Universidad Industrial de Santander

Universidad Industrial de Santander
Patrimonio educativo y cultural
72 años

INFORME ESTADÍSTICO

(Julio 1 de 2020 – Diciembre 31 de 2020)

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS , DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS

Universidad Industrial de Santander
Patrimonio educativo y cultural
72 años

01

NIVEL DE PARTICIPACIÓN

Durante el Periodo de **Julio 1° de 2020 - Diciembre 31 de 2020** se recibieron en el sistema de información:

164

Universidad Industrial de Santander
Patrimonio educativo y cultural
72 años

NIVEL DE PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

Periodo de **Julio 1° de 2020 - Diciembre 31 de 2020**

02

164

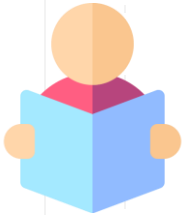
98	53	1	9	3
PETICIONES	QUEJAS - RECLAMOS	SUGERENCIAS	RECONOCIMIENTOS	DENUNCIAS

PARTICIPACIÓN POR BENEFICIARIO

Durante el Periodo de **Julio 1° de 2020 - Diciembre 31 de 2020**

03

Estudiante **UIS**



61

Funcionario **UIS**

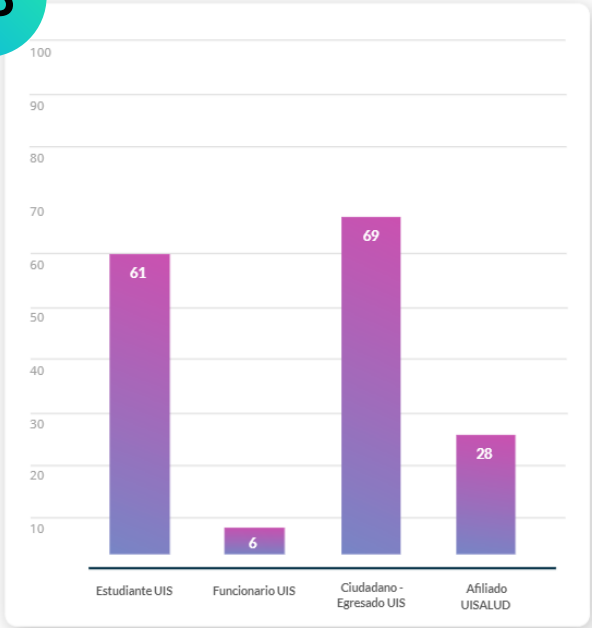
6

Ciudadano - Egresado **UIS**

69

Afiliado **UISALUD**

28



QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS POR ATRIBUTO Y UUA

04

Durante el Periodo de **Julio 1° de 2020 - Diciembre 31 de 2020**

UAA		ATRIBUTOS												
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	TOTAL
U1	UISALUD	3	.	3	1	.	.	.	4	9	1	1	.	22
U2	Planeación	.	.	.	.	1	.	.	.	.	.	.	.	1
U3	Secretaría General	.	.	.	.	5	.	2	1	.	.	.	.	8
U4	Sección de Servicios Integrales de Salud y Desarrollo Psicosocial	.	.	.	.	.	.	.	1	.	.	.	.	1
U5	División Financiera	.	.	.	.	.	1	.	1	.	.	.	1	3
U6	Sección de Recaudos	.	.	.	.	.	1	.	1	.	.	.	1	3
U7	División de Planta Física	.	.	1	.	.	.	.	1	.	.	.	.	2
U8	División de Gestión de Talento Humano	.	.	.	.	.	.	.	5	.	.	.	.	5
U9	Dirección de Admisiones y Reg. Académico	.	.	.	1	3	.	.	.	2	.	.	.	6
U10	Escuela de Medicina	.	.	.	.	.	.	2	.	.	.	.	.	2
TOTAL		3	0	4	2	9	2	4	14	11	1	1	2	53

ATRIBUTOS		
A1	Trato y Atención al Usuario	3
A2	Solicitud de Prestación de un Servicio	0
A3	Oportunidad en el Servicio	4
A4	Calidad de la Información Suministrada	2
A5	Trámites Administrativos	9
A6	Liquidación y Valor de la Matrícula	2
A7	Trámites para Grado	4
A8	Otro	14
A9	Deficiencia en la Prestación de un Servicio	11
A10	Entrega incompleta de Medicamento	1
A11	Demora en la atención de la consulta	1
A12	Matrícula Académica	2

ATRIBUTOS VS UNIDADES

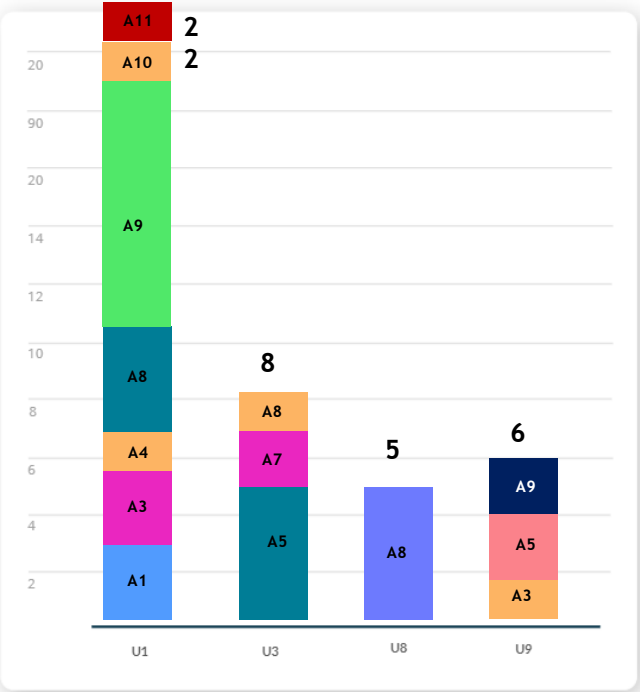
Durante el Periodo de **Julio 1° de 2020 - Diciembre 31 de 2020**

Universidad Industrial de Santander
Patrimonio educativo y cultural

05

ATRIBUTOS vs **UNIDADES** con mayor número de quejas - reclamos

- U1: UISALUD
- U8: DIVISIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
- U3: SECRETARÍA GENERAL
- U9: DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REG. ACADÉMICO



QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS POR ATRIBUTOS

Durante el Periodo de **Julio 1° de 2020 - Diciembre 31 de 2020**

Universidad Industrial de Santander
Patrimonio educativo y cultural
72 años

06

Motivos más frecuentes

Trámites administrativos, trámites para grado, deficiencia y/o insatisfacción del servicio recibido, entre otros.

