



**SISTEMA DE INFORMACIÓN PQRDSR
INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS**

PERIODO I-2022
(enero 1 – junio 30 de 2022)

Ing. Francisco Javier Acevedo
Director de Control Interno y Evaluación de Gestión

Ing. Jorge Eliécer Vidal Rodríguez
Administrador Sistema de Información PQRDSR

Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión
Bucaramanga, julio de 2022

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS - PQRDSR

1. TÍTULO

Informe semestral de evaluación y seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Reconocimientos (PQRDSR), presentados por los grupos de interés, con ocasión de los servicios que presta la Universidad Industrial de Santander.

2. FECHA DE EMISIÓN

Julio 10 de 2022.

La Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión realiza la evaluación y seguimiento al manejo del Servicio de Información y Atención, en lo referente a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y reconocimientos presentados por los grupos de interés de la institución, con el fin de determinar si este servicio se cumple con los requisitos de oportunidad y objetividad establecidos por la ley, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes de mejoramiento institucionales y de unidad.

De acuerdo con lo anterior, la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión realizó el seguimiento a la información sobre el manejo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Denuncias y Reconocimientos registrados en el primer periodo del año 2022 en el Sistema de Información Institucional PQRDSR, periodo comprendido entre enero 1° a junio 30 de la vigencia referida.

3. CONTEXTUALIZACIÓN

- **Marco legal.** Entre otras, la siguiente es la normativa vigente que rige la atención al ciudadano:
 - ✓ Constitución Política de Colombia de 1991 (Art. 23, 74 y 209).
 - ✓ Ley 30 de 1992, Régimen de Educación Superior.
 - ✓ Ley 87 de 1993, Normas de Control Interno.
 - ✓ Ley 100 de 1993 (Art. 159, 198, 200).
 - ✓ Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción (Art. 54 y 55).
 - ✓ Ley 734 de 2002, Código Disciplinario Único (Art. 34, Numerales 19 y 34).
 - ✓ Ley 850 de 2003, Reglamenta Veedurías Ciudadanas.
 - ✓ Ley 962 de 2005, Racionalización de trámites (Art. 81).
 - ✓ Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo, Derecho de Petición (Art. 4 – 31).
 - ✓ Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción (Art. 73 y 76).
 - ✓ Ley 1715 de 2015, Regula el derecho fundamental a la salud.
 - ✓ Ley 1755 de 2015, Regula el Derecho Fundamental de Petición y otras disposiciones.
 - ✓ Ley 1952 de 2019, Código General Disciplinario (entra en vigencia, parcialmente, el 28 de mayo de 2019).
 - ✓ Decreto 1757 de 1994 (Art. 3-6).
 - ✓ Decreto 2641 de 2012 (Reglamenta Art. 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011).
 - ✓ Decreto 0019 de 2012, Racionalización de trámites (Art. 14).
 - ✓ Decreto 491 de 2020, amplía los términos de respuesta a las peticiones en vigencia de la emergencia sanitaria por la Covid-19.
 - ✓ Directiva Presidencial 05 de 1995.
 - ✓ Circular 009 de 1996, Superintendencia Nacional de Salud.

- **Definiciones¹:**

- ✓ **Petición:** Requerimiento de información específica relacionada con los servicios que presta la Institución. El usuario puede presentar solicitudes respetuosas requiriendo la prestación de un servicio, solicitando información o una consulta.
- ✓ **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento a la Institución de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- ✓ **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un usuario en razón del incumplimiento de un requisito, de una conducta incorrecta o de un hecho arbitrario, con el propósito de que se corrijan o se adopten las medidas pertinentes.
- ✓ **Reclamo:** Es una solicitud del beneficiario con el objeto de que se revise una actuación administrativa y/o académica, motivo de su inconformidad, y se tome una decisión final justa y equitativa.
- ✓ **Sugerencia:** Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento en la prestación o calidad de un servicio o la gestión de la entidad.
- ✓ **Reconocimiento:** Manifestación de satisfacción y agrado sobre los resultados, bienes y servicios ofrecidos por la Institución.
- ✓ **PQRDSR:** Petición, Queja, Reclamo, Denuncia, Sugerencia y Reconocimiento.
- ✓ **DCIEG:** Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión.
- ✓ **UAA:** Unidad Académico Administrativa.

- **Procedimiento:**

Para el manejo de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos, la Universidad tiene definido el Procedimiento PSE.04, que puede ser consultado en el siguiente link:

https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/SEGUIMIENTO_INSTITUCIONAL/procedimientos/PSE.04.pdf

Este Procedimiento tiene como objetivo establecer la metodología para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y reconocimientos de manera oportuna, confidencial y objetiva, con el fin de garantizar la mejora en las actividades desarrolladas de acuerdo con la normativa vigente.

- **Formatos utilizados:**

Formato FSE.06 para recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y reconocimientos. Se encuentra a disposición de los grupos de interés en la DCIEG o se puede descargar en el siguiente link:

https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/SEGUIMIENTO_INSTITUCIONAL/formatos/FSE.06.doc

- **Canales disponibles para la presentación de PQRDSR:**

- ✓ **De manera personal:** En la oficina de la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión, ubicada en el edificio Administración 2 oficina 203 en el campus principal de la UIS y en las secretarías de las Unidades Académico Administrativas.

¹Fuente de información: Sistema PQRDSR página web de la Universidad Industrial de Santander.

- ✓ **Correo Institucional:** atencionalciudadano@uis.edu.co proporciona a los grupos de interés un medio de comunicación, que les permite expresar su opinión frente a los servicios ofrecidos por la Universidad, y solicitar una mejor atención y respuesta a sus peticiones, tanto particulares como generales; esto es un canal de fácil acceso, encaminado, además, a la interacción con los grupos de interés que se encuentran en cualquier lugar, alejados de los campus de la Universidad Industrial de Santander.
- ✓ **Página WEB de la Universidad:** <https://www.uis.edu.co/sipqrsPublico/home.seam> , Es un medio que le permite a la comunidad universitaria y la ciudadanía en general, expresar su opinión acerca del cumplimiento de los objetivos institucionales en virtud de los principios de eficiencia y transparencia y de los derechos de participación e información. Una vez realizado el registro de la PQRDSR y generado el número de radicado de dicho registro, el beneficiario podrá hacer seguimiento y trazabilidad a la respuesta, y gestión de la solicitud y el tratamiento respectivo.
- ✓ **Aplicativo Móvil:** Aplicación informática diseñada para ser ejecutada en teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos móviles, con sistema operativo Android 3.0 o superior, y que permite al usuario efectuar una tarea concreta con el fin de realizar un acceso rápido y sencillo, mejorando la capacidad de conectividad y disponibilidad del servicio. La APP se puede descargar en el siguiente Link:

<https://www.uis.edu.co/webUIS/es/versionMovil/appsPQRS.html>

- ✓ **Telefónicamente:** A través del PBX (conmutador) institucional 6344000, Extensión 2903.

- **Procedimiento general aplicado al tratamiento de todas las PQRDSR:**

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Reconocimientos son registradas por los grupos de interés de la Universidad en el Sistema de Información de nuevas versiones – módulo PQRDSR, a través del cual se emite una respuesta automática de confirmación de recibida al usuario; así mismo, este sistema asigna un número consecutivo para poder darle seguimiento por parte del usuario.

Posteriormente, el profesional administrador del sistema de la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión redirecciona las PQRDSR a las unidades académico administrativas pertinentes, con el fin de dar trámite a las solicitudes y obtener una respuesta final a través del Módulo PQRDSR, en un término no mayor de 15 días hábiles junto con la acción de mejora si la PQRDSF lo amerita. Por la pandemia los términos se ampliaron para atender las peticiones como se relaciona en el Cuadro I.

El Sistema de Información PQRDSR es administrado por la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión, quien recibe las respuestas emitidas, evalúa y valida su pertinencia, para ser publicada en el sistema y que posteriormente el usuario pueda visualizar la respuesta.

El trámite dado a cada PQRDSR queda documentado de manera digital en el Sistema de Información PQRDSR ubicado en el portal Web institucional, donde se pueden evidenciar las acciones de mejora implementadas o que se pueden implementar en cada caso.

- **Tiempos de respuesta al beneficiario:**

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.º 491 de marzo de 2020 amplió los términos para atender las peticiones de los ciudadanos:

Cuadro I. Términos para la atención de las peticiones de los ciudadanos.

Tipo de Petición	Términos	Términos por Decreto 49 I/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

4. PQRDSR RECIBIDAS PERIODO I-2022²

Gráfico I. PQRDSR por tipo de solicitudes recibidas en el periodo I-2022.



En el periodo I-2022 se recibieron un total de 182 PQRDSR, de las cuales la mayor parte correspondieron a peticiones 118 (65 %), seguido en orden por quejas/reclamos con 48 (26 %), denuncias con 10 (5 %).

² Fuente de información: Sistema de Información PQRDSR página web de la Universidad Industrial de Santander.

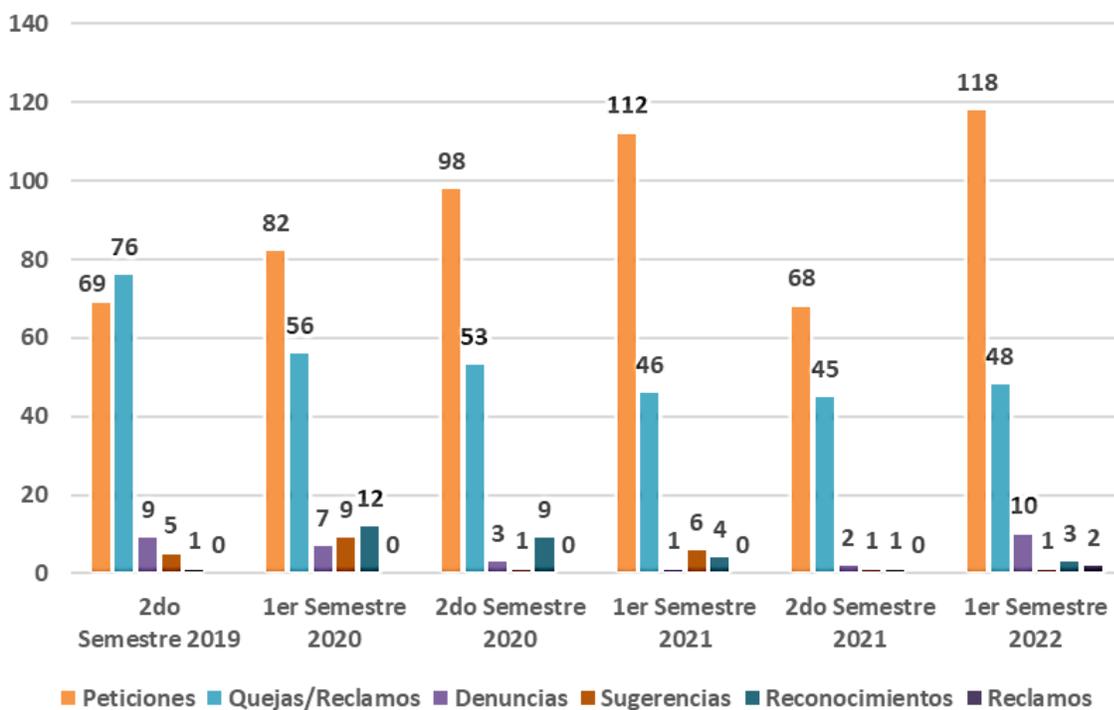
5. COMPARATIVO DE PQRDS RECIBIDAS SEMESTRALMENTE

Cuadro 2. PQRDS recibidas desde el 2do semestre de 2019.

02

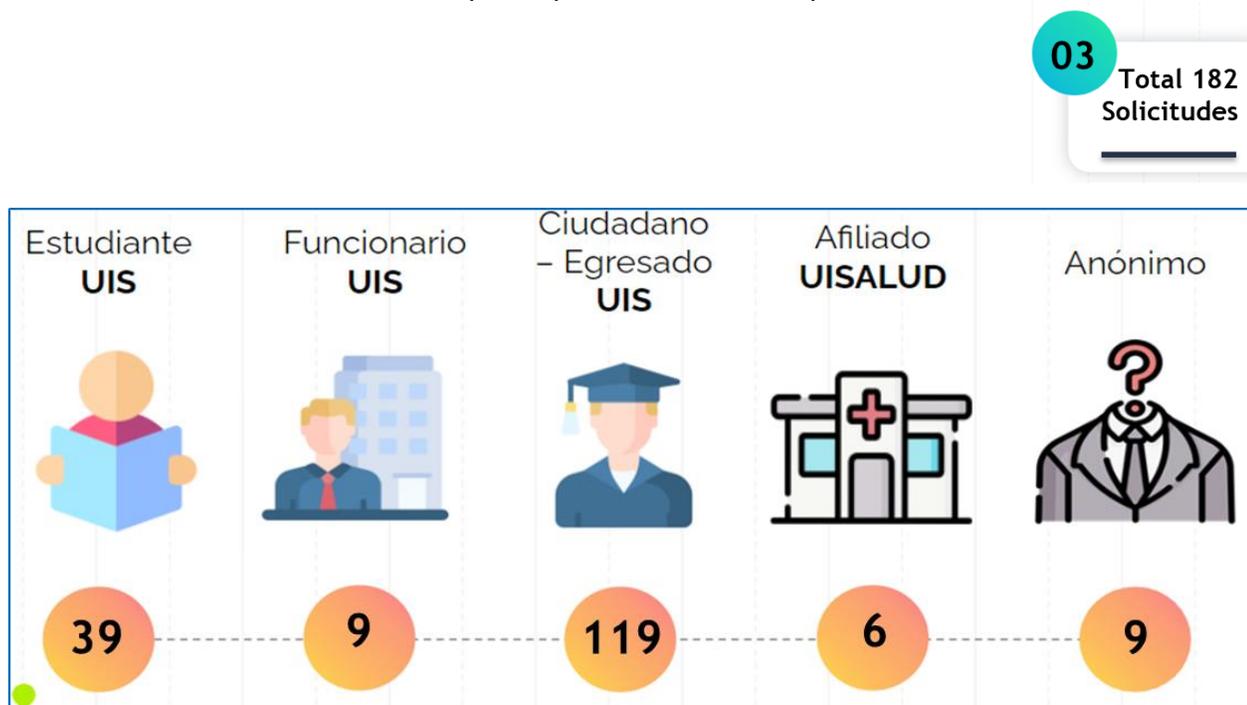
Tipo	2do Semestre 2019	1er Semestre 2020	2do Semestre 2020	1er Semestre 2021	2do Semestre 2021	1er Semestre 2022
Peticiones	69	82	98	112	68	118
Quejas/Reclamos	76	56	53	46	45	48
Denuncias	9	7	3	1	2	10
Sugerencias	5	9	1	6	1	1
Reconocimientos	1	12	9	4	1	3
Reclamos	0	0	0	0	0	2
TOTAL	160	166	164	169	117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

Gráfico 2. PQRDS recibidas desde el 2do semestre de 2019.



6. NIVEL DE PARTICIPACIÓN POR BENEFICIARIO PERIODO I-2022

Gráfico 3. Participación por beneficiario en el periodo I-2022.



A partir de la información registrada se observa que la mayor participación corresponde a Ciudadano - Egresado UIS con un total de **119** (65 %), seguido en orden por Estudiante UIS con un total de **39** (21 %), funcionario UIS **9** (5 %), Anónimos **9** (5 %) y Afiliado UISALUD **6** (3 %).

7. SOLICITUDES ATENDIDAS Y EN TRAMITE POR BENEFICIARIO PERIODO I-2022

Cuadro 3. PQRDS atendidas y en trámite I-2022

04

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

Teniendo en cuenta la información registrada y mostrada en el Cuadro 3 se concluye que, los beneficiarios con mayor número de solicitudes atendidas en el tipo de solicitud “*Peticiones*”, fue el **Ciudadano – Egresado UIS** con un total de **83 (46 %)** y en “*Quejas- Reclamos*”, fueron **Ciudadano – Egresado UIS y Estudiante UIS** con **15 (8 %)** y **19 (10 %)** respectivamente. Por otro lado, en el tipo de solicitud “*Denuncias*”, se atendieron a **CIUDADANO-EGRESADO UIS** un total de **6 (3 %)**.

7.1 Indicador de Oportunidad - Tiempo de respuesta al beneficiario:

Cuadro 3. Seguimiento al trámite oportuno de Peticiones en el periodo I-2022.

05

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 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		

8. QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS POR UAA Vs. ATRIBUTOS

Cuadro 4. Relación *Quejas y Reclamos* por UAA Vs. Atributos periodo I-2022

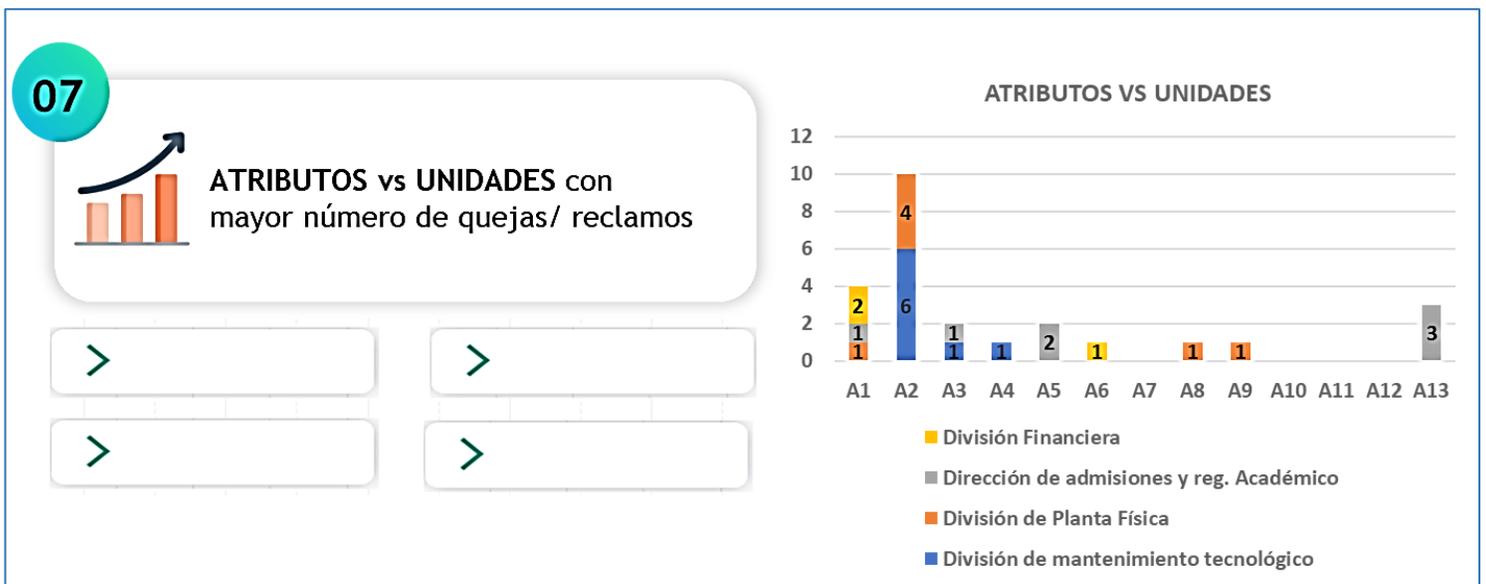
06

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

De acuerdo con la información de solicitudes registradas de Quejas/Reclamos, clasificadas por unidad y atributos, el 17% de éstas corresponden a la División de Mantenimiento Tecnológico (U14); el 15% a la División de Planta Física (U8), igual, para la Dirección de Admisiones y Registro Académico (U5), seguido de UISALUD con 10% del total de 48 solicitudes. Así mismo, se observa que el atributo más relevante es **A10**, “Estado de la infraestructura física”, con una ponderación del 21 % (10), seguido de **A1**, “Trato y Atención al Usuario”, con una ponderación de 17 % (8) y **A9**, “Deficiencia y/o insatisfacción del servicio recibido”, con un total de 6 (13 %). En el Cuadro 3 y en el Gráfico 5 se muestra la información registrada.

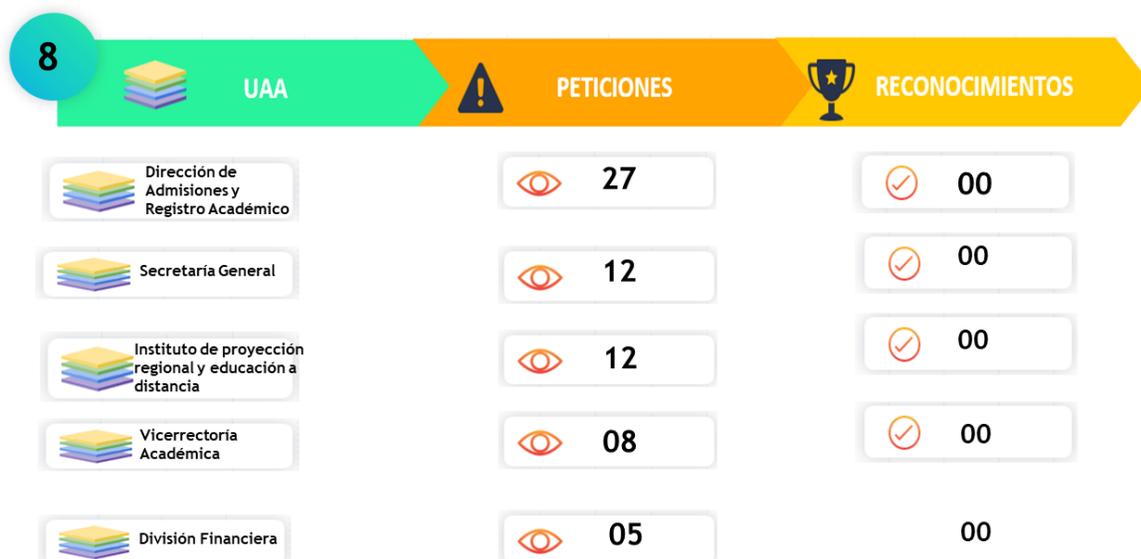
Gráfico 5. Unidades con mayor número de quejas/reclamos Vs. Atributos periodo I-2022.



9. RECONOCIMIENTOS Y PETICIONES

Durante el período de **enero a junio de 2022** se recibió un (1) Reconocimiento para cada una de las Unidades: UISALUD, Coordinación de Servicios de Alimentación y Dirección de admisiones y Registro Académico.

Cuadro 5. UAA con mayor número de Peticiones y Reconocimientos periodo I-2022



10. UNIDADES CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

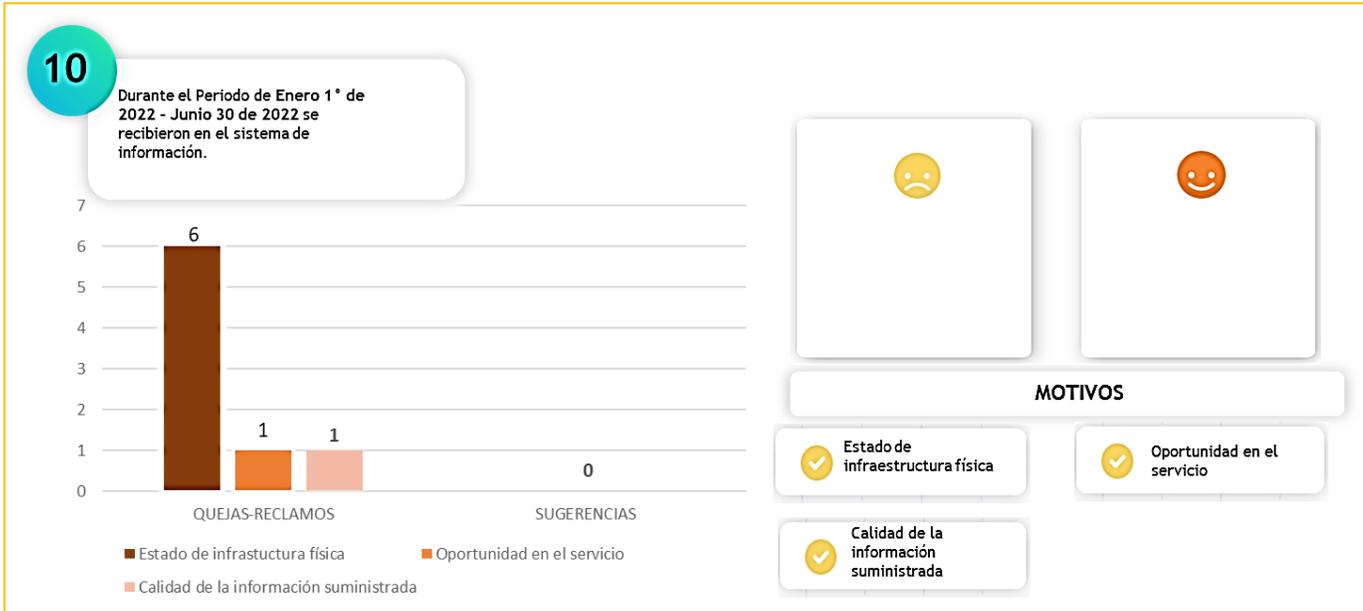
En el periodo I-2022 se recibió una (1) Sugerencia, la cual fue realizada por un **funcionario UIS** al área de **Planta Física**.

Cuadro 6. Unidades con mayor número de quejas, reclamos y sugerencias periodo I-2022.



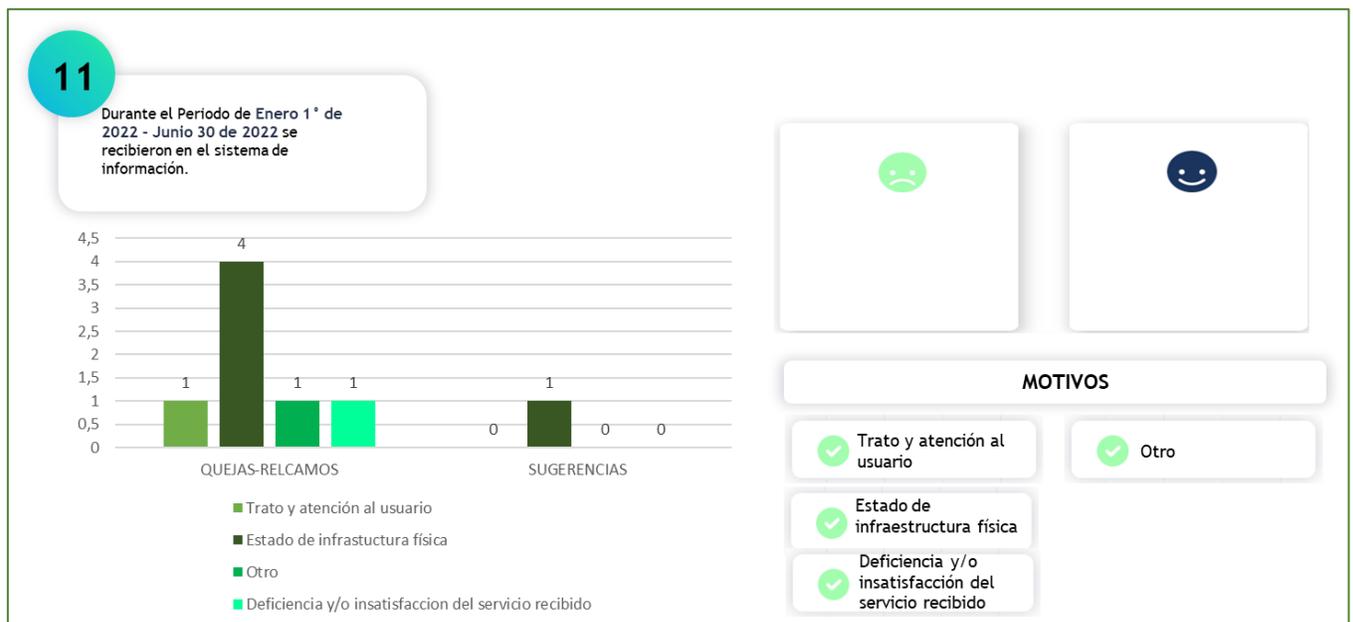
11.1 DIVISIÓN DE MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO

Gráfico 6. Estadísticas División de Mantenimiento Tecnológico periodo I-2022



11.2 DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA

Gráfico 7. Estadísticas División de Planta Física periodo I-2022



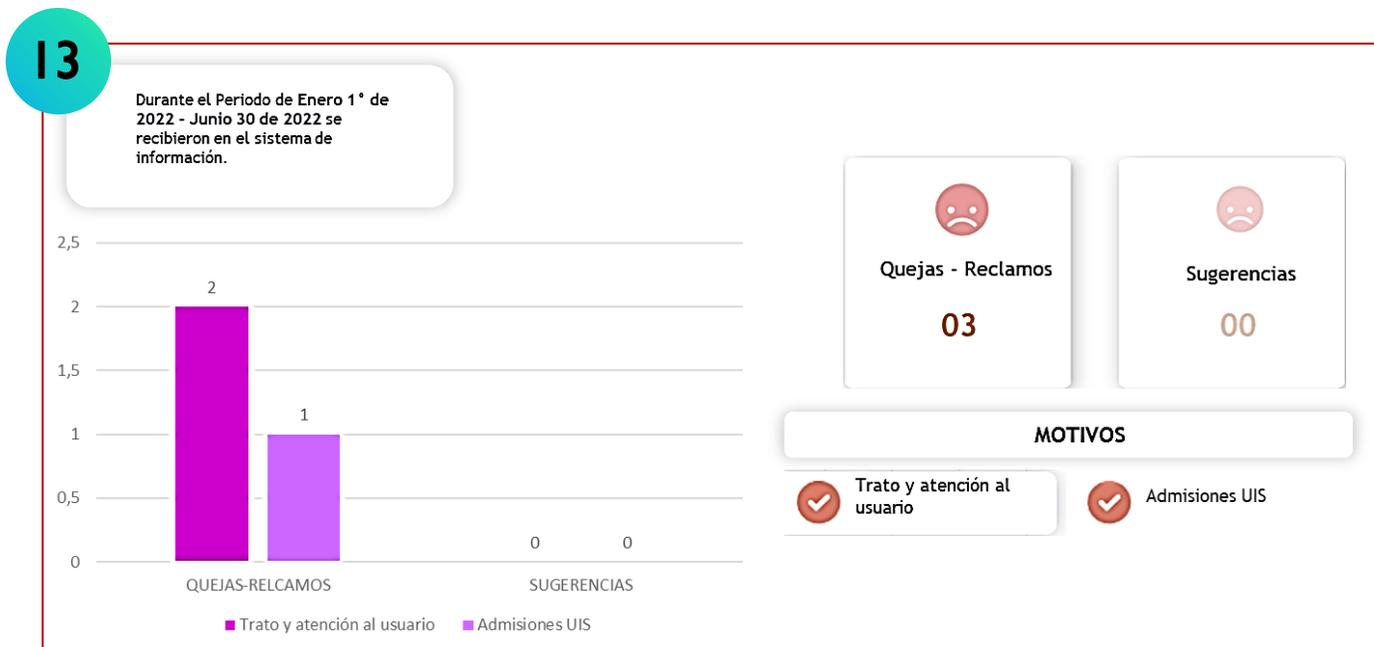
11.3 DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO

Gráfico 8. Estadísticas Dirección de Admisiones y Registro Académico periodo I-2022



11.4 DIVISIÓN FINANCIERA

Gráfico 9. División Financiera periodo I-2022



11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De la evaluación realizada por la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión sobre las Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Reconocimientos registrados durante el periodo 2-2021, es importante resaltar los siguientes aspectos:

1. Para el manejo de las PQRDSR, la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión cuenta con el Procedimiento PSE.04 ya referenciado, en el cual se tiene establecida la ruta para la atención y seguimiento de las PQRDSR, además, dispone de un módulo en el Sistema de Información digital para la formulación de las acciones de mejora que sean necesarias y pertinentes por la naturaleza de las peticiones recibidas.
2. Como Oportunidad de Mejora, se recomienda aplicar acciones correctivas sobre la importancia y obligatoriedad de cumplir con las fechas de respuesta a los usuarios, de conformidad con la normativa legal vigente y el mismo procedimiento institucional. Para ello, es importante que, los encargados de cada UAA, hagan un seguimiento permanente a las PQRDSR que se reciban, y que las respuestas sean enviadas de manera diligente a la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión, verificando que se cumplan los tiempos de respuesta final a los usuarios.
3. Sin embargo, durante este periodo se tuvo en cuenta que debido a la pandemia de la Covid-19, el Gobierno Nacional amplió los términos para atender las peticiones de los ciudadanos, a través del Decreto 491 de marzo de 2020, el cual estuvo vigente hasta el mes de mayo de 2022.
4. Por otra parte, se recomienda analizar las diferentes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, denuncias y reconocimientos presentadas por los usuarios, a efectos definir tendencias o motivos más frecuentes y aplicar acciones eficaces.

Ing. Francisco Javier Acevedo
Director de Control Interno y Evaluación de Gestión