



**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**  
**Cuarto Informe Trimestre de 2021**  
**Grupo de Atención al Ciudadano**  
**DICIEMBRE 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.....	12
8.2.	MODALIDAD DE PETICION POR CHAT INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO, CORREO CHAT Y ATENCION TELEFONICA .....	12
9.	TIPOLOGIA DE LAS PQRSD .....	14
9.1.	TIPOLOGIA DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO .....	15
9.2.	TIPOLOGIA DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL CHAT INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO, CORREO CHAT Y ATENCION TELEFONICA .....	17
10.	REGISTRO DE ATENCION EFECTIVA .....	19
11.	REGISTRO DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS .....	20
11.1.	PQRSDf REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT INSTITUCIONAL.....	20
11.2.	PQRSDf REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CORREO INSTITUCIONAL.....	20
12.	QUEJAS .....	22
12.1.	DEPENDENCIAS O GRUPOS DE TRABAJO CON MAYOR NUMERO DE QUEJAS REITERATIVAS.....	23
13.	RECLAMOS.....	24
14.	SUGERENCIAS.....	24
15.	DENUNCIAS .....	25
16.	FELICITACIONES .....	25
17.	BUZONES .....	25
18.	PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE .....	25
19.	RESPUESTA NEGATIVA AL ACCESO A LA INFORMACION .....	25
20.	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO. ....	25
21.	Generación de alertas tempranas para la Gestión de las PQRSD.....	28
22.	RECOMENDACIONES. ....	29

## **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 cuarto 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 octubre al 15 de diciembre 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 -	Lunes a Viernes 7:30 am a 12 m 2:00pm a 6:00pm

	Colombia. Grupo de Atención al Ciudadano, cuarto piso del edificio B.	
--	---	--

### 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, cuarto 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	Lunes a Viernes 7:30 am a 12 m

	Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga	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.

<b>Correo Electrónico</b> <a href="mailto:peticiones@correo.uts.edu.co">peticiones@correo.uts.edu.co</a>	Se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
<b>Chat en línea</b>	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
<b>Formulario Electrónico PQRSDYF</b>	Se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.

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.

Posteriormente, mediante la Resolución No. 02-473 del 4 de agosto de 2021 se estableció en su artículo segundo reabrir, parcialmente, la institución permitiendo el desarrollo de las actividades académicas y administrativas, de acuerdo con los

lineamientos definidos en las normas y directrices gubernamental, lo que generó que el Grupo de Atención al Ciudadano reactivara el canal presencial para los usuarios.

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 cuarto trimestre de 2021, las Unidades Tecnológicas de Santander recibió un total de 4056 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 telefónica

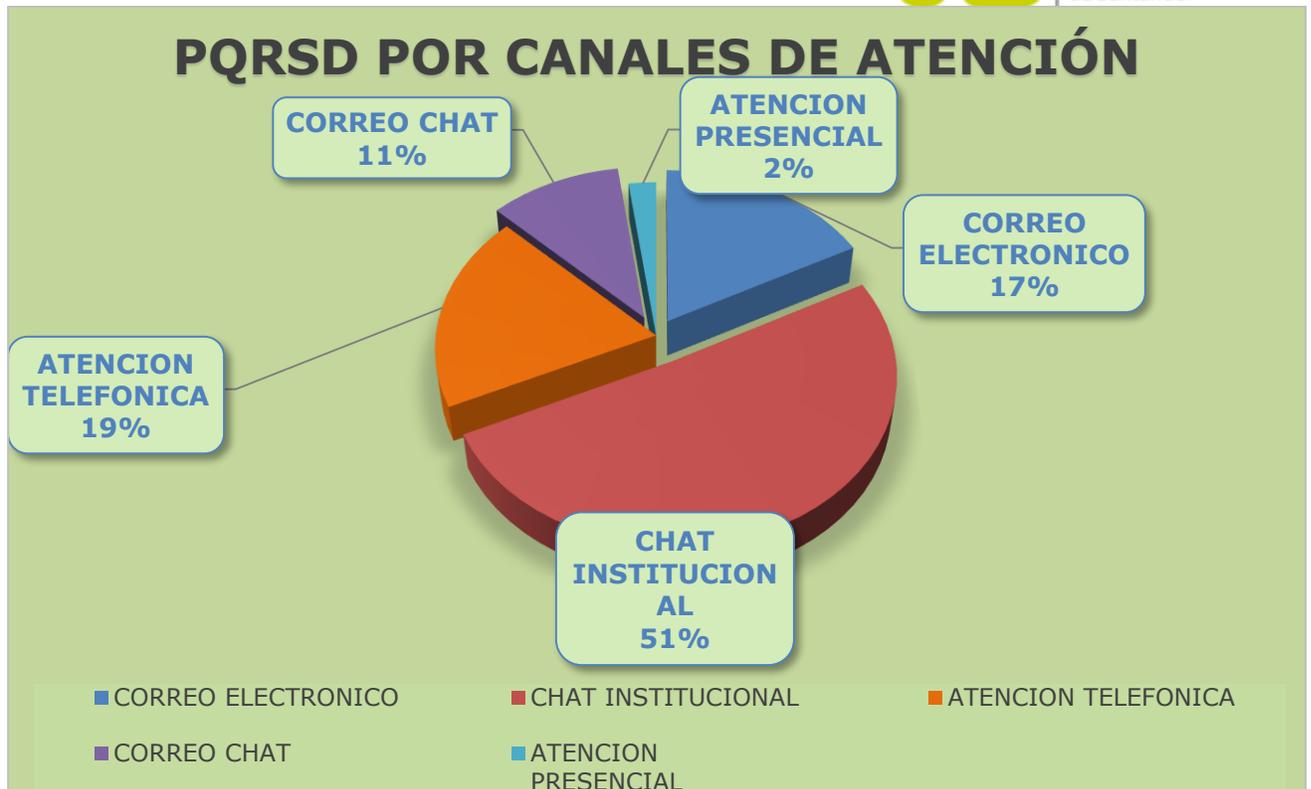
- ✓ Atención presencial
- ✓ Buzones de sugerencia

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 y el Formato F-GA-52 Registro de solicitudes y consultas en el que se documenta la atención en el chat en línea, telefónica, presencial.

