



UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER  
Informe Segundo Trimestre de 2019  
Grupo de Atención al Ciudadano  
Junio 2019

## **INTRODUCCIÓN**

El Grupo de Atención al Ciudadano en busca de una mejora continua en la prestación del Servicio, centra sus esfuerzos en brindar una atención amable, con seriedad y respeto hacia nuestros ciudadanos.

El compromiso es siempre estar atentos a las expectativas de la comunidad educativa, el escuchar con atención, mostrar interés y comprender sus necesidades, para realizar un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos, con el fin de hacer la diferencia, mejorando los niveles de satisfacción y confianza de nuestros usuarios, entendiéndose estos como la ciudadanía en general, los estudiantes, docentes, empleados y/o funcionarios que interactúan en nuestra comunidad.

Para esto pone a disposición de sus usuarios canales de atención que son los medios y espacios a los cuales los ciudadanos pueden acceder para realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, realizar consultas, sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones, denuncias y/o cualquier asistencia relacionada con las funciones de la Institución.

Las peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones (PQRSDF) entregados por los usuarios y comunidad en general a las Unidades Tecnológicas de Santander, son recibidos y radicados por el Grupo de Atención al Ciudadano y direccionados a la oficina competente de dar respuesta. Una vez resuelto el requerimiento y proyectada la respuesta la oficina responsable se la envía de manera pronta al peticionario y con copia de la misma al correo del Grupo de Atención al Ciudadano.

El presente informe se elabora presentando un análisis de la información recopilada a través del registro institucional R-GA-33 (RADICACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PQRSDF), y registros internos del Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander.

## **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 Segundo Trimestre de 2019.

## **II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Presentar la información correspondiente de la gestión realizada por las diferentes Oficinas Administrativas y las Unidades Académicas, con respecto a las PQRSDF presentadas 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](mailto: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, profesoriales 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 diferentes canales de atención al ciudadano en el Segundo Trimestre comprendido entre el 01 de abril de 2019 al 28 de junio de 2019.

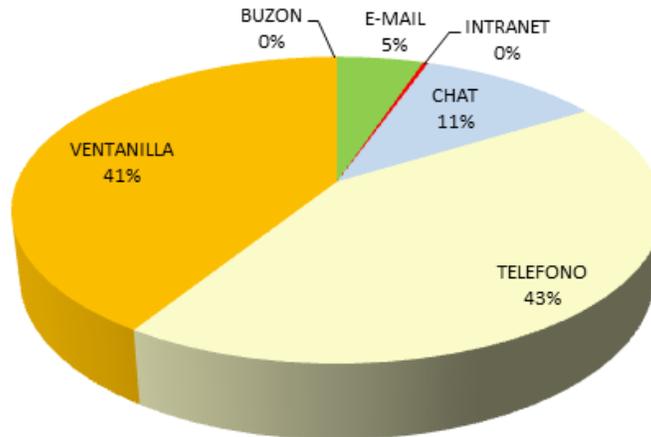
Los distintos asuntos recibidos y radicados son agrupados en categorías según el canal de atención al ciudadano por el cual se recibió, y son los que se observan a continuación:

### **1. CANALES DE ATENCION**

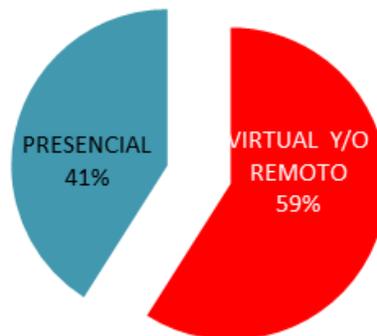
TABLA No 1 PQRSDF CANALES DE ATENCION

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	253	14	531	2099	2014	0	<b>4911</b>
PARTICIPA %	5,15%	0,29%	10,81%	42,74%	41,01%	0,00%	<b>100,00%</b>
	58,99%				41,01%		

### CANAL DE INGRESO DE PQRSDF Y SU PARTICIPACION PORCENTUAL



### PARTICIPACION PORCENTUAL CANALES DE ATENCION



El Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander ha dispuesto seis (6) canales de atención a sus usuarios, de los cuales cinco (5) son los más utilizados, donde se destacan los canales de atención virtual y/o remota los cuales registran un aproximado del 59% donde el canal telefónico fue el más utilizado con un aproximado del 43% de atención a nuestros usuarios, seguidos por el canal presencial de

ventanilla con un 41%, chat 11%, correo electrónico 5%, y el intranet que está por debajo del 1%.

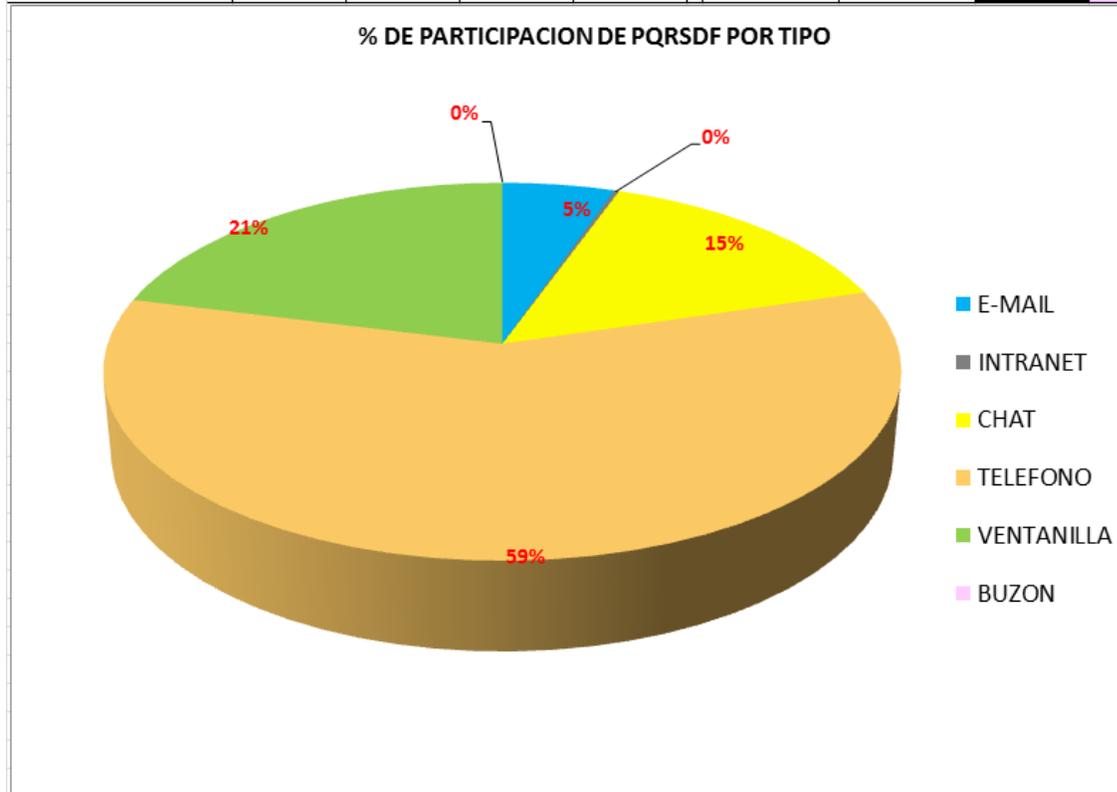
## 2. ANÁLISIS DE LOS TRAMITES O SERVICIOS OBJETO DE PQRSDF

A continuación se hace el análisis sobre los temas de servicio y de información de las PQRSDF que se trataron en el segundo trimestre de 2019 en las Unidades Tecnológicas de Santander.

### 2.1 TIPOLOGIA DE LAS PQRSDF

Tabla N° 2. PQRSDF Solicitud de Información.

TABLA N° 2 PQRSDF SOLICITUD DE INFORMACION								
TIPO DE PQRSDF	VIRTUAL Y/O REMOTO				PRESENCIAL		TOTAL	% PARTICIP
	SOLICITUD DE INFORMACION				SOLICITUD DE INFORMACION			
E-MAIL	188						188	5,25%
INTRANET		8					8	0,22%
CHAT			531				531	14,84%
TELEFONO				2099			2099	58,65%
VENTANILLA					753		753	21,04%
BUZON							0	0,00%
TOTAL GENERAL	188	8	531	2099	753	0	3579	100,00%



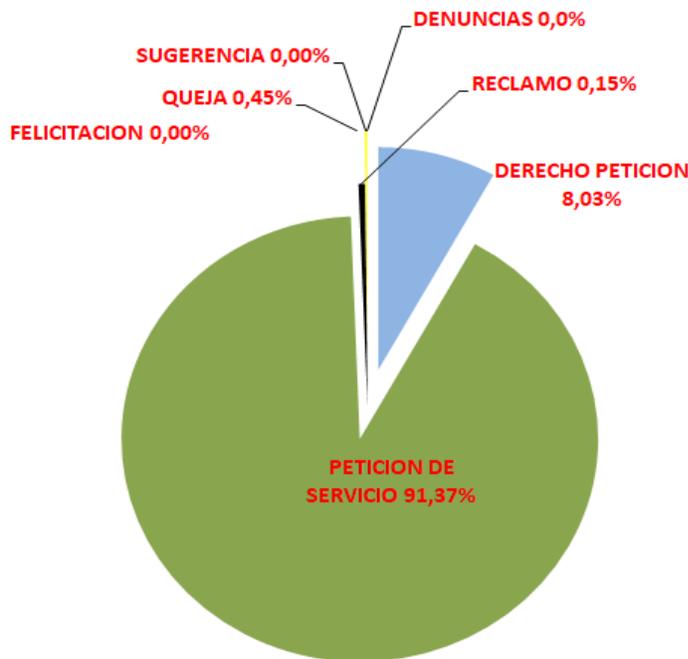
Para este segundo trimestre de 2019 podemos apreciar que el canal más utilizado para las solicitudes de información es el canal telefónico, con un aproximado de 58,65%, seguido de la ventanilla con un 21,04%, correo electrónico 15%, chat 13%, intranet 1%.

La información que más solicitaron fue la referente a los programas académicos, el proceso de inscripción y matriculas, programa de becas, etc.

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

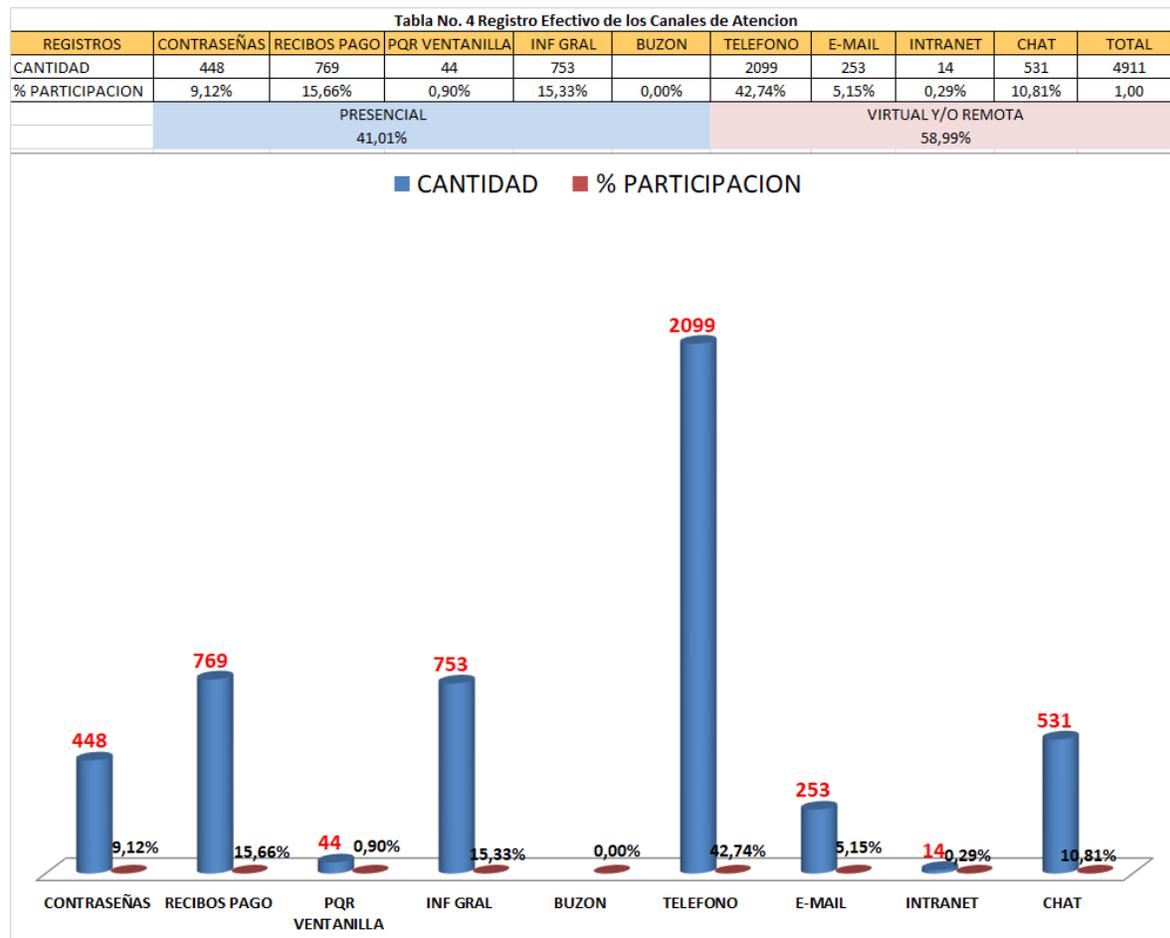
TABLA N° 3 PQRSDF POR ASUNTO DIFERENTE A SOLICITUD DE INFORMACION								
TIPO DE PQRSDF	VIRTUAL Y/O REMOTO				PRESENCIAL		TOTAL	% PARTICIP
	E-MAIL	INTRANET	CHAT	TELEFONO	VENTANILLA	BUZON		
DENUNCIAS							0	0,00%
DERECHO PETICION	65	4			38		107	8,03%
PETICION DE SERVICIO					1217		1217	91,37%
FELICITACION							0	0,00%
QUEJA		1			5		6	0,45%
RECLAMO		1			1		2	0,15%
SUGERENCIA							0	0,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	65	6	0	0	1261	0	<b>1332</b>	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 PQRSDF diferente a solicitud de información son las solicitudes de servicio, con el 91,37%, estas son las solicitudes que nuestros usuarios hacen con respecto 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 8,03%, 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



Para el segundo trimestre de 2019, el Grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander, registra una atención efectiva de

sus usuarios en los diferentes canales de atención, en donde los canales de atención virtual y/o remota registran el 58,99% de la atención efectiva total, donde se destaca el canal telefónico con el 42,74%. En los canales de atención presencial reposa el restante 41,01% para un total de 100% de atención efectiva a los usuarios en los canales dispuestos para tal fin.

## 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			4		4	67%
Contra coordinacion		1	1		2	33%
TOTAL	0	1	5	0	6	100%

Para este segundo trimestre de 2019, se registraron seis (6) quejas por los canales de atención dispuestos para los ciudadanos, de los cuales cuatro (4) fueron contra docentes con un 67% y dos (2) contra coordinador con un 33%.

## 2.3 RECLAMOS

Tabla N° 6. Reclamos por asunto

TABLA No. 6 Reclamos por asunto						
TIPO DE RECLAMO	EMAIL	INTRANET	VENTANILLA	BUZON	TOTAL	% PARTICIPACION
Reclamo por la no continuidad programa paint ball			1		1	50%
Reclamo mala atencion telefonica		1			1	50%
TOTAL	0	1	1	0	2	100%

Para este segundo trimestre de 2019 ingresaron dos (2) reclamos, uno (1) por ventanilla 50%, por la no continuidad a una actividad deportiva, y el otro reclamo, registrado por Intranet, fue por una supuesta mala atención telefónica con el restante 50%.

## 2.4 SUGERENCIAS

En este segundo trimestre de 2019, NO se registraron sugerencias por los canales de atención dispuestos para los ciudadanos.

## **2.5. FELICITACIONES**

Para el segundo trimestre de 2019, NO se registraron felicitaciones por los canales de atención dispuestos para los ciudadanos.

## **2.6. BUZONES**

Para el segundo trimestre de 2019, NO se registraron PQRSDF en los cinco (5) buzones dispuestos en la Institución.

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

Para este segundo trimestre de 2019, NO se registraron PQRSDF vencidas en los términos de ley.

## **2.8. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN**

Para el segundo trimestre de 2019, 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 segundo trimestre de 2019, 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° 7. Registro de Dependencias Responsables

Tabla No.7 PQRSDF Registradas Por Dependencia Responsable		
DEPENDENCIA RESPONSABLE	CANTIDAD	TOTAL %
Admisiones Registro y Control	30	9,65%
Archivo	1	0,32%
Atencion al Ciudadano	165	53,05%
Bienestar Institucional	1	0,32%
Control Interno Disciplinario	1	0,32%
Coordinacion Administracion de Empresas	5	1,61%
Coordinacion Ambiental	6	1,93%
Coordinacion Contaduria Publica	6	1,93%
Coordinacion Electricidad	1	0,32%
Coordinacion Electromecanica	4	1,29%
Coordinacion Turismo	1	0,32%
Coordinacion Electronica	3	0,96%
Coordinacion Mercadeo	2	0,64%
Coordinacion Petroleo y Gas	2	0,64%
Coordinacion Ingenieria de Sistemas	1	0,32%
Coordinacion Tecnologia Deportiva	1	0,32%
Coordinacion Topografia	3	0,96%
Idiomas	2	0,64%
Oficina de Infraestructura	2	0,64%
Oficina de Proyeccion Social	1	0,32%
Oficina de Relaciones Interinstitucionales	10	3,22%
Oficina Juridica	2	0,64%
Rectoria	3	0,96%
Redursos Informaticos	14	4,50%
Secretaria General	30	9,65%
Talento humano	1	0,32%
Vicerrectoria Academica	1	0,32%
Vicerrectoria Aministrativa y Financiera	12	3,86%
<b>TOTAL</b>	<b>311</b>	<b>100,00%</b>

Para la fecha de cierre y posterior elaboración del informe de PQRSDF del segundo trimestre de 2019, se consignaron un total de 311 PQRSDF, direccionado a 28 oficinas y consignados en el registro institucional para el seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones (R-GA-33).

### **3. RECOMENDACIONES**

Se recomienda 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.

Se les sugiere a los líderes de los procesos fortalecer la cultura del servicio al ciudadano, poniendo en práctica el protocolo de atención al ciudadano.

Es importante la continua revisión de la información que aparece publicada en la página Institucional, con el fin de que los líderes de los procesos la actualicen continuamente, evitando con esto brindar información errónea o desactualizada.

Siempre se debe tener cuidado con la información solicitada a los peticionarios, pues al radicar la PQRSDF se debe hacer una correcta digitación, para evitar cometer errores de direcciones y números telefónicos ya que estos son importantes para hacer llegar la respuesta que nuestros usuarios solicitan y así impedir devoluciones por direcciones erradas.

Nuevamente es necesario recordar la importancia de implementar un software sistema de gestión documental para las PQRSDF, ajustado a las normas nacionales y a las necesidades institucionales, para así garantizar un control eficiente y 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**