Universidad Industrial de Santander

INFORME ESTADISTICO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS

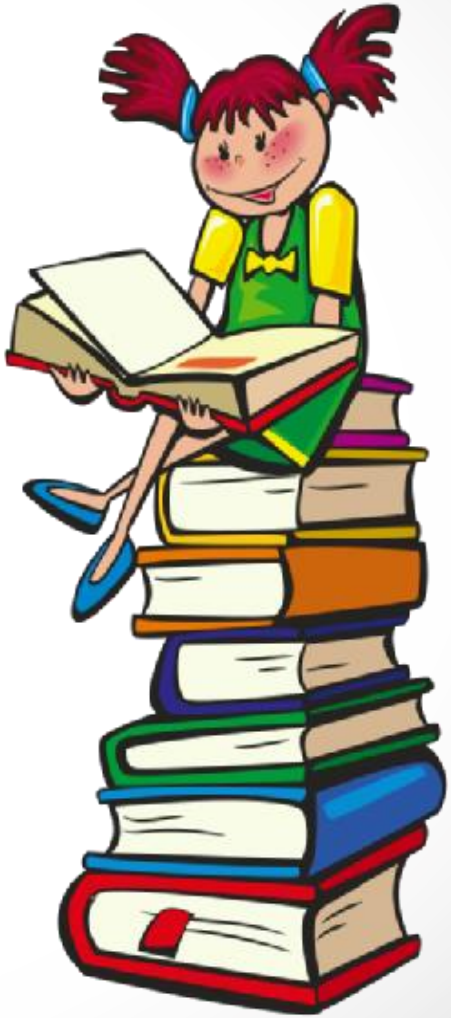
Universidad Industrial de Santander

www.uis.edu.co

NIVEL DE PARTICIPACIÓN

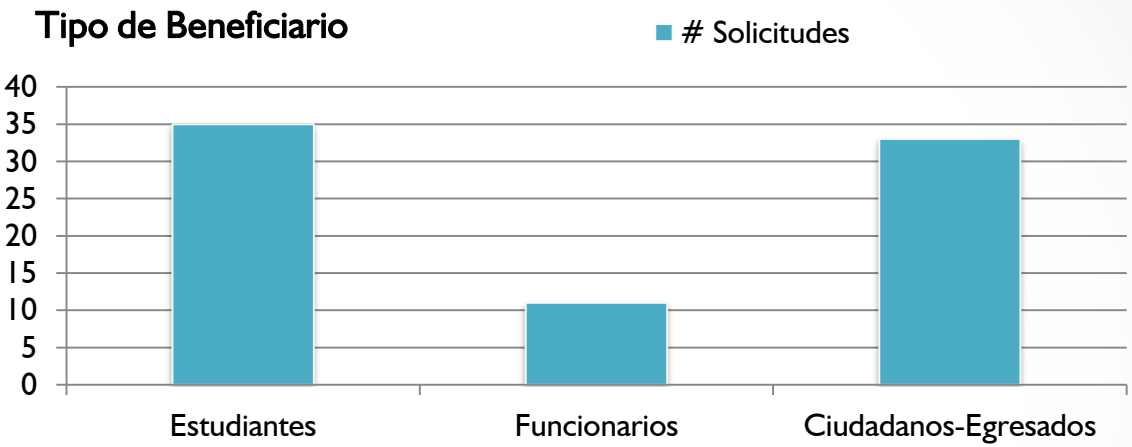
Durante el periodo de Febrero a Junio de 2016 se recibieron en el Sistema de Información:

79 PQRDSF

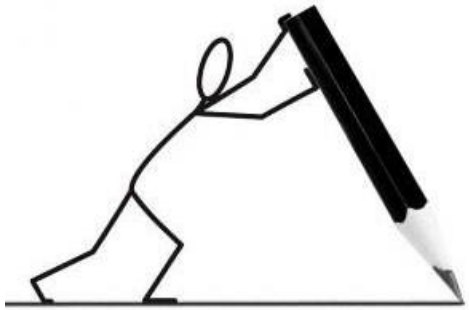


NIVEL DE PARTICIPACIÓN POR BENEFICIARIO

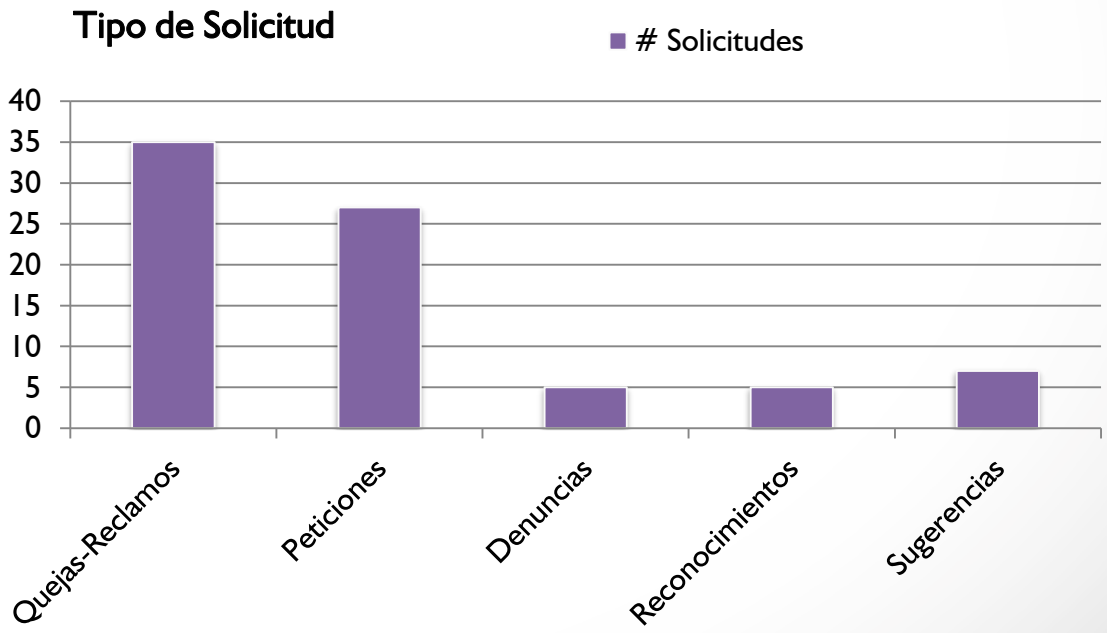
Tipo de Beneficiario	
Beneficiarios	**Solicitudes**
Estudiantes	35
Funcionarios	11
Ciudadanos - Egresados	33
TOTAL	**79**



NIVEL DE PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SOLICITUD



Tipo de Solicitud	
Petición	27
Queja - Reclamo	35
Denuncia	5
Sugerencia	7
Reconocimiento	5
TOTAL	79

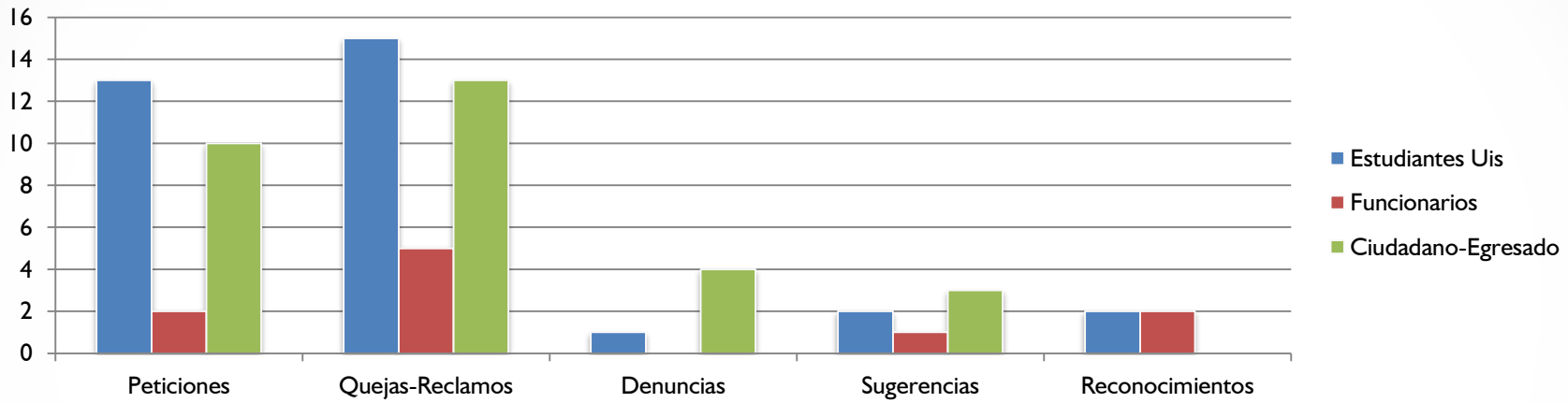


SOLICITUDES CERRADAS Y EN TRÁMITE POR TIPO Y BENEFICIARIO

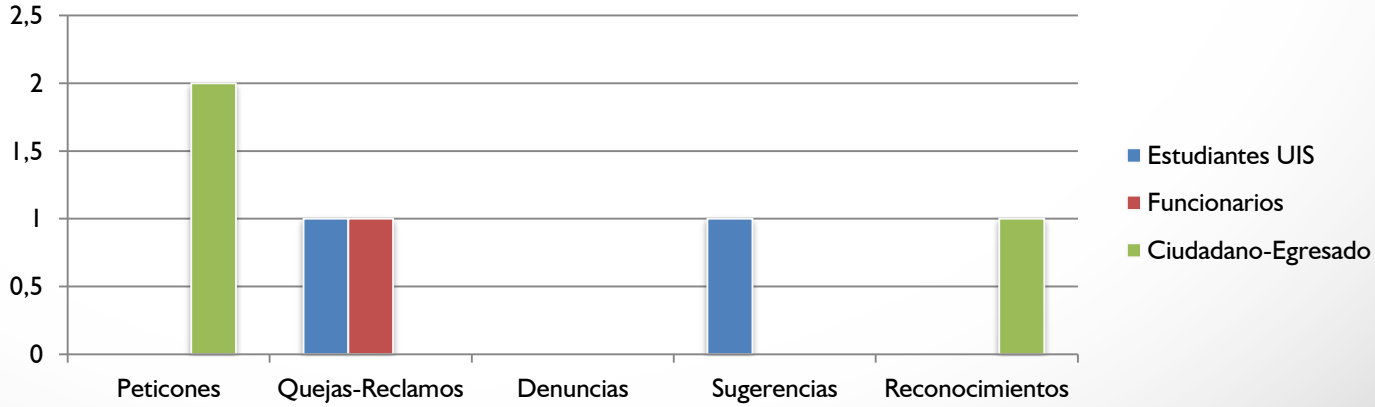
CUARTO TRIMESTRE 2015						
ESTADO	TIPO DE SOLICITUD	ESTUDIANTES UIS	FUNCIONARIOS	CIUDADANO-EGRESADO UIS	TOTAL	
CERRADAS	Peticiones	13	2	10	25	73
	Quejas-Reclamos	15	5	13	33	
	Denuncias	1		4	5	
	Sugerencias	2	1	3	6	
	Reconocimientos	2	2		4	
EN TRÁMITE	Peticiones			2	2	6
	Quejas-Reclamos	1	1		2	
	Denuncias				0	
	Sugerencias	1			1	
	Reconocimientos			1	1	
TOTAL		35	11	33	**79**	

SOLICITUDES POR BENEFICIARIO CERRADAS Y EN TRÁMITE

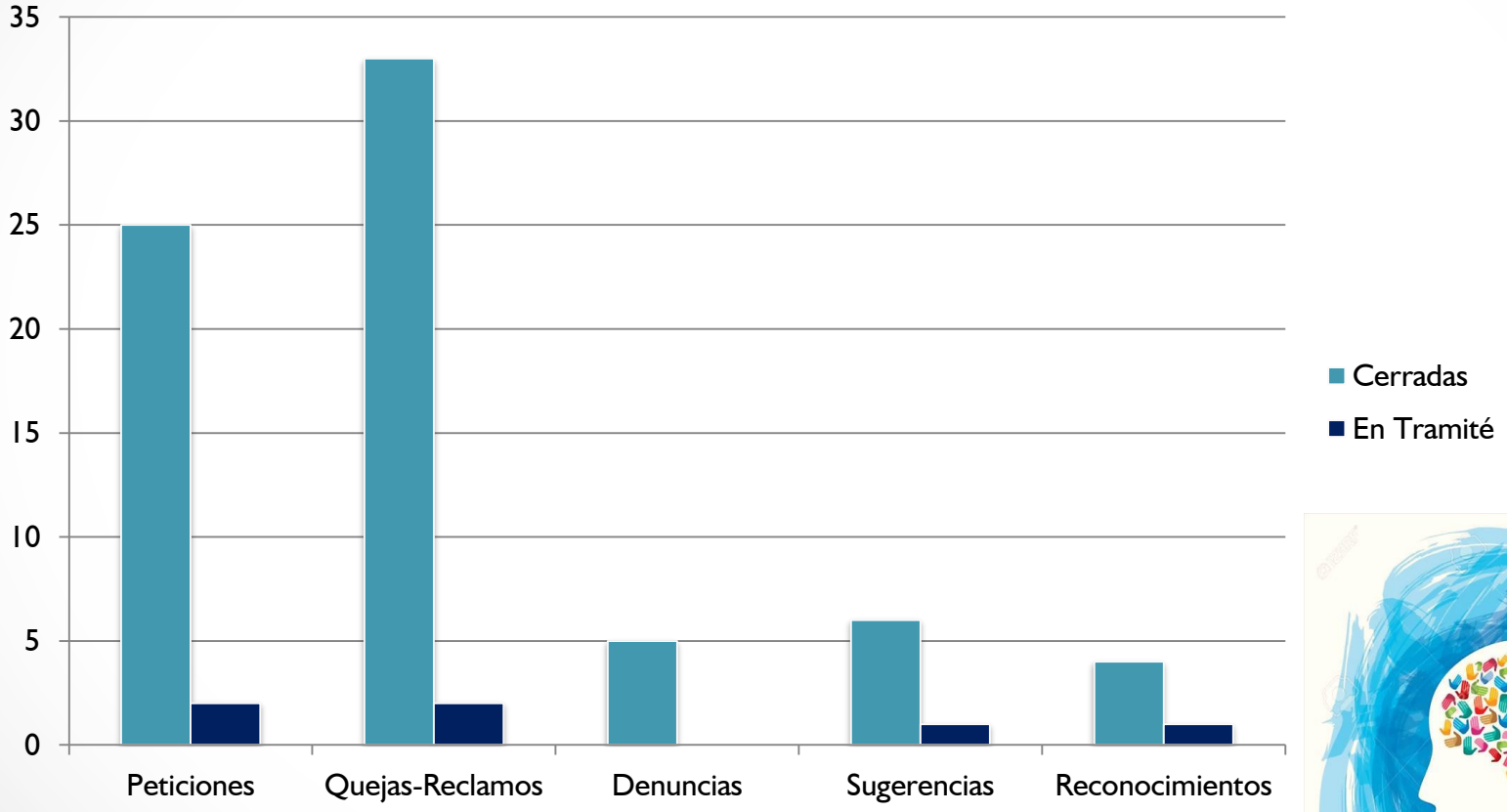
Solicitudes Cerradas

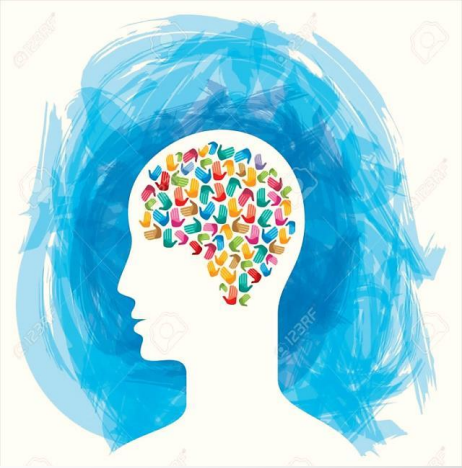


Solicitudes en Trámite



PQRDSR POR TIPO CERRADAS Y EN TRÁMITE





SOLICITUDES POR TIPO DE PROCESO

Los procesos que recibieron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y reconocimientos según el análisis realizado, fueron en su mayoría:

PQRDSF recibidas por Procesos						
Tipo de Proceso	Peticiones	Quejas-Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Reconocimientos	Total
Docencia	7	5	0	1	0	**13**
Apoyo	18	29	4	5	4	**60**
Investigación	1	0	0	0	0	**1**
Extensión	1	1	1	1	1	**5**

ANÁLISIS POR UAA

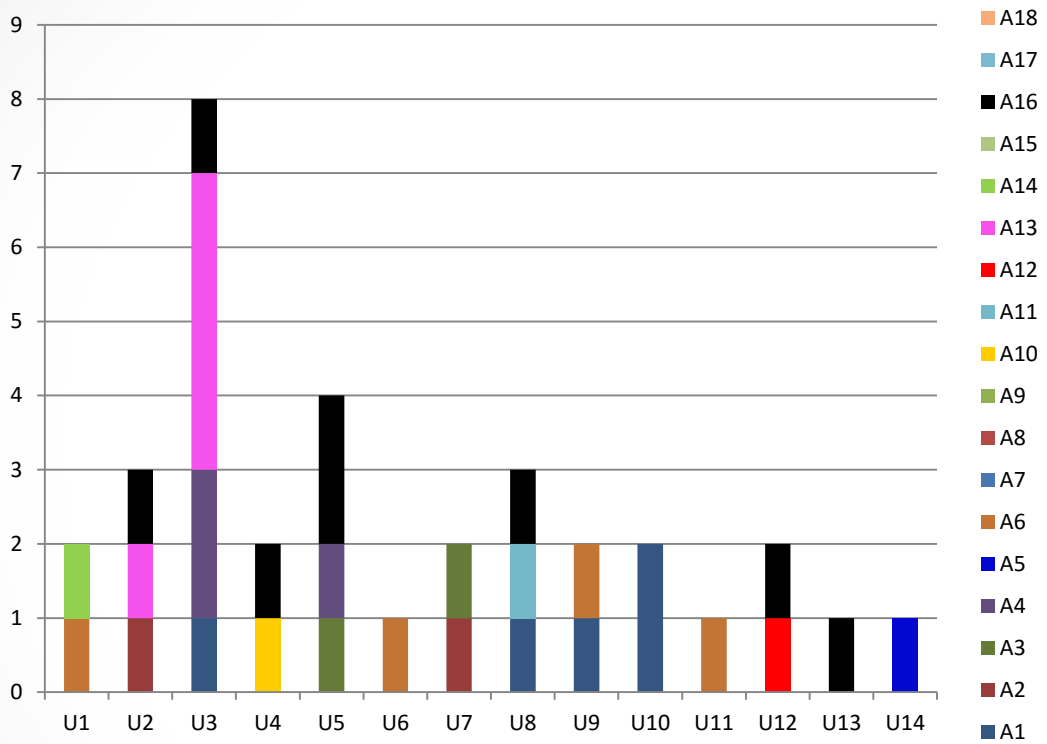
QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS POR ATRIBUTO Y UAA

SIGLA	ATRIBUTO
A1	Trato y atención al Usuario
A2	Disponibilidad y suficiencia de recursos
A3	Estado de la infraestructura física
A4	Oportunidad en el servicio
A5	Calidad de la Información Suministrada
A6	Trámites Administrativos
A7	Admisiones UIS
A8	Calendario Académico
A9	Inclusión de Asignaturas
A10	Liquidación y valor de la Matrícula
A11	Matrícula Académica
A12	Biblioteca
A13	Calidad del Servicio y Talento Humano
A14	Trabajo de Grado
A15	Manejo de la Contratación
A16	Otro
A17	Solicitud de la Información
A18	Felicitación

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	TOTAL
A1			1					1	1	2					5
A2		1					1								2
A3					1		1								2
A4			2		1										3
A5														1	1
A6	1					1			1		1				4
A7															0
A8															0
A9															0
A10				1											1
A11								1							1
A12												1			1
A13		1	4												5
A14	1														1
A15															0
A16		1	1	1	2			1				1	1		8
A17															0
A18															0
SUBTOTAL	2	3	8	2	4	1	2	3	2	4	1	1	1	1	34

SIGLA	UNIDAD	SIGLA	UNIDAD
U1	Control interno disciplinario	U8	Dirección de admisiones y registro académico
U2	División de servicios de información	U9	División de recursos humanos
U3	División de bienestar universitario	U10	Sede Málaga
U4	Sección recaudos	U11	División financiera
U5	División Planta Fisica	U12	Biblioteca
U6	Sede Barrancabermeja	U13	Dirección cultural
U7	División de Mantenimiento tecnológico	U14	Dirección de control interno y evaluación de gestión

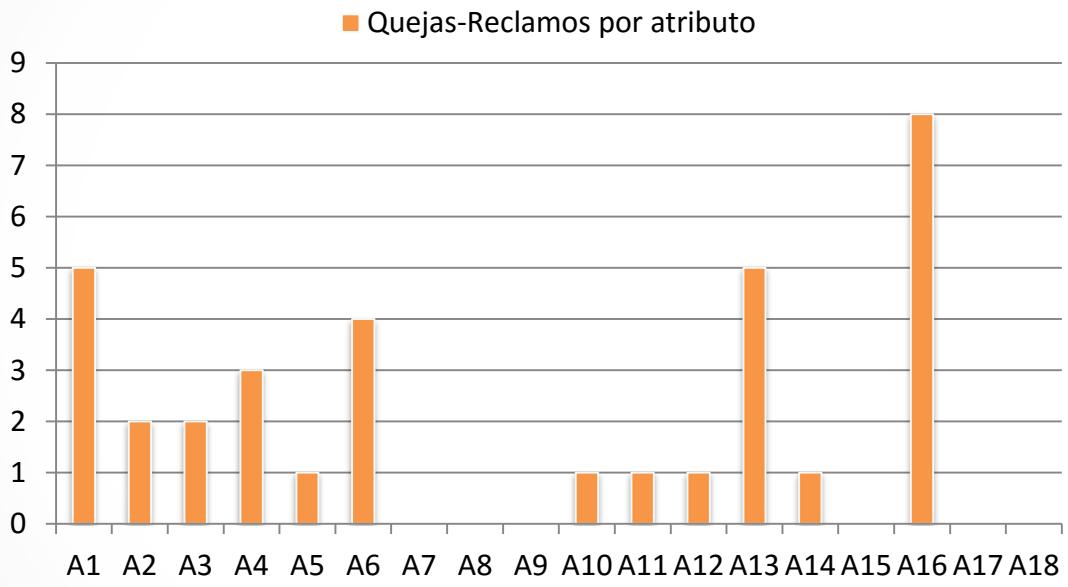
QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS POR ATRIBUTO Y UAA



SIGLA	ATRIBUTO
A1	Trato y atención al Usuario
A2	Disponibilidad y suficiencia de recursos
A3	Estado de la infraestructura física
A4	Oportunidad en el servicio
A5	Calidad de la Información Suministrada
A6	Trámites Administrativos
A7	Admisiones UIS
A8	Calendario Académico
A9	Inclusión de Asignaturas
A10	Liquidación y valor de la Matrícula
A11	Matrícula Académica
A12	Biblioteca
A13	Calidad del Servicio y Talento Humano
A14	Trabajo de Grado
A15	Manejo de la Contratación
A16	Otro
A17	Solicitud de la Información
A18	Felicitación

	UNIDAD	SIGLA	UNIDAD
U1	Control interno disciplinario	U8	Dirección de admisiones y registro académico
U2	División de servicios de información	U9	División de recursos humanos
U3	División de bienestar universitario	U10	Sede Málaga
U4	Sección recaudos	U11	División financiera
U5	División Planta Fisica	U12	Biblioteca
U6	Sede Barrancabermeja	U13	Dirección cultural
U7	División de Mantenimiento tecnológico	U14	Dirección de control interno y evaluación de gestión

QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS POR ATRIBUTO

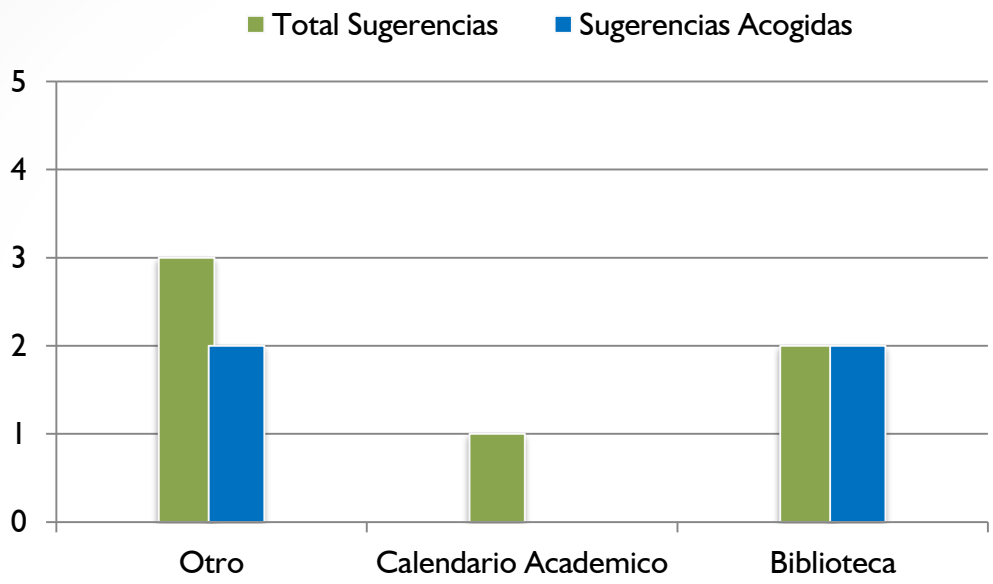


SIGLA	ATRIBUTO
A1	Trato y atención al Usuario
A2	Disponibilidad y suficiencia de recursos
A3	Estado de la infraestructura física
A4	Oportunidad en el servicio
A5	Calidad de la Información Suministrada
A6	Trámites Administrativos
A7	Admisiones UIS
A8	Calendario Académico
A9	Inclusión de Asignaturas
A10	Liquidación y valor de la Matrícula
A11	Matrícula Académica
A12	Biblioteca
A13	Calidad del Servicio y Talento Humano
A14	Trabajo de Grado
A15	Manejo de la Contratación
A16	Otro
A17	Solicitud de la Información
A18	Felicitación

Motivos más frecuentes:

- Falla en el sistema que impedía realizar el proceso de matrícula.
- Tramites Administrativos lentos, demoras en la contratación y en la cancelación del sueldo.
- Falta de información para los diferentes procesos de admisión.

SUGERENCIAS RECIBIDAS POR ATRIBUTO



Sugerencias más relevantes:

* Abrir más la universidad, con eventos culturales y deportivos sábados, domingos y festivos de 8 am hasta las 5pm.Y en las épocas en el año que no haya jornada académica que la ciudadanía pueda acceder a las salas de computo (se someterá a análisis).

* Sería conveniente para los empleados seguir con el horario de 7 a 12 y 2 a 5, pues cada vez la movilidad para el sur es más difícil (acogida).

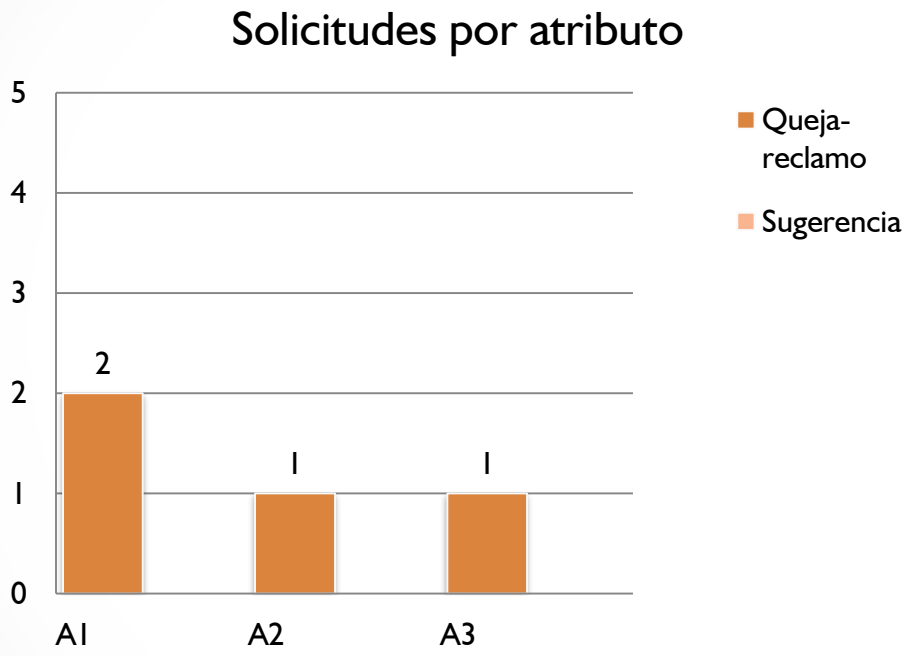
* Que la señora Martha Pérez de Biblioteca siga desarrollando las tutorías para orientar a los estudiantes con el libro para el grado (acogida).

* Dar a conocer una propuesta de cine en la universidad, el ciclo se llama "Animales Prehistóricos" Gigantes de la paleontología (se solicitó ampliación de la propuesta)

UNIDADES CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS-RECLAMOS Y SUGERENCIAS

U.A.A	Quejas - Reclamos	Sugerencias
Dirección de Admisiones y Registro Académico	4	0
Biblioteca	2	2
Bienestar Universitario	8	0

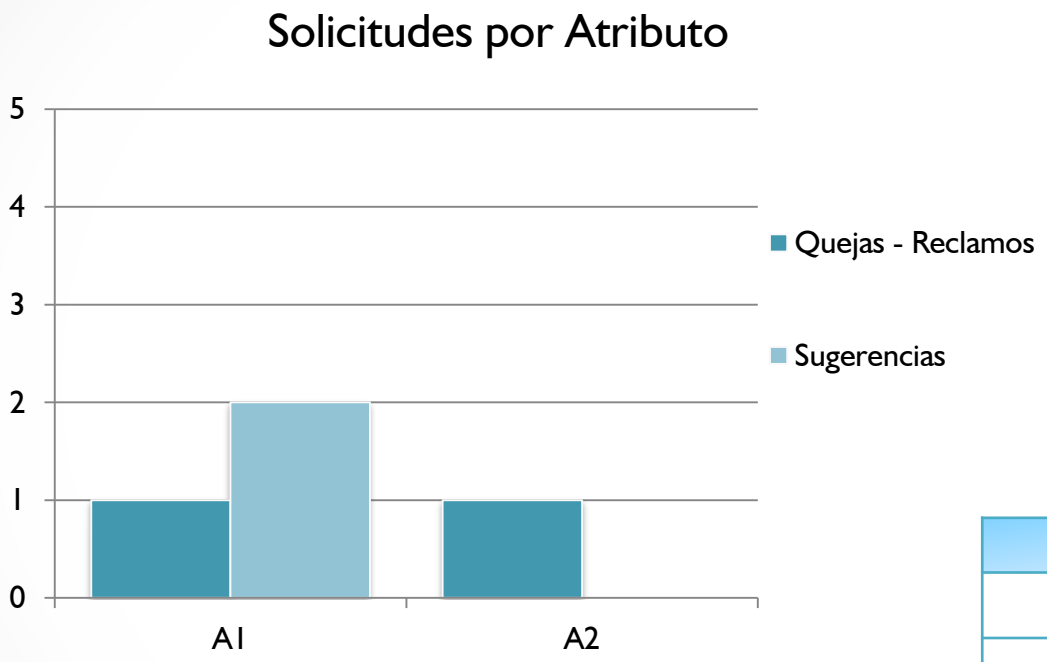
DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO

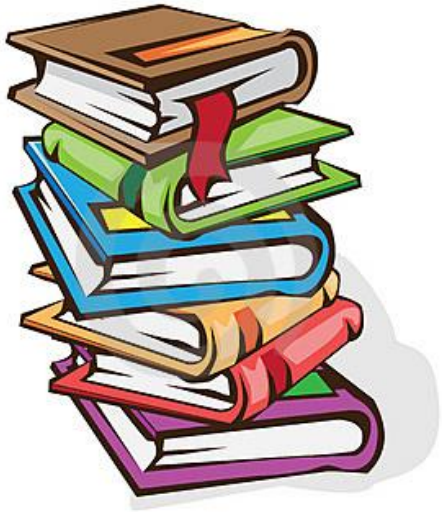


SOLICITUD	TOTAL
Queja- reclamo	4
Sugerencia	0

SIGLA	ATRIBUTO	SIGLA	ATRIBUTO
A1	Trato y Atención al Usuario	A3	Otro
A2	Matrícula Académica		

BIBLIOTECA

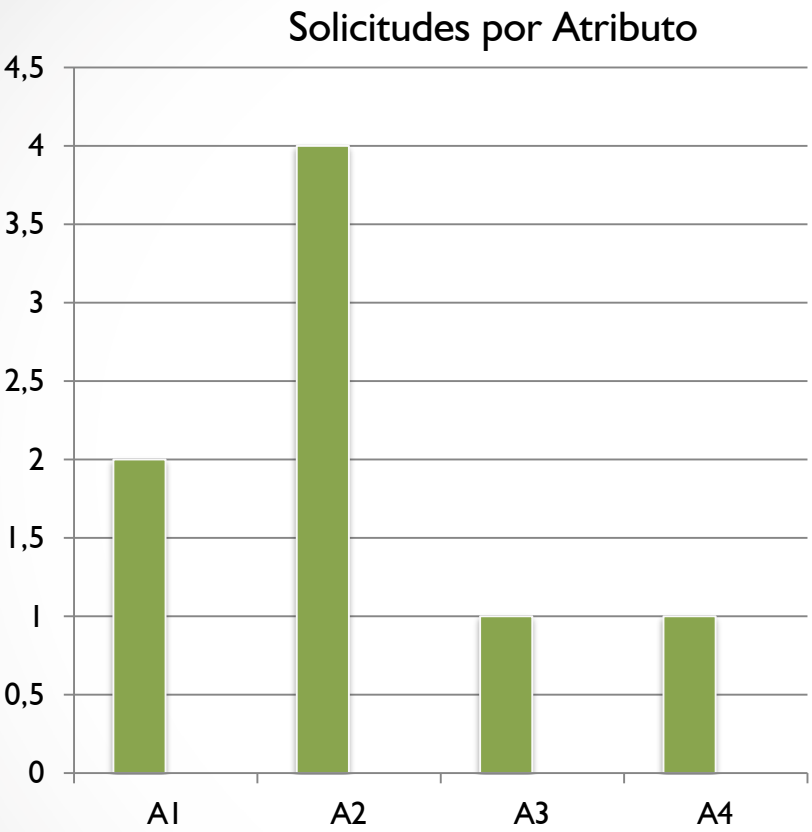




SOLICITUD	TOTAL
Queja- reclamo	2
Sugerencias	2

SIGLA	ATRIBUTO	SIGLA	ATRIBUTO
A1	Biblioteca	A2	Otro

BIENESTAR UNIVERSITARIO

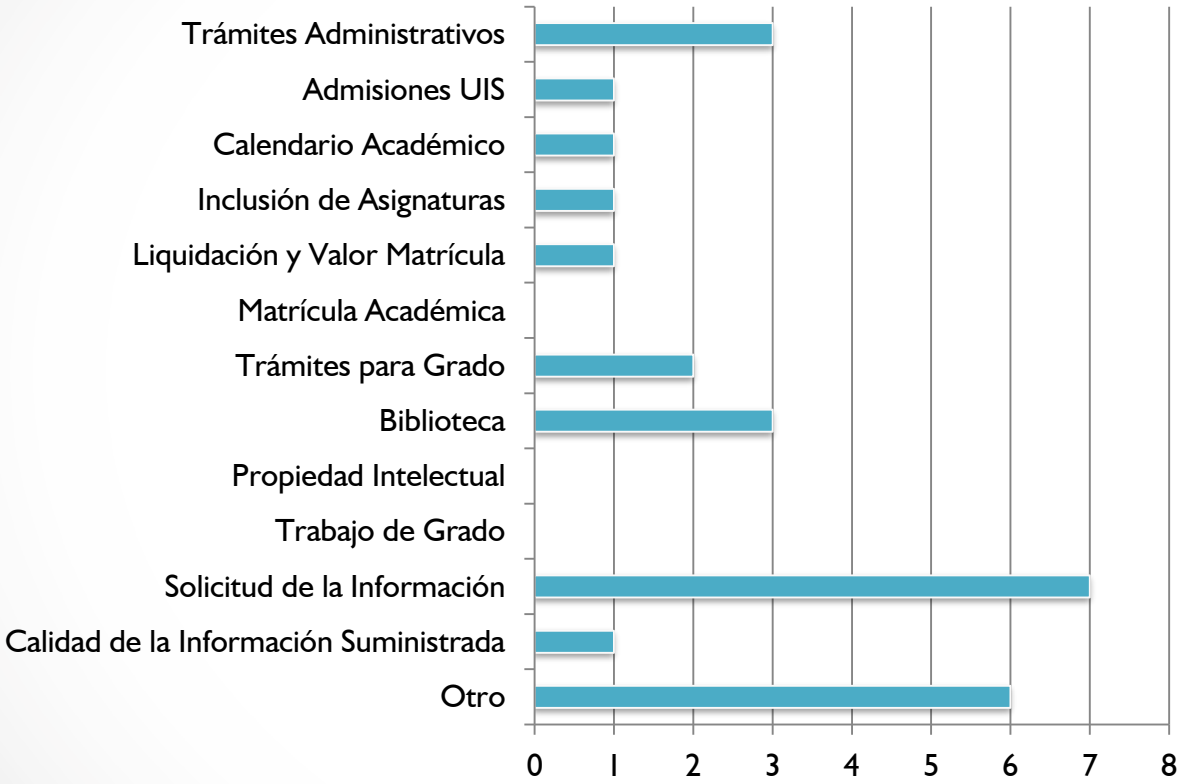


SOLICITUD	TOTAL
Queja- reclamo	8
Sugerencias	0

SIGLA	ATRIBUTO	SIGLA	ATRIBUTO
A1	Oportunidad en el servicio	A3	Trato y atención al usuario
A2	Calidad del servicio y Talento humano	A4	Otro

PETICIONES Y RECONOCIMIENTOS

PETICIONES ATENDIDAS POR ATRIBUTO



RECONOCIMIENTOS

Durante el período de Febrero a Junio de 2016 se recibieron cinco Reconocimientos para:

Biblioteca

Vicerrectoría Académica

La señora del segundo piso de biblioteca es alguien con la calidad humana y vocación de servicio ya que me ayudó y acompañó en la revisión de normas para la entrega de trabajo de grado.

Biblioteca

Vicerrectoría Académica

Agradezco la información dada sobre las fechas y aspectos de la tesis final puesto que esta ayuda ajenamente cuesta dinero, felicitaciones y gracias a la señora del 2ndo piso que nos colaboro.

División Planta Física

(se presentará para estudio)

Abrir más la universidad a la ciudadanía con eventos culturales y deportivos sábados, domingos y festivos de 8 am hasta las 5pm Y Base de datos al publico.

RECONOCIMIENTOS

División de Servicios de Información

División de Recursos Humanos

Excelente la implementación de nuevas tecnologías para los trámites de la Universidad, como son los aplicativos móviles de PQRS y Bienestar Universitario. Felicitaciones!

Felicitaciones al equipo de trabajo del programa EVITA.

ENCUESTAS

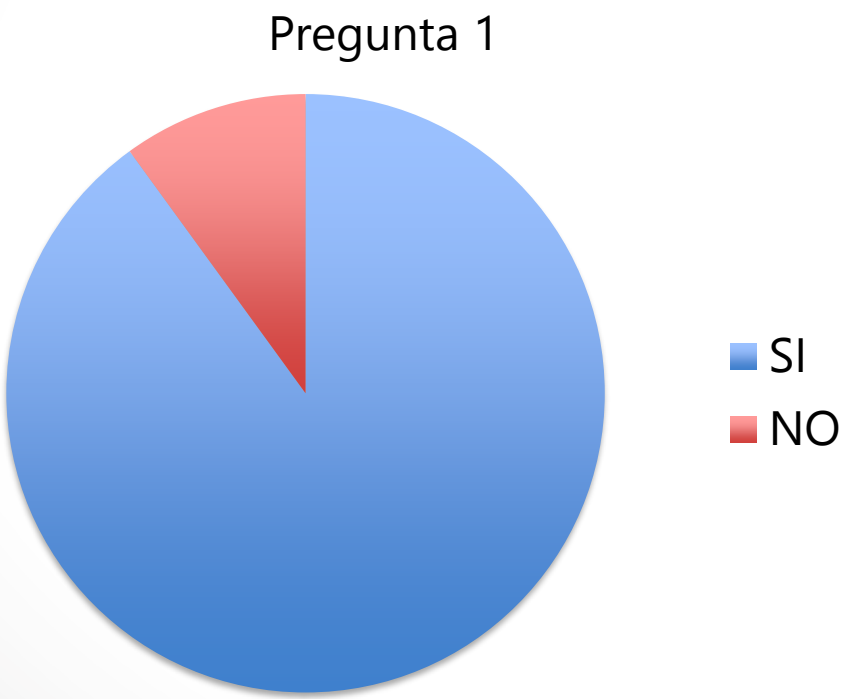
Durante el proceso de recepción y atención de las diferentes solicitudes se realizan encuestas a los solicitantes para obtener su percepción sobre el desarrollo del proceso.

En el primer semestre del 2016 se recibieron un total de 79 solicitudes de las cuales se atendieron oportunamente 61.

De este total de solicitudes atendidas, 10 usuarios (16%) realizaron la encuesta de satisfacción al final de su proceso de solicitud.

ENCUESTAS

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

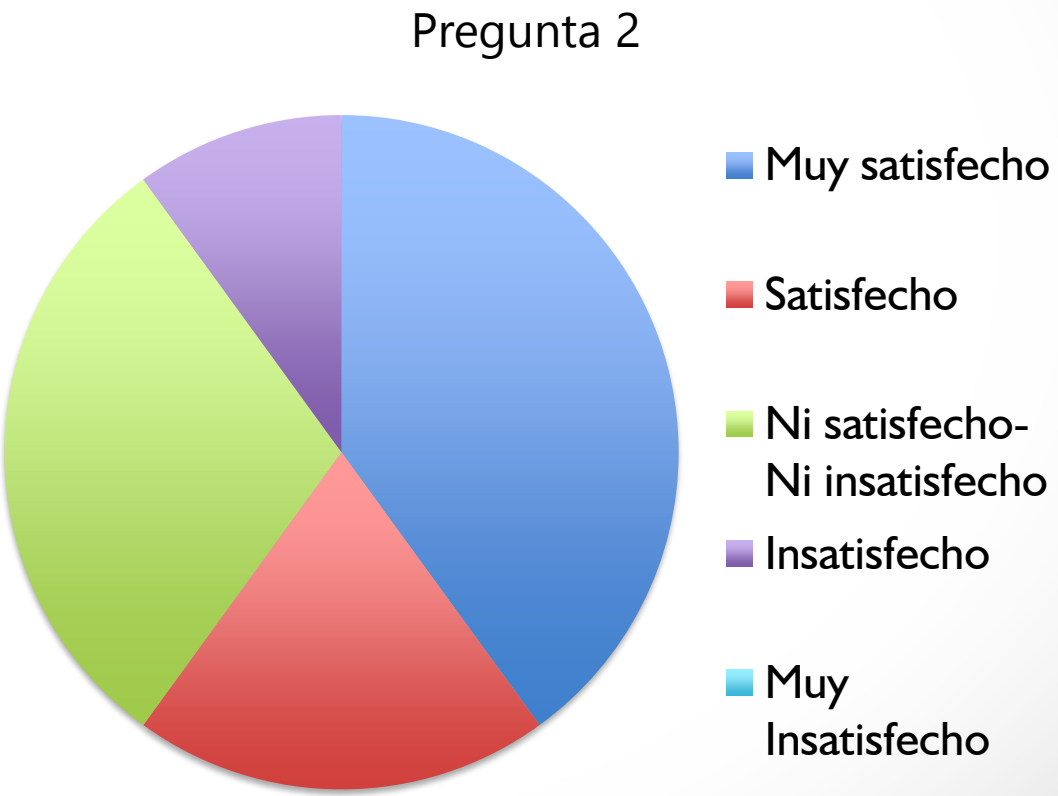


Respuesta	Cantidad de personas
Sí	9
No	1
TOTAL	10

ENCUESTAS

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

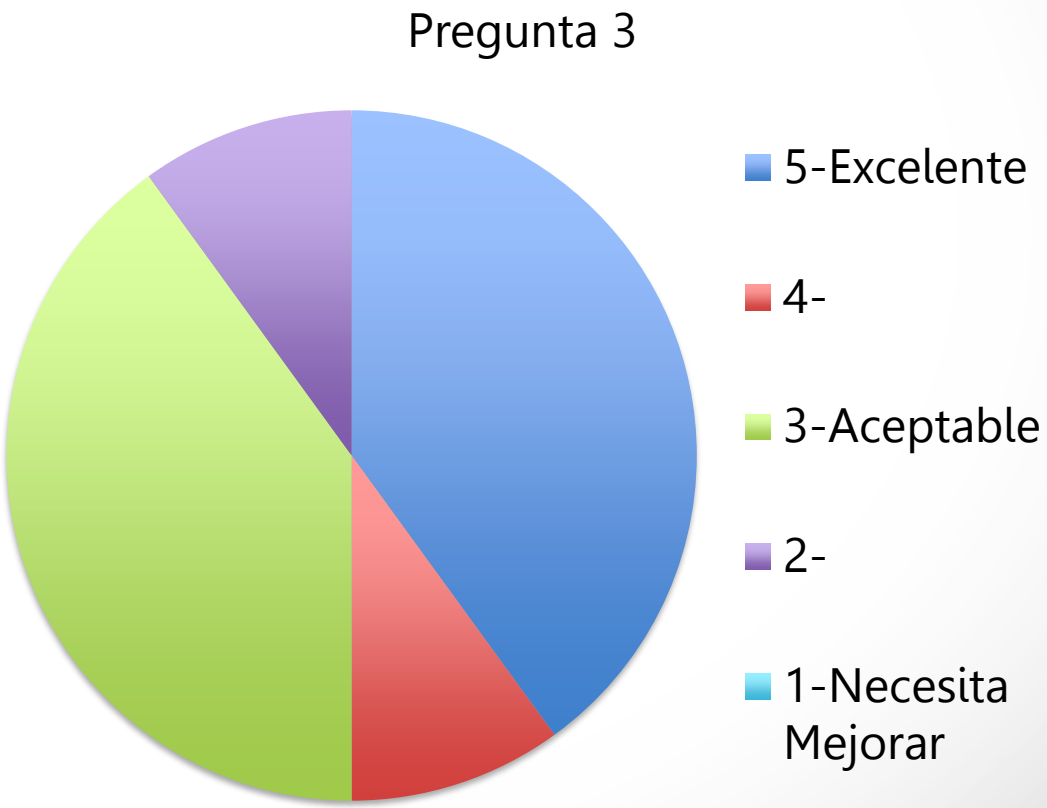
Respuesta	Cantidad de personas
Muy satisfecho	4
Satisfecho	2
Ni Satisfecho - Ni insatisfecho	3
Insatisfecho	1
Muy Insatisfecho	0
Total	10



ENCUESTAS

Califique de 1 a 5 su percepción del servicio de atención a la petición, queja, reclamo o sugerencia recibida, siendo 5 Excelente.

Respuesta	Cantidad de personas
5- Excelente	4
4-	1
3 – Aceptable	4
2-	1
1- Necesita mejorar	0
Total	10



OBSERVACIONES A LAS ENCUESTAS

1322	VICERRECTORIA DE INVESTIGACION Y EXTENSION	Muchas gracias por la pronta respuesta. Para mi es muy valiosa esa información.
1275	DIVISIÓN DE MANTENIMIENTO TECNOLOGICO	Es importante que así haya sido meses después se respondiera a mi sugerencia, ya que me hace pensar que en algún momento las leen y les dan respuesta.
1328	DIRECCIÓN CULTURAL	GRACIAS por la atención a mi queja, quedo muy satisfecho con el manejo que le dieron y cambia completamente la percepción que tenia luego del incidente, ya le comunique a mi pequeña hija y se puso feliz, nuevamente GRACIAS.

Universidad Industrial de Santander

GRACIAS

Universidad Industrial de Santander

www.uis.edu.co