## **7. PQRSDF 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 y a partir del 4 de agosto de 2021 con fundamento en lo dispuesto en la Resolución No. 02-473 se reactivó la atención presencial, disponiéndose de los diferentes canales de atención que se muestran a continuación:



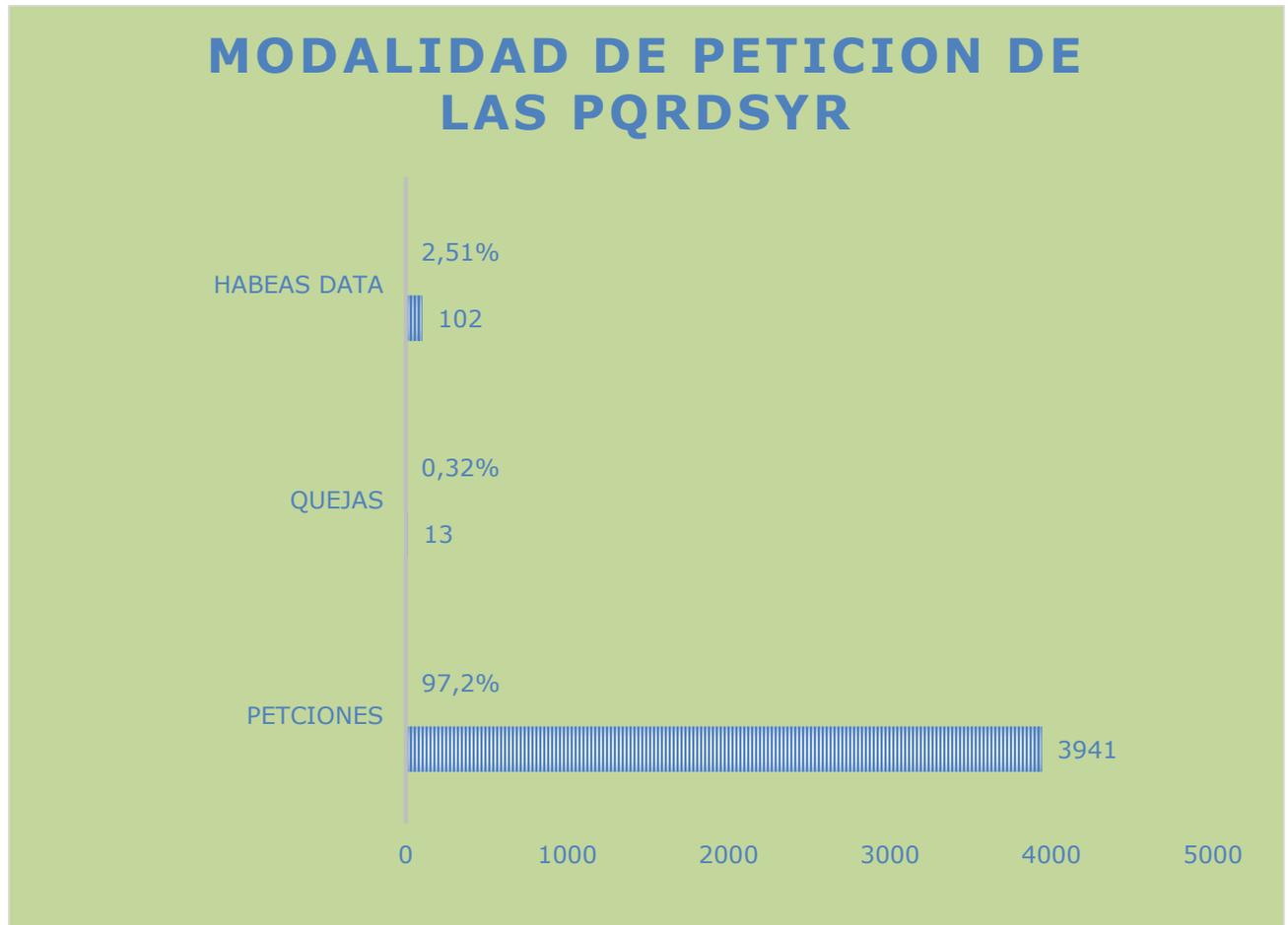
CONSOLIDAD O TOTAL TRIMESTRAL	CORREO ELECTRONIC O	CHAT INSTITUCIONA L	ATENCIÓN TELEFONIC A	CORRE O CHAT	ATENCIÓN PRESENCIA L	TOTAL
Octubre, Noviembre y Diciembre de 2021	701	2063	775	429	88	4056

Como puede observarse se destaca el Canal de Chat en línea con un 51% de atención efectiva, seguido por la atención telefónica con un 19% a continuación, correo electrónico [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co) con un 17%, correo del Chat en línea con un 11%, finalmente la atención presencial con 2% lo que nos genera un 100% de atención de los canales en el modo virtual y/o remoto con alternancia en la presencialidad.

### 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 cuarto trimestre de 2021 en las UTS.

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



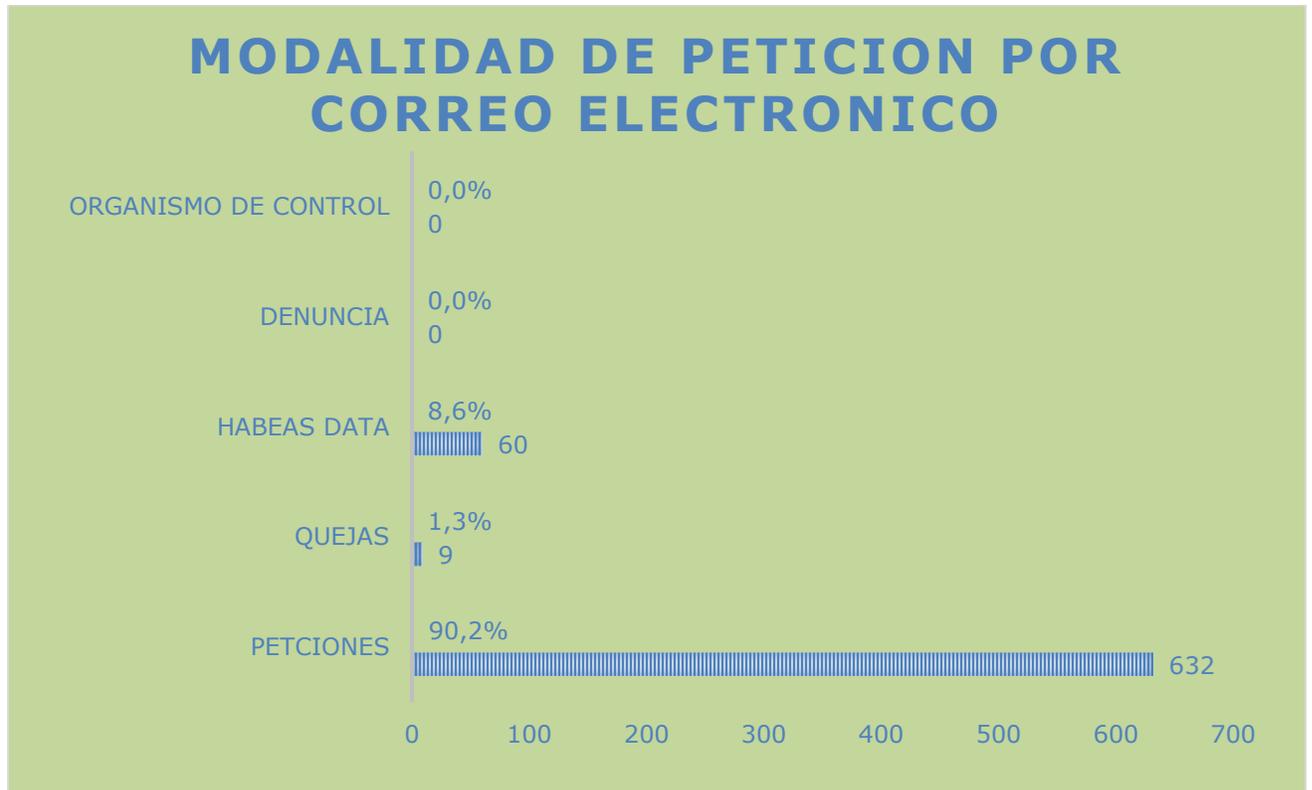
PETICIONES	QUEJAS	HABEAS DATA	DENUNCIA	RECLAMO	ORGANISMO DE CONTROL	FELICITACIONES	TOTAL
3941	13	102	0	0	0	0	4056
97,2%	0,32%	2,51%	0,0%	0%	0,0%	0,00%	100%

Para este cuarto trimestre de 2021 podemos apreciar que, en la totalidad de los canales de atención al ciudadano, se recibieron en total: 4.056 PQRDSyF de las cuales el 97.2% fueron peticiones en general, 0.32% quejas y 2,51% reclamo de habeas data.

