



Universidad
Industrial de
Santander



INFORME ESTADÍSTICO

(Enero 1° de 2022 - Junio 30 de 2022)

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS , DENUNCIAS,
SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS**



1948-2021



01

NIVEL DE PARTICIPACIÓN



Durante el Periodo de
Enero 1° de 2022 -
Junio 30 de 2022 se
recibieron en el sistema
de información:

182

Solicitudes





Universidad
Industrial de
Santander

PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

Durante el Periodo de Enero 1° de 2022 - Junio 30 de 2022

02

182
Solicitudes

118

Peticiones

48

Quejas - Reclamos

1

Sugerencias

3

Reconocimientos

10

Denuncias

2

Reclamos

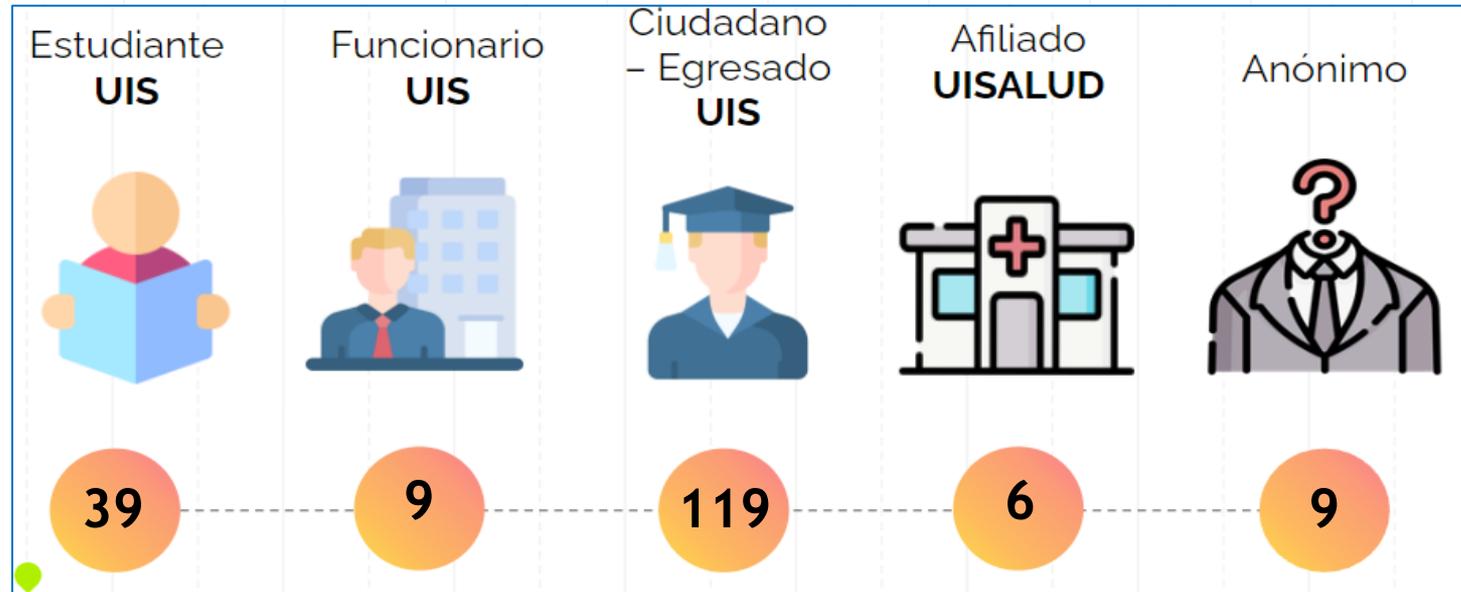


Universidad
Industrial de
Santander

PARTICIPACIÓN POR BENEFICIARIO

03

Durante el Periodo de Enero 1° de
2022 - Junio 30 de 2022





Universidad
Industrial de
Santander

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA, TRASLADADAS Y CON NEGACIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Periodo de Enero 1° de 2022 - Junio 30 de 2022

04

Total 118
Solicitudes

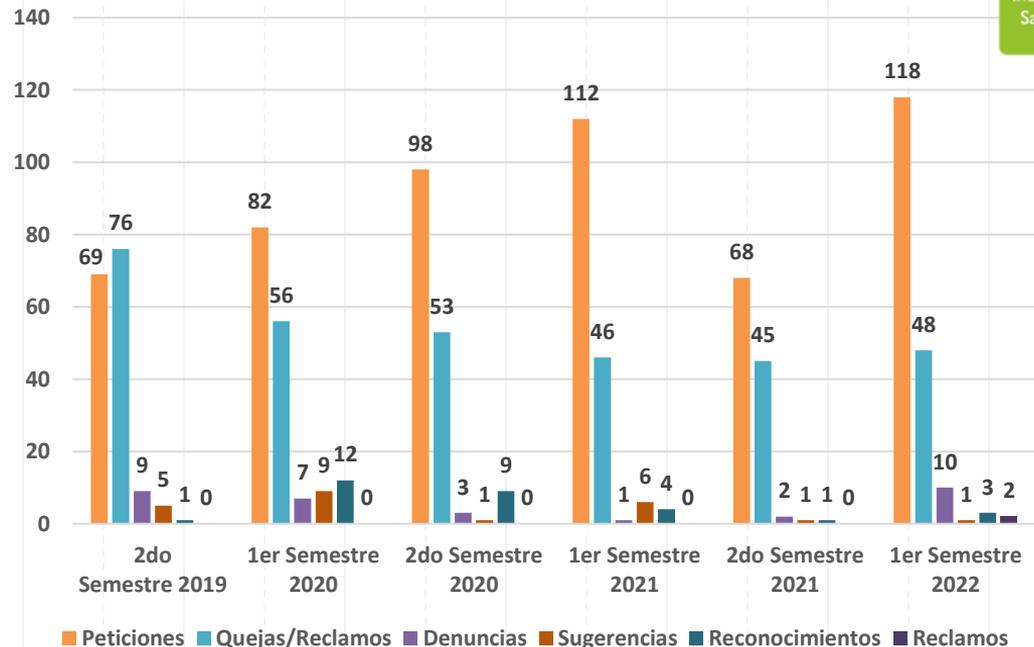
No.	DESCRIPCIÓN	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS
1	Número de solicitudes de información pública	118	0	0	0	0
2	Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Entidad	0	0	0	0	0
3	Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0	0	0	0	0

COMPARATIVO PQRDS RECIBIDAS SEMESTRALMENTE



05

Tipo	2do Semestre 2019	1er Semestre 2020	2do Semestre 2020	1er Semestre 2021	2do Semestre 2021	1er Semestre 2022
Peticiones	69	82	98	112	68	118
Quejas/Reclamos	76	56	53	46	45	48
Denuncias	9	7	3	1	2	10
Sugerencias	5	9	1	6	1	1
Reconocimientos	1	12	9	4	1	3
Reclamos	0	0	0	0	0	2
TOTAL	160	166	164	169	117	182



QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS POR ATRIBUTO Y UAA

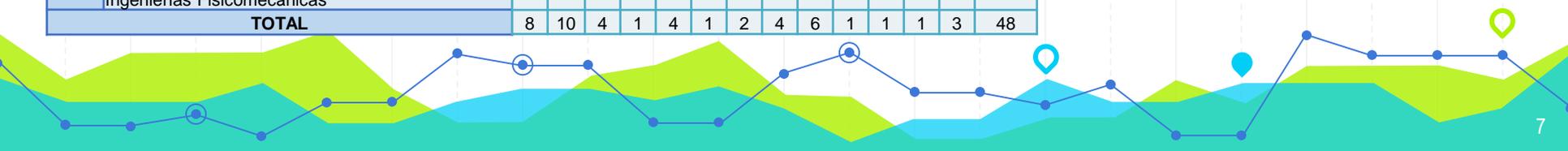
Durante el Periodo de Enero 1° de 2022 - Junio 30 de 2022



06

UAA	ATRIBUTOS													Total	
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13		
U1	Coordinación de servicios de alimentación	1	1	2	
U2	Coordinación de servicios integrales de salud y desarrollo psicosocial	1	1	.	.	2	
U3	Sección de Recaudos	1	1		
U4	División de Servicios de Información	1	1	.	.	2		
U5	Dirección de admisiones y reg. Académico	1	.	1	.	2	3	7	
U6	Vicerrectoría Académica	1	.	.	.	1		
U7	División financiera	2	1	3		
U8	División planta física	1	4	1	1	.	.	.	7		
U9	Escuela de física	1	1		
U10	Escuela de artes	1	1		
U11	Sección de Tesorería	1	1		
U12	Secretaría general	1	1	2		
U13	UISALUD	1	.	2	1	.	.	.	1	5	
U14	División de mantenimiento tecnológico	.	6	1	1	8		
U15	Dirección de control interno y evaluación de gestión	.	.	.	1	.	.	.	1	.	.	.	2		
U16	Sede Socorro	1	1		
U17	Dirección de investigación y extensión facultad de Salud	1	1		
U18	Dirección de investigación y extensión facultad de Ingenierías Fisicomecánicas	1	1		
TOTAL		8	10	4	1	4	1	2	4	6	1	1	1	3	48

ATRIBUTOS		
A1	Trato y Atención al Usuario	8
A2	Estado de infraestructura física	10
A3	Oportunidad en el Servicio	4
A4	Calidad de la información suministrada	2
A5	Tramites administrativos	4
A6	Admisiones UIS	1
A7	Liquidación y valor de matrícula	2
A8	Otro	4
A9	Deficiencia y/o insatisfacción del servicio recibido	6
A10	Tramites para autorización de un servicio	1
A11	Calidad del servicio y Talento Humano	2
A12	Solicitud de información	1
A13	Solicitud de prestación de un servicio	4



ATRIBUTOS vs UNIDADES

Durante el Periodo de Enero 1° de 2022 - Junio 30 de 2022

07



ATRIBUTOS vs UNIDADES con mayor número de quejas/ reclamos

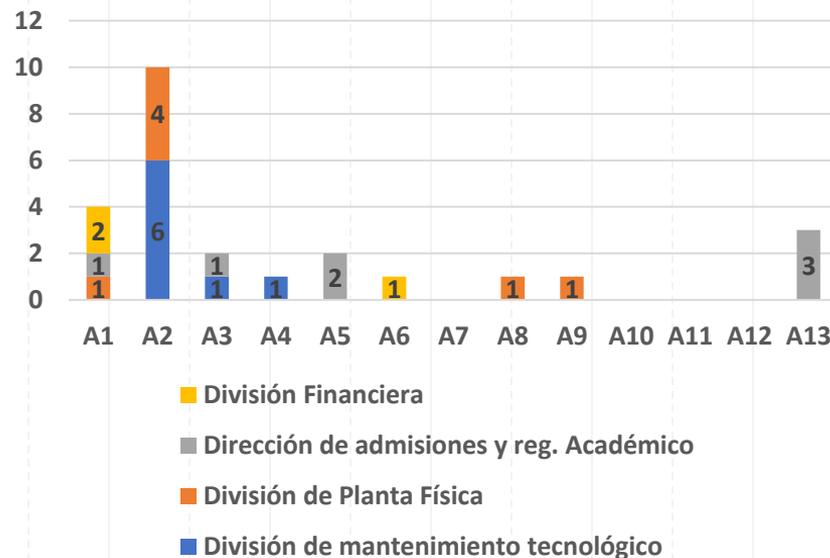
> **U14:** División de Mantenimiento Tecnológico

> **U12:** Dirección de admisiones y reg. Académico

> **U8:** División Planta Física

> **U6:** División Financiera

ATRIBUTOS VS UNIDADES



QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS POR ATRIBUTOS

Durante el Periodo de Enero 1° de 2022 - Junio 30 de 2022



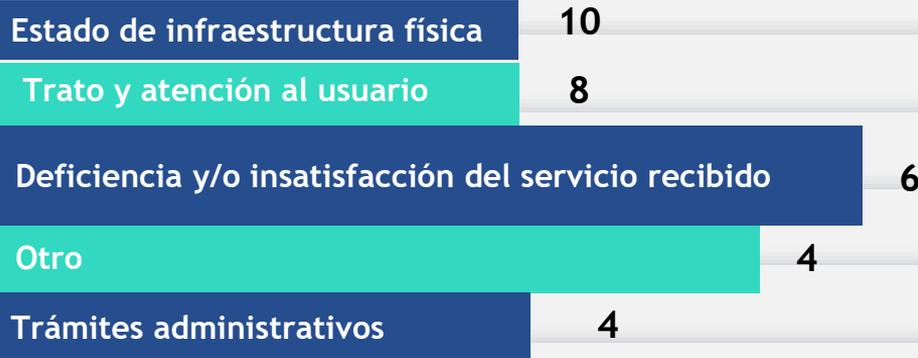
Universidad
Industrial de
Santander

08

Motivos más frecuentes



Estado de infraestructura física, Trámites administrativos, trato y atención al usuario, deficiencia y/o insatisfacción del servicio recibido, entre otros.



TOTAL

48



SOLICITUDES ATENDIDAS Y EN TRÁMITE POR TIPO Y BENEFICIARIO

Durante el Periodo de Enero 1° de 2022 - Junio 30 de 2022

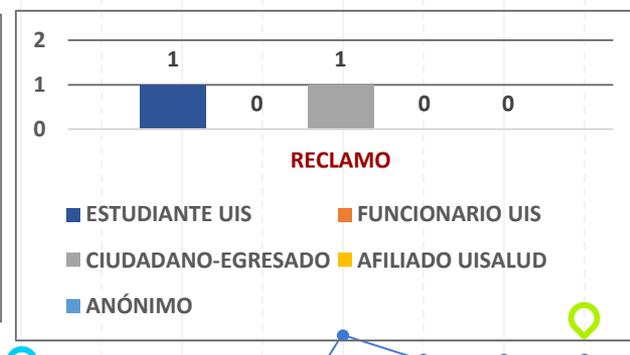
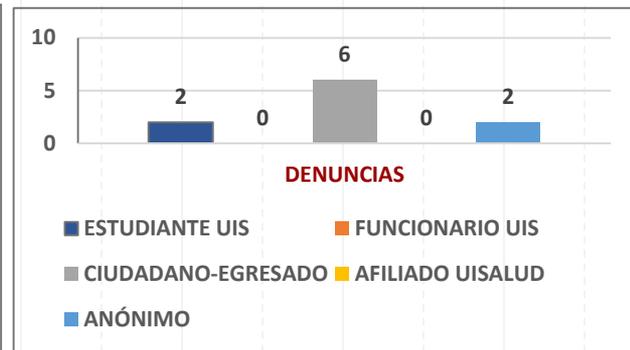
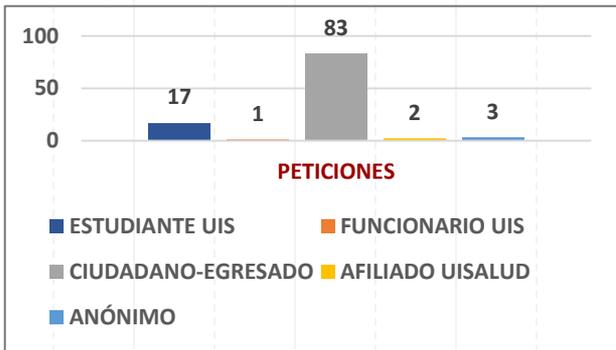
09

ESTADO	TIPO DE SOLICITUD	ESTUDIANTE UIS	FUNCIONARIO UIS	CIUDADANO-EGRESADO	AFILIADO UISALUD	ANÓNIMO	SUBTOTAL
CERRADAS (100%)	PETICIONES	17	1	83	2	3	106
	QUEJAS-RECLAMOS	19	7	15	3	3	47
	DENUNCIAS	2	0	6	0	2	10
	SUGERENCIAS	0	1	0	0	0	1
	RECONOCIMIENTOS	0	0	1	1	0	2
	RECLAMO	1	0	1	0	0	2
EN TRAMITE (0%)	PETICIONES	0	0	12	0	0	12
	QUEJAS-RECLAMOS	0	0	0	0	1	1
	DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0
	SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
	RECONOCIMIENTOS	0	0	1	0	0	1
	RECLAMO	0	0	0	0	0	0
TOTALES		39	9	119	6	9	182

SOLICITUDES POR BENEFICIARIO CERRADAS

Durante el Periodo de Enero 1° de 2022 - Junio 30 de 2022

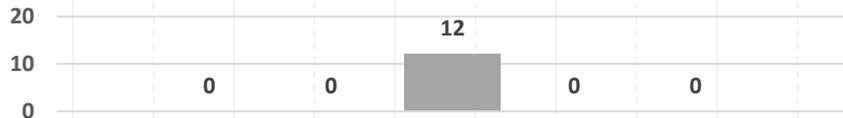
10 Solicitudes cerradas (92,3%)



SOLICITUDES POR BENEFICIARIO EN TRÁMITE

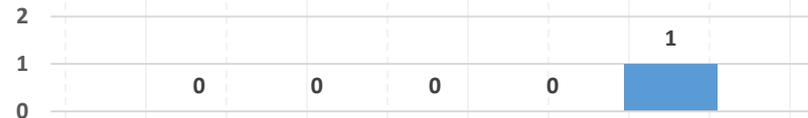
Durante el Periodo de Enero 1° de 2022 - Junio 30 de 2022

11 Solicitudes en trámite (7,6%)



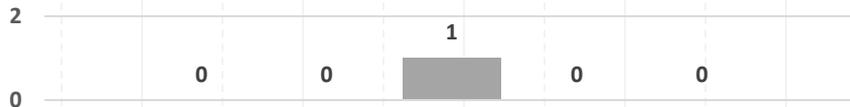
PETICIONES

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



QUEJAS-RECLAMOS

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



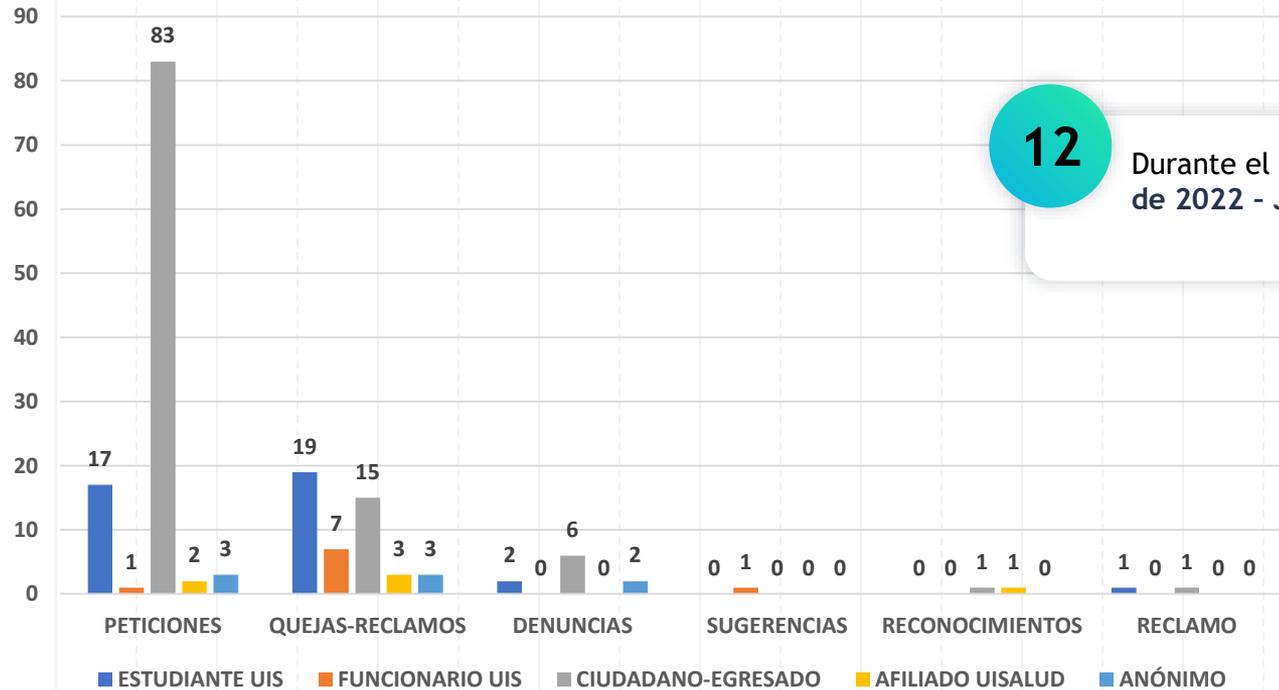
RECONOCIMIENTOS

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





SOLICITUDES CERRADAS POR BENEFICIARIO



12

Durante el Periodo de Enero 1° de 2022 - Junio 30 de 2022

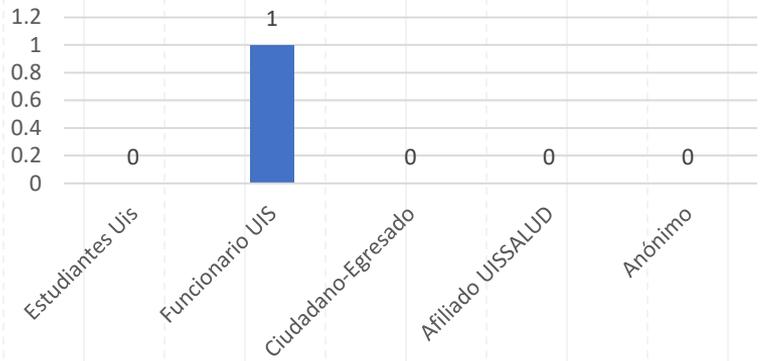


SUGERENCIAS RECIBIDAS POR BENEFICIARIO Y MOTIVOS

Durante el Periodo de Enero 1° de 2022 - Junio 30 de 2022

13

SUGERENCIAS




00
Estudiante UIS



01
Funcionario UIS



00
Anónimo



00
Ciudadano - Egresado UIS



00
Afiliado UISALUD

MOTIVOS



SUGERENCIAS



Con bastante preocupación por la cantidad de perros que hay en la universidad muy rabiosos y están cuidando su territorio de noche ,pero en el día va uno habrir su laboratorio y senos vienen encima a morder y cuando hay manadas de tres peor todavia.

MOTIVOS



A2
Estado de infraestructura física



Universidad
Industrial de
Santander



ANÁLISIS POR UAA

Durante el Periodo de Enero 1° de 2022 - Junio 30 de 2022

1

UNIDADES CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS/RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Durante el Periodo de Enero 1° de 2022 - Junio 30 de 2022

14

UAA

QUEJAS - RECLAMOS

SUGERENCIAS



División de
Mantenimiento
Tecnológico



08



00



División Planta Física



07



01



Dirección de Admisiones
y Registro Académico



07



00



División Financiera



03



00

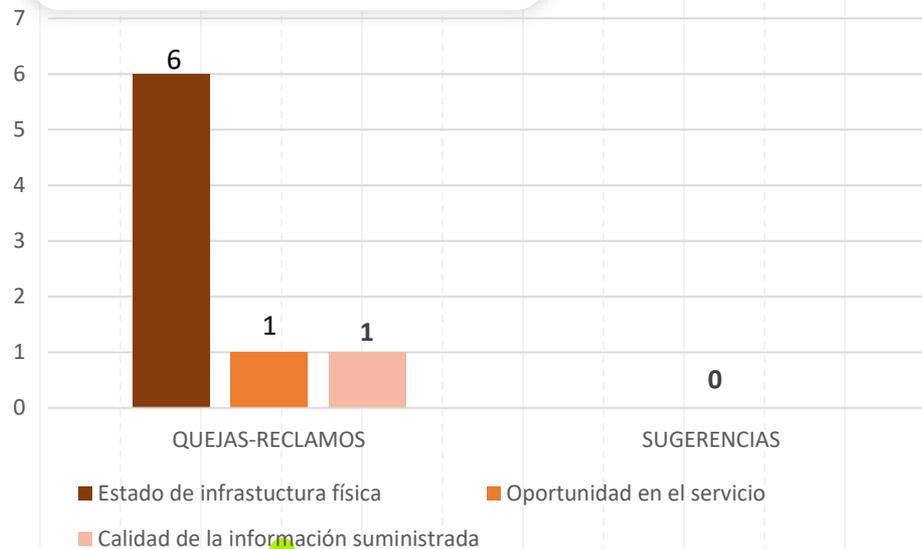
DIVISIÓN DE MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO



Universidad Industrial de Santander

15

Durante el Periodo de Enero 1° de 2022 - Junio 30 de 2022 se recibieron en el sistema de información.



Quejas - Reclamos

08



Sugerencias

00

MOTIVOS



Estado de infraestructura física



Oportunidad en el servicio



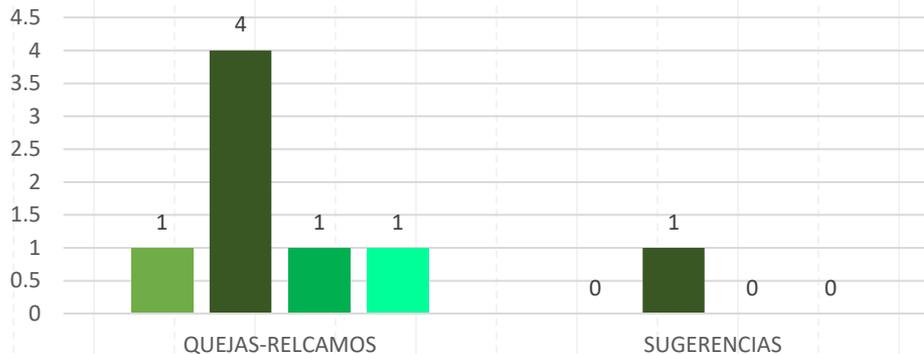
Calidad de la información suministrada



DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA

16

Durante el Periodo de Enero 1° de 2022 - Junio 30 de 2022 se recibieron en el sistema de información.



- Trato y atención al usuario
- Estado de infraestructura física
- Otro
- Deficiencia y/o insatisfacción del servicio recibido



Quejas - Reclamos

07



Sugerencias

01

MOTIVOS



Trato y atención al usuario



Otro



Estado de infraestructura física

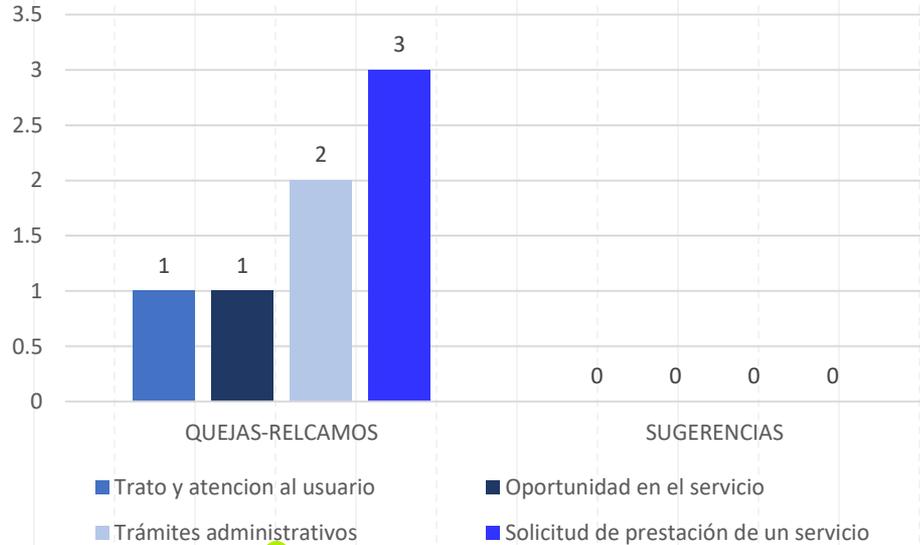


Deficiencia y/o insatisfacción del servicio recibido

DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO

17

Durante el Periodo de Enero 1° de 2022 - Junio 30 de 2022 se recibieron en el sistema de información.



Sugerencias
00



Quejas - Reclamos
07

MOTIVOS



Trato y atención al usuario



Oportunidad en el Servicio.



Trámites administrativos

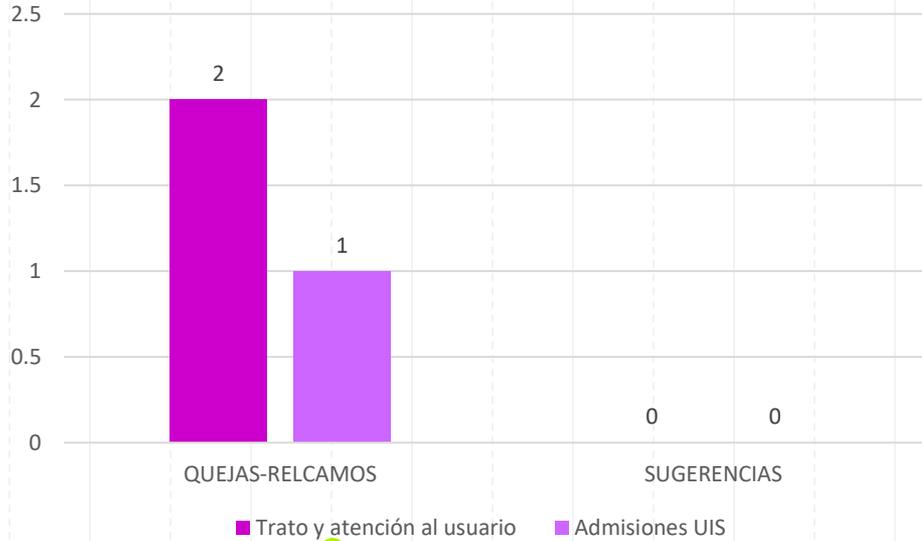


Solicitud de prestación de un servicio

DIVISIÓN FINANCIERA

18

Durante el Periodo de Enero 1° de 2022 - Junio 30 de 2022 se recibieron en el sistema de información.





Quejas - Reclamos

03

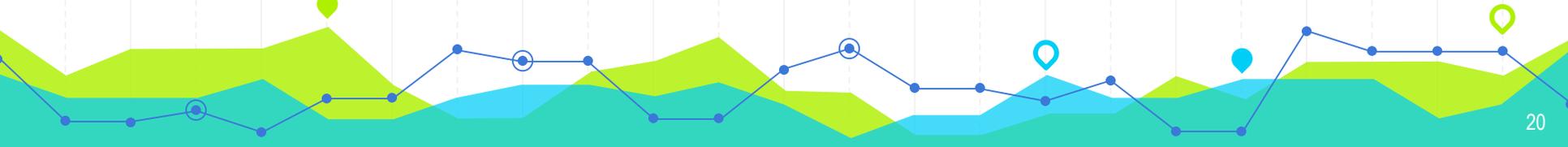


Sugerencias

00

MOTIVOS

-  Trato y atención al usuario
-  Admisiones UIS





PETICIONES Y RECONOCIMIENTOS

Durante el Periodo de Enero 1° de 2022 - Junio 30 de 2022

2

UNIDADES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES Y RECONOCIMIENTOS

Periodo de Enero 1° de 2022 - Junio 30 de 2022



Universidad
Industrial de
Santander

19



UAA



PETICIONES



RECONOCIMIENTOS



Dirección de
Admisiones y
Registro Académico



27



00



Secretaría General



12



00



Instituto de proyección
regional y educación a
distancia



12



00



Vicerrectoría
Académica



08



00



División Financiera



05



00

DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO



Universidad Industrial de Santander

MOTIVOS MÁS FRECUENTES

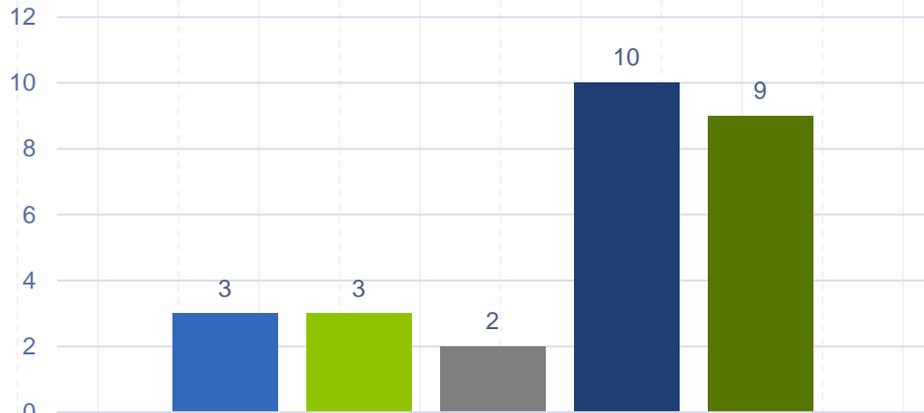
✓ Solicitud de Información

✓ Admisiones UIS

✓ Derecho de petición

✓ Otro

✓ Trámites Administrativos



DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REG.ACADÉMICO

■ Trámites administrativos ■ Admisiones UIS ■ Otro
■ Solicitud de información ■ Derecho de petición

20

Durante el Periodo de Enero 1° de 2022 - Junio 30 de 2022 se recibieron en el sistema de información.



Reconocimientos

00



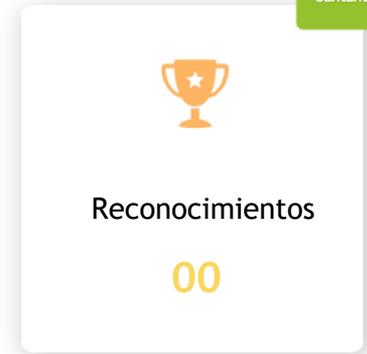
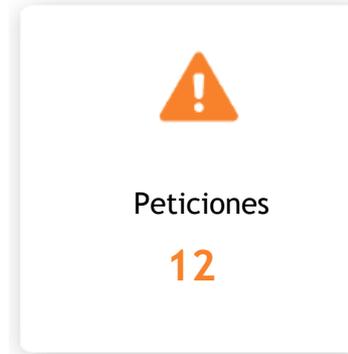
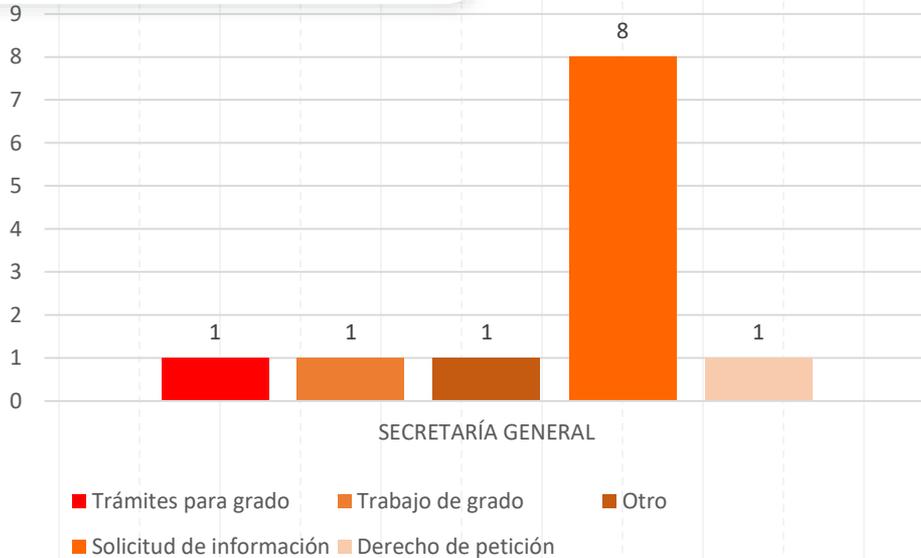
Peticiones

27

SECRETARÍA GENERAL

21

Durante el Periodo de Enero 1° de 2022 - Junio 30 de 2022 se recibieron en el sistema de información.



MOTIVOS

Derecho de Petición

Otro

Solicitud de Información

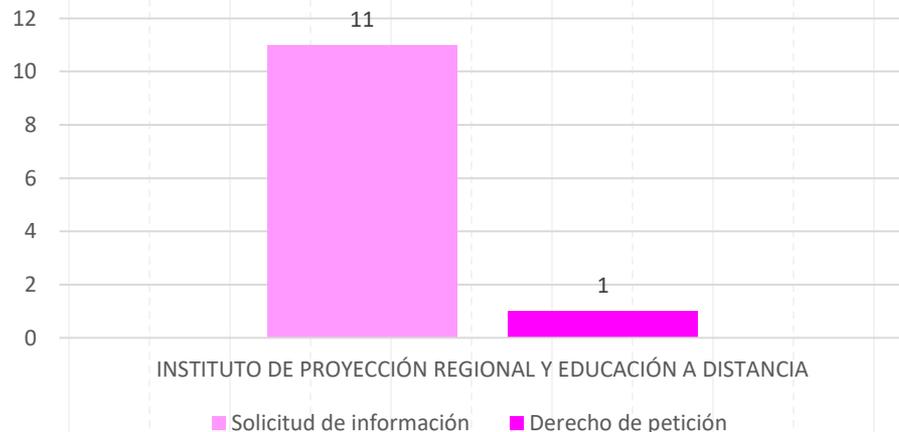
Trámites para grado

Trabajo de grado

INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA

22

Durante el Periodo de Enero 1° de 2022 - Junio 30 de 2022 se recibieron en el sistema de información.



INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA

■ Solicitud de información ■ Derecho de petición



Peticiones

12



Reconocimientos

00

MOTIVOS



Derecho de Petición



Solicitud de Información

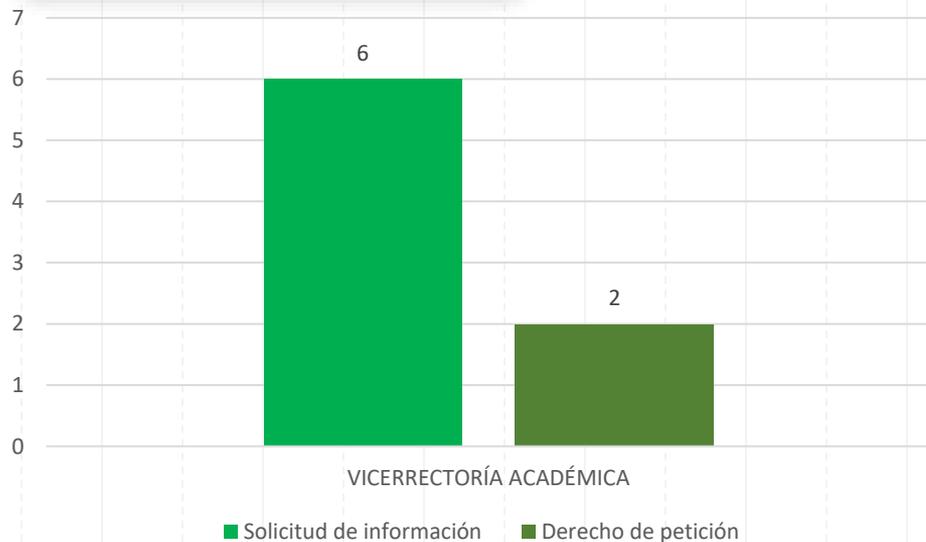
VICERRECTORÍA ACADÉMICA



Universidad Industrial de Santander

23

Durante el Periodo de Enero 1° de 2022 - Junio 30 de 2022 se recibieron en el sistema de información.



Peticiones

08



Reconocimientos

00

MOTIVOS



Derecho de petición



Solicitud de información

DIVISIÓN FINANCIERA

24

Durante el Periodo de Enero 1° de 2022 - Junio 30 de 2022 se recibieron en el sistema de información.



Peticiones

05



Reconocimientos

00

MOTIVOS



Liquidación y valor de matrícula



Solicitud de información



TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN DE LA PETICIONES DE LOS CIUDADANOS

Primer Semestre 2022

25

Las PQRDSF que presentan los grupos de interés deben responderse dentro de los siguientes términos, conforme a la normativa legal vigente, sin embargo, dada la situación de pandemia, el Gobierno Nacional mediante el decreto n.° 491 de marzo de 2020 (derogado a la fecha) amplió los términos para atender las peticiones de los ciudadanos hasta mayo de 2022:

Tipo de Petición	Términos Normales (Ley 1755 de 2015)	Términos por Decreto 491/2020, Art. 5
General	15 días hábiles	30 días hábiles
Solicitud de Documentos e Información	10 días hábiles	20 días hábiles
Consulta a las autoridades de la UIS	30 días hábiles	35 días hábiles

INDICADOR DE OPORTUNIDAD PQRDSR

Primer Semestre 2022

26

FORMULA INDICADOR PQRDSR

$$\text{Indicador} = (\text{PQRDSR.AO} / \text{PQRDSR.DA}) * 100$$

Nota: Medir el porcentaje de cumplimiento en la atención oportuna a las PQRDSR (dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas)

PQRDSR Atendidas oportunamente = PQRDSR.AO

PQRDSR que debían ser atendidas = PQRDSR.DA

Primer Semestre de 2022

Tipo de Solicitud	Atendidas Oportunamente	Debían ser atendidas	INDICADOR MEDIDO SEMESTRE	META
QR	46	48	95%	90%
P	110	118		
F	3	3		
S	1	1		
D	10	10		
R	2	2		
Σ	172	182		

Observaciones:

Se observa que en este semestre se cumplió con la meta; se atendieron oportunamente el 95% de las solicitudes de PQRDSFR recibidas. De quejas y reclamos dos(2) quejas no fueron atendidas dentro de los terminos de respuesta, de acuerdo con el artículo 5 del Decreto 491 de marzo de 2020 (30 días hábiles), y ocho(8) peticiones a las cuales se dio respuesta en un tiempo mayor a 30 días, equivalente al 5% del total.

Página 1





Universidad
Industrial de
Santander



ENCUESTAS

Durante el Periodo de Enero 1° de 2022 - Junio 30 de 2022

3

ENCUESTA

Periodo de Enero 1° de 2022 - Junio 30 de 2022



Universidad Industrial de Santander

27

Durante el Periodo de Enero 1° de 2022 - Junio 30 de 2022 se recibió la siguiente información en el sistema PQRDSR:

No.	¿Se atendió su Pregunta, Queja, Reclamo o Sugerencia oportunamente (15 días hábiles posteriores a su registro)?	¿La respuesta enviada atiende a su pregunta, queja, reclamo o sugerencia?	Califique de 1 a 5 su percepción del servicio de atención a la pregunta, queja, reclamo o sugerencia recibido, siendo 5 Excelente
1	NO	SATISFECHO	5-EXCELENTE
2	NO	MUY SATISFECHO	5-EXCELENTE
3	NO	MUY SATISFECHO	5-EXCELENTE
4	NO	MUY SATISFECHO	4-LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO ES ALTA
5	SI	MUY SATISFECHO	5-EXCELENTE
6	NO	MUY SATISFECHO	5-EXCELENTE
7	NO	MUY SATISFECHO	1-NECESITA MEJORAR
8	NO	MUY SATISFECHO	5-EXCELENTE
9	NO	NI INSATISFECHO- NI SATISFECHO	1-NECESITA MEJORAR
10	NO	NI INSATISFECHO- NI SATISFECHO	2-LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO ES REGULAR
11	NO	MUY INSATISFECHO	1-NECESITA MEJORAR
12	SI	MUY INSATISFECHO	1-NECESITA MEJORAR
13	SI	MUY INSATISFECHO	1-NECESITA MEJORAR
14	NO	MUY SATISFECHO	5-EXCELENTE
15	NO	MUY SATISFECHO	5-EXCELENTE
16	SI	SATISFECHO	3-ACEPTABLE

SI **04**

NO **12**

MUY SATISFECHO **09**

SATISFECHO **02**

NI SATISFECHO- NI INSATISFECHO **02**

INSATISFECHO **00**

MUY INSATISFECHO **03**

5- EXCELENTE **08**

4-LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO ES ALTA **01**

3- ACEPTABLE **01**

2-LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO ES REGULAR **01**

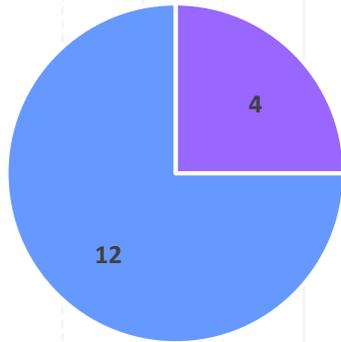
1- NECESITA MEJORAR **05**

ENCUESTA

Durante el Periodo de Enero 1° de 2022 - Junio 30 de 2022

28

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



■ SI ■ NO



SI 04



NO 12

PORCENTAJE ATENCIÓN



25%



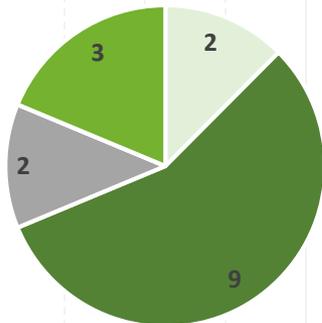
75%

ENCUESTA

Durante el Periodo de Enero 1° de 2022 - Junio 30 de 2022

29

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



■ SATISFECHO ■ MUY SATISFECHO
■ NI INSATISFECHO- NI SATISFECHO ■ INSATISFECHO
■ MUY INSATISFECHO



9

Muy satisfecho



2

Satisfecho



2

Ni satisfecho - ni insatisfecho



0

Insatisfecho



3

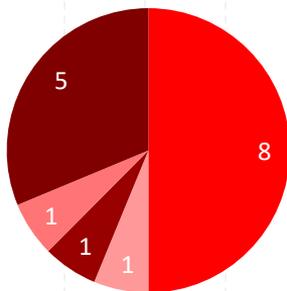
Muy insatisfecho

ENCUESTA

Durante el Periodo de Enero 1° de 2022 - Junio 30 de 2022

30

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



- 5-EXCELENTE
- 4-LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO ES ALTA
- 3--ACEPTABLE
- 2-LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO ES REGULAR
- 1-NECESITA MEJORAR



8

5- Excelente



1

4 -La percepción del servicio recibido es alta



1

3- Aceptable



1

2 - La percepción del servicio recibido es regular



5

1 - Necesita mejorar

OBSERVACIONES ENCUESTAS

Durante el Periodo de Enero 1° de 2022 - Junio 30 de 2022

31

Durante el Periodo de Julio 1° de 2021 - Diciembre 31 de 2021 se recibieron en el sistema de información.

N°
radicado
2915

PETICIÓN

Cordial saludo

El D.P. fue resuelto 25 días hábiles después. La problemática en cientos de estudiantes, incluido yo, dudo que sea por un error involuntario, máxime cuando los profesionales debían leer la información antes de hacer el cargue, creo que obedece a negligencia y falta de cuidado.

(Fecha de Registro: 13/12/2021)
(F. de Respuesta: 18/01/2022)

N°
radicado
2919

PETICIÓN

Cordial saludo

La respuesta no fue enviada en el término que señalan como el oportuno.

(Fecha de Registro: 22/12/2021)
(F. de Respuesta: 18/01/2022)

N°
radicado
2956

PETICIÓN

Ninguna.

N°
radicado
2940

QUEJA-RECLAMO

No realizaron acciones necesarias para evitar los problemas mencionados en la queja.

N°
radicado
2970

QUEJA-RECLAMO

El escenario sigue en las mismas condiciones a los cuales dimos oportunas quejas(Luz dentro del dogout, luz del edificio de planta física que alumbr a la parte del infield, problemas con la temporada de lluvias las cuales hacen que dentro del dogout se mojen y dañen los elementos y herramientas deportivas, pésimo estado del otro dogout), hablando de la selección de softbol.

N°
radicado
2950

QUEJA-RECLAMO

No he obtenido una respuesta referente a la queja interpuesta, sólo responden por responder. Necesito saber que hicieron al respecto con esta persona.



Universidad
Industrial de
Santander

#LaUISqueQueremos

¡Gracias!