TOTAL

53

Trato y atención al **usuario**	3
Demora en la **atención**	1
Oportunidad en el servicio	4
Calidad de la información suministrada	2
Trámites **administrativos**	9
Liquidación y valor de la **matrícula**	2
Trámites para grado	4
Otro	14
Deficiencia y/o insatisfacción del **servicio** recibido	11
Matrícula Académica	2

SOLICITUDES ATENDIDAS Y EN TRÁMITE POR TIPO Y BENEFICIARIO

Durante el Periodo de **Julio 1° de 2020 - Diciembre 31 de 2020**

07

ESTADO	TIPO DE SOLICITUD	ESTUDIANTE UIS	FUNCIONARIO UIS	CIUDADANO	AFILIADO UISALUD	SUBTOTAL
CERRADAS (100%)	Peticiones	44	0	52	2	98
	Quejas-Reclamos	15	5	15	18	53
	Denuncias	2	0	1	0	3
	Sugerencias	0	0	0	1	1
	Reconocimientos	0	1	1	7	9
EN TRÁMITE (0%)	Peticiones	0	0	0	0	0
	Quejas-Reclamos	0	0	0	0	0
	Denuncias	0	0	0	0	0
	Sugerencias	0	0	0	0	0
	Reconocimientos	0	0	0	0	0
TOTALES		61	6	69	28	164

TOTAL

164
(100%)

0
(0%)

08

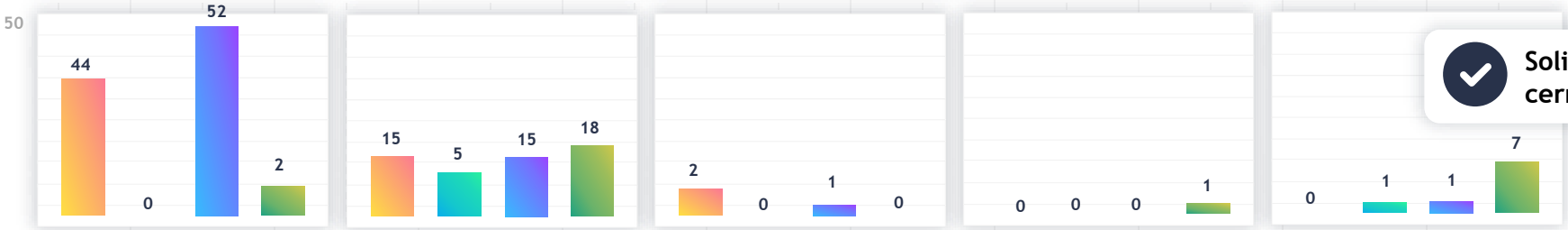
SOLICITUDES POR BENEFICIARIO CERRADAS Y EN TRÁMITE

Durante el Periodo de **Julio 1° de 2020 - Diciembre 31 de 2020**

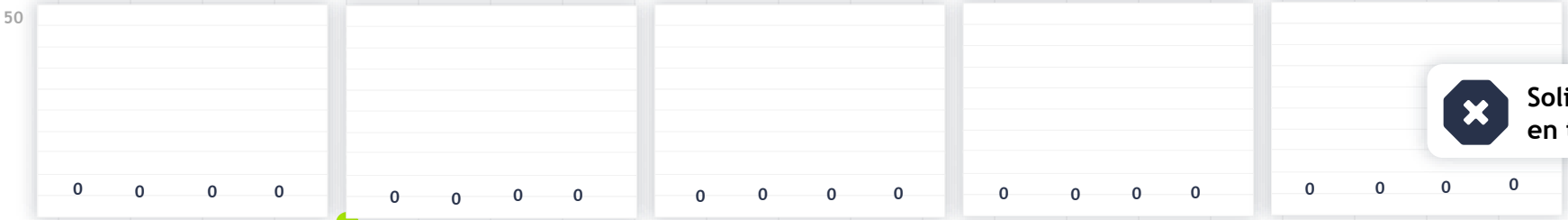
Universidad Industrial de Santander
Patrimonio educativo y cultural
72 años

ESTUDIANTE UIS | FUNCIONARIO UIS | CIUDADANO - EGRESADO UIS | AFILIADO UISALUD

Solicitudes cerradas



Solicitudes en trámite



PQRDSF ATENDIDAS Y EN TRÁMITE

09

Durante el Periodo de **Julio 1° de 2020 - Diciembre 31 de 2020** se recibieron en el sistema de información:

