



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

PERIODO 2-2022
(julio 1 – diciembre 31)

Mg. Gloria Patricia Porras Rojas
Directora de Control Interno y Evaluación de Gestión

Ing. Jorge Eliécer Vidal Rodríguez
Administrador Sistema de Información PQRDSR

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión
Bucaramanga, enero de 2023

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

I. 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

Enero 27 de 2023.

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 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 segundo periodo del año 2022 en el Sistema de Información Institucional PQRDSR, periodo comprendido entre julio 1° a diciembre 31 de la vigencia referida.

3. CONTEXTUALIZACIÓN

3.1 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, Ley derogada a partir del 29 de marzo de 2022, por el Artículo 265 de la Ley 1952 de 2019, modificado por el Artículo 73 de la Ley 2094 de 2021, salvo el Artículo 30 que continúa vigente hasta el del 28 de diciembre de 2023.
- ✓ 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 1952 de 2019, Código General Disciplinario
- ✓ 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 1757 de 1994 (Art. 3-6).

- ✓ Directiva Presidencial 05 de 1995.
- ✓ Circular 009 de 1996, Superintendencia Nacional de Salud.
- ✓ Ley 1715 de 2015, Regula el derecho fundamental a la salud.
- ✓ Ley 1755 de 2015, Regula el Derecho Fundamental de Petición y otras disposiciones.

3.2 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.

3.3 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.

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

3.4 Formato:

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 y se puede descargar en el siguiente link:

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

3.5 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.
- ✓ **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. Para mayor información se puede consultar en el siguiente link: <https://uis.edu.co/uis-atencion-es/>
- ✓ **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://uis.edu.co/uis-app-pqrs-es/>
- ✓ **Telefónicamente:** A través del PBX (conmutador) institucional 6344000, Extensión 2903 o puede ser consultado el directorio institucional en el siguiente link: <https://uis.edu.co/uis-directorios-es/>

3.6 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 – Sistema de Información PQRDSR, a través del cual se emite una respuesta automática de confirmación de recibida al usuario; así mismo, este sistema asigna un número consecutivo, radicado, para dar seguimiento por parte del usuario.

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN DE GESTIÓN

Posteriormente, el profesional administrador del sistema de la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión redirige 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 a 15 días hábiles junto con la acción de mejora si la PQRDSR lo amerita.

El Sistema de Información PQRDSR es administrado por la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión, quien recepciona las respuestas emitidas, evalúa y valida su pertinencia, para ser publicadas y enviadas al usuario a través del sistema, y que posteriormente el usuario pueda visualizar la respuesta con el link recibido.

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.

3.7 Términos de respuesta al beneficiario:

Las PQRDSR que presentan los grupos de interés se deben responder dentro de los siguientes términos, conforme a la normativa legal vigente, artículo 14 de la Ley 1755 de 2015:

Tabla 1. Términos para la atención de las peticiones de los ciudadanos

Tipo de Petición	Términos
General	15 días hábiles
Solicitud de Documentos e Información	10 días hábiles
Consulta a las autoridades de la UIS	30 días hábiles

4. PQRDSR RECIBIDAS PERIODO 2-2022²



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

En el periodo 2-2022 se recibieron un total de 202 PQRDSR, de las cuales la mayor parte correspondieron a Peticiones **129** (64 %), seguido en orden por Quejas con **50** (25%), Denuncias con **9** (4 %), Sugerencias y Reconocimientos con **5** (2%) y Reclamos con **4** (2%).

5. COMPARATIVO DE PQRDSR RECIBIDAS SEMESTRALMENTE

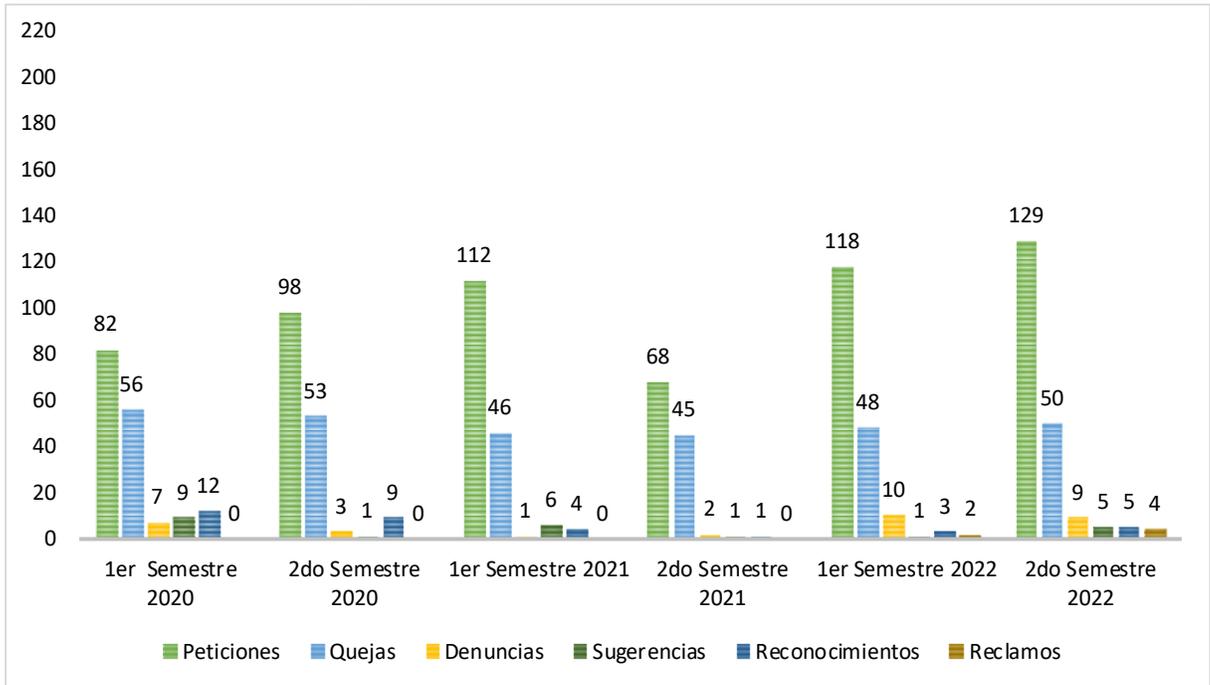
Tabla 2. Comparativo de PQRDSR recibidas desde el 1^{er} semestre de 2020.

Tipo	1er Semestre 2020	2do Semestre 2020	1er Semestre 2021	2do Semestre 2021	1er Semestre 2022	2do Semestre 2022
Peticiones	82	98	112	68	118	129
Quejas	56	53	46	45	48	50
Denuncias	7	3	1	2	10	9
Sugerencias	9	1	6	1	1	5
Reconocimientos	12	9	4	1	3	5
Reclamos	0	0	0	0	2	4
Total	166	164	169	117	182	202

Teniendo en cuenta la información registrada se realiza un comparativo para evidenciar tendencia con los diferentes tipos de solicitudes, Peticiones, Quejas, Denuncias, Reclamos Sugerencias y Reconocimientos recibidos en el sistema de información, desde el primer semestre de 2020 hasta la vigencia referida.

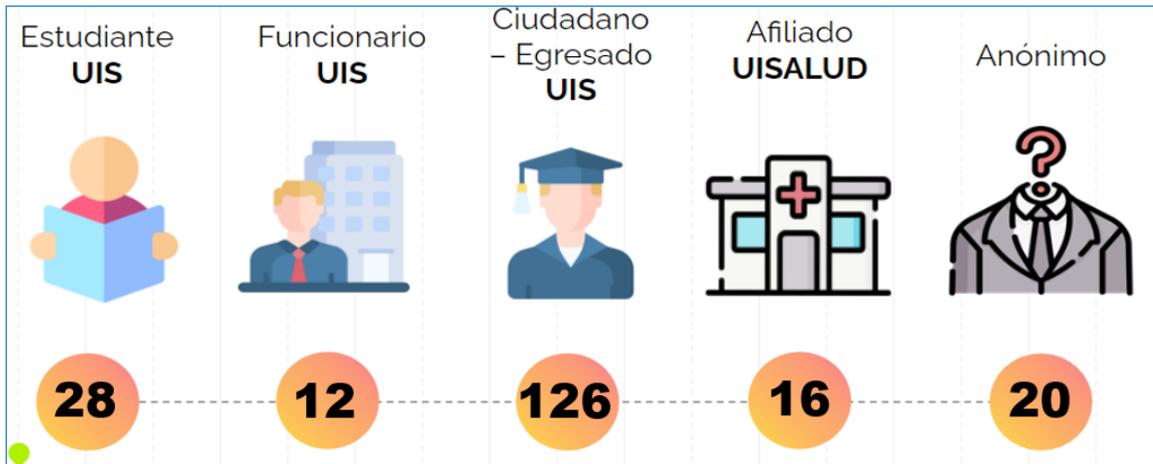
UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN DE GESTIÓN

Gráfico 2. PQRDS recibidas desde el 1^{er} semestre de 2020.



6. NIVEL DE PARTICIPACIÓN POR BENEFICIARIO PERIODO 2-2022

Gráfico 3. Participación por beneficiario en el periodo 2-2022.



A partir de la información registrada se observa que la mayor participación de los beneficiarios corresponde a Ciudadano – Egresado UIS con un total de **126** (62%), seguido en orden por Estudiantes UIS con un total de **28** (14%), Anónimos **20** (10%), Afiliado UISALUD **16** (8%) y Funcionario UIS **12** (6%).

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN DE GESTIÓN

7. SOLICITUDES ATENDIDAS POR BENEFICIARIO PERIODO 2-2022

Tabla 3. PQRDSR atendidas 2-2022

Tipo de Solicitud	Estudiante UIS	Funcionario UIS	Ciudadano-Egresado UIS	Afiliado UISALUD	Anónimo	Subtotal
Peticiones	17	4	91	4	12	129
Quejas	10	4	21	11	4	50
Denuncias	1	1	4	0	3	9
Sugerencias	0	2	2	0	1	5
Reconocimientos	0	1	3	1	0	5
Reclamos	0	0	4	0	0	4
					Total	202

Teniendo en cuenta la información registrada y mostrada en la Tabla 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 91; para “Quejas”, fue el **Ciudadano – Egresado UIS** con un total de 21; para “Reconocimiento”, fue **Ciudadano – Egresado UIS** con 3 y en “Sugerencias”, fueron **Ciudadano – Egresado UIS** y **Funcionario UIS** con 2 respectivamente. Por otro lado, en el tipo de solicitud “Denuncias” y “Reclamos”, se atendieron a **Ciudadano – Egresado UIS** un total de 4. A la fecha de corte se encuentra una solicitud de petición en trámite.

7.1 INDICADOR DE OPORTUNIDAD- TIEMPO DE RESPUESTA

Tabla 4. Seguimiento al trámite oportuno de Peticiones en el periodo 2-2022.

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	49	50	92%	90%
P	114	129		
R	5	5		
S	5	5		
D	8	9		
Reclamos	4	4		
Σ	185	202		
Observaciones:				
Se observa que en este semestre se cumplió con la meta; se atendieron oportunamente el 92% de las solicitudes de PQRDSFR recibidas. De quejas y reclamos una (1) queja, una (1) denuncia y quince (15) peticiones no fueron atendidas dentro de los terminos de respuesta, de acuerdo con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 (10 y 15 días hábiles). equivalente al 8% del total.				

Teniendo en cuenta el indicador se observa que en este semestre se cumplió con la meta establecida; se atendieron oportunamente el **94%** de las solicitudes de PQRDSR recibidas. Específicamente una **(1)** queja, una **(1)** denuncia y diez **(10)** peticiones no fueron atendidas

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN DE GESTIÓN

dentro de los términos de respuesta, de acuerdo con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 (10 y 15 días hábiles) equivalentes al 6% del total.

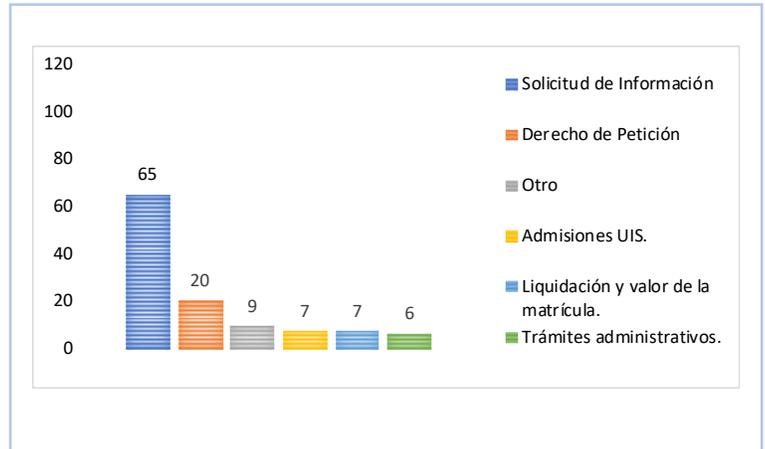
8. PETICIONES

8.1 MOTIVOS FRECUENTES DE LAS PETICIONES

Tabla 5. Motivos frecuentes de las Peticiones en el periodo 2-2022.

Motivos más frecuentes	No. Peticiones
Solicitud de Información	65
Derecho de Petición	20
Otro	9
Admisiones UIS.	7
Liquidación y valor de la matrícula.	7
Trámites administrativos.	6

Gráfico 4. Motivos frecuentes de las Peticiones.



De acuerdo con la información presentada el motivo más frecuente por el cual se realizan solicitudes de petición en el sistema PQRDSR es la solicitud de información **65** (50%), seguido del derecho de petición con **20** (16%).

8.2 UNIDADES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES

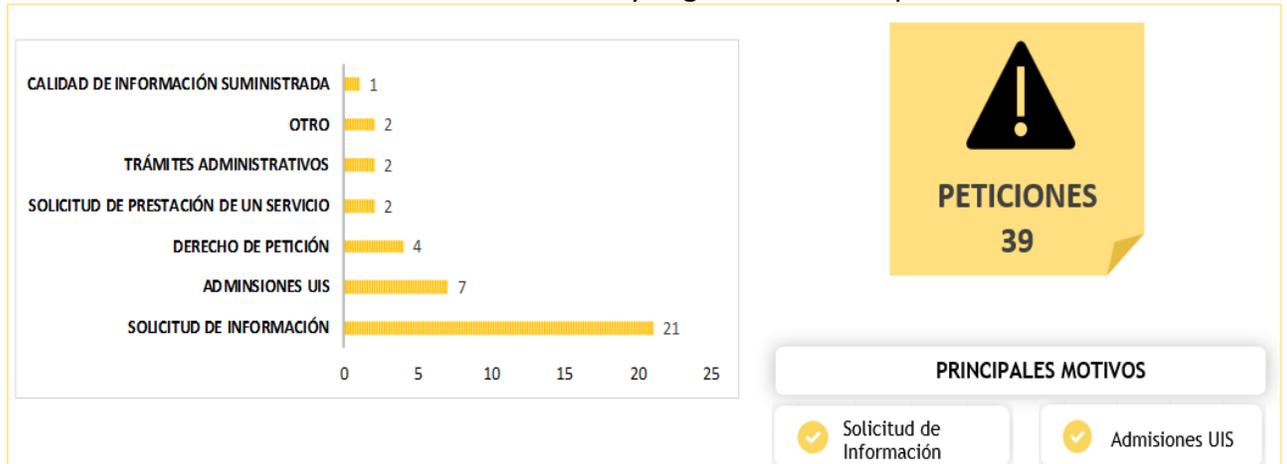
Tabla 6. UAA con mayor número de Peticiones periodo 2-2022



Durante el periodo julio 1 a diciembre 31 se puede apreciar que las Unidades Académico Administrativas con mayor número de solicitudes de Petición son La Dirección de Admisiones y Registro Académico, División de Contratación, División de Gestión de Talento Humano y La División de Planta Física.

