PQRSDf, direccionadas a 37 oficinas y/o grupos de trabajo, consignadas en el registro institucional para la atención en el CHAT institucional.

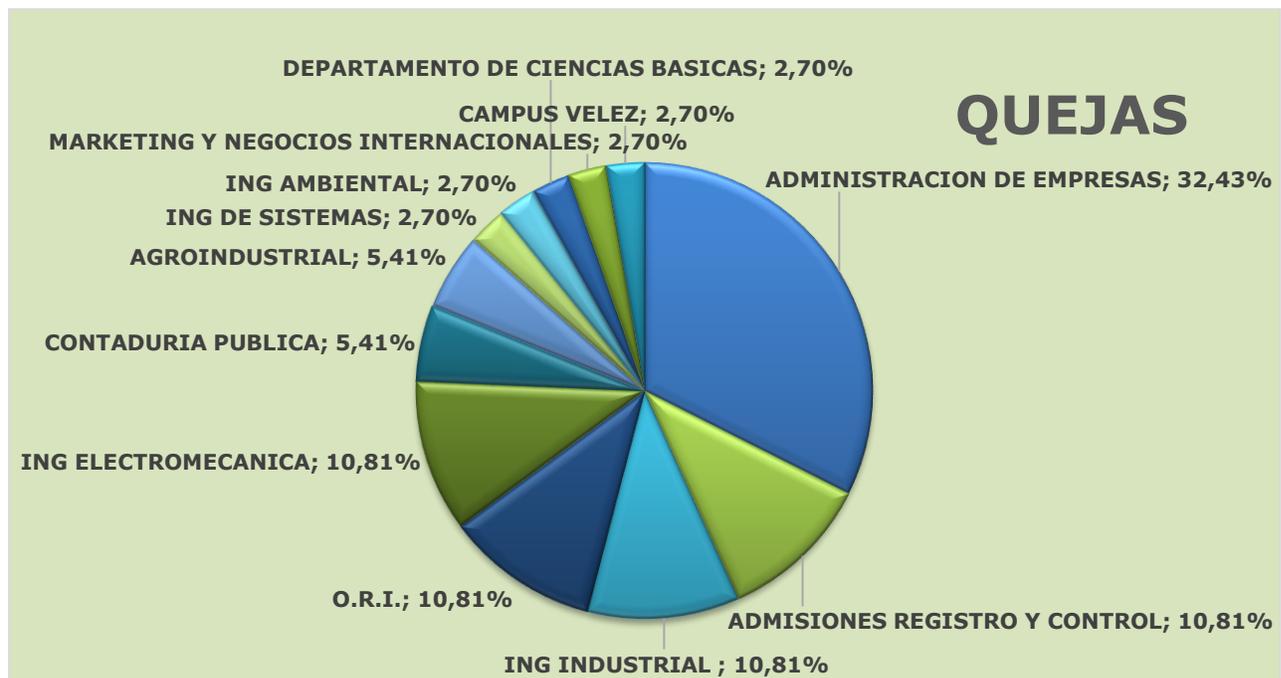
### 11.2. PQRSDf REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CORREO INSTITUCIONAL

PQRSDf REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CORREO INSTITUCIONAL		
DEPENDENCIA RESPONSABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION AL CIUDADANO	722	61,08%
O.R.I.	113	9,56%
SECRETARIA GENERAL	86	7,28%
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	46	3,89%
GESTION EMPRESARIAL/ADMINISTRACION DE EMPRESAS	37	3,13%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	29	2,45%
EXTENCION INSTITUCIONAL	17	1,44%
CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA	13	1,10%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	13	1,10%
DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS/ ING DE SISTEMAS	12	1,02%
RECURSOS INFORMATICOS	12	1,02%
OPERACION Y MATENIMIENTO ELECTROMECHANICO / ING ELECTROMECHANICA	11	0,93%
MANEJO DE RECURSOS AMBIENTALES/ING AMBIENTAL	10	0,85%
INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL	10	0,85%
MERCADEO/MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES	9	0,76%
SOPORTE AL ESTUDIANTE - RECURSOS INFORMATICOS	6	0,51%
BANCA Y FINANZAS	4	0,34%
DEPORTIVA/ACTIVIDAD FISICA Y DEPORTE	4	0,34%
EDUCACION VIRTUAL Y TIC	4	0,34%
AGROINDUSTRIAL	3	0,25%
ELECTRICIDAD INDUSTRIAL/ING ELECTRICA	2	0,17%

