

UNIVERSITARIA TECNOLOGICA DE SANTANDER
Tercer Informe Trimestral de 2026
Grupo de Atención al Ciudadano
OCTUBRE 2026

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN3
2. OBJETIVO GENERAL4
3. ALCANCE DEL INFORME4
4. RESPONSABILIDAD4
5. GLOSARIO4
6. CANALES DE COMUNICACIÓN5
7. ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES7
8. PQRDSyF POR CANALES DE ATENCIÓN8
9. MODALIDAD DE PETICION DE LAS PQRDSyF.9

9.1. MODALIDAD DE PETICION POR CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF9

9.2. MODALIDAD DE PETICION POR CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, ATENCION PRESENCIAL Y TELEFONICA10

10. TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF11

10.1. TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSYF.11

10.2. TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, ATENCION TELEFONICA Y PRESENCIAL13

11. REGISTRO DE ATENCION EFECTIVA14

12. REGISTRO DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS15

12.1 PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CORREO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSYF.15

12.2. PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, ATENCION PRESENCIAL Y TELEFONICA16

13. QUEJAS18
13.1. DEPENDENCIAS O GRUPOS DE TRABAJO CON MAYOR NUMERO DE QUEJAS REITERATIVAS18

14. RECLAMOS18
15. SUGERENCIAS18
16. DENUNCIAS18
17. FELICITACIONES18
18. PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE18
19. RESPUESTA NEGATIVA AL ACCESO A LA INFORMACION18
20. RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO.19
21. GENERACIÓN DE ALERTAS TEMPRANAS PARA LA GESTIÓN DE LAS PQRDSYF.21
22. CONCLUSIONES.22

1. INTRODUCCIÓN

La Institución Universitaria Tecnológica de Santander – UTS pone a disposición de los grupos de interés y la ciudadanía el informe consolidado relativo a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones (PQRDSyF) en materia de atención al ciudadano. Dicha herramienta documental posibilita la administración, seguimiento y respuesta oportuna de las solicitudes formuladas ante esta Institución de Educación Superior, a través de los canales oficiales de comunicación habilitados para este propósito. Asimismo, se garantiza un mecanismo efectivo y formal de interacción con los ciudadanos, asegurando cobertura nacional y facilitando el acceso a la información y servicios institucionales.

En atención a lo dispuesto en la Resolución No. 02-476 del 1 de junio de 2017, "Por la cual se conforman grupos internos de trabajo y se asignan funciones a las oficinas de las Unidades Tecnológica de Santander", se asigna al Grupo de Atención al Ciudadano, adscrito a la Secretaría General, la competencia exclusiva para la atención, orientación, asesoría y apoyo a los usuarios que soliciten información, documentación o presenten denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones.

Con base en las funciones delegadas por la mencionada resolución, el Grupo de Atención al Ciudadano es responsable del control, seguimiento y monitoreo sistemático de los procesos asociados a las PQRDSyF, así como de la elaboración, consolidación y presentación periódica de informes estadísticos que reflejan el estado y evolución de las solicitudes atendidas y gestionadas.

El presente informe tiene por objeto presentar de manera técnica y analítica los indicadores y datos más relevantes asociados a las PQRDSyF recepcionadas durante el tercer trimestre del año 2026 en la Institución Universitaria Tecnológica de Santander – UTS. Los datos contenidos en este documento corresponden a información oficial, generada y procesada a partir de las PQRDSyF gestionadas mediante los canales institucionales autorizados para su recepción, radicación y seguimiento.

2. OBJETIVO GENERAL

Para la Institución Universitaria Tecnológica de Santander – UTS es fundamental mantener informada a la comunidad educativa, los grupos de interés y a la ciudadanía en general sobre los trámites relacionados con la atención de PQRDSyF. Con este propósito, se presentan las estadísticas y procesos gestionados por el Grupo de Atención al Ciudadano a través del siguiente informe, cuyo objetivo es el siguiente:

Gestionar las PQRDSyF realizadas por las áreas estratégicas, misionales y de apoyo de La Institución Universitaria Tecnológica de Santander – UTS, con el fin de promover, proteger y garantizar el ejercicio del derecho a la participación democrática en los ámbitos político, administrativo, económico, social y cultural.

Presentar las estadísticas de las PQRDSyF recibidas de la comunidad educativa, ciudadanos, usuarios y la ciudadanía en general, a través de los diferentes canales de Atención al Ciudadano.

Identificar las tipologías de PQRDSyF más frecuentes, así como las dependencias y coordinaciones académicas con mayor volumen de solicitudes, para establecer un seguimiento y control por parte de los responsables jerárquicos, la Oficina de Control Interno y la Oficina de Planeación. Esto permitirá la concertación de acciones correctivas y de mejora dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de La Institución Universitaria Tecnológica de Santander – UTS.

3. ALCANCE DEL INFORME

El informe incluye las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidos por la entidad a través de los canales de comunicación habilitados, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2026, así como la atención brindada a estas dentro de los plazos establecidos por la ley.

4. RESPONSABILIDAD

El Grupo de Atención al Ciudadano, tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que llegan a la Institución por los diferentes canales de atención.

Sin embargo, cabe resaltar que tal como lo dispone la norma, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias; no obstante, la responsabilidad de la respuesta a cada documento corresponde al jefe o Coordinador de Grupo de cada dependencia.

5. 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 La Institución Universitaria Tecnológica de Santander – 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.

6. CANALES DE COMUNICACIÓN

Para dar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía y ampliar su cobertura a nivel local, departamental y nacional, la Institución Universitaria Tecnológica de Santander – UTS ha establecido diversos canales de comunicación.

A continuación, se presentan los canales de atención disponibles para los ciudadanos y demás grupos de interés:

CANAL PRESENCIAL



Centro de Atención y Servicio Académico CASA 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, tercer piso del edificio Arkhé-A.	Lunes a viernes 7:00 am a 7:00pm

CANAL TELEFÓNICO



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

Nombre	Teléfono	Horario de Atención
Sede Principal Bucaramanga	607 6917700 EXT 1000	Lunes a viernes 7:00 am a 7:00pm

CANAL ESCRITO



Compuesto por la ventanilla única de correspondencia, la cual permite a la ciudadanía, por medio de comunicaciones escritas, presentar sus peticiones ante la Entidad

Nombre	Dirección	Horario de Atención
Ventanilla única de correspondencia	Grupo de Atención al Ciudadano, tercer piso del edificio Arkhé-A. Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga	Lunes a viernes 7:00 am a 7:00pm

CANAL VIRTUAL



Este sistema de atención incluye el chat institucional, el correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co y el formulario electrónico de PQRDSyF (que incluye el Buzón de Sugerencias), disponibles para que la ciudadanía pueda presentar sus PQRDSyF y obtener información sobre la oferta académica, trámites académicos y administrativos, así como los servicios generales ofrecidos por La Institución Universitaria Tecnológica de Santander – UTS. De esta manera, se busca establecer una comunicación cálida, eficaz y

directa, garantizando el acceso a la información en tiempo real.

Chat en línea	Página de inicio de la Institución Universitaria Tecnológica de Santander – UTS Horario de atención: lunes a viernes 7:00 am a 7:00 pm
Correo Electrónico peticiones@correo.uts.edu.co	Se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
Formulario Electrónico PQRDSYF	Se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
Buzón de Sugerencias	Se encuentra inmerso en Formulario Electrónico PQRDSYF, activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles

7. ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

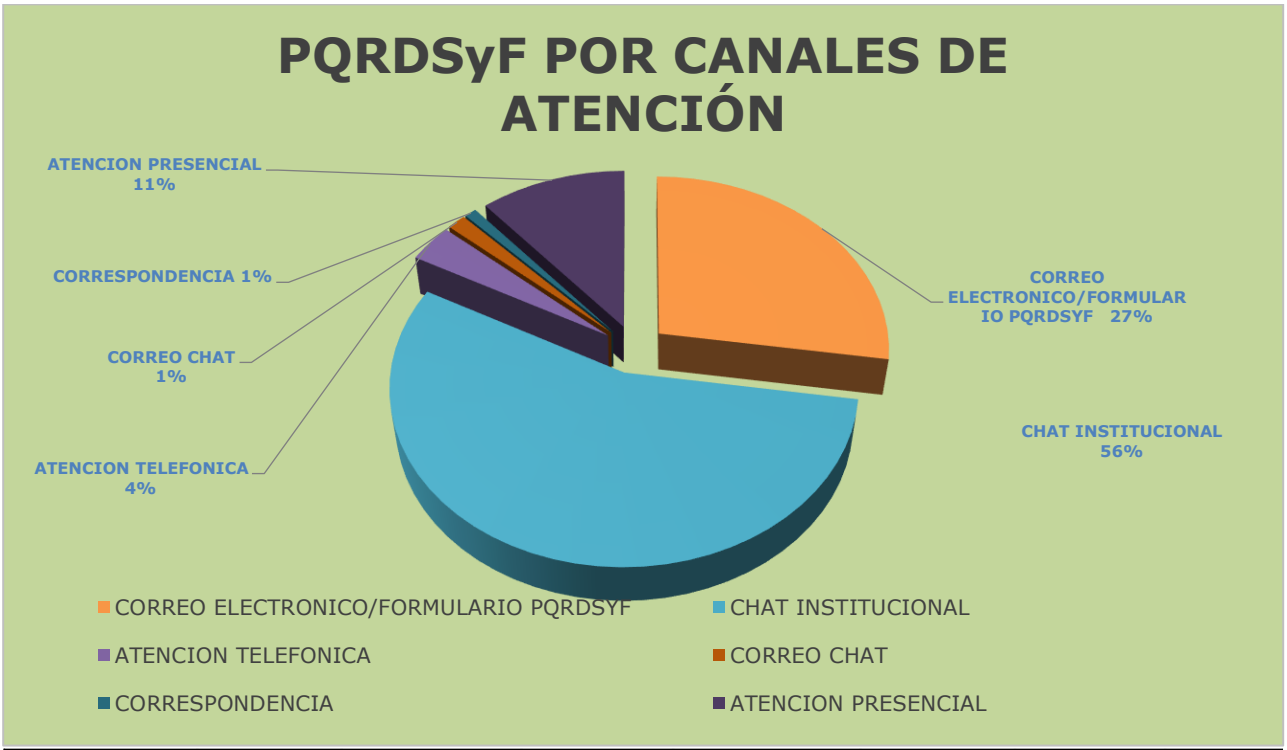
Para el tercer trimestre de 2026, la Institución Universitaria Tecnológica de Santander – UTS, recibió un total de 5.234 PQRDSyF (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones), las cuales fueron recibidas por los siguientes canales de atención:

- ✓ Ventanilla Única de Correspondencia
- ✓ Formulario electrónico para el registro de las PQRDSyF ruta http://historico.uts.edu.co/portal/pqr_uts/solicitudes/nuevo
- ✓ Correo electrónico: peticiones@correo.uts.edu.co
- ✓ Chat en línea página institucional www.uts.edu.co
- ✓ Atención telefónica
- ✓ Atención presencial
- ✓ Buzones de sugerencias situado en el Portal Web institucional ruta http://historico.uts.edu.co/portal/pqr_uts/solicitudes/nuevo

Los asuntos planteados por los ciudadanos a través de los canales de Atención al Ciudadano son recibidos por la coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano, adscrita a la Secretaría General. Una vez recibidas las PQRDSyF, estas son radicadas, clasificadas y asignadas a los responsables de dar respuesta, de acuerdo con su competencia. Los diferentes asuntos recibidos y radicados se agrupan en categorías según el canal de atención utilizado.

El Grupo de Atención al Ciudadano de la Institución Universitaria Tecnológica de Santander – UTS, cuenta con un registro institucional, el formato F-GA-33, para el seguimiento y control de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones, así como con el formato F-GA-52, que registra las solicitudes y consultas recibidas a través del chat en línea, por teléfono o de forma presencial.

8. PQRDSyF POR CANALES DE ATENCIÓN



CONSOLIDADO TOTAL TRIMESTRAL	CORREO ELECTRONICO/FORMULARIO PQRDSYF	CHAT INSTITUCIONAL	ATENCION TELEFONICA	CORREO CHAT	CORRESPONDENCIA	ATENCION PRESENCIAL	TOTAL
Julio, Agosto, Septiembre	1433	2905	184	76	49	587	5234
% PARTICIPACIÓN	27,4%	55,5%	3,5%	1,5%	0,9%	11,2%	100,0%

Como se puede apreciar, el Canal de Chat Institucional lidera la atención efectiva, con una participación del 55,5 % del total de las interacciones registradas durante el trimestre. En segundo lugar, se encuentra el correo electrónico institucional y formulario PQRDSyF, con un 27,4 %, seguido de la atención presencial, que representa el 11,2 %.

Por su parte, la atención telefónica alcanza una participación del 3,5 %, mientras que el correo chat corresponde al 1,5 %. Finalmente, la correspondencia representa el 0,9% del total.

En conjunto, estos canales completan el 100 % de las 5.234 atenciones registradas durante el trimestre correspondiente a julio, agosto y septiembre, evidenciando una marcada preferencia de los usuarios por los canales virtuales, especialmente el chat institucional y el correo electrónico/formulario PQRDSyF.

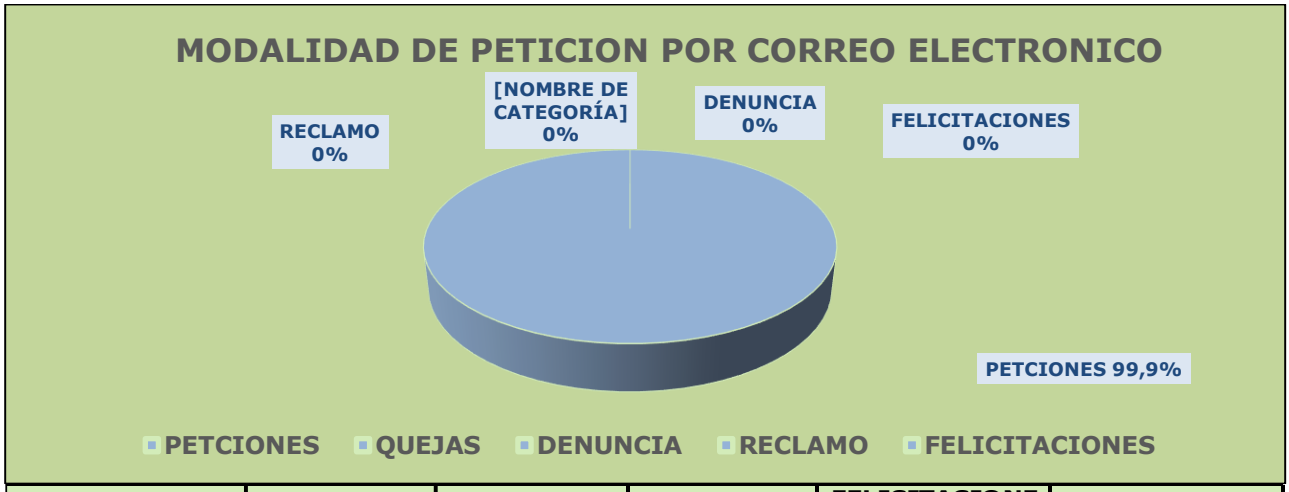
9. MODALIDAD DE PETICION DE LAS PQRDSyF.

A continuación, se presenta el análisis de los temas relacionados con el servicio y la información de las PQRDSyF recibidas a través del correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co, el formulario electrónico de PQRDSyF, la atención presencial, telefónica y el chat en línea, correspondientes al tercer trimestre de 2026 en la Institución Universitaria Tecnológica de Santander – UTS.

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

9.1. MODALIDAD DE PETICION POR CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSyF

Como se mencionó previamente, la Institución Universitaria Tecnológica de Santander – UTS ha habilitado el correo electrónico institucional peticiones@correo.uts.edu.co y el formulario electrónico de PQRDSyF para la recepción, trámite y seguimiento de las PQRDSyF.



PETCIONES	QUEJAS	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES	TOTAL
1433	0	0	0	0	1433
100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Durante el tercer trimestre de 2026, se recibieron un total de 1.433 PQRDSyF a través del correo electrónico institucional y el formulario electrónico de PQRDSyF. De este total, el 100 % correspondió a peticiones, mientras que no se registraron quejas, denuncias, reclamos ni felicitaciones durante el período analizado.

Lo anterior evidencia que la totalidad de los requerimientos recibidos por estos canales estuvo orientada a solicitudes, consultas y trámites de carácter general presentados por los usuarios, sin que se registraran manifestaciones asociadas a inconformidades, denuncias o reconocimientos dentro de las demás modalidades de PQRDSyF.

9.2. MODALIDAD DE PETICION POR CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, ATENCION PRESENCIAL Y TELEFONICA

La Institución Universitaria Tecnológica de Santander – UTS ha habilitado en su página institucional www.uts.edu.co el chat en línea, agentes presenciales, así como los canales de atención telefónica y por correo electrónico, logrando una participación del 100% en atención efectiva a través de todos los canales de atención al ciudadano dispuestos por la Institución Universitaria Tecnológica de Santander – UTS. Además, se coloca a disposición de los usuarios el correo electrónico y la atención telefónica para fortalecer la comunicación con los ciudadanos.



PETCIONES	QUEJAS	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES	TOTAL
3801	0	0	0	0	3801
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100%

En el tercer trimestre de 2026, los ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés realizaron un total de 3.801 solicitudes a través del chat institucional, correo chat, atención presencial y atención telefónica, relacionadas con temas académicos, administrativos e institucionales. De acuerdo con la clasificación registrada, el 100 % de las solicitudes correspondió a peticiones, mientras que no se registraron quejas, denuncias, reclamos ni felicitaciones durante el período analizado.
Este comportamiento evidencia que la atención brindada por estos canales estuvo concentrada exclusivamente en la orientación, consulta y gestión de solicitudes generales de los usuarios, sin presentarse requerimientos asociados a inconformidades, denuncias o reconocimientos dentro de las demás modalidades de PQRDSyF.

10. TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF

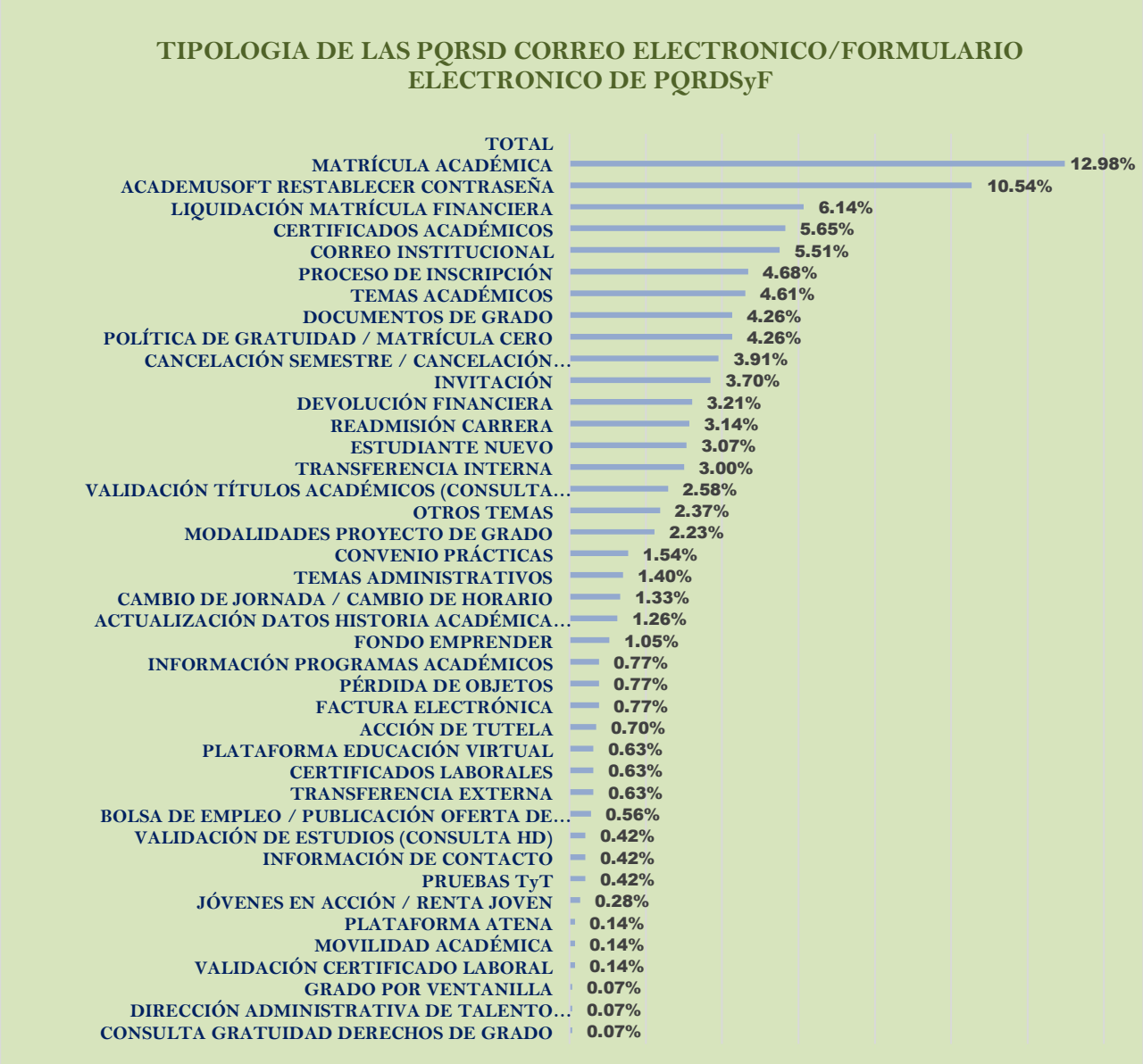
A través del Grupo de Atención al Ciudadano, la Institución Universitaria Tecnológica de Santander – UTS ha definido tipologías para las PQRDSyF, considerando las diversas clases de peticiones. Esto con el propósito de clasificar las PQRDSyF según sus características comunes e informar a la ciudadanía sobre los temas más frecuentes en las comunicaciones recibidas. Para ello, se han identificado los motivos más recurrentes registrados en el tercer trimestre de 2026, estableciendo las tipologías de la siguiente manera:

TIPIFICACION PQRDSyF
ACADEMUSOFT – RESTABLECER CONTRASEÑA
ACCION DE TUTELA
ACTUALIZACIÓN DATOS HISTORIA ACADEMICA (RECLAMO HD)
ATENCION COORDINACION- DEPARTAMENTO
BOLSA DE EMPLEO-PUBLICACION OFERTA DE EMPLEO
CAMBIO DE JORNADA/CAMBIO DE HORARIO
CANCELACION SEMESTRE /CANCELACION MATERIAS
CERTIFICADOS ACADÉMICOS
CERTIFICADOS LABORALES
CONSULTA GRATUIDAD DERECHOS DE GRADO
CONVENIO PRACTICAS
CORREO INSTITUCIONAL
DEVOLUCION FINANCIERA
DOCUMENTOS DE GRADO
ESTUDIANTE NUEVO
EVALUACION DOCENTE
FACTURA ELECTRONICA
FONDO EMPRENDER
GRADO POR VENTANILLA
INFORMACION DE CONTACTO
INFORMACION PROGRAMAS ACADEMICOS
LIQUIDACION MATRICULA FINANCIERA
MATRICULA ACADÉMICA
MODALIDADES PROYECTO DE GRADO
MOVILIDAD ACADEMICA
OTROS TEMAS
PERDIDA DE OBJETOS
PLATAFORMA ATENA
PLATAFORMA EDUCACION VIRTUAL
POLITICA DE GRATUIDAD/MATRICULA CERO
PROCESO DE INSCRIPCION
PRUEBAS TYT
READMISION CARRERA
RENTA JOVEN
RETENCION SALARIOS-EMBARGOS
TEMAS ACADEMICOS
TEMAS ADMINISTRATIVOS
TRANSFERENCIA EXTERNA
TRANSFERENCIA INTERNA
VALIDACION CERTIFICADO LABORAL
VALIDACION DE ESTUDIOS (CONSULTA HD)
VALIDACION TITULOS ACADEMICOS (CONSULTA HD)

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

10.1. TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSYF.

A través del correo electrónico institucional de peticiones y el formulario electrónico de PQRDSyF, se recibieron un total de 1.433 PQRDSyF.



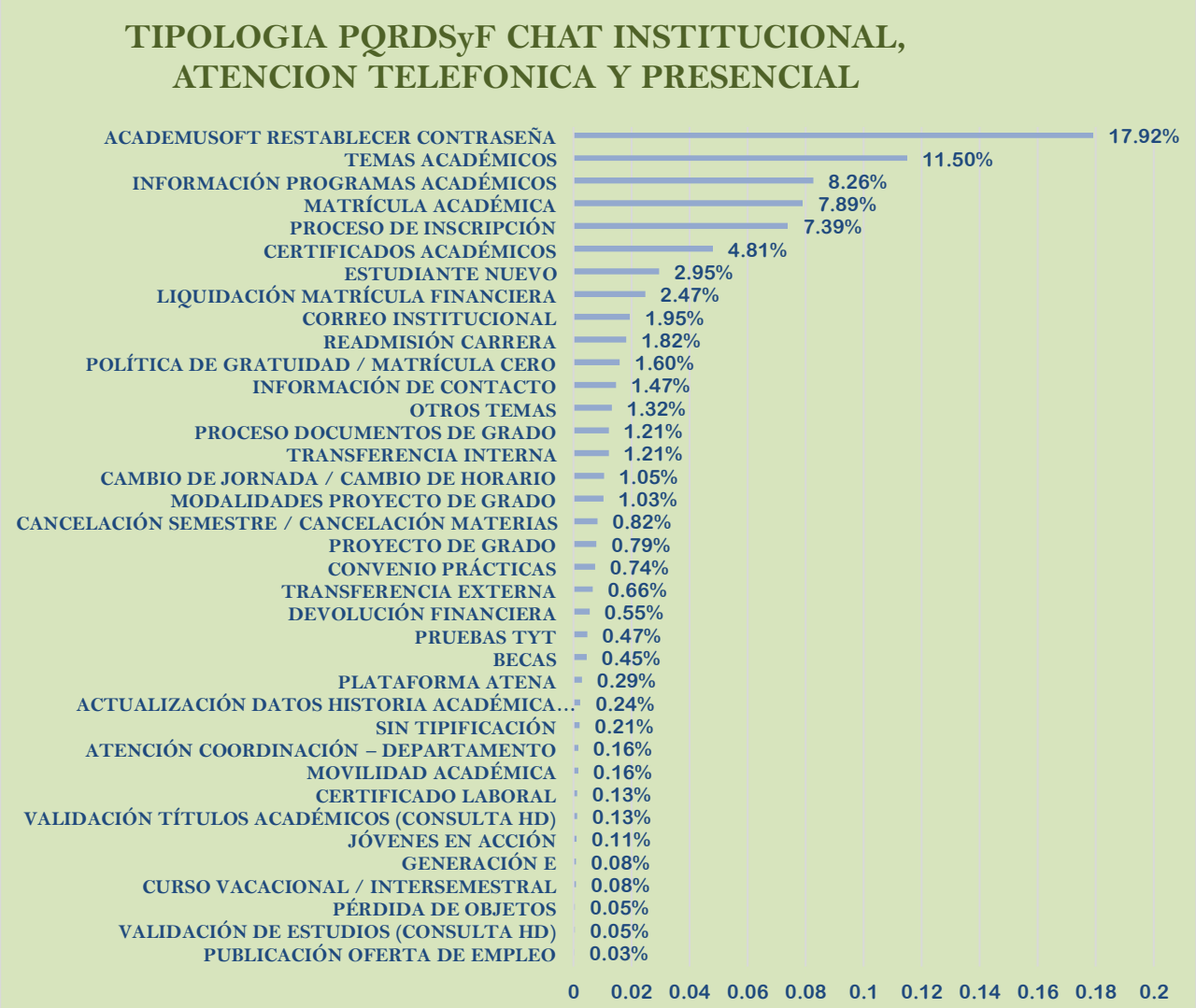
MATRÍCULA ACADÉMICA	ACADEMUSOFT – RESTABLECER CONTRASEÑA	LIQUIDACIÓN MATRÍCULA FINANCIERA	CERTIFICADOS ACADÉMICOS	CORREO INSTITUCIONAL	PROCESO DE INSCRIPCIÓN	TEMAS ACADÉMICOS	DOCUMENTOS DE GRADO	POLÍTICA DE GRATUIDAD / MATRÍCULA CERO	CANCELACIÓN SEMESTRE / CANCELACIÓN MATERIAS	INVITACIÓN	DEVOLUCIÓN FINANCIERA	READMISIÓN CARRERA
186	151	88	81	79	67	66	61	61	56	53	46	45
13,0%	10,5%	6,1%	5,7%	5,5%	4,7%	4,6%	4,3%	4,3%	3,9%	3,7%	3,2%	3,1%

Los resultados muestran que la mayor proporción de solicitudes corresponde a Matrícula Académica (13,0%), seguida del restablecimiento de contraseña de Academusoft (10,5%) y la liquidación de matrícula financiera (6,1%). También se destacan los certificados académicos (5,7%), correo institucional (5,5%), proceso de inscripción (4,7%), temas académicos (4,6%) y documentos de grado y Política de Gratuidad o Matrícula Cero (4,3% cada uno).

En menor proporción se encuentran la cancelación de semestre o materias (3,9%), invitaciones (3,7%), devolución financiera (3,2%) y readmisión a carrera (3,1%). El 27,4% restante se distribuye entre otras tipificaciones de menor frecuencia.

10.2. TIPOLOGIA DE LAS PQRDSyF RECIBIDAS EN EL CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, ATENCION TELEFONICA Y PRESENCIAL

En el chat en línea institucional, el correo chat institucional, la atención telefónica y presencial, se recibieron un total de 3.801 PQRDSyF.

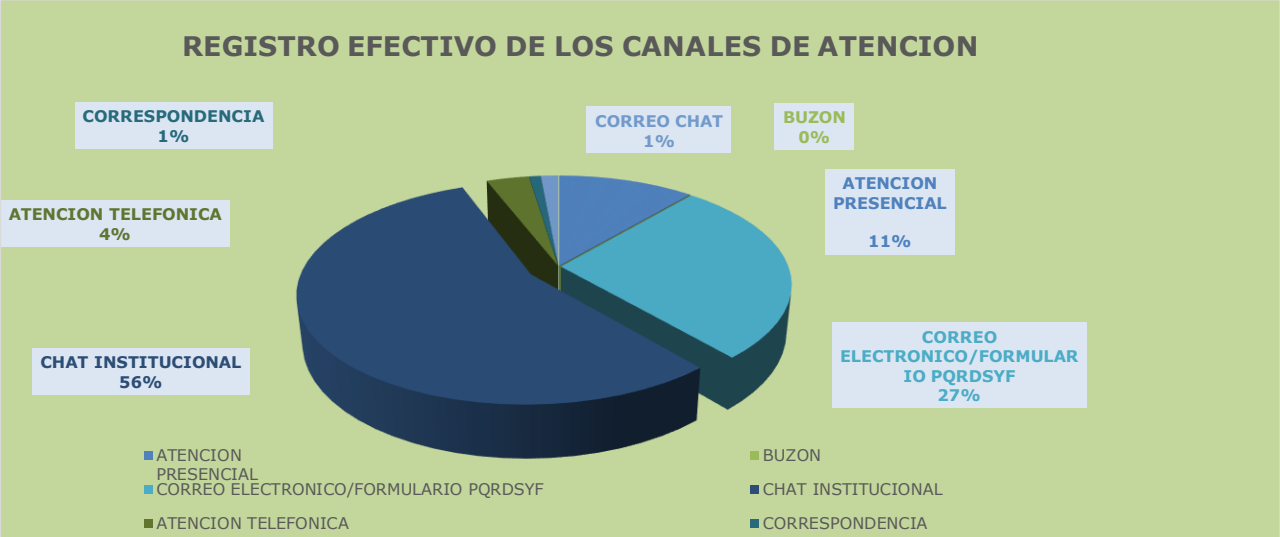


ACADEMUSOTF REESTABLECER CONTRASEÑA	TEMAS ACADÉMICOS	INFORMACIÓN PROGRAMAS ACADÉMICOS	MATRÍCULA ACADÉMICA	PROCESO DE INSCRIPCIÓN	CERTIFICADOS ACADÉMICOS	ESTUDIANTE NUEVO	LIQUIDACIÓN MATRÍCULA FINANCIERA	CORREO INSTITUCIONAL	READMISIÓN CARRERA	POLÍTICA DE GRATUIDAD / MATRÍCULA CERO	INFORMACIÓN DE CONTACTO
683	681	437	314	300	281	183	112	94	74	69	61
18,0%	17,9%	11,5%	8,3%	7,9%	7,4%	4,8%	3,0%	2,5%	2,0%	1,8%	1,6%

El análisis consolidado evidencia que las principales solicitudes corresponden al restablecimiento de contraseña de Academusoft, con 683 casos (18,0%), seguido de temas académicos, con 681 (17,9%), e información sobre programas académicos, con 437 (11,5%).

Posteriormente, se ubican matrícula académica (8,3%), proceso de inscripción (7,9%), certificados académicos (7,4%) y estudiante nuevo (4,8%). Las demás tipificaciones presentan participaciones inferiores o iguales al 3,0%, mientras que el 13,3% restante se distribuye entre otros temas de menor frecuencia.

11. REGISTRO DE ATENCION EFECTIVA



REGISTRO	ATENCION PRESENCIAL	BUZON	CORREO ELECTRONICO/FORMULARIO PQRDSYF	CHAT INSTITUCIONAL	ATENCION TELEFONICA	CORRESPONDENCIA	CORREO CHAT	TOTAL
CANTIDAD	587	0	1433	2905	184	49	76	5234
% PARTICIPACIÓN	11%	0%	27%	56%	4%	1%	1%	100%
PRESENCIAL			VIRTUAL					
11,22%			88,78%					

El Grupo de Atención al Ciudadano de la Institución Universitaria Tecnológica de Santander – UTS, registró un total de 5.234 atenciones, brindadas a través de los diferentes canales institucionales habilitados. Del total de interacciones, el 88,78% correspondió a atención virtual, mientras que el 11,22% se realizó de manera presencial.

La atención se concentró principalmente en el chat institucional, con 2.905 interacciones (56%), seguido del correo electrónico y formulario de PQRDSyF, con 1.433 atenciones (27%). La atención presencial representó 587 casos (11%), la atención telefónica 184 (4%), la correspondencia 49 (1%) y el correo chat 76 (1%).

Durante el tercer trimestre de 2026, el Grupo de Atención al Ciudadano de la Institución Universitaria Tecnológica de Santander – UTS logró una atención efectiva del 100% a los ciudadanos, tanto en modalidad virtual como presencial, a través de los canales habilitados por esta oficina para tal propósito.

12. REGISTRO DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS

12.1 PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CORREO INSTITUCIONAL Y FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSYF.

PQRDSYF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CORREO INSTITUCIONALY FORMULARIO ELECTRONICO DE PQRDSYF		
DEPENDENCIA RESPONSABLE	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE**
ATENCIÓN AL CIUDADANO	**668**	**46,62%**
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	168	11,72%
REPORTES - FINANCIERA	78	5,44%
O.R.I.	71	4,95%
SECRETARÍA GENERAL	66	4,61%
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	43	3,00%
RECTORÍA	42	2,93%
DEVOLUCIONES - FINANCIERA	24	1,67%
GESTIÓN EMPRESARIAL / ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	23	1,61%
CONTABILIDAD FINANCIERA / CONTADURÍA PÚBLICA	21	1,47%
OFICINA JURÍDICA	20	1,40%
VIRTUAL ADMINISTRACIÓN	17	1,19%
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	17	1,19%
SISTEMAS / DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS	15	1,05%
VIRTUAL CONTADURÍA PÚBLICA - MODALIDAD VIRTUAL	15	1,05%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES Y EXTENSIÓN	15	1,05%
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN VIRTUAL Y TIC	13	0,91%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	12	0,84%
DEPORTIVA / ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE	11	0,77%
MERCADEO / MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES	9	0,63%
EXTENSIÓN INSTITUCIONAL	9	0,63%
GESTIÓN DOCUMENTAL	9	0,63%
RECURSOS INFORMÁTICOS	6	0,42%
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO / ING. ELECTROMECÁNICA	5	0,35%
CAMPUS BARRANCABERMEJA	5	0,35%
INDUSTRIAL / ING. INDUSTRIAL / TECN. PETRÓLEOS	4	0,28%
CAMPUS PIEDECUESTA	4	0,28%
MANEJO DE RECURSOS AMBIENTALES / ING. AMBIENTAL	4	0,28%
MERCADEO Y PROTOCOLO INSTITUCIONAL	4	0,28%
VIRTUAL GESTIÓN EMPRESARIAL / ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	4	0,28%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	3	0,21%
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES	3	0,21%
GESTIÓN COMERCIO EXTERIOR	2	0,14%
GESTIÓN DE SISTEMAS DE TELECOMUNICACIONES / ING. TELECOMUNICACIONES	2	0,14%
RECURSOS FÍSICOS	2	0,14%
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	2	0,14%

LEVANTAMIENTOS TOPOGRÁFICOS / INGENIERÍA EN TOPOGRAFÍA	2	0,14%
ELECTRICIDAD INDUSTRIAL / ING. ELÉCTRICA	1	0,07%
DIRECCIÓN DE REGIONALIZACIÓN	1	0,07%
DISEÑO DE MODAS	1	0,07%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0,07%
CONTABILIDAD	1	0,07%
PRENSA Y MEDIOS DE REPRESENTACIÓN INSTITUCIONAL	1	0,07%
TECNOLOGÍA ELECTRÓNICA / ING. ELECTRÓNICA	1	0,07%
RECURSOS DE INFORMACIÓN PARA LA ENSEÑANZA Y EL APRENDIZAJE	1	0,07%
BANCA Y FINANZAS	1	0,07%
VIRTUAL TURÍSTICA Y HOTELERA - MODALIDAD VIRTUAL	1	0,07%
CONTABILIDAD / CONTADURÍA PÚBLICA	1	0,07%
MERCADEO Y GESTIÓN COMERCIAL / MERCADEO	1	0,07%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BÁSICAS	1	0,07%
VIRTUAL MERCADEO - MODALIDAD VIRTUAL	1	0,07%
CAMPUS BARRANCABERMEJA - FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONÓMICAS	1	0,07%
TOTAL	**1.433**	**100,00%**

En el tercer trimestre de 2026, se registraron un total de 1.433 PQRDSyF, recepcionadas a través de los canales institucionales habilitados: el correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co y el formulario electrónico de radicación de PQRDSyF. Estas solicitudes fueron direccionadas a 52 dependencias y/o grupos de trabajo, de acuerdo con la naturaleza y competencia de cada requerimiento, y sus registros fueron debidamente incorporados en el sistema institucional de trazabilidad, seguimiento y control, mediante el formato F-GA-33 de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones.

Del total consolidado, el Grupo de Atención al Ciudadano asumió la gestión de 668 requerimientos, equivalentes al 46,62% del total de PQRDSyF registradas, en cumplimiento de sus funciones de recepción, orientación, canalización y trámite de las solicitudes ciudadanas, conforme a los lineamientos institucionales. El porcentaje restante fue distribuido entre las demás dependencias responsables, destacándose Admisiones, Registro y Control Académico, con una participación del 11,72%, así como otras áreas académicas, administrativas y financieras de la institución.

12.2. PQRDSyF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, ATENCION PRESENCIAL Y TELEFONICA

PQRSDF REGISTRADAS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE CHAT INSTITUCIONAL, CORREO CHAT, ATENCION PRESENCIAL Y TELEFONICA		
DEPENDECIA RESPONSABLE	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE**
ATENCIÓN AL CIUDADANO	**3.137**	**82,53%**
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	165	4,34%
O.R.I.	85	2,24%
EDUCACIÓN VIRTUAL Y TIC	75	1,97%
RECURSOS INFORMÁTICOS / SOPORTE AL ESTUDIANTE	72	1,89%
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	66	1,74%
SECRETARÍA GENERAL	48	1,26%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	24	0,63%
CONTABILIDAD FINANCIERA / CONTADURÍA PÚBLICA	17	0,45%
MERCADEO / MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES	7	0,18%
RECTORÍA	7	0,18%
CAMPUS PIEDECUESTA	7	0,18%
DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS / ING. DE SISTEMAS	6	0,16%
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	6	0,16%
MANEJO DE RECURSOS AMBIENTALES / ING. AMBIENTAL	6	0,16%
EXTENSIÓN INSTITUCIONAL	6	0,16%
CAMPUS BARRANCABERMEJA	6	0,16%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	6	0,16%
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO ELECTROMECANICO / ING. ELECTROMECÁNICA	5	0,13%
GESTIÓN EMPRESARIAL / ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	5	0,13%
DEPORTIVA / ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE	4	0,11%
LEVANTAMIENTOS TOPOGRÁFICOS / ING. EN TOPOGRAFÍA	4	0,11%
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	3	0,08%
TECNOLOGÍA ELECTRÓNICA / ING. ELECTRÓNICA	3	0,08%
GESTIÓN DOCUMENTAL	3	0,08%
DIRECCIÓN DE REGIONALIZACIÓN	3	0,08%
ELECTRICIDAD INDUSTRIAL / ING. ELÉCTRICA	2	0,05%
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES E INGENIERÍAS	2	0,05%
AGROINDUSTRIAL	2	0,05%
OFICINA JURÍDICA	2	0,05%
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS Y HUMANIDADES	2	0,05%
SOPORTE AL DOCENTE - RECURSOS INFORMÁTICOS	2	0,05%
CONTABILIDAD	2	0,05%
VICERRECTORÍA FINANCIERA*	1	0,03%
CONTADURÍA PÚBLICA*	1	0,03%
GESTIÓN EMPRESARIAL*	1	0,03%
GESTIÓN DE SISTEMAS DE TELECOMUNICACIONES / ING. TELECOMUNICACIONES	1	0,03%
INDUSTRIAL / ING. INDUSTRIAL / TECN. PETRÓLEOS	1	0,03%
RECURSOS DE INFORMACIÓN PARA LA ENSEÑANZA Y EL APRENDIZAJE	1	0,03%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BÁSICAS	1	0,03%
COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	1	0,03%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN	1	0,03%
DISEÑO DE MODAS	1	0,03%
RECURSOS FÍSICOS	1	0,03%
TOTAL	**3.801**	**100,00%**

En el marco de la elaboración del informe de PQRDSyF correspondiente al tercer trimestre de 2026, se consolidó un total de 3.801 registros, ingresados a través de los canales institucionales habilitados, entre ellos el chat institucional, correo electrónico, atención presencial y atención telefónica. Estas solicitudes fueron direccionadas a 44

dependencias y/o grupos de trabajo, de acuerdo con la naturaleza y competencia de cada requerimiento.

Del total reportado, el Grupo de Atención al Ciudadano gestionó 3.137 solicitudes, equivalentes al 82,53% de los requerimientos registrados, constituyéndose en la dependencia con mayor participación en la atención. El porcentaje restante, correspondiente al 17,47%, se distribuyó entre las demás dependencias académicas, administrativas y de apoyo institucional.

13. QUEJAS

En este tercer trimestre de 2026, NO se registraron quejas de los ciudadanos, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

13.1. DEPENDENCIAS O GRUPOS DE TRABAJO CON MAYOR NUMERO DE QUEJAS REITERATIVAS

Para este tercer trimestre de 2026, NO se presentaron quejas reiterativas.

14. RECLAMOS

Para el tercer trimestre de 2026, NO se registraron reclamos de los ciudadanos, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

15. SUGERENCIAS

En este tercer trimestre de 2026, NO se registraron sugerencias de los ciudadanos, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

16. DENUNCIAS

Para el tercer trimestre de 2026, NO se presentaron denuncias, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

17. FELICITACIONES

Para el tercer trimestre de 2026, NO se presentaron felicitaciones, en los canales de atención dispuestos para tal fin.

18. PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE

Durante el tercer trimestre de 2026, no se registraron PQRDSyF vencidas sin respuesta.

19. RESPUESTA NEGATIVA AL ACCESO A LA INFORMACION

Para el tercer trimestre de 2026, NO se registró negativa alguna al acceso de la información o negativa por inexistencia de la información.

20. RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO.

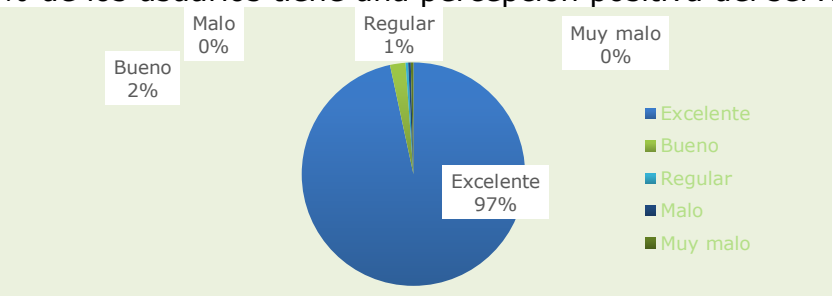
El grupo de atención al Ciudadano con el fin de conocer la percepción del servicio brindado a los usuarios para el tercer trimestre del año 2026 ha dispuesto la encuesta de satisfacción del usuario Formato F-GA-35, la cual compartida al usuario por medio de formulario FORMS para su diligenciamiento de forma voluntaria.

En total 267 usuarios diligenciaron la encuesta divididos de la siguiente manera:

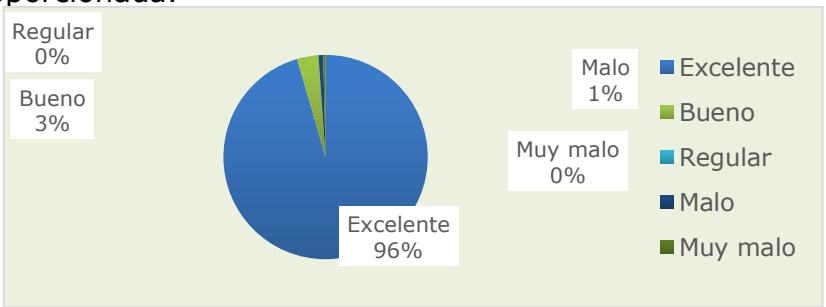
POBLACION A LA QUE SE LE REALIZO LA ENCUESTA			
ESTUDIANTES	**DOCENTES**	**FUNCIONARIOS**	**PUBLICO EN GENERAL**
230	2	0	35

Obteniéndose los siguientes resultados:

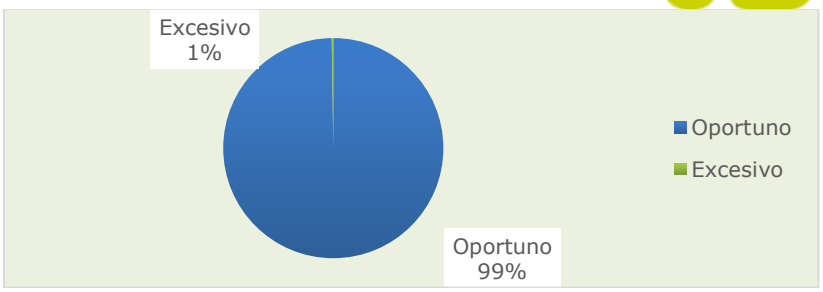
Para la pregunta 1: "¿Los servicios prestados por el personal de la Institución Universitaria Tecnológica de Santander – UTS fueron?" El 97% de los encuestados calificó el servicio como Excelente, el 2% como Bueno y el 1% como Regular. En conjunto, el 99% de los usuarios tiene una percepción positiva del servicio prestado.



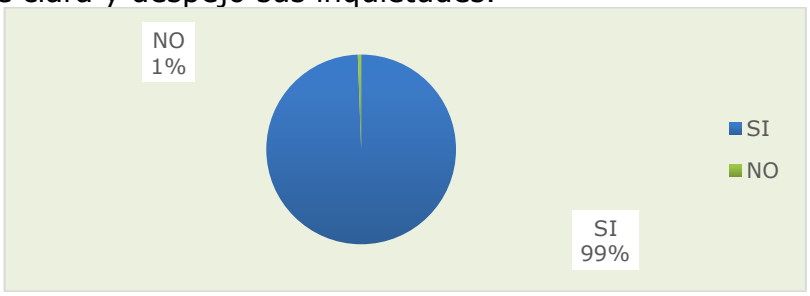
Para la pregunta 2. ¿La facilidad en el acceso a la información a través de las plataformas o canales virtuales, fue? La facilidad de acceso a la información a través de las plataformas y canales virtuales fue evaluada por los usuarios, obteniendo que un 96 % de las respuestas la calificaron como Excelente y un 3 % como Bueno, lo que se traduce en un nivel de satisfacción global del 99 % respecto al acceso a la información proporcionada.



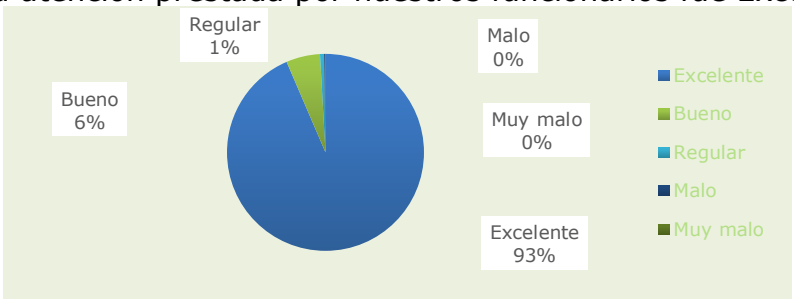
Para la pregunta 3. ¿Considera que el tiempo de espera para la atención a su solicitud fue?; En un 99% de los usuarios consideraron que el tiempo de espera fue Oportuno para dar solución a su petición o inquietud.



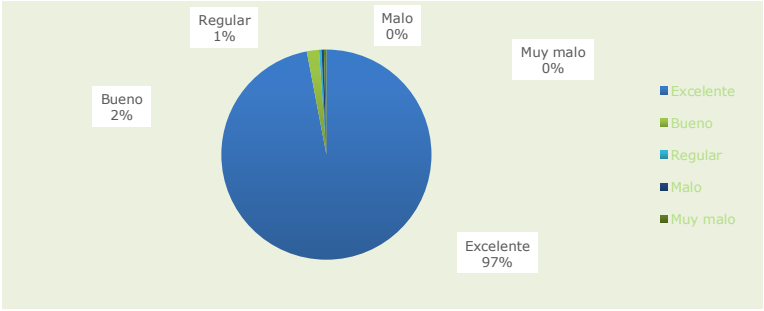
Para la pregunta 4. ¿La información suministrada por nuestro funcionario fue clara y despejó sus inquietudes?; El 99% de los usuarios considera que la información suministrada fue clara y despejo sus inquietudes.



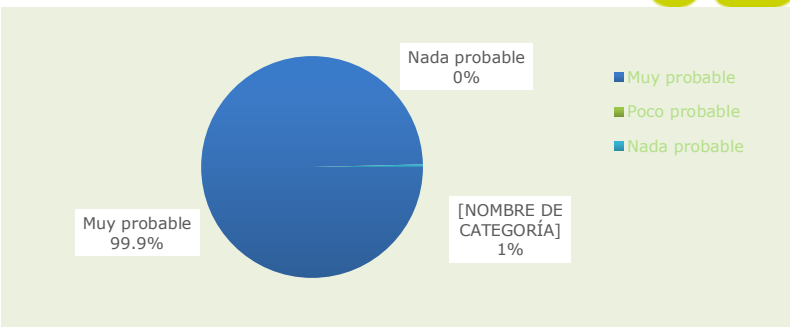
Para la pregunta 5. ¿Cómo califica la atención recibida por parte del funcionario?; los usuarios calificaron en 93 % Excelente y un 6% como Bueno alcanzado un 99% de satisfacción de la atención prestada por nuestros funcionarios fue Excelente.



Para la pregunta 6. ¿Cómo califica el grado de cordialidad y respeto con que fue atendido? Los usuarios calificaron que el grado de cordialidad y respeto por parte de nuestros funcionarios un 97% Excelente y un 2% como Bueno lográndose un 99% de aceptación en el servicio.



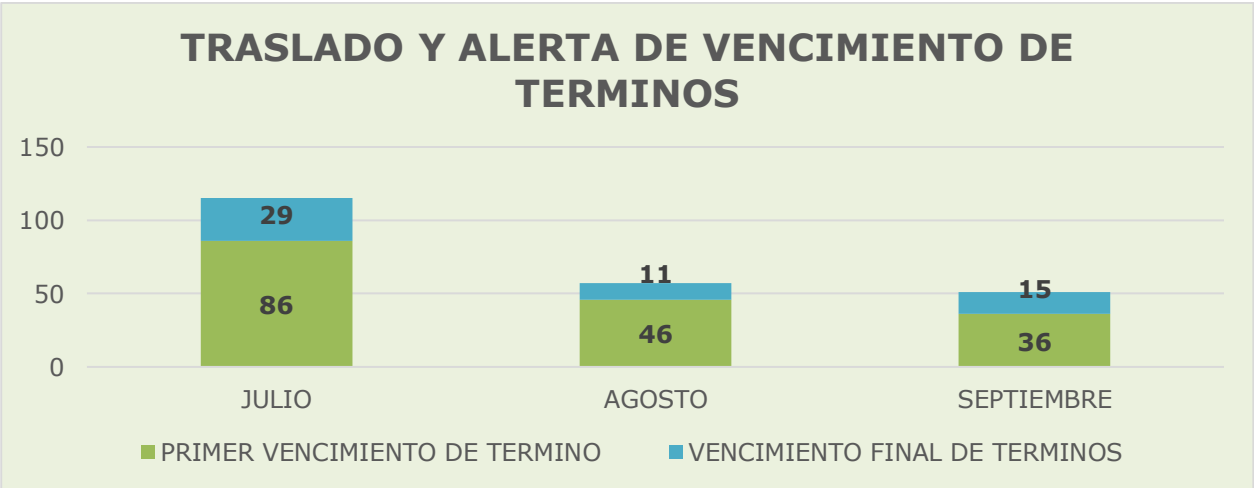
Para la pregunta 7. Recomendaría a un familiar o amigo los servicios que ofrece la Institución Universitaria Tecnológica de Santander – UTS. El 99% de los usuarios si recomendaría a la institución en sus círculos sociales.



21. GENERACIÓN DE ALERTAS TEMPRANAS PARA LA GESTIÓN DE LAS PQRDSYF.

Para el seguimiento y control de los términos de las peticiones ciudadanas radicadas en la Institución Universitaria Tecnológica de Santander – UTS, a través del correo peticiones@correo.uts.edu.co y el formulario electrónico de PQRDSyF, el Grupo de Atención al Ciudadano emite alertas manuales de vencimiento de términos. Estas alertas son enviadas por correo electrónico a las distintas dependencias y grupos de trabajo, con el fin de recordar los plazos de respuesta, conforme a la modalidad de cada PQRDSyF.

En primera instancia, se envía un aviso y/o alerta de VENCIMIENTO INTERNO DE TÉRMINOS, en el que se informa tanto el vencimiento inicial (10 días) como el final de la PQRDSyF (15 días), sino se evidencia respuesta dentro los 10 primeros días hábiles, se envía un segundo aviso y/o alerta de VENCIMIENTO FINAL DE TÉRMINOS, señalando la última fecha disponible para dar respuesta dentro de los plazos legales establecidos.



MES	TRASLADADO A DEPENDENCIAS	PRIMER VENCIMIENTO DE TERMINO	VENCIMIENTO FINAL DE TERMINOS
JULIO	219	86	29
AGOSTO	184	46	11
SEPTIEMBRE	133	36	15
TOTAL	536	168	55

Durante el tercer trimestre de 2026, se trasladaron 536 PQRDSyF recibidas por correo electrónico, a las dependencias responsables. Como parte del seguimiento a los tiempos de respuesta, se generaron 168 avisos de primer vencimiento de término y 55 avisos de vencimiento final.
El mes con mayor número de alertas fue julio, con 86 primeros avisos y 29 avisos finales, seguido de agosto y septiembre.

Cuando, pese a los avisos enviados, no se obtiene respuesta de la dependencia responsable, el Grupo de Atención al Ciudadano informa la situación a la Secretaría General para la gestión correspondiente.

Durante el tercer trimestre de 2026, no se registraron PQRDSyF vencidas sin respuesta.

22. CONCLUSIONES.

Durante el tercer trimestre de 2026 se registraron 5.234 atenciones a través de los canales institucionales. El chat institucional concentró el 55,5% de las interacciones, seguido del correo electrónico y formulario de PQRDSyF con el 27,4% y la atención presencial con el 11,2%.

Del total, 1.433 solicitudes fueron gestionadas mediante correo electrónico y formulario de PQRDSyF y 3.801 a través de chat institucional, correo chat, atención telefónica y presencial. El 100% de los registros correspondió a peticiones, sin que durante el periodo se reportaran quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o felicitaciones.

Las tipologías con mayor participación estuvieron relacionadas con matrícula académica, acceso a Academusoft, temas académicos e información sobre programas. Asimismo, se efectuaron 168 alertas de primer vencimiento y 55 alertas de vencimiento final, sin registrarse PQRDSyF vencidas sin respuesta al cierre del trimestre.

Se recomienda que las dependencias y grupos de trabajo remitan oportunamente al Grupo de Atención al Ciudadano todas las PQRDSyF recibidas en sus correos institucionales, utilizando para ello el correo peticiones@correo.uts.edu.co. Esta

práctica permitirá asegurar el registro adecuado de cada solicitud, su direccionamiento a la dependencia competente y el seguimiento correspondiente hasta el cierre del trámite, en cumplimiento de los procedimientos institucionales establecidos.

Asimismo, se recomienda continuar fortaleciendo las competencias del personal involucrado en la gestión de las PQRDSyF mediante jornadas periódicas de capacitación y sensibilización. Estas acciones contribuirán a mejorar la oportunidad, calidad y transparencia de las respuestas, así como a consolidar una cultura institucional orientada al ciudadano y al mejoramiento continuo de los procesos.

Elaboró:

SANDRA MILENA FERNANDEZ GOMEZ
Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano