



UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

Informe Primer Trimestre de 2018

Grupo de Atención al Ciudadano

Marzo 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 anotada 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 primer 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

En la página institucional de lunes a viernes de 9 am a 10 am.

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

Según 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.

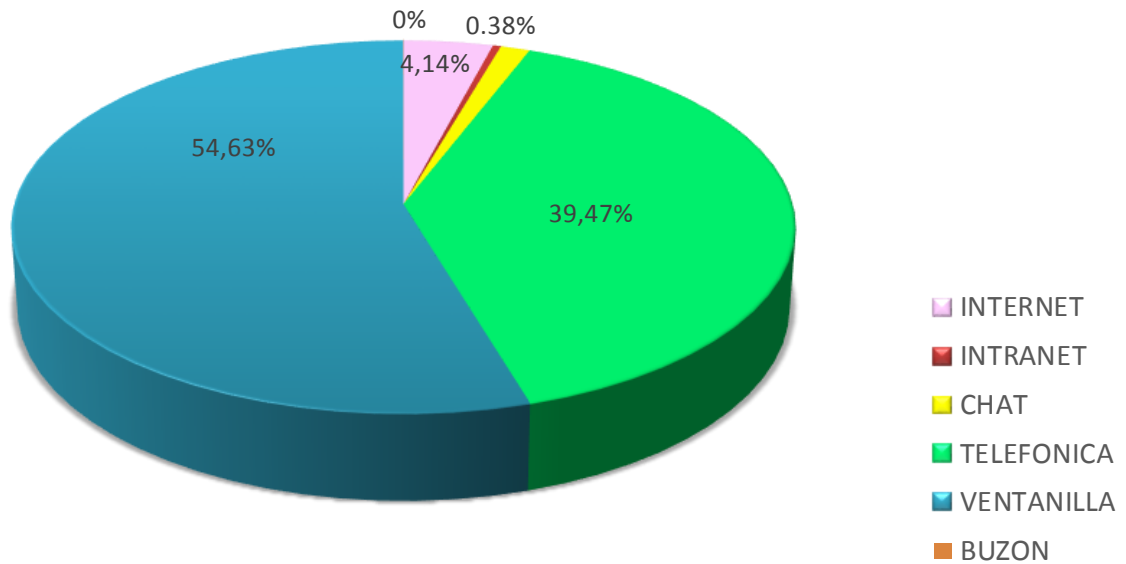
El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o Felicitaciones que fueron registradas en los canales de atención al ciudadano en el primer trimestre comprendido entre el 11 de Enero de 2018 al 23 de Marzo de 2018.

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:

PQRSDF X CANAL DE INGRESO	VIRTUAL			PRESENCIAL			TOTAL	% DE PARTICIPACION
	INTERNET	INTRANET	CHAT	TELEFONICA	VENTANILLA	BUZON		
Total General	264	24	87	2514	3480	1	6370	100,0%
PARTICIPA %	4,14%	0,38%	1,37%	39,47%	54,63%	0,02%		

Tabla Nº 3 PQRSDF Por CANAL DE INGRESO

% DE PARTICIPACIÓN DE PQRSDF POR CANAL DE INGRESO



La repartición de los valores analizados nos deja ver claramente, que el mayor porcentaje de PQRSDF ingresa de manera PRESENCIAL con un valor porcentual de 54,63%, por VENTANILLA, seguido en importancia por el canal TELEFONICO con valor igual a 39,47%. El canal Virtual participa con un 4,14% para INTERNET, 0.38% para INTRANET y 1,37% para el CHAT.

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 primer trimestre de 2018 en las Unidades Tecnológicas de Santander.

2.1 PETICIONES

TIPO DE PQRSDF	VIRTUAL				PRESENCIAL			TOTAL	% DE PARTICIPACION
	INTERNET	INTRANET	CHAT	TOT VIRTUAL	TELEFONICA	VENTANILLA	BUZON		
Denuncia	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Derecho De Petición	205	12	0	217	0	44	0	261	4,10%
Felicitation	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Queja	0	0	0	0	0	5	0	5	0,08%
Reclamo	4	6	0	10	0	12	1	23	0,36%
Solicita Información	55	6	87	148	2514	3419	0	6081	95,46%
Sugerencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Total General	264	24	87	375	2514	3480	1	6370	100,0%