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.

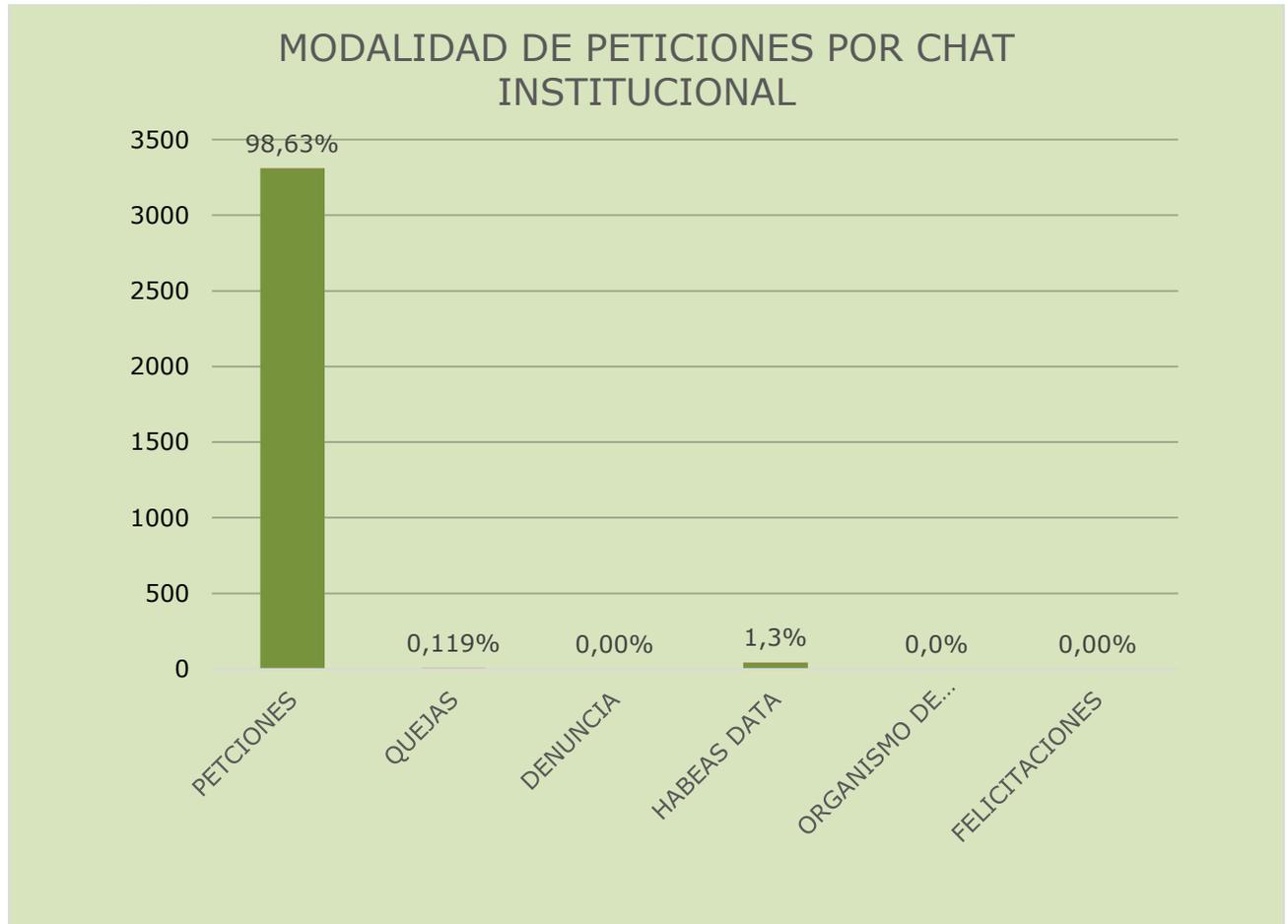


PETCIONES	QUEJAS	HABEAS DATA	DENUNCIA	RECLAMO	ORGANISMO DE CONTROL	FELICITACIONES
632	9	60	0	0	0	0

Para este cuarto trimestre de 2021 podemos apreciar que en el correo institucional de atención al ciudadano en total se recibieron 701 PQRDSyF de las cuales el 90.2% fueron peticiones en general, 1.3% quejas, 8.6% solicitudes con referencia de habeas data, donde se evidencia que no se presentaron denuncias, ni solicitudes de organismos de control.

### 8.2. MODALIDAD DE PETICION POR CHAT INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO, CORREO CHAT Y ATENCION TELEFONICA

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 y agentes presenciales, el cual alcanzó una participación del 78.7% de atención efectiva en relación a todos los canales de atención ciudadana dispuestos por las UTS. Así mismo se tiene dispuesto para los usuarios el correo chat y la atención telefónica para afianzar la comunicación con los ciudadanos.



PETICIONES	QUEJAS	HABEAS DATA	DENUNCIA	RECLAMO	ORGANISMO DE CONTROL	FELICITACIONES
3309	4	42	0	0	0	0

En el cuarto trimestre de 2021, los ciudadanos, usuarios y/ o grupos de interés en el Chat en línea institucional y ventanillas de atención se realizaron solicitudes de información respecto de temas académicos, administrativo e institucionales, en un 98,63% y el 0,119% hacen relación a 4 quejas y 1,3% que equivalen a 42 solicitudes referentes a habeas data.

## 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 cuarto trimestre de 2021, estableciéndose la tipología de la siguiente forma:

<b>TIPIFICACION PQRDSyF</b>
Actualización Datos Historia Académica (Reclamo HD)
Becas
Cambio De Jornada
Cancelación Materias
Cancelación Semestre
Certificado Laboral
Certificados Académicos
Consulta Habeas Data
Convenio Practicas
Correo Institucional
Curso Vacacional-Intersemestral
Derechos De Grado
Devolución Matricula
Diploma De Grado
Evaluación Docente
Generación E
Información Programas Académicos
Jóvenes En Acción
Movilidad Académica
Otros Temas
Plataforma Teams
Proceso De Grado
Proceso De Inscripción
Proyecto De Grado
Queja Contra Docente
Readmisión Carrera
Transferencia Externa
Transferencia Interna
Usuario Y Contraseña Academusotf
Validación De Estudios (Consulta HD)
Validación Títulos Académicos (Consulta HD)

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 701 PQRDSyF, evidenciándose que la información que más solicitaron los usuarios y/o grupos de interés fue consulta y/o cambio de usuario y contraseña en academusotf, problemas con respecto a la matrícula académica (cambio de horarios, grupo y solicitud de inclusión de materias), información referente a solicitud de certificados académicos, 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...), solicitudes de creación y/o cambio de contraseña en el correo institucional, jóvenes en acción, devoluciones de procesos financieros, convenio para solicitar practicantes, actualización de documentos de la historia académica, acceso a la plataforma de Teams, información del proceso de cancelación de semestre, entre otros temas.

## TIPOLOGIA DE LAS PQRSD CORREO ELECTRONICO



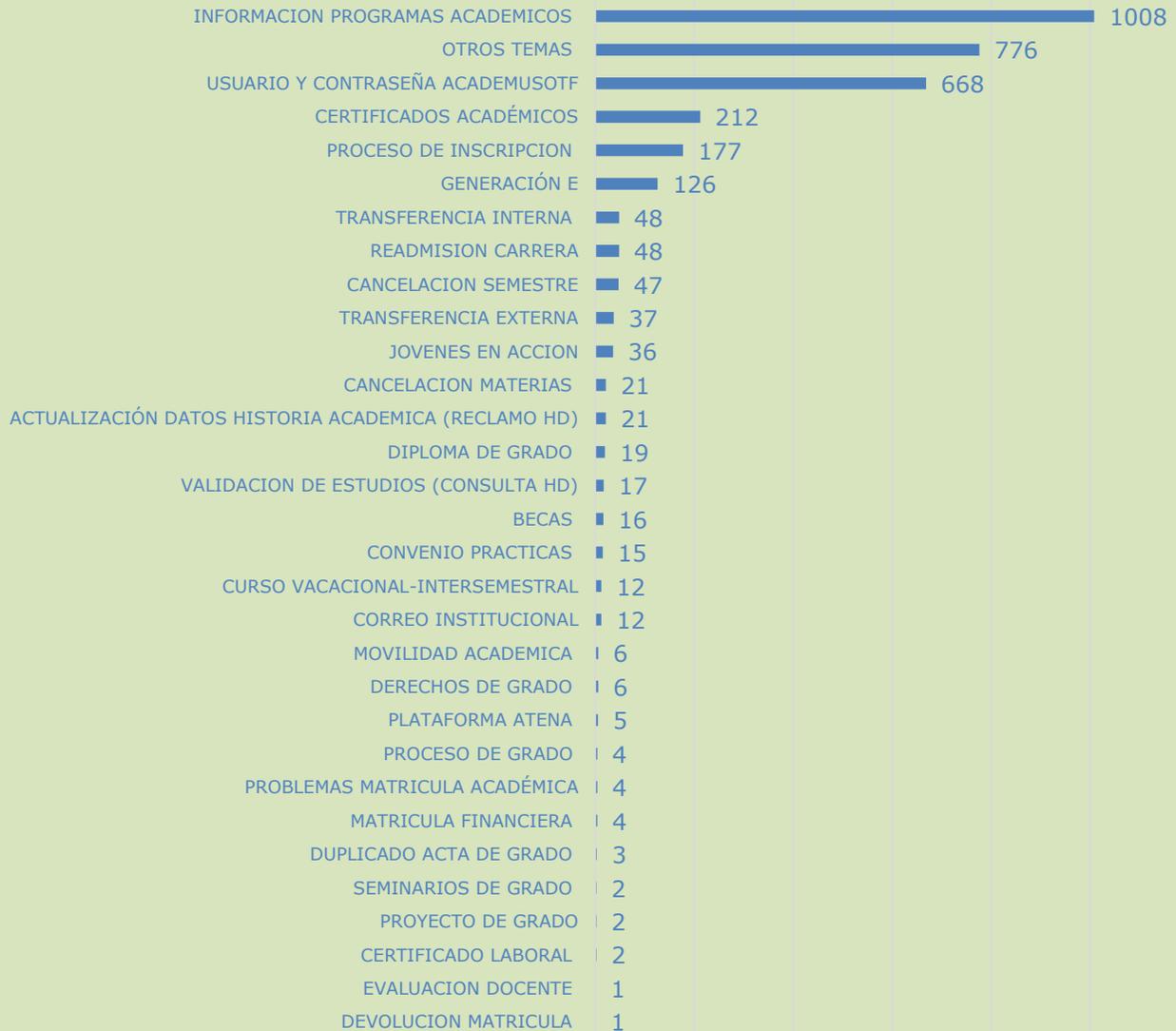
Usuario Y Contraseña	Otros Temas	Certificados Académicos	Jóvenes En Acción	Validación Títulos Académicos	Transferencia Interna
208 29,67%	119 16,98%	57 8,13%	38 5,42%	32 4,56%	25 3,57%
Información Programas Académicos	Cancelación Semestre	Proceso Inscripción	Generación E	Actualización Datos Historia Académica (Reclamo HD)	Convenio Practicas
24 3,42%	22 3,14%	20 2,85%	20 2,85%	18 2,57%	15 2,14%

Los valores analizados en la tabla nos muestran, que el mayor porcentaje de PQRSD son las peticiones consulta y/o cambio de usuario y contraseña en academusotf con 29.67%, 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...) 16.98%, certificados académicos con un 8.13%, solicitud de información de programas como jóvenes en acción con un 5.42%, consulta y validación de títulos académicos con un 4.56%, información sobre procesos de transferencia interna con 3.57%, solicitudes de información de los programas académicos ofertados con 3.42%, proceso de cancelación de semestre con 3.14% y un restante del 15.68% para restante de las tipificaciones.

## **9.2. TIPOLOGIA DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL CHAT INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO, CORREO CHAT Y ATENCION TELEFONICA**

En el chat en línea institucional de peticiones se evidencio que la información que más solicitaron los usuarios y/o grupos de interés fue solicitudes de consulta y/o cambio de contraseña de Academusotf, actualización de datos en la historia académica, seguidamente, información sobre procesos inscripción, creación y cambio de contraseña para el correo electrónico institucional, procesos de grado, entre otros temas.

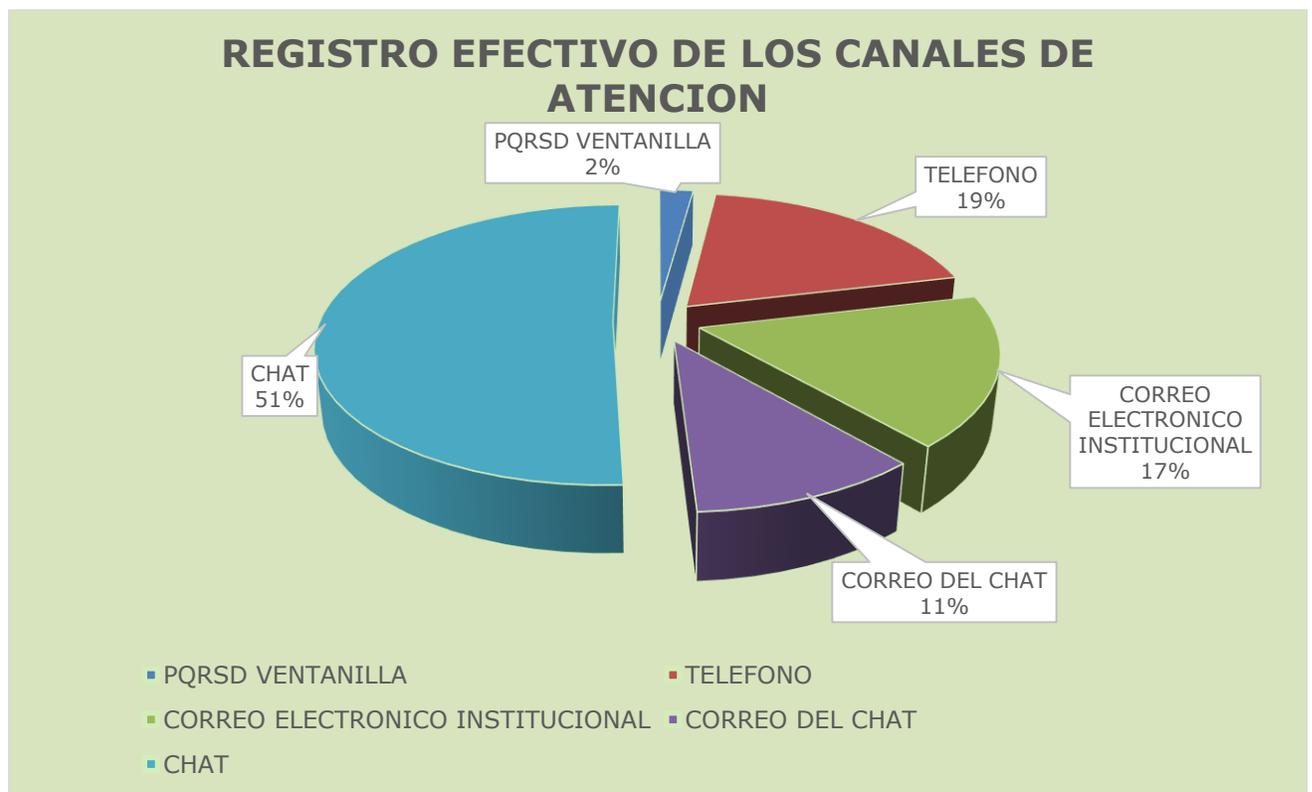
# TIPOLOGIA PQRDSYF POR CHAT INSTITUCIONAL



Información Programas	Otros Temas	Usuario Y Contraseña	Certificados Académicos
1008 30,04%	776 23,12%	668 19,9%	212 6,32%
Proceso de Inscripción	Generación E	Transferencia Externa	Readmisión Carrera
177 5,27%	126 3,75%	48 1,43%	48 1,43%

En el chat en línea observamos que el mayor porcentaje de PQRSD es la información de programas académicos con un 30,04%, información de otros temas (tales como cronogramas académicos, servicios de bienestar institucional, valores pecuniarios, cursos de idiomas, información sobre procesos académico como habilitaciones, supletorios...) con 23.12%, consulta de usuario y contraseña academusotf con 19.9%, certificados académicos 6.32%, procesos de inscripción con 5.27%, programas de generación E con 3.75% y con un porcentaje del 11.6% los restantes temas.

### 10. REGISTRO DE ATENCION EFECTIVA



REGISTRO	BUZÓN	PQRSD VENTANILLA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	CORREO DEL CHAT	CHAT	TOTAL
CANTIDAD	0	88	775	701	429	2063	4056
% PARTICIPACIÓN	0,0%	2,2%	19,1%	17,3%	10,6%	50,9%	100,0%
<b>PRESENCIAL</b>			<b>VIRTUAL</b>				
21,3%			78,7%				

Para el cuarto 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 y presencialidad 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 RESPONSABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
COORDINACION CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA	1	0,0%
COORDINACION GESTION EMPRESARIAL/ADMINISTRACION DE EMPRESAS	1	0,0%
COORDINACION TECNOLOGIA ELECTRONICA/ ING ELECTRONICA	1	0,0%
COORDINACION OPERACION Y MATENIMIENTO ELECTROMECANICO / ING ELECTROMECANICA	2	0,1%
RECTORIA	3	0,1%
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	0,1%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	8	0,2%
RECURSOS INFORMATICOS	17	0,5%
REGIONAL BARRANCABERMEJA	21	0,6%
O.R.I.	126	3,8%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	544	16,2%
ATENCION AL CIUDADANO	2628	78,3%
<b>Total</b>	<b>3355</b>	<b>100,0%</b>

78,3%

Para la fecha de elaboración del informe de PQRSDF del cuarto trimestre de 2021, se registraron un total de 3355 PQRSDF, direccionadas a 12 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

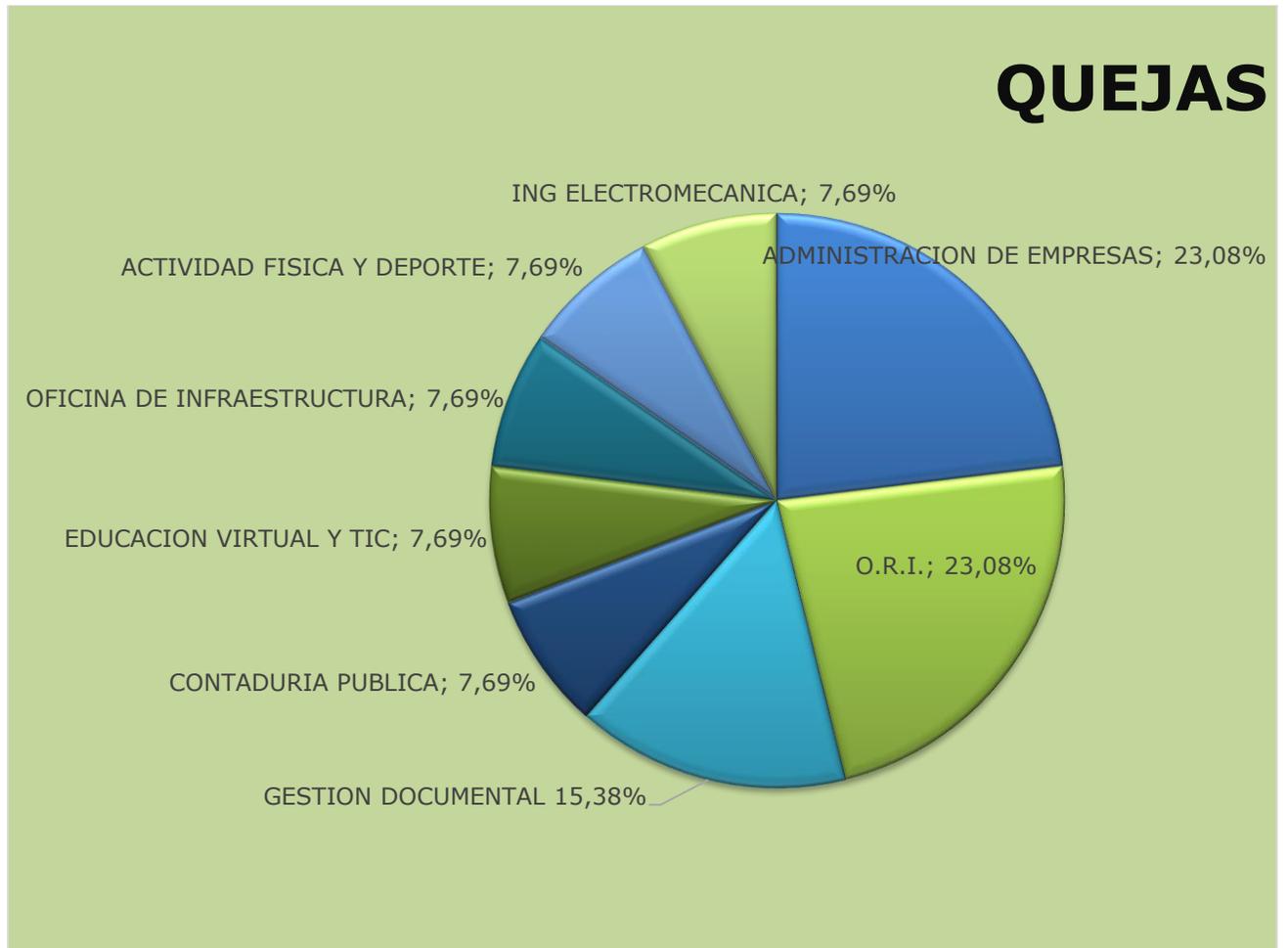
PQRSDF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CORREO INSTITUCIONAL		
DEPENDENCIA RESPONSABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES	1	0,1%