GESTION DE SISTEMA DE TELECOMUNICACIONES/ING TELECOMUNICACIONES	2	0,17%
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES	2	0,17%
CAMPUS BARRANCABERMEJA	2	0,17%
CAMPUS PIEDECUESTA	2	0,17%
CAMPUS VELEZ	2	0,17%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	1	0,08%
DISEÑO DE MODAS	1	0,08%
LEVANTAMIENTOS TOPOGRAFICOS/ING EN TOPOGRAFIA	1	0,08%
TURISMO	1	0,08%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS	1	0,08%
DIRECCION DE REGIONALIZACION	1	0,08%
DIRECCION DE INVESTIGACION Y EXTENSION	1	0,08%
OFICINA JURIDICA	1	0,08%
RECURSOS DE INFORMACION PARA LA ENSEANZA Y EL APRENDIZAJE	1	0,08%
<b>Total</b>	<b>1182</b>	<b>100%</b>

Para la fecha de elaboración del informe de PQRSyF del segundo trimestre de 2021, se registraron un total de 1.182 PQRSDF en el correo institucional [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co), direccionadas a 36 oficinas y/o grupos de trabajo, 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



DEPENDENCIA	ASUNTO QUEJA	NUMERO DE QUEJAS	PORCENTAJE
COORDINACIÓN GESTIÓN EMPRESARIAL/ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	DEMORA EN RESPUESTA A LAS SOLICITUDES ACADÉMICAS Y QUEJA CONTRA UN DOCENTE DEL PROGRAMA ACADÉMICO	12	32,43%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	DEMORA EN TRÁMITE CERTIFICADOS ACADÉMICOS	4	10,81%
COORDINACIÓN PRODUCCIÓN INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL	QUEJA CONTRA DOCENTE DEL PROGRAMA ACADÉMICO	4	10,81%
O.R.I.	DEMORA EN INFORMACIÓN DE JÓVENES EN ACCIÓN	4	10,81%
COORDINACIÓN OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO ELECTROMECAÁNICO / ING ELECTROMECAÁNICA	QUEJA CONTRA DOCENTE DEL PROGRAMA ACADÉMICO	4	10,81%
COORDINACIÓN CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURÍA PUBLICA	PROCESOS DE GRADO, PROBLEMAS CON MATRÍCULA ACADÉMICA	2	5,41%
COORDINACIÓN AGROINDUSTRIAL	QUEJA CONTRA UN DOCENTE DEL PROGRAMA ACADÉMICO	2	5,41%
COORDINACIÓN DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS/ ING DE SISTEMAS	RESPUESTA DE READMISIÓN	1	2,70%
COORDINACIÓN MANEJO DE RECURSOS AMBIENTALES/ING AMBIENTAL	QUEJA CONTRA UN DOCENTE DEL PROGRAMA ACADÉMICO	1	2,70%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BÁSICAS	QUEJA CONTRA UN DOCENTE DEL DEPARTAMENTO	1	2,70%
COORDINACIÓN MERCADEO/MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES	QUEJA CONTRA UN DOCENTE DEL PROGRAMA ACADÉMICO	1	2,70%
CAMPUS VÉLEZ	PROCESO DE GRADO	1	2,70%
<b>TOTAL</b>		<b>37</b>	<b>100%</b>

Para este segundo trimestre de 2021, el mayor número de quejas presentadas concurre en la Coordinación Gestión Empresarial/Administración de Empresas 32,43% demora en respuesta a las solicitudes académicas y queja contra un docente del programa académico; en segundo lugar Grupo de Admisiones Registro y Control 10,81% por demora en trámite certificados académicos, consecutivamente Coordinación Producción Industrial/Ing Industrial con un 10,81% por queja contra docentes del programa académico, continua la oficina de relaciones interinstitucionales con 10,81% de quejas por demora en información sobre programa de jóvenes en acción, la Coordinación Operación Y Mantenimiento Electromecánico / Ing Electromecánica con 10,81% por queja contra docente del programa académico y finalmente entre el 5,41% y 2,70% de quejas las Coordinaciones de Contabilidad Financiera/Contaduría Pública, Agroindustrial, , Manejo De Recursos Ambientales/Ing Ambiental, Departamento De Ciencias Básicas, Coordinación Mercadeo/Marketing Y Negocios Internacionales (queja contra docentes del programa académico), Desarrollo De Sistemas Informáticos/ Ing De Sistemas (Demora en respuesta de solicitud de readmisión) y Campus Vélez ( demora en proceso de grado).

Estas quejas ingresaron en el canal de atención virtual mediante el chat institucional y vía mail al correo electrónico [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co).

### 12.1. DEPENDENCIAS O GRUPOS DE TRABAJO CON MAYOR NUMERO DE QUEJAS REITERATIVAS



DEPENDENCIA	ASUNTO QUEJA	NUMERO DE QUEJAS
<b>COORDINACION GESTION EMPRESARIAL/ADMINISTRACION DE EMPRESAS</b>	DEMORA EN RESPUESTA A LAS SOLICITUDES ACADEMICAS Y QUEJA CONTRA UN DOCENTE DEL PROGRAMA ACADEMICO	12
<b>ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL</b>	DEMORA EN TRAMITE CERTIFICADOS ACADEMICOS	4
<b>COORDINACION PRODUCCION INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL</b>	QUEJA CONTRA UN DOCENTE DEL PROGRAMA ACADEMICO	4
<b>O.R.I.</b>	DEMORA EN INFORMACION DE JOVENES EN ACCION	4
<b>COORDINACION OPERACION Y MANTENIMIENTO ELECTROMECHANICO / ING ELECTROMECHANICA</b>	QUEJA CONTRA UN DOCENTE DEL DEPARTAMENTO	4

Para este segundo trimestre de 2021, la Coordinación Gestión Empresarial/Administración de Empresas, el grupo de Admisiones Registro y Control y las Coordinaciones de Producción industrial/ Ing. Industrial, Operación y Mantenimiento Electromecánico / Ing Electromecánica junto con la Oficina de Relaciones Interinstitucionales obtuvieron el mayor número de quejas reiterativas, por quejas

contra docentes de cada uno de los programas académicos, demora en trámite certificados académicos y demora en respuesta a solicitudes académicas.

### **13. RECLAMOS**

Para el segundo trimestre de 2021, no se registraron reclamos.

### **14. SUGERENCIAS**

En este segundo trimestre de 2021, NO se registraron sugerencias de los ciudadanos, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

### **15. DENUNCIAS**

Para el segundo trimestre de 2021, no se presentaron denuncias, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

### **16. FELICITACIONES**

Para el segundo trimestre de 2021, se presentaron dos felicitaciones al personal de atención en el chat en línea por su oportuna respuesta y calidad de la información brindada a los usuarios.

### **17. BUZONES**

Para el segundo trimestre de 2021 NO se registraron PQRSDf en los buzones, dispuestos en la Institución.

### **18. PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE**

Para este segundo trimestre de 2021, 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 segundo trimestre de 2021, NO se registró negativa alguna al acceso de la información o negativa por inexistencia de la información.

### **20. RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO.**

El grupo de atención al Ciudadano con el fin de conocer la precepción del servicio brindado a los usuarios para el segundo trimestre del año 2021 ha dispuesto la encuesta de satisfacción del usuario Formato R-GA-35, la cual compartida al usuario por medio de formulario FORMS para su diligenciamiento de forma voluntaria.

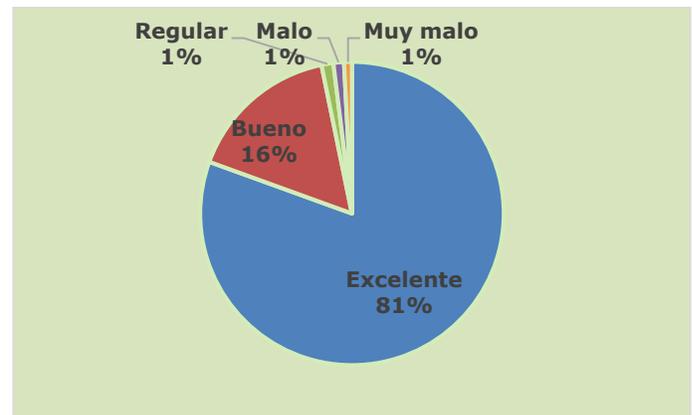
En total 714 usuarios diligenciaron la encuesta divididos de la siguiente manera:

POBLACION A LA QUE SE LE REALIZO LA ENCUESTA			
ESTUDIANTES	DOCENTES	FUNCIONARIOS	PUBLICO EN GENERAL
512	10	8	184

Obteniéndose los siguientes resultados:

Para la pregunta 1. ¿Los servicios prestados por el personal de las Unidades Tecnológicas de Santander fueron?; con un 81% de las respuestas califican como **Excelente** los servicios prestados por nuestro personal.

Excelente	575
Bueno	116
Regular	9
Malo	8
Muy malo	6



Para la pregunta 2. ¿La facilidad en el acceso a la información a través de las plataformas o canales virtuales, fue?; La facilidad al acceso a la información a través de nuestras plataformas o canales virtuales fue calificado por un 78% de los usuarios como **Excelente**.

Excelente	554
Bueno	132
Regular	20
Malo	3
Muy malo	5



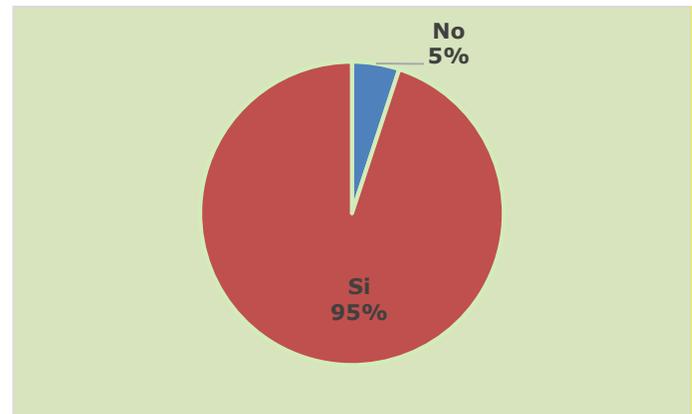
Para la pregunta 3. ¿Considera que el tiempo de espera para la atención a su solicitud fue?; En un 98% de los usuarios consideraron que el tiempo de espera fue **Oportuno** para dar solución a su petición o inquietud.

Excesivo	16
Oportuno	698



Para la pregunta 4. ¿La información suministrada por nuestro funcionario fue clara y despejó sus inquietudes?; El 95% de los usuarios considera que la información suministrada fue clara y despejó sus inquietudes.

No	36
Si	678



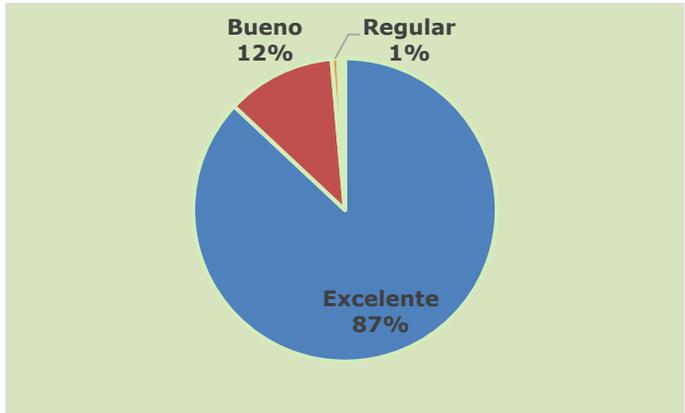
Para la pregunta 5. ¿Cómo califica la atención recibida por parte del funcionario?; los usuarios calificaron en 83% que la atención prestada por nuestros funcionarios fue **Excelente**.

Excelente	593
Bueno	104
Regular	9
Malo	2
Muy malo	6



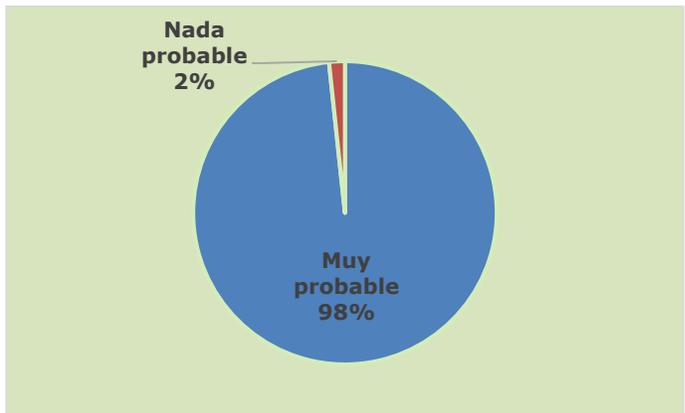
Para la pregunta 6. ¿Cómo califica el grado de cordialidad y respeto con que fue atendido?; 621 usuarios calificaron que el grado de cordialidad y respeto por parte de nuestros funcionarios fue **Excelente** para lograr un 87% de aceptación en el servicio.

Excelente	621
Bueno	83
Regular	5
Malo	2
Muy malo	3



Para la pregunta 7. Recomendaría a un familiar o amigo los servicios que ofrece las Unidades Tecnológicas de Santander. El 98% de los usuarios **si recomendaría** a las Unidades Tecnológicas de Santander en sus círculos sociales.

Muy probable	702
Nada probable	12



## 21. RECOMENDACIONES

Sensibilizar a las Coordinaciones académicas, respecto a la importancia legal y administrativa, de emitir respuesta oportuna a los usuarios, ya que, no obstante, hubo una reducción bastante significativa de quejas por demora en trámites internos de las Coordinaciones de Programa, aún existe inconformismo por el retraso en el trámite de las diversas solicitudes que realizan los estudiantes.

Elaboró:

**SANDRA MILENA FERNANDEZ GOMEZ**  
**Profesional Universitario**  
**Grupo de Atención al Ciudadano**