Tabla N° 1. PQRSDF Por tipología



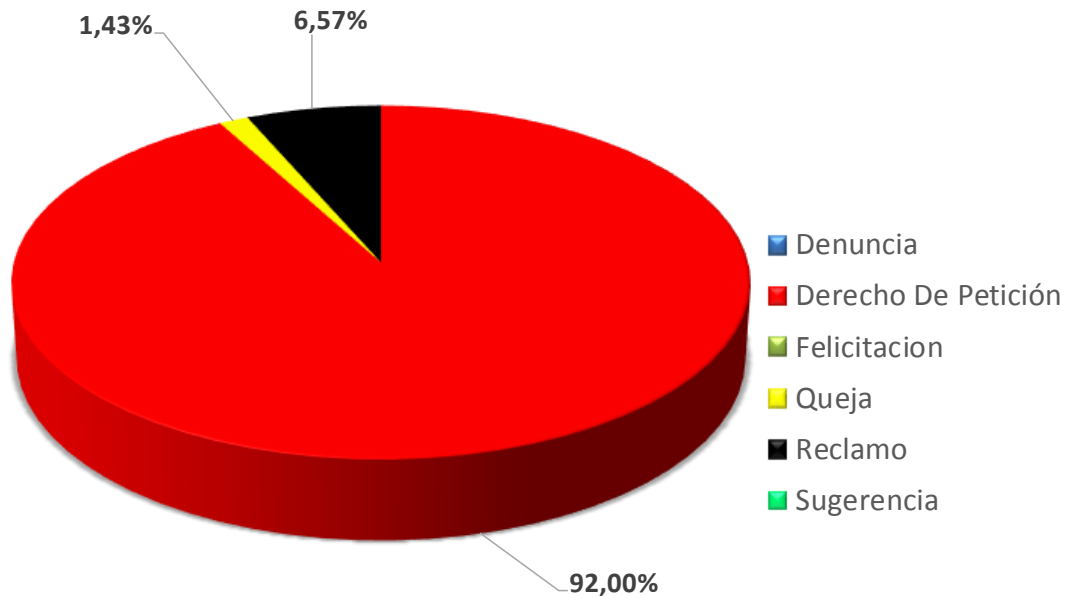
La repartición de los valores analizados nos deja ver claramente, que el mayor porcentaje de PQRSDF lo genera la SOLICITUD DE INFORMACIÓN con un valor porcentual de 96%, seguido en importancia por los DERECHOS DE PETICION con valor igual a 4%. Los demás tipos participan muy poco porcentualmente, como son las felicitaciones, denuncias, quejas y sugerencias cuyo valor no alcanza al 1%

Tabla N° 2. Peticiones por asunto

TIPO DE PQRSDF	INTERNET	INTRANET	TELEFONICA	VENTANILLA	BUZON	TOTAL	% DE PARTICIPACION
Denuncia	0	0	0	0	0	0	0,00%
Derecho De Petición	260	18	0	44	0	322	92,00%
Felicitacion	0	0	0	0	0	0	0,00%
Queja	0	0	0	5	0	5	1,43%
Reclamo	4	6	0	12	1	23	6,57%
Sugerencia	0	0	0	0	0	0	0,00%
Total General	264	24	0	61	1	350	100,0%

Tabla N° 2. PQRSDF POR ASUNTO

% DE PARTICIPACIÓN DE PQRSDF POR ASUNTO



La repartición de los valores analizados nos deja ver claramente, que el mayor porcentaje de PQRSDF lo generan los DERECHOS DE PETICION con un valor porcentual de 92.00%, seguido en importancia por los RECLAMOS con valor de 6,57% y las QUEJAS con un valor de 1,43%. Los demás tipos participan muy poco porcentualmente.

Tabla N° 3. Peticiones por Servicio

SEC	REGISTROS	CONTRASEÑAS	RECIBOS PAGO	INF GRAL	CORREO	TELEFONO	CHAT	TOTAL	
	CANT	1267	325	1401	426	2514	87	6020	
	PARTIC %	20%	5%	22%	7%	42%	4%	100%	