GESTION DE SISTEMA DE TELECOMUNICACIONES/ING TELECOMUNICACIONES	1	0,1%
OFICINA DE CONTABILIDAD	1	0,1%
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	1	0,1%
RECURSOS DE INFORMACION PARA LA ENSEANZA Y EL APRENDIZAJE	1	0,1%
RECURSOS FISICOS	1	0,1%
REGIONAL PIEDECUESTA	1	0,1%
AGROINDUSTRIAL	2	0,3%
BANCA Y FINANZAS	2	0,3%
COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	2	0,3%
DIRECION DE INVESTIGACION Y EXTENSION	2	0,3%
DISEÑO DE MODAS	2	0,3%
REGIONAL BARRANCABERMEJA	2	0,3%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	3	0,4%
ELECTRICIDAD INDUSTRIAL/ING ELECTRICA	3	0,4%
MANEJO DE RECURSOS AMBIENTALES/ING AMBIENTAL	3	0,4%
OFICINA DE DESARROLLO ACADEMICO	3	0,4%
OFICINA JURIDICA	3	0,4%
RECURSOS INFORMATICOS	3	0,4%
MERCADEO/MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES	4	0,6%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	5	0,7%
EDUCACION VIRTUAL Y TIC	5	0,7%
INDUSTRIAL/ING INDUSTRIAL / TECN. PETROLEOS	5	0,7%
RECTORIA	5	0,7%
DEPORTIVA/CULTURA FISICA Y DEPORTE	6	0,9%
OPERACION Y MATENIMIENTO ELECTROMECHANICO / ING ELECTROMECHANICA	7	1,0%
TECNOLOGIA ELECTRONICA/ ING ELECTRONICA	8	1,1%
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	11	1,6%
CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA	12	1,7%
GESTION EMPRESARIAL/ADMINISTRACION DE EMPRESAS	18	2,6%
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	28	4,0%
SECRETARIA GENERAL	41	5,8%
O.R.I.	51	7,3%
ATENCION AL CIUDADANO	458	65,3%
<b>Total</b>	<b>701</b>	<b>100,0%</b>

Para la fecha de elaboración del informe de PQRSDyF del cuarto trimestre de 2021, se registraron un total de 701 PQRSDyF en el correo institucional [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co), direccionadas a 34 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**

**QUEJAS**



DEPENDENCIA	ASUNTO QUEJA	NUMERO DE QUEJAS	PORCENTAJE
COORDINACION GESTION EMPRESARIAL/ADMINISTRACION DE EMPRESAS	DEMORA EN RESPUESTA A LAS SOLICITUDES ACADEMICAS, PROCESOS DE GRADO Y QUEJA CONTRA UNDOCENTE DEL PROGRAMA ACADEMICO	3	23,08%
O.R.I.	DEMORA EN INFORMACION DE JOVENES EN ACCION, INFORMACION DE LOS CONVENIOS PARA LOS PRACTICANTES	3	23,08%
GESTION DOCUMENTAL	DEMORA EN RESPUESTA A TRAMITES DE CERTIFICADOS LABORALES	2	15,38%

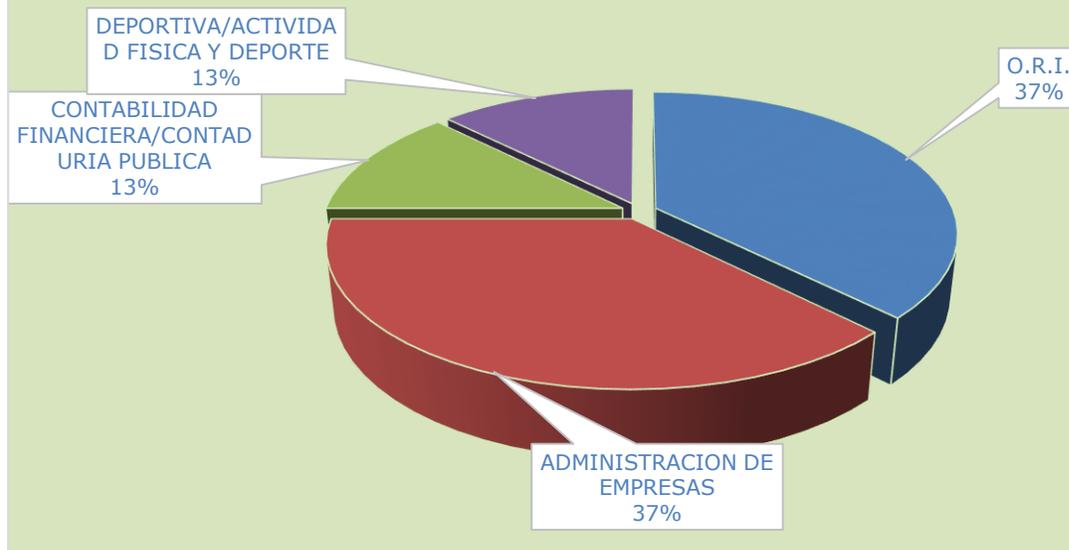
COORDINACION CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA	PROCESOS DE GRADO, PROBLEMAS CON MATRICULA ACADEMICA	1	7,69%
EDUCACION VIRTUAL Y TIC	DEMORA EN RESPUESTA A LAS SOLICITUDES ACADEMICAS	1	7,69%
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	POR DEMORA EN RESPUESTA A SOLICITUDES	1	7,69%
COORDINACION DEPORTIVA/ACTIVIDAD FISICA Y DEPORTE	DEMORA EN RESPUESTA A LAS SOLICITUDES ACADEMICAS	1	7,69%
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	<b>100%</b>

Para este cuarto trimestre de 2021, el mayor número de quejas presentadas concurrió en la Oficina de Relaciones Interinstitucionales 23,08% junto con la coordinación de administración de empresas demora en respuesta a las solicitudes académicas, procesos de grado y queja contra un docente del programa académico 23,08%, seguido el grupo de gestión documental se radicaron dos queja por la demora del trámite de certificaciones laborales con 15,38%, consecutivamente Coordinación Contaduría Pública con un 7,69% procesos de grado, problemas con matrícula académica, continua la Coordinación Deportiva/Actividad Física y Deporte con 7,69% de quejas por demora en respuesta a las solicitudes académicos por último la oficina de infraestructura la Coordinación Producción Industrial/Ing. Industrial demora en respuesta a las solicitudes académicas.

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**

## QUEJAS REITERATIVAS



DEPENDENCIA	ASUNTO QUEJA	NUMERO DE QUEJAS
O.R.I.	DEMORA EN INFORMACION DE JOVENES EN ACCION, INFORMACION DE LOS CONVENIOS PARA LOS PRACTICANTES	3
COORDINACION GESTION EMPRESARIAL/ADMINISTRACION DE EMPRESAS	DEMORA EN RESPUESTA A LAS SOLICITUDES ACADEMICAS Y QUEJA CONTRA UNDOCENTE DEL PROGRAMA ACADEMICO	3
COORDINACION CONTABILIDAD FINANCIERA/CONTADURIA PUBLICA	PROCESOS DE GRADO, PROBLEMAS CON MATRICULA ACADEMICA	1
COORDINACION DEPORTIVA/ACTIVIDAD FISICA Y DEPORTE	DEMORA EN RESPUESTA A LAS SOLICITUDES ACADEMICAS	1

Para este cuarto trimestre de 2021, la Oficina de Relaciones Interinstitucionales, y las Coordinaciones Administración de Empresas, Contaduría Pública y Tecnología Deportiva/Actividad Física obtuvieron el mayor número de quejas reiterativas, por quejas en información de jóvenes en acción y demora en respuesta a solicitudes académicas.

### 13. RECLAMOS

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

### 14. SUGERENCIAS

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

**15. DENUNCIAS**

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

**16. FELICITACIONES**

Para el cuarto trimestre de 2021, no se presentaron felicitaciones.

**17. BUZONES**

Para el cuarto 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 cuarto 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 cuarto 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 cuarto 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.

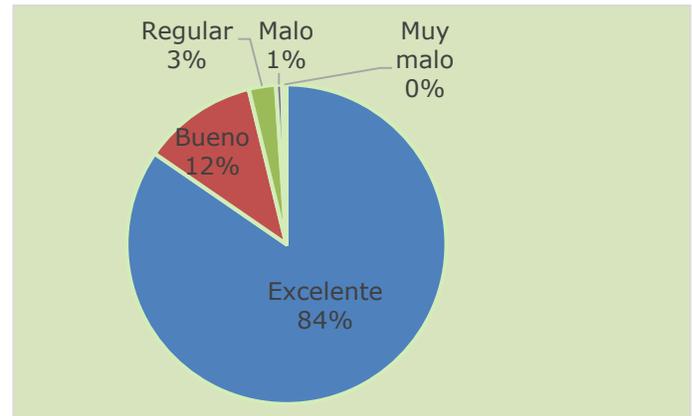
En total 474 usuarios diligenciaron la encuesta divididos de la siguiente manera:

POBLACION A LA QUE SE LE REALIZO LA ENCUESTA			
ESTUDIANTES	DOCENTES	FUNCIONARIOS	PUBLICO EN GENERAL
379	3	2	90

Obteniéndose los siguientes resultados:

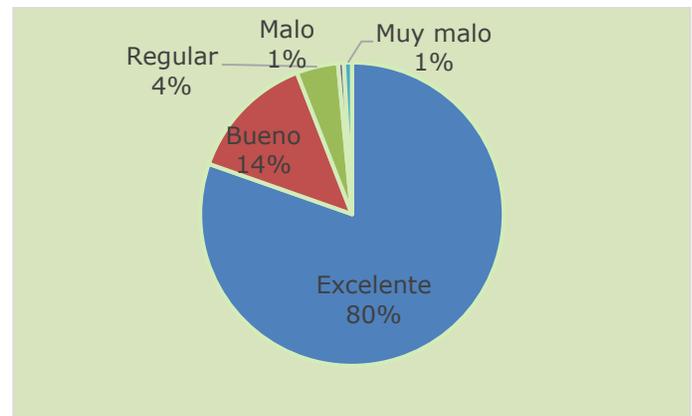
Para la pregunta 1. ¿Los servicios prestados por el personal de las Unidades Tecnológicas de Santander fueron?; con un 84% de las respuestas califican como **Excelente** los servicios prestados por nuestro personal.

Excelente	401
Bueno	55
Regular	13
Malo	3
Muy malo	2



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 80% de los usuarios como **Excelente**.

Excelente	381
Bueno	65
Regular	21
Malo	3
Muy malo	4



Para la pregunta 3. ¿Considera que el tiempo de espera para la atención a su solicitud fue?; En un 93% de los usuarios consideraron que el tiempo de espera fue **Oportuno** para dar solución a su petición o inquietud.

Excesivo	34
Oportuno	440



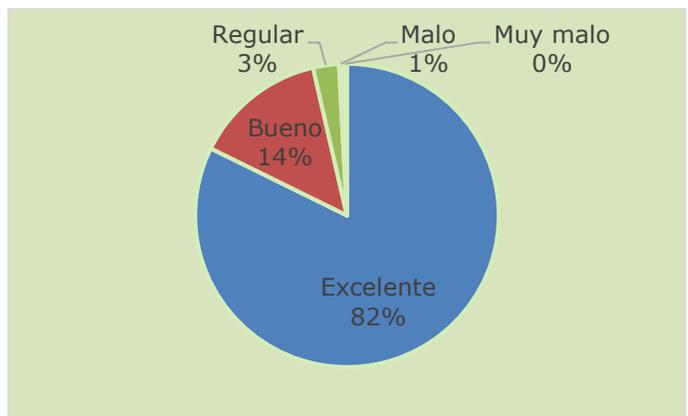
Para la pregunta 4. ¿La información suministrada por nuestro funcionario fue clara y despejó sus inquietudes?; El 95% de los usuarios considera que la información suministrada fue clara y despejó sus inquietudes.

No	25
Si	449



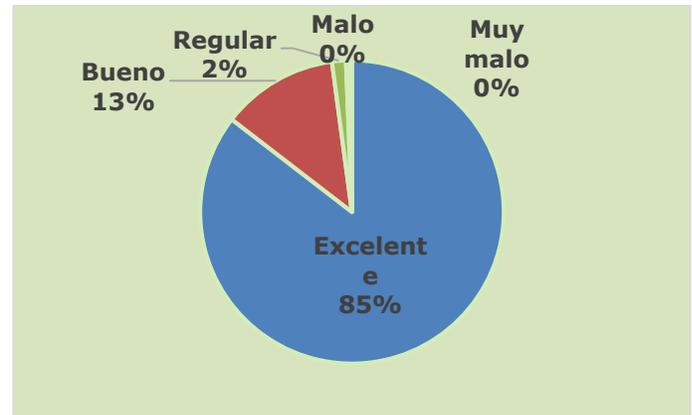
Para la pregunta 5. ¿Cómo califica la atención recibida por parte del funcionario?; los usuarios calificaron en 82% que la atención prestada por nuestros funcionarios fue **Excelente**.

Excelente	390
Bueno	67
Regular	13
Malo	2
Muy malo	2



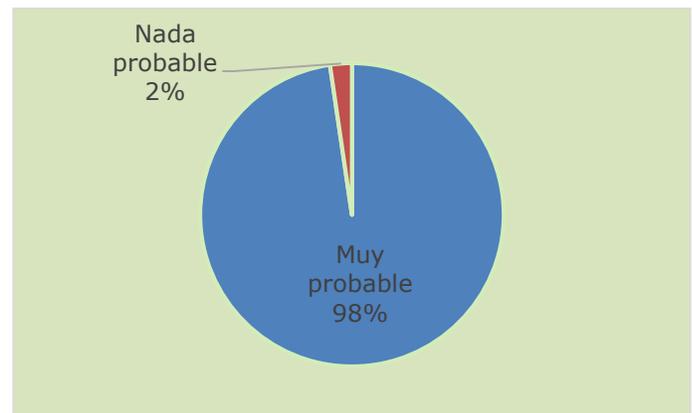
Para la pregunta 6. ¿Cómo califica el grado de cordialidad y respeto con que fue atendido?; 621 usuarios calificaron que el grado de cordialidad y respeto por parte de nuestros funcionarios fue **Excelente** para lograr un 85% de aceptación en el servicio.

Excelente	405
Bueno	59
Regular	7
Malo	1
Muy malo	2



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	463
Nada probable	11

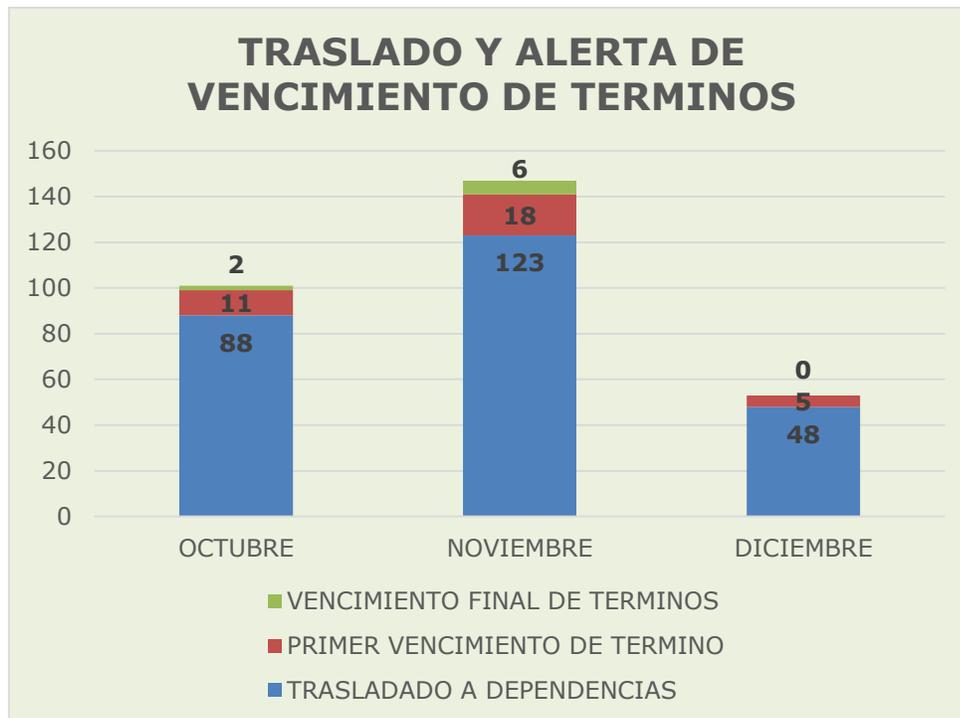


## 21. Generación de alertas tempranas para la Gestión de las PQRSD

Para el seguimiento y control de términos a las peticiones ciudadanas que se radican en las Unidades Tecnológicas de Santander en el correo [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co), se generan alertas de forma manual enviándose un correo electrónico a las diferentes dependencia y grupos de trabajo para recordar los términos de vencimiento de respuesta de acuerdo con el plazo de la modalidad tipificada de PQRSD. >En primera instancia se envía una alerta de AVISO DE VENCIMIENTO INTERNO de términos donde se informa el vencimiento inicial y final de la PQRSDSYF. Si enviado el primer aviso no se recibe respuesta oportuna de la petición se envía un AVISO FINAL de vencimiento de términos indicado la última fecha disponible para dar respuesta dentro de los términos de ley.

En el trimestre se desplegaron cerca de 95 avisos de vencimiento interno de términos mediante alertas manuales, siendo el mes de noviembre, mayor número (18) de

mensajes de alerta desplegados. Así mismo en el cuarto trimestre se desplegaron 8 avisos finales de vencimiento de términos a las dependencias que no generaron respuesta dentro del término del primer aviso, siendo el mes de noviembre con el mayor número de alertas con 6 de estas.



	TRASLADADO A DEPENDENCIAS	PRIMER VENCIMIENTO DE TERMINO	VENCIMIENTO FINAL DE TERMINOS
OCTUBRE	88	11	2
NOVIEMBRE	123	18	6
DICIEMBRE	48	5	0
TOTAL	259	34	8

Finalmente, el grupo de atención al ciudadano una vez observa que no obstante de haberse enviados los dos avisos antes mencionados a la oficina responsable de la respuesta de PQRDSSYF, no se genera una respuesta efectiva, se realiza el reporte de esta situación a la Secretaria General quien a su vez requiere a la oficina responsable.

En el cuarto trimestre de 2021 no se generaron reportes de PQRDSYF sin respuesta.

## 22. RECOMENDACIONES.

- Continuar con la concientización a las oficinas sobre las cuales se generó reporte de PQRDSyF sin respuesta, sobre la importancia de emitir respuesta dentro de los términos de ley a las peticiones, así como las implicaciones disciplinarias que conlleva.
- Se observa que hubo disminución del 27,3% de las quejas de los usuarios en cuanto al trámite de las PQRDSyF presentadas en los diferentes canales de atención, no obstante, lo anterior para este cuarto trimestre de 2021, la Oficina de Relaciones Interinstitucionales y la Coordinación de Administración de Empresas encabezaron al igual que el trimestre anterior la lista del mayor número de quejas a los usuarios.

Elaboró:



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