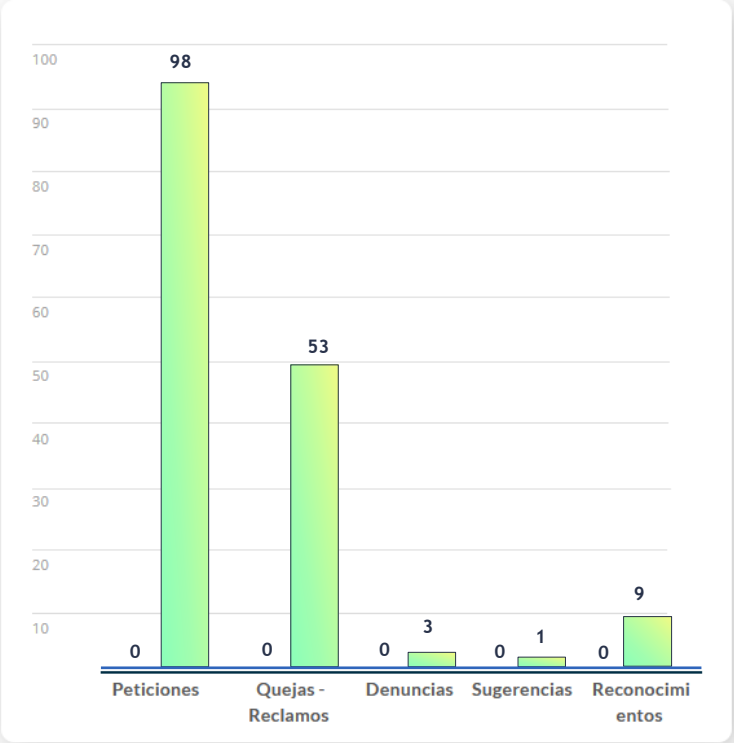
Porcentaje de atención: **100%**

Porcentaje cerradas: **100%**

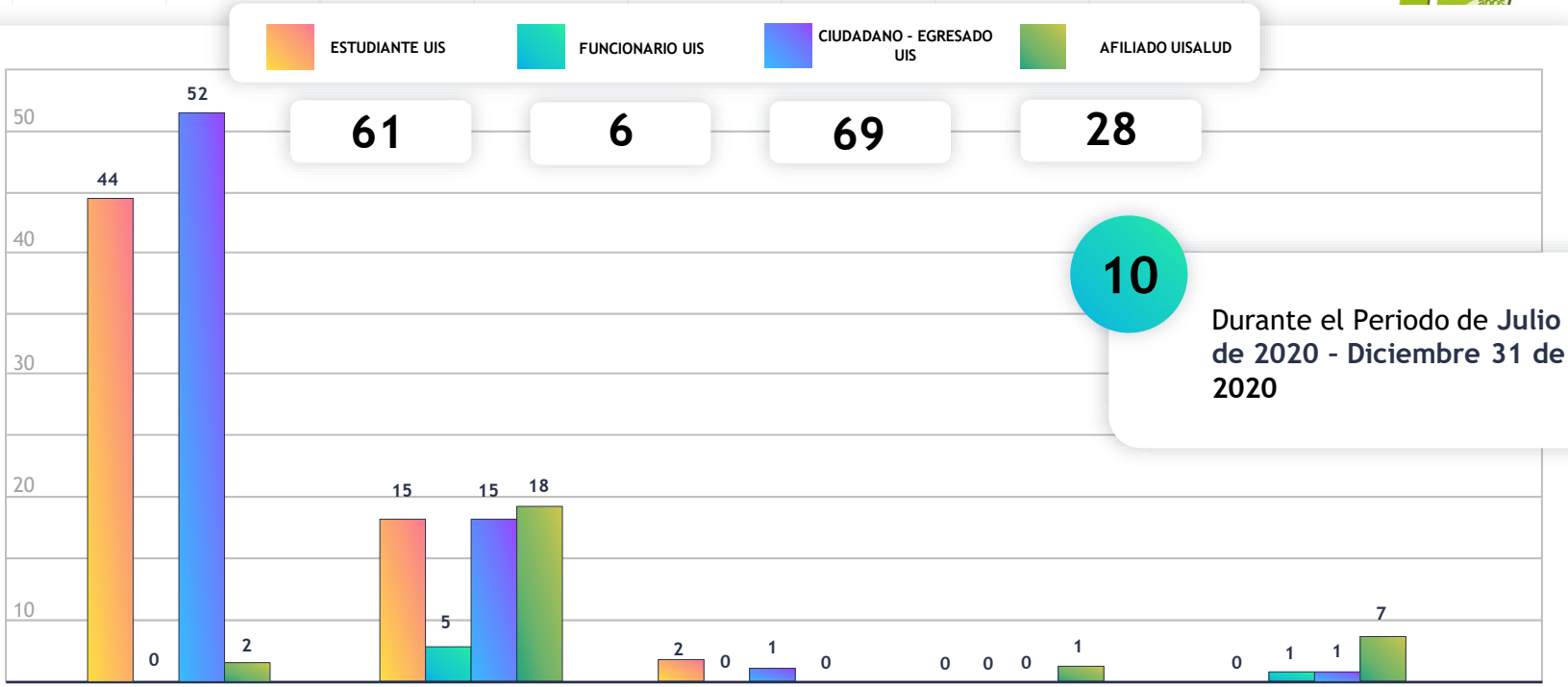
Porcentaje en trámite: **0%**

TOTAL

164



SOLICITUDES ATENDIDAS POR BENEFICIARIO



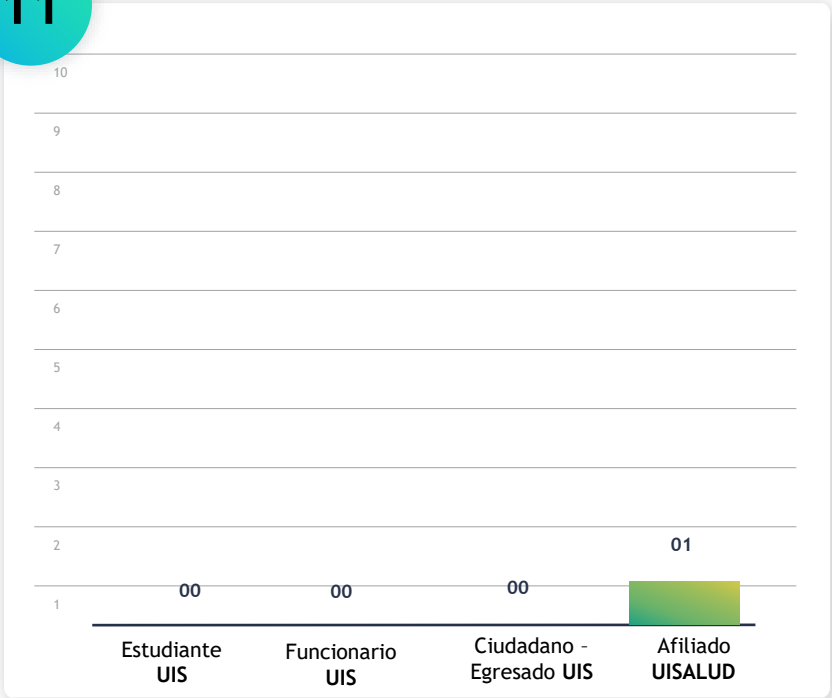
10

Durante el Periodo de **Julio 1° de 2020 - Diciembre 31 de 2020**

SUGERENCIAS RECIBIDAS POR BENEFICIARIO

Durante el Periodo de **Julio 1° de 2020 - Diciembre 31 de 2020**

11



Estudiante **UIS**

00

Funcionario **UIS**

00

Ciudadano - Egresado **UIS**

00

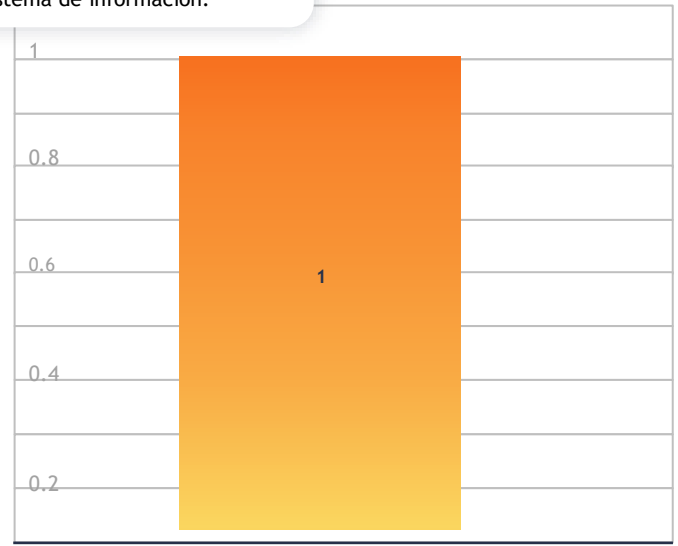
Afiliado **UISALUD**

01

SUGERENCIAS RECIBIDAS POR MOTIVOS

12

Durante el Periodo de **Julio 1° de 2020 - Diciembre 31 de 2020** se recibieron en el sistema de información.



Calidad de la Información Suministrada

MOTIVOS

A4
Calidad de la información suministrada

SUGERENCIAS

Capacitar al personal de **UISALUD** ante la información de cuotas moderadores y copagos.

SUGERENCIAS ACOGIDAS Y NO ACOGIDAS POR BENEFICIARIO Y UAA

Durante el Periodo de **Julio 1° de 2020 - Diciembre 31 de 2020**

13

No.	No. RADICADO	UAA/PROCESO	TIPO SOLICITANTE	MOTIVO	ACOGIDA	TOTAL
1	2558	UISALUD	AFILIADO UISALUD	CALIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA	SÍ	1

INDICADOR PQRDSR PERIODO 2-2020

Periodo de Julio 1° de 2020 - Diciembre 31 de 2020

14

FORMULA INDICADOR PQRDSR
Indicador = (PQRDSR.AO /PQRDSR.DA) * 100
Nota: Medir el porcentaje de cumplimiento en la atención oportuna a las PQRDSR (dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de estas)
PQRDSR Atendidas oportunamente = PQRDSR.AO
PQRDSR que debían ser atendidas = PQRDSR.DA

Segundo semestre de 2020				
Tipo de Solicitud	**Atendidas Oportunamente**	**Debían ser atendidas**	**Indicador medido en el Periodo**	**Meta**
Q/R	50	52	**98%**	**70%**
P	97	98		
R	9	10		
S	1	1		
D	3	3		
Σ	160	164		

Universidad Industrial de Santander
Patrimonio educativo y cultural
72 años

ANÁLISIS POR UAA

1

Durante el Periodo de **Julio 1° de 2020 - Diciembre 31 de 2020**

UNIDADES CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS - RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Durante el Periodo de **Julio 1° de 2020 - Diciembre 31 de 2020**

UAA	QUEJAS - RECLAMOS	SUGERENCIAS
UISALUD	22	01
SECRETARÍA GENERAL	08	00
DIVISÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	05	00
DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REG. ACADÉMICO	06	00

UISALUD

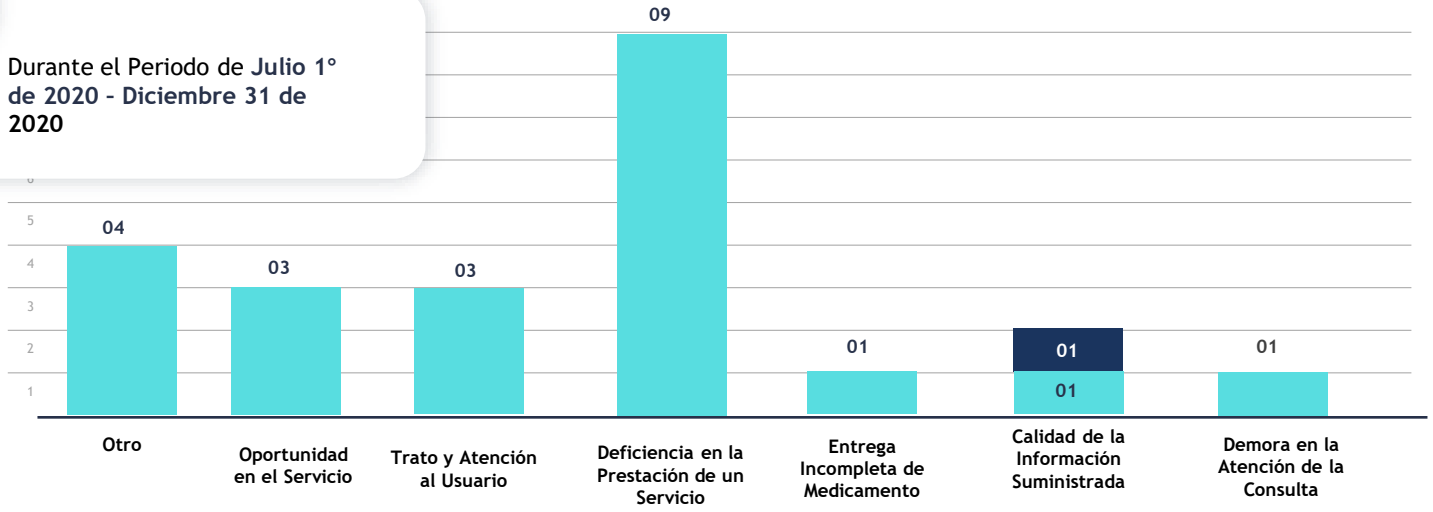
Universidad Industrial de Santander
Patrimonio educativo y cultural
72 años

MOTIVOS

- Demora en la Atención de la Consulta
- Deficiencia en la Prestación de un Servicio
- Trato y Atención al Usuario
- Entrega Incompleta de Medicamento
- Otro
- Calidad de la Información Suministrada
- Oportunidad en el Servicio.

15

Durante el Periodo de **Julio 1° de 2020 - Diciembre 31 de 2020**



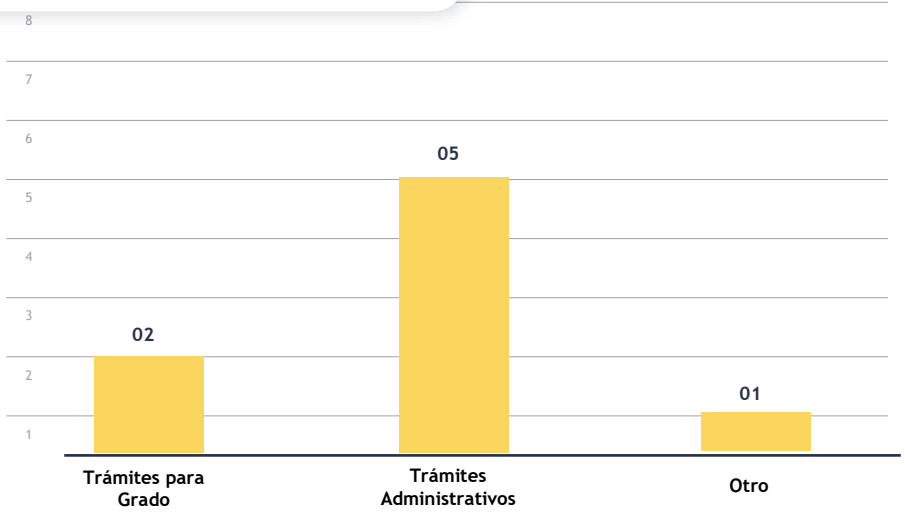
Quejas - Reclamos
22

Sugerencias
01

SECRETARÍA GENERAL

16

Durante el Periodo de **Julio 1° de 2020 - Diciembre 31 de 2020**



Quejas - Reclamos

08

Sugerencias

00

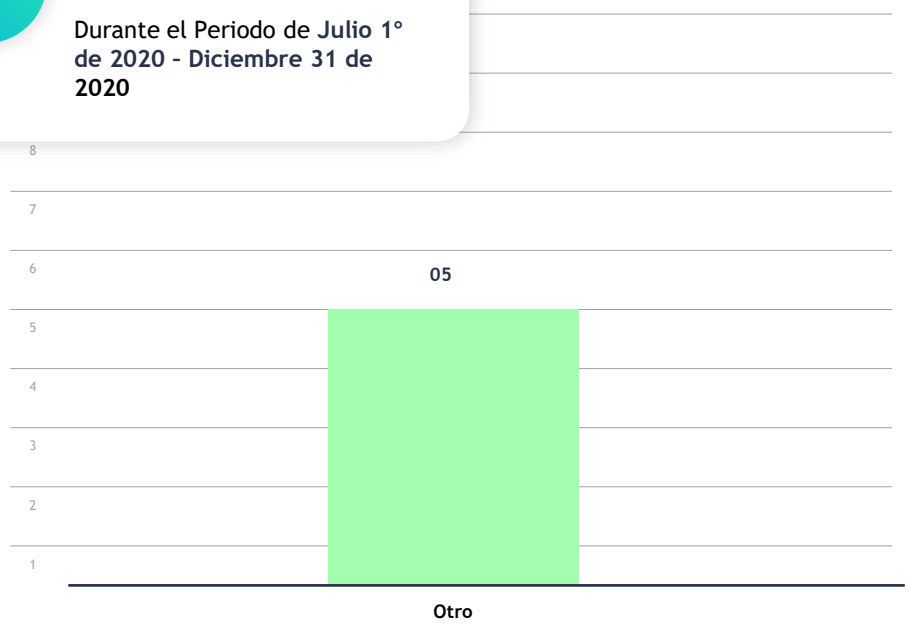
MOTIVOS

- Trámites para Grado
- Trámites Administrativos
- Otro

DIVISIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

17

Durante el Periodo de **Julio 1° de 2020 - Diciembre 31 de 2020**



Quejas - Reclamos

05

Sugerencias

00

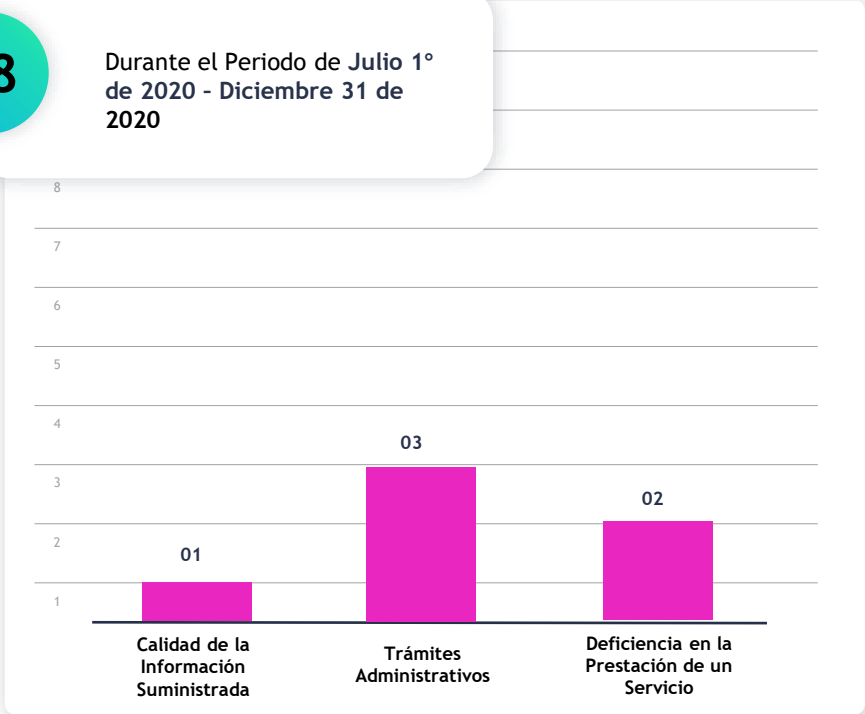
MOTIVOS

Otro

DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REG. ACADÉMICO

18

Durante el Periodo de **Julio 1° de 2020 - Diciembre 31 de 2020**



Quejas - Reclamos

06

Sugerencias

00

MOTIVOS

- Calidad de la Información Suministrada
- Trámites Administrativos
- Deficiencia en la Prestación de un Servicio

Universidad Industrial de Santander
Patrimonio educativo y cultural
72 años

PETICIONES Y RECONOCIMIENTOS

Periodo de **Julio 1° de 2020 - Diciembre 31 de 2020**

2

UNIDADES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES Y RECONOCIMIENTOS

Periodo de Julio 1° de 2020 - Diciembre 31 de 2020

UAA	PETICIONES	RECONOCIMIENTOS
DIVISIÓN DE ADMISIONES Y REG. ACADÉMICO	21	02
DIVISÓN FINANCIERA	11	00
UISALUD	2	07
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	04	00
SECRETARÍA GENERAL	17	00

DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REG. ACADÉMICO

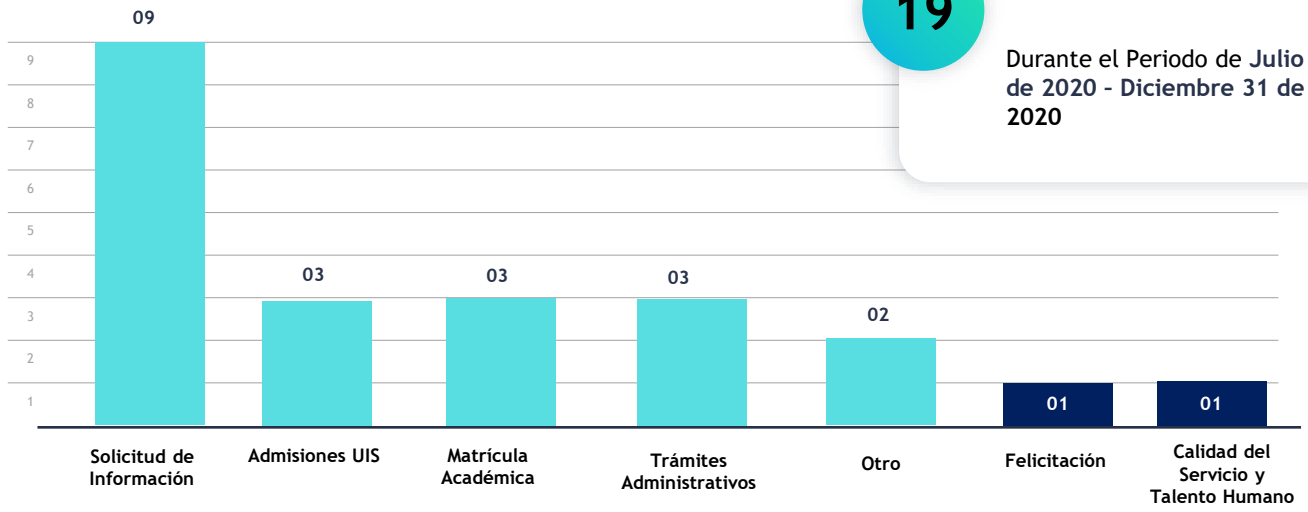
Universidad Industrial de Santander
Patrimonio educativo y cultural
72 años

MOTIVOS

- Solicitud de Información
- Admisiones UIS
- Matrícula Académica
- Trámites Administrativos
- Otro
- Felicitación
- Calidad del Servicio y Talento Humano

19

Durante el Periodo de **Julio 1° de 2020 - Diciembre 31 de 2020**



Reconocimientos

02

Peticiones

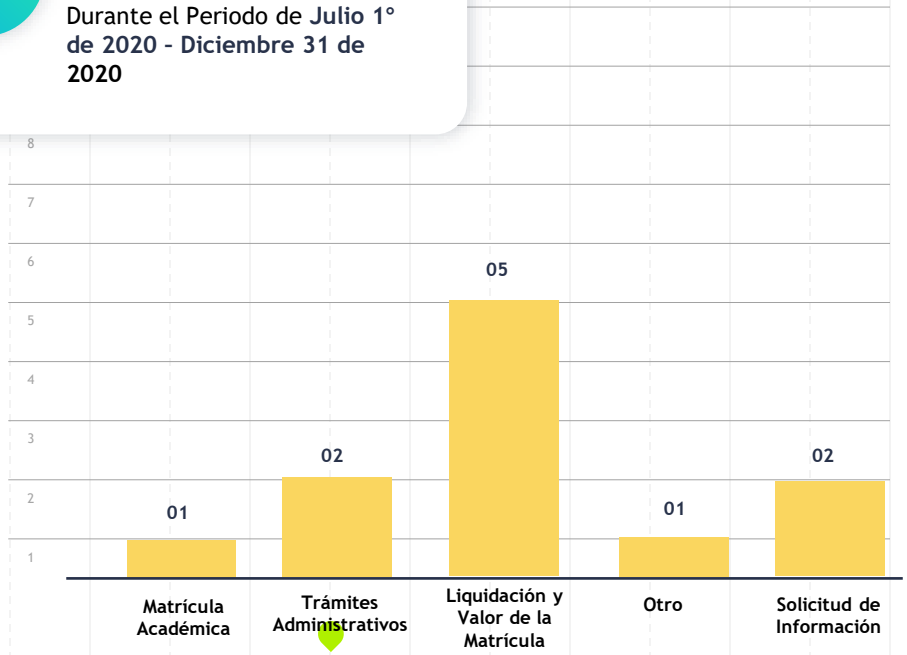
21

DIVISIÓN FINANCIERA

Periodo de **Julio 1° de 2020 - Diciembre 31 de 2020**

20

Durante el Periodo de **Julio 1° de 2020 - Diciembre 31 de 2020**



Peticiones

11

Reconocimientos

00

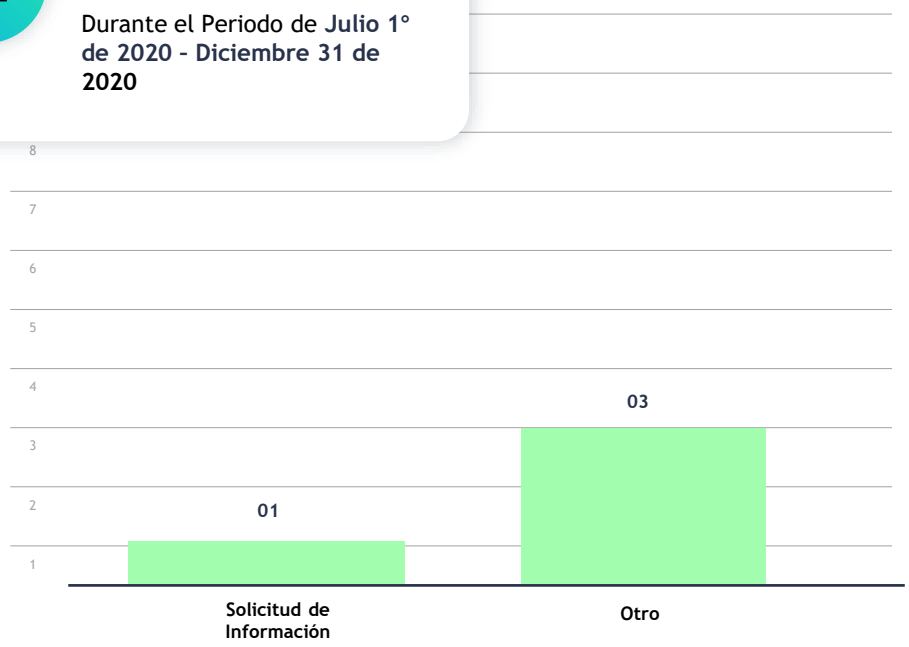
MOTIVOS

- Matrícula Académica
- Trámites Administrativos
- Liquidación y Valor de la Matrícula
- Otro
- Solicitud de Información

VICERRECTORÍA ACADÉMICA

21

Durante el Periodo de **Julio 1° de 2020 - Diciembre 31 de 2020**



Peticiones

04

Reconocimientos

00

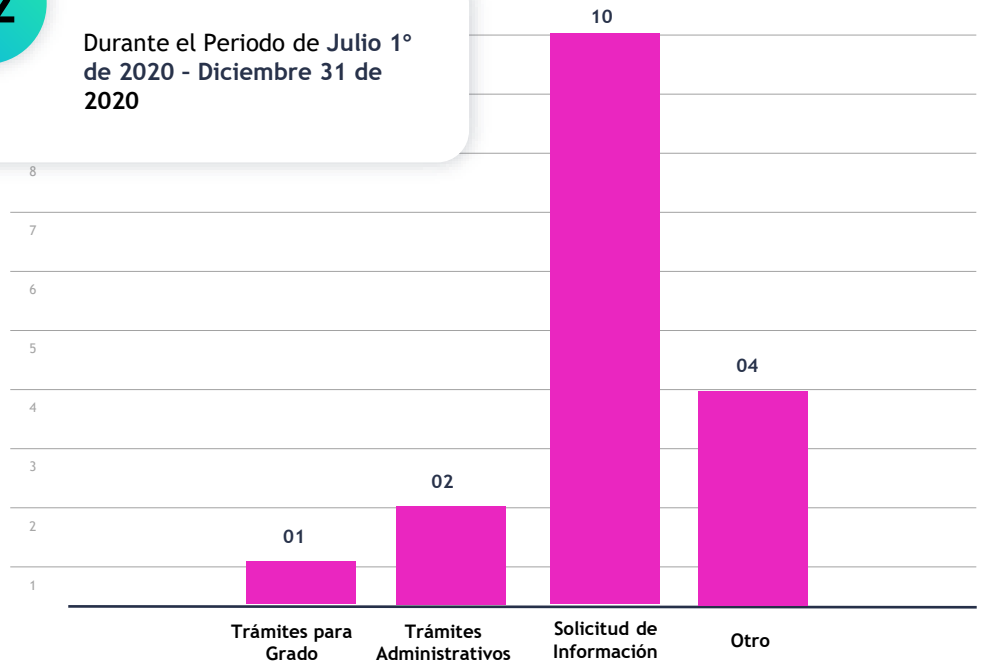
MOTIVOS

- Solicitud de Información
- Otro

SECRETARÍA GENERAL

22

Durante el Periodo de **Julio 1° de 2020 - Diciembre 31 de 2020**



Peticiones

17

Reconocimientos

00

MOTIVOS

- Trámites para Grado
- Solicitud de Información
- Otro
- Trámites Administrativos

Universidad Industrial de Santander
Patrimonio educativo y cultural
72 años

ENCUESTAS

Periodo de **Julio 1° de 2020 – Diciembre 31 de 2020**

3

ENCUESTA

Periodo de **Julio 1° de 2020 - Diciembre 31 de 2020**

Universidad Industrial de Santander
Patrimonio educativo y cultural
72 años

23 ¿Se atendió su **Pregunta, Queja, Reclamo o Sugerencia** oportunamente (15 días hábiles posteriores a su registro)?

87,5% Personas

12,5% Personas

ESCALA

SÍ **14**

NO **02**

PORCENTAJE ATENCIÓN

87,5%

12,5%

ENCUESTA

Periodo de **Julio 1° de 2020 - Diciembre 31 de 2020**

Universidad Industrial de Santander
Patrimonio educativo y cultural
72 años

24 ¿La respuesta enviada atiende a su **pregunta, queja, reclamo o sugerencia?**

11,76% Muy satisfecho

41,18% Satisfecho

0,0 Ni satisfecho - ni insatisfecho

5,88% Insatisfecho

41,18% Muy insatisfecho

ESCALA

2 - 11,76%
Muy satisfecho

7 - 41,18%
Satisfecho

0 - 0.0%
Ni satisfecho - ni insatisfecho

1 - 5,88%
Insatisfecho

7 - 41,18%
Muy insatisfecho

ENCUESTA

Periodo de **Julio 1° de 2020 - Diciembre 31 de 2020**

Universidad Industrial de Santander
Patrimonio educativo y cultural
72 años

25 Califique de 1 a 5 su percepción del servicio de atención a la **pregunta, queja, reclamo o sugerencia recibido, siendo 5 Excelente.**

25,0%	**18,75%**	**18,75%**	**18,75%**	**18,75%**
5 - Excelente	4 -	3 - Aceptable	2 -	1 - Necesita mejorar

ESCALA

4 - 25,0%
5- Excelente

3 - 18,75%
4 -

3 - 18,75%
3- Aceptable

3 - 18,75%
2 -

3 - 18,75%
1 - Necesita mejorar

OBSERVACIONES

Periodo de **Julio 1° de 2020 - Diciembre 31 de 2020**

Universidad Industrial de Santander
Patrimonio educativo y cultural
72 años

N° radicado 2558

SUGERENCIA

El día de hoy me comuniqué al operador de servicios de salud **PROFESIONALES DE LA SALUD** para programar unas terapias físicas y de voz a lo cual la persona que atendió no conoce el trámite de cancelación de cuotas moderadoras y copagos, suministrando una información equivocada.

Agradezco oficiar a la entidad a fin de informar el trámite para usuarios de **UISALUD**.

N° radicado 2324

QUEJA - RECLAMO

Usuario presenta queja- reclamo a través del correo electrónico referente a la insatisfacción por no poderse comunicar con **UISALUD** (se adjunta queja completa)

N° radicado 2492

QUEJA - RECLAMO

Mi nombre Yolanda Lizarazo de Marín egresada de la UIS en 1973 con el titulo de Licenciada en **Enfermería**. en referencia a la queja radicada con el numero 2418 de Junio 2/20. He recibido la respuesta verbal de la entidad con la sigla en ingles CGFNS de **Philadelphia** donde se me informa que los formularios enviados con el sello seco, llegaron completamente en blanco, es decir no se diligenciaron por las autoridades competentes. Nuevamente les solicito haga el proceso debido en cuanto al diligenciamiento de los formularios en cuestión. Creo que como ciudadana colombiana y egresada de esa Universidad este es mi derecho.

N° radicado 2541

QUEJA - RECLAMO

Queja recibida por medio **electrónico**, en la cual el usuario presenta inconformismo por la información errada registrada a nivel de los teléfonos en la orden emitida por **UISALUD** para consulta médica con el especialista Dr. Wilmer Roberto Rivero (se anexa queja completa).

N° radicado 2601

QUEJA - RECLAMO

Remito muy respetuosamente, la respuesta a la **solución** planteada por la universidad, ya que estoy inconforme con la respuesta que me dieron. Adjunto Soporte.

Universidad Industrial de Santander

Universidad Industrial de Santander
Patrimonio educativo y cultural
72 años

GRACIAS POR SU ATENCIÓN