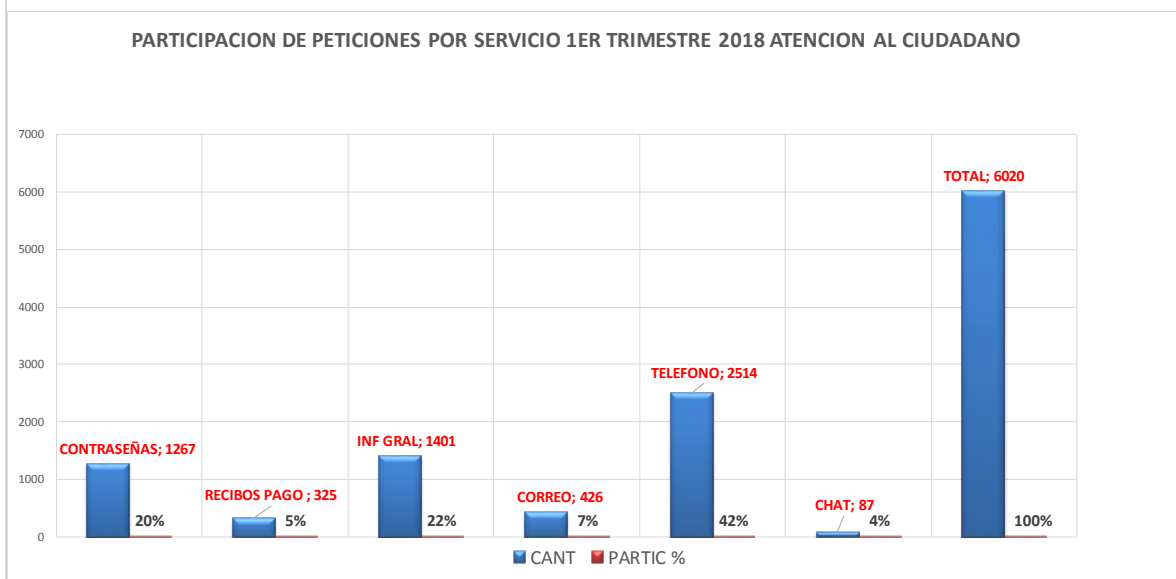


Tabla N° 3 PETICIONES POR SERVICIO

Nota Aclaratoria 1

Quedan por fuera de las gráficas anteriores, los datos correspondientes a actividades realizadas y que por la naturaleza de las mismas, no se registran en las bitácoras diarias. Ejemplo: Solicitud de información sobre ubicación de una dependencia (Biblioteca, Auditorio, Consultorio Médico etc.)

Para el primer trimestre de 2018 por la ventanilla de atención al ciudadano se registraron, solicitud de información, cambios de contraseña, impresión de recibos de pago y recepción de correspondencia cuya sumatoria dio 6020 registros. De acuerdo con el tipo de servicio, se observa lo siguiente: La petición de más interés es la de solicitudes de información por canal telefónico con un 42%, seguido con un 22% de información general por ventanilla, las cuales hacen referencia a procesos de inscripción, admisión y matrícula académica, seguida por el cambio de contraseña a estudiantes nuevos y antiguos al igual que a docentes con un 20%.

2.2 QUEJAS

Tabla N° 4. Quejas por asunto

TIPO DE QUEJA	INTERNET	INTRANET	VENTANILLA	BUZON	TOTAL	% DE PARTICIPACION
Queja contra funcionario por mala atención			2		2	40,00%
Queja contra docente por no asistir a clases			1		1	20,00%
Queja contra docente por llamado de atención			1		1	20,00%
Queja por mala atención medica doctor jornada tarde			1		1	20,00%
Total General	0	0	5	0	5	100,0%

Para este primer trimestre de 2018, la mayoría de las quejas presentadas por los ciudadanos/usuarios, se relacionaron principalmente por el supuesto mal trato por parte de un funcionario de bienestar a unos estudiantes, registrando un 40,00%, las quejas restantes se relacionan con la inasistencia a clase de un docente y el malestar causado por el llamado de atención de otro docente a un estudiante y la mala atención por parte del médico que atiende el consultorio en horas de la tarde.

2.3 RECLAMOS

Tabla N° 5. Reclamos por asunto

TIPO DE RECLAMO	INTERNET	INTRANET	VENTANILLA	BUZON	TOTAL	% DE PARTICIPACION
Reclamo por pago matricula extraordinaria	1	0	0	0	1	4,35%
Reclamo por demora en cambio de liquidación.	1	0	0	0	1	4,35%
Reclamo descuento por beca	2	0	0	0	2	8,70%
Reclamo. Inasistencia de Docentes a clases.	0	0	1	0	1	4,35%
Reclamo. Falta de ubicación salón de clase			1		1	4,35%
Reclamo por mala atención en oficina	0		1	0	1	4,35%
Reclamo por el aseo del salón de clase	0	0	1	0	1	4,35%
Reclamo por cancelación de materia matriculada	0		1		1	4,35%
Reclamo por hacinamiento en salón de clase	0		1		1	4,35%
Reclamo, reubicación clase de danzas	0		1		1	4,35%
Reclamo, por disponibilidad del gimnasio	0		1		1	4,35%
Reclamo, costo elevado de homologación	0		1		1	4,35%
Reclamo. Apertura servicio odontológico	0		1		1	4,35%
Reclamo, por no dar prioridad a personas en situación de	0		1		1	4,35%
Reclamo, por daño a motocicleta	0		1		1	4,35%
Reclamo devolución de dinero	0	4			4	17,39%
Reclamo por demora de certificado	0	1			1	4,35%
Reclamo por mal servicio en Biblioteca	0	1		1	2	8,70%
Total General	4	6	12	1	23	100,0%

Para este primer trimestre de 2018 ingresaron 23 reclamos, la mayoría de los reclamos presentados por los ciudadanos/usuarios, se relacionaron principalmente por la devolución del dinero por concepto de cancelación de matrícula registrando el 17,39%, seguido por el reclamo por descuento por concepto de beca con un 8,70% y por el reclamo del mal servicio ofrecido en la biblioteca con otro 8,70%.

2.4 SUGERENCIAS

Para el primer trimestre de 2018 no se registran sugerencias por los diferentes canales de atención al ciudadano.

2.5. FELICITACIONES

Para el primer trimestre de 2018 no se registran felicitaciones por los diferentes canales de atención al ciudadano.

2.6. POR DEPENDENCIAS

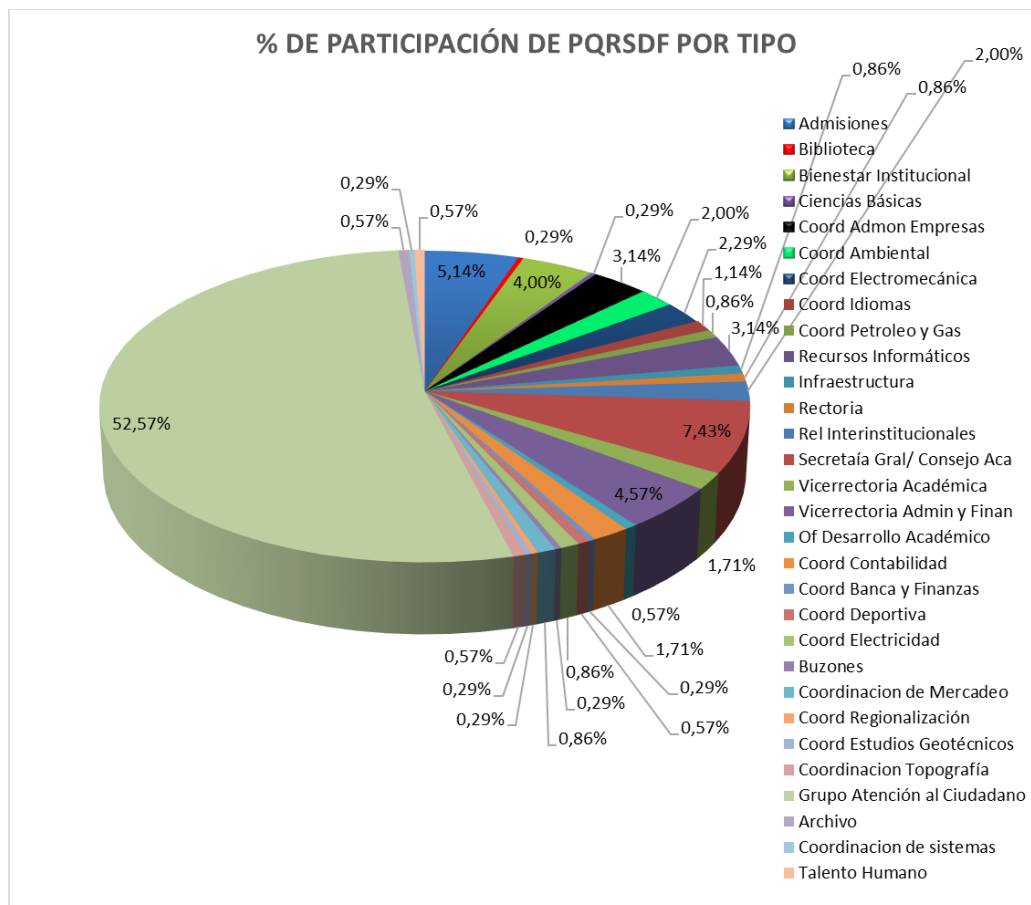


Tabla N° 6. Por dependencias

TIPO DE PQRSDF	VIRTUAL		PRESENCIAL	SUMA	% DE	SIN
	CORREO-E	INTRANET	FISICO	TOTAL	PARTICIPACION	RESPUESTA
Admisiones	15	1	2	18	5,14%	
Biblioteca		1		1	0,29%	
Bienestar Institucional	3		11	14	4,00%	2
Ciencias Básicas			1	1	0,29%	
Coord Admon Empresas	7	2	2	11	3,14%	
Coord Ambiental	6		1	7	2,00%	
Coord Electromecánica	5		3	8	2,29%	
Coord Idiomas	1	1	2	4	1,14%	
Coord Petroleo y Gas	2		1	3	0,86%	
Recursos Informáticos			11	11	3,14%	
Infraestructura	1		2	3	0,86%	
Rectoría			3	3	0,86%	2
Rel Interinstitucionales	5	1	1	7	2,00%	
Secretaría Gral/ Consejo Aca	12		14	26	7,43%	
Vicerrectoría Académica	3	1	2	6	1,71%	
Vicerrectoría Admin y Finan	8	3	5	16	4,57%	2
Of Desarrollo Académico	2			2	0,57%	1
Coord Contabilidad	5	1		6	1,71%	
Coord Banca y Finanzas	1			1	0,29%	
Coord Deportiva	2			2	0,57%	
Coord Electricidad	2	1		3	0,86%	
Buzones			1	1	0,29%	
Coordinación de Mercadeo	3			3	0,86%	
Coord Regionalización	1			1	0,29%	
Coord Estudios Geotécnicos	1			1	0,29%	
Coordinación Topografía	2			2	0,57%	
Grupo Atención al Ciudadano	174	10		184	52,57%	
Archivo	1	1		2	0,57%	
Coordinación de sistemas		1		1	0,29%	
Talento Humano	2			2	0,57%	
Total General	264	24	62	350	100,0%	

Para el primer trimestre de 2018 se evidencia un total de 350 PQRSDF presentadas por asunto a las diferentes dependencias institucionales, de las cuales se observa que el grupo de atención al ciudadano tiene un aproximado del 52,57% de atención y servicio prestado a los usuarios, esto se debe a que es el punto donde inicialmente los ciudadanos acuden a solicitar información. También y de manera diferenciada por ser el punto inicial de atención se registraron 6020 PQRSDF por servicios de información, que sumadas a las anteriores nos da un gran total de 6370 PQRSDF registradas.

2.7. BUZONES

Para el primer trimestre de 2018 se registró un RECLAMO en el buzón puesto a disposición de los usuarios, localizado, en la biblioteca del edificio A.

2.8. PETICIONES VENCIDAS EN SU TRÁMITE Y/O CIERRE

Para este primer trimestre de 2018, se registraron siete (7) PQRSDF vencidas en los términos de ley, quedando la duda de si fueron resueltos o no, puesto que no enviaron copia, al Grupo de Atención al ciudadano, de la respuesta dada al usuario.

2.9. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Para el primer de 2018 no se registran por los diferentes canales de atención al ciudadano, denuncia interpuesta por persona alguna, referente a actos de corrupción.

3. OBSERVACIÓN

Se realizó un análisis aleatorio de las peticiones de los ciudadanos correspondientes al periodo del 11/01/2018 al 23/03/2018, y se evidenció que algunas respuestas tramitadas por las oficinas no fueron dadas con la claridad y puntualidad requerida por las mismas.

Frente a las quejas y los reclamos es importante que las oficinas involucradas apliquen los correctivos correspondientes con el fin de que esto no se vuelva a repetir.

RECOMENDACIONES.

Es importante actualizar la información de los procesos de las diferentes oficinas en la página institucional, con el fin de brindar la información de manera veraz y oportuna.

Simplificar los procedimientos virtuales para que los ciudadanos puedan acceder a los beneficios institucionales.

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

Se recomienda que al interior de las áreas en las cuales se evidencien peticiones vencidas en su trámite y/o cierre, se requiera implementar un plan que permitan eliminar su ocurrencia con el fin de evitar sanciones futuras.

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

Elaboró:

RICARDO PEÑA PEREZ – Secretaría General – Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano.