



UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

Informe Cuarto Trimestre de 2018

Grupo de Atención al Ciudadano

Diciembre 2018

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a 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”, en donde se establecen las dinámicas de trabajo de acuerdo al ámbito de aplicación y se asignan funciones, las cuales tienen como objeto el de garantizar la efectiva recepción de los derechos de petición interpuestos por los usuarios donde manifiestan sus necesidades y expectativas relacionadas con los servicios que presta las Unidades Tecnológicas de Santander.

El Grupo de Atención al Ciudadano centra sus esfuerzos en estimular la creación de una cultura de mejoramiento en la prestación del servicio, apoyándose en la concientización de una eficiente atención al usuario, entendiéndose estos como la ciudadanía en general, los estudiantes, docentes, empleados y/o funcionarios que interactúan en nuestra comunidad. Las peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones (PQRSDF) presentadas por los usuarios y partes interesadas de las Unidades Tecnológicas de Santander, son recibidas, radicadas y direccionadas por parte del Grupo de Atención al Ciudadano a la oficina competente de dar respuesta y una vez resuelto el requerimiento se le envía la respuesta de manera pronta al peticionario.

Con el fin de agilizar el proceso y proyectar mejoras en el servicio, trabajando en lograr la satisfacción de los usuarios el Grupo de Atención al Ciudadano, toma como referente lo dispuesto en la Constitución Política y en las normas reguladoras como son: Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo, Ley 1755 de 2015 Derecho Fundamental de Petición, Ley 962 de 2005 Anti trámites, Ley 1474 de 2011 Anticorrupción, Ley 1712 de 2014 Transparencia y Acceso de la Información y su Decreto 103 de 2015 por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014.

El presente informe contiene un análisis de la información recopilada a través del registro institucional R-GA-33 (RADICACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PQRSDyF), y registros internos de la oficina.

I. OBJETIVO GENERAL

Presentar informe de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, denuncias y/o Felicitaciones, recibidas a través de los diferentes canales de Atención al Ciudadano, dispuestos por las Unidades Tecnológicas de Santander durante el Cuarto Trimestre de 2018.

II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Presentar la información correspondiente a la gestión realizada por las diferentes Oficinas Administrativas y las Unidades Académicas, a las PQRSDF solicitadas por los Ciudadanos/Usuarios y la comunidad en general a través de los siguientes canales de Atención al Ciudadano habilitados por las Unidades Tecnológicas de Santander para la recepción de las PQRSDF:

1. Virtual

1.1. Formato institucional de las Unidades Tecnológicas de Santander.

<http://uts.edu.co/portal/seccion.php?id=300&key=76394165fda5e06774abb785720e0048>

1.2. Correo Institucional: peticiones@correo.uts.edu.co

1.3. Chat: <http://www.uts.edu.co/portal/>

2. Telefónica

2.1. Local 6917700 EXT 1000.

2.2. Nacional línea gratuita de Atención al Ciudadano 018000 940203

3. Ventanilla

3.1. Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga - Santander – Colombia. Grupo de Atención al Ciudadano, primer piso del edificio B.

4. Buzones.

III. RESPONSABILIDADES

Lo establecido por Resolución de Rectoría No. 02-476 de 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”.

ARTÍCULO SEXTO.- La Secretaria General conformará los siguientes grupos de trabajo y sus funciones serán las siguientes:

II. GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO: Corresponde a este grupo establecer dinámicas de trabajo de acuerdo a su ámbito de aplicación y las funciones serán las siguientes:

1. Coordinar la atención, orientación, apoyo y asesoramiento de los ciudadanos que acudan a solicitar información, a requerir documentos o interponer denuncias, quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones.
2. Registrar y controlar las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias, peticiones o felicitaciones interpuestas por los ciudadanos, incluyendo los relacionados en los buzones que están a disposición de los ciudadanos.
3. realizar el seguimiento al trámite de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones interpuestas.
4. Generar periódicamente reportes estadísticos de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones atendidas y del trámite realizado a cada una de ellas.
5. Coordinar la orientación del ciudadano hacia el funcionario responsable de tramitar o atender la denuncia, queja, reclamo, sugerencias o petición según sea el caso.
6. Garantizar la recepción, radicación, clasificación, distribución y control de documentos, datos y elementos y/o correspondencia, derechos de petición y demás solicitudes relacionadas con los asuntos de competencia de la institución, de acuerdo con las normas y procedimientos respectivos
7. Garantizar la oportuna recepción, registro, clasificación, distribución y control de la correspondencia entrante y saliente.
8. Orientar a los estudiantes en el cambio de clave o problemas relacionados con el sistema académico.

9. Garantizar la oportuna recepción y envío de la correspondencia saliente a través del medio de reparto y/o transporte al servicio de la institución.
10. Supervisar la custodia, mantenimiento y conservación de los bienes adscritos a su grupo.
11. Resolver, en el ámbito de su competencia, las solicitudes estudiantiles, profesoras y derechos de petición en general.
12. Las demás que le asigne el jefe inmediato de acuerdo con la naturaleza del grupo.

1. INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS y/o FELICITACIONES

Para dar cumplimiento a los derechos Constitucionales y legales que tiene el ciudadano de interponer ante la Institución, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones a través de mecanismos de atención, las Unidades tecnológicas de Santander ha dispuesto un formulario para el registro de las PQRSDf disponible en el Portal Universitario en la siguiente ruta:

<http://uts.edu.co/portal/seccion.php?id=300&key=76394165fda5e06774abb785720e0048>

Las Unidades tecnológicas de Santander disponen de un registro institucional para el seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones a ella dirigidas (R-GA-33).

Los asuntos consignados por los ciudadanos a través de los canales de Atención al Ciudadano son direccionados a la coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano, adscrita a la Secretaría General, la cual una vez recibidas las PQRSDf son clasificadas y re-direccionadas a los responsables de dar respuesta al Ciudadano de acuerdo a la competencia.

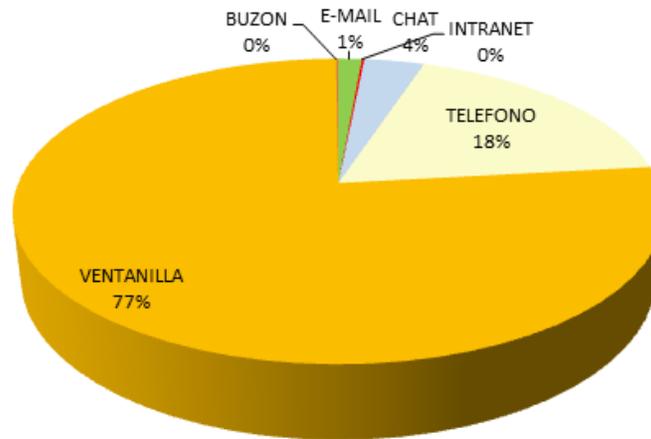
El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o Felicitaciones que fueron registradas en los canales de atención al ciudadano en el cuarto trimestre comprendido entre el 01 de octubre de 2018 al 10 de diciembre de 2018.

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

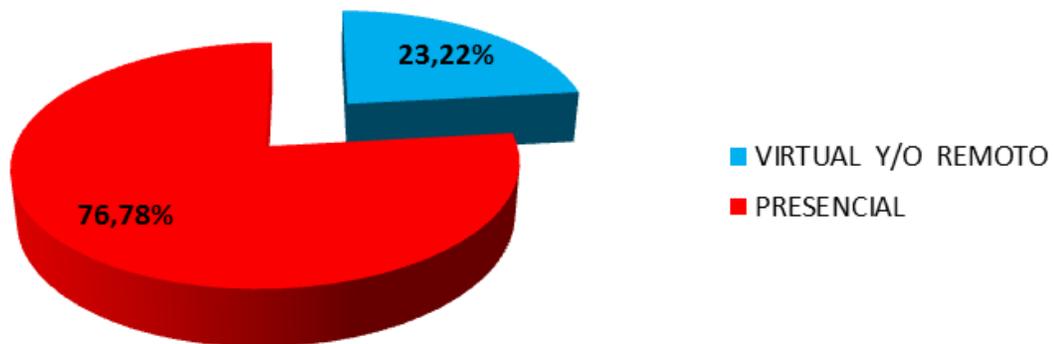
1. CANALES DE ATENCION

TABLA No 1 PQRSDF CANALES DE ATENCION							
CANAL DE INGRESO DE LAS PQRSDF	VIRTUAL Y/O REMOTO				PRESENCIAL		TOTAL
	E-MAIL	INTRANET	CHAT	TELEFONO	VENTANILLA	BUZON	
TOTAL GENERAL	149	15	380	1932	8171	14	10661
PARTICIPA %	1,40%	0,14%	3,56%	18,12%	76,64%	0,13%	100,00%
	23,22%				76,78%		

CANAL DE INGRESO DE PQRSDF Y SU PARTICIPACION PORCENTUAL



COMPARATIVO PORCENTUAL INGRESO DE PQRSDF VIRTUAL/REMOTO Vs PRESENCIAL



Las Unidades Tecnológicas de Santander por intermedio del Grupo de Atención al Ciudadano han dispuesto seis canales de atención a sus usuarios, de los cuales cuatro son los más utilizados, donde se destaca el canal presencial por ventanilla, que para este cuarto trimestre del 2018 se reporta con un aproximado del 76,64%

de atención a los requerimientos, seguidos por el canal telefónico, el chat y correo electrónico.

2. ANÁLISIS DE LOS TRAMITES O SERVICIOS OBJETO DE PQRSDF

A continuación se hace el análisis sobre los temas de servicio y de información de las PQRSDF que se trataron en el cuarto trimestre de 2018 en las Unidades Tecnológicas de Santander.

2.1 TIPOLOGIA DE LAS PQRSDF

Tabla N° 2. PQRSDF Solicitud de Información.

TABLA No 2 PQRSDF SOLICITUD DE INFORMACION								
TIPO DE PQRSDF	VIRTUAL Y/O REMOTO				PRESENCIAL		TOTAL	% PARTICIP
	SOLICITUD DE INFORMACION				SOLICITUD DE INFORMACION			
E-MAIL	91						91	1,33%
INTRANET		2					2	0,03%
CHAT			380				380	5,57%
TELEFONO				1932			1932	28,33%
VENTANILLA					4415		4415	64,74%
BUZON							0	0,00%
TOTAL GENERAL	91	2	380	1932	4415	0	6820	100,00%



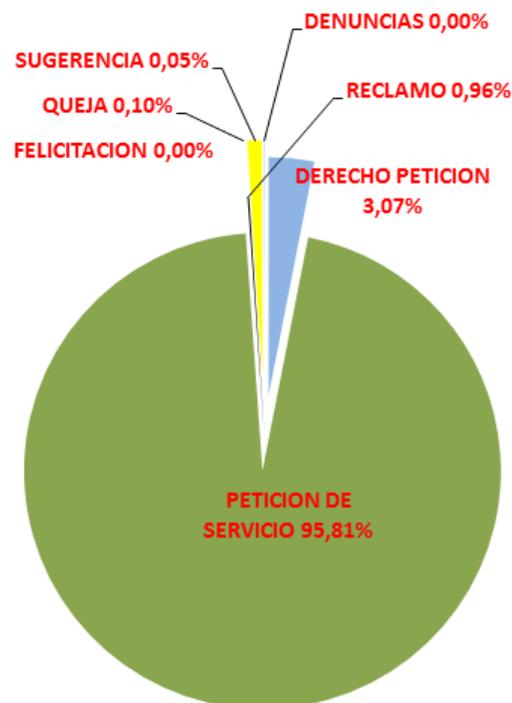
Para este cuarto trimestre de 2018 podemos apreciar que el mayor porcentaje de PQRSDf se genera por petición de información, en donde el canal más utilizado es el de ventanilla, seguido por el telefónico y el chat.

La información que más nos solicitan es la referente a los programas académicos, el proceso de inscripción y matriculas, etc.

Tabla N° 3. PQRSDf Diferentes a Solicitud de Información.

TABLA N° 3 PQRSDf POR ASUNTO DIFERENTE A SOLICITUD DE INFORMACION								
TIPO DE PQRSDf	VIRTUAL Y/O REMOTO				PRESENCIAL		TOTAL	% PARTICIP
	E-MAIL	INTRANET	CHAT	TELEFONO	VENTANILLA	BUZON		
DENUNCIAS							0	0,00%
DERECHO PETICION	56	12			50		118	3,07%
PETICION DE SERVICIO					3680		3680	95,81%
FELICITACION							0	0,00%
QUEJA					4		4	0,10%
RECLAMO	1				22	14	37	0,96%
SUGERENCIA	1	1					2	0,05%
TOTAL GENERAL	58	13	0	0	3756	14	3841	100,00%

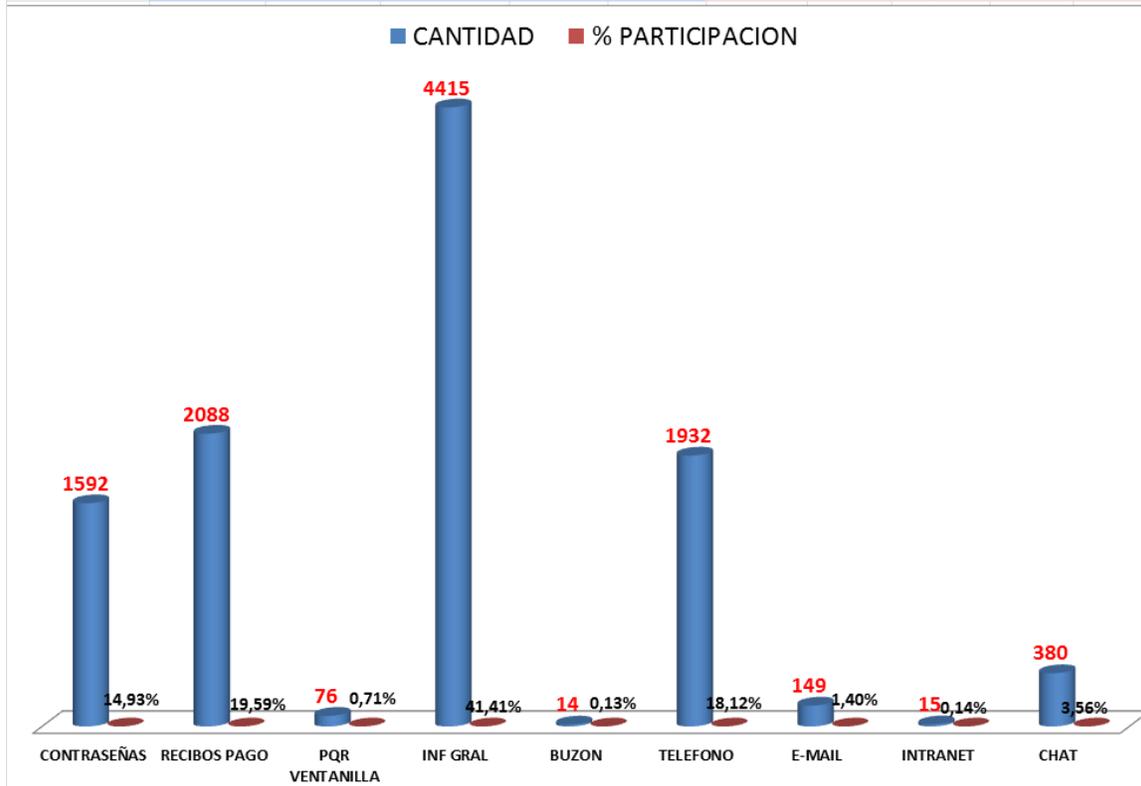
% DE PARTICIPACION DE PQRSDf POR ASUNTO DIFERENTE A SOLICITUD INFORMACION



Los valores analizados en esta tabla nos muestran, que el mayor porcentaje de PQR/SDF diferente a solicitud de información son las solicitudes de servicio, con el 95,81%, estas son las solicitudes que nuestros usuarios hacen con referencia a cambio de contraseña, impresión de documentos, impresión de recibos de pago, impresión de registros Institucionales, impresión de inscripción, etc. Seguido tenemos la recepción de los derechos de petición con un 3,07%, y la recepción de los reclamos, quejas y sugerencias que registran muy poco, porcentualmente por debajo del 1% pero que igualmente son importantes.

Tabla N° 4. Registro de Atención Efectiva

Tabla No. 4 Registro Efectivo de los Canales de Atención										
REGISTROS	CONTRASEÑAS	RECIBOS PAGO	PQR VENTANILLA	INF GRAL	BUZON	TELEFONO	E-MAIL	INTRANET	CHAT	TOTAL
CANTIDAD	1592	2088	76	4415	14	1932	149	15	380	10661
% PARTICIPACION	14,93%	19,59%	0,71%	41,41%	0,13%	18,12%	1,40%	0,14%	3,56%	1,00
	PRESENCIAL 76,78%					VIRTUAL Y/O REMOTA 23,22%				



Para el cuarto trimestre de 2018, las Unidades Tecnológicas de Santander registra una atención efectiva de sus usuarios en los diferentes canales de atención en

donde los canales por atención presencial registran un 76,78% de la atención efectiva total, distribuido en recepción de PQR, solicitudes de información, cambios de contraseña, impresión de recibos de pago, etc. En los canales de atención virtual y/o remota reposa el restante 23,22% para un total de 100% de atención efectiva en los canales dispuestos por el grupo de Atención al Ciudadano.

2.2 QUEJAS

Tabla N° 5. Quejas por asunto

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

Para este cuarto trimestre de 2018, la mayoría de las quejas presentadas por los ciudadanos/usuarios, se radicaron de manera escrita por ventanilla. Observando en el gráfico, tres quejas contra un docente por parte de tres estudiantes de un mismo curso, quienes se sintieron incomodos por un llamado de atención que el docente les hizo en clase. La queja restante es contra un estudiante que tomo una foto a un compañero de curso la cual público y etiqueto sin consentimiento del afectado.

2.3 RECLAMOS

Tabla N° 6. Reclamos por asunto

TABLA No. 6 Reclamos por asunto						
TIPO DE RECLAMO	EMAIL	INTRANET	VENTANILLA	BUZON	TOTAL	% PARTICIPACION
Reparacion Aire de Biblioteca				14	14	38%
Dificultad ingresar a plataforma	1				1	3%
Ruido en actividad estudiantil			20		20	54%
No entrega de carne estudiantil			1		1	3%
Coordinacion Cerrada			1		1	3%
TOTAL	1	0	22	14	37	100%

Para este cuarto trimestre de 2018 ingresaron 37 reclamos en su gran mayoría por ventanilla, de los cuales 20 hacían referencia a la molestia por el ruido excesivo en la actividad realizada por un grupo de estudiantes en la plazoleta principal, los 14 reclamos encontrados en los buzones todos hacían referencia al malestar por el mal funcionamiento del aire acondicionado en la biblioteca.

2.4 SUGERENCIAS

Tabla N° 7. Sugerencias por asunto

TABLA No. 7 Sugerencias por asunto						
TIPO DE SUGERENCIA	EMAIL	INTRANET	VENTANILLA	BUZON	TOTAL	% PARTICIPACION
Reubicación de zarigüeyas	1				1	50%
Seguridad Informatica		1			1	50%
TOTAL	1	1	0	0	2	100%

En este cuarto trimestre de 2018 se registraron dos sugerencias, una para la reubicación de las zarigüeyas que hacen presencia en los alrededores de la institución y la otra para que se tenga en cuenta los aspectos en seguridad informática.

2.5. FELICITACIONES

Para el cuarto trimestre de 2018, No se registraron felicitaciones.

2.6. BUZONES

Para el cuarto trimestre de 2018, se registraron 14 PQRSDF en los buzones puestos a disposición de los usuarios.

2.7. PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE

Para este cuarto trimestre de 2018, NO se registraron PQRSDF vencidas en los términos de ley.

2.8. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Para el cuarto trimestre de 2018, NO se registraron por los diferentes canales de atención al ciudadano, denuncia interpuesta por persona alguna, referente a actos de corrupción.

2.9. RESPUESTA NEGATIVA AL ACCESO A LA INFORMACION

Para el cuarto trimestre de 2018, NO se registraron por los diferentes canales de atención al ciudadano, NEGATIVA ALGUNA AL ACCESO DE LA INFORMACIÓN O NEGATIVA POR INEXISTENCIA DE LA INFORMACION.

2.10. REGISTRO DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS

Tabla N° 8. Registro de Dependencias Responsables

Tabla No. 8 PQRSDF Registradas Por Dependencia Responsable		
DEPENDENCIA RESPONSABLE	CANTIDAD	TOTAL %
Admisiones Registro y Control	18	7,41%
Atencion al Ciudadano	92	37,86%
Bienestar Institucional	2	0,82%
Control Interno Disciplinario	2	0,82%
Coordinacion Administracion de Empresas	5	2,06%
Coordinacion Ambiental	3	1,23%
Coordinacion Contaduria Publica	3	1,23%
Coordinacion Electromecanica	2	0,82%
Coordinacion Electronica	5	2,06%
Coordinacion Mercadeo	2	0,82%
Coordinacion Petroleo y Gas	1	0,41%
Coordinacion Tecnologia Deportiva	1	0,41%
Dartamento de Ciencias Basicas	3	1,23%
Idiomas	3	1,23%
Oficina de Infraestructura	5	2,06%
Oficina de Relaciones Interinstitucionales	5	2,06%
Oficina de Proyeccion Social	1	0,41%
Rectoria	4	1,65%
Redursos Informaticos	27	11,11%
Regional Barrancabermeja	1	0,41%
Secretaria General	43	17,70%
Talento humano	3	1,23%
Vicerrectoria Academica	4	1,65%
Vicerrectoria Administrativa y Financiera	8	3,29%
TOTAL	243	100,00%

Para la fecha de cierre y posterior elaboración del informe de PQRSDf del cuarto trimestre de 2018, se consignaron un total de 243 PQRSDf, direccionado a 24 oficinas y anotado en el registro institucional para el seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones a ella dirigidas (R-GA-33).

3. RECOMENDACIONES

Se recomienda a los líderes de los procesos que continúen con la revisión de la información que aparece publicada en la página Institucional, con el fin de que actualicen de forma continua la información de los mismos, y así evitar brindar información errónea o desactualizada.

Fortalecer la cultura del servicio al ciudadano, estableciendo en el plan de acción programas de capacitación y sensibilización, a fin de desarrollar competencias y habilidades en los servidores públicos.

Siempre se debe tener cuidado con la información solicitada a los peticionarios, pues al radicar la PQRSDf se debe hacer una correcta digitación, no cometer errores de direcciones y números telefónicos ya que estos son importantes para hacer llegar la respuesta que nuestros usuarios solicitan y así evitar devoluciones por direcciones erradas.

Todas las dependencias deben tener presente el Protocolo de Servicio al Ciudadano, y con ello seguir en las mejoras del proceso de sensibilización a los funcionarios en relación con las respuestas a los requerimientos de información.

Es necesario implementar un software sistema de gestión documental para las PQRSDf, ajustado a las necesidades institucionales, para así garantizar una atención de calidad a los ciudadanos, además de contar con la información suficiente para los diferentes reportes que se generan desde el Grupo de Atención al Ciudadano.

Elaboró:

RICARDO PEÑA PEREZ

Profesional Universitario

Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano

Secretaría General.

Unidades Tecnológicas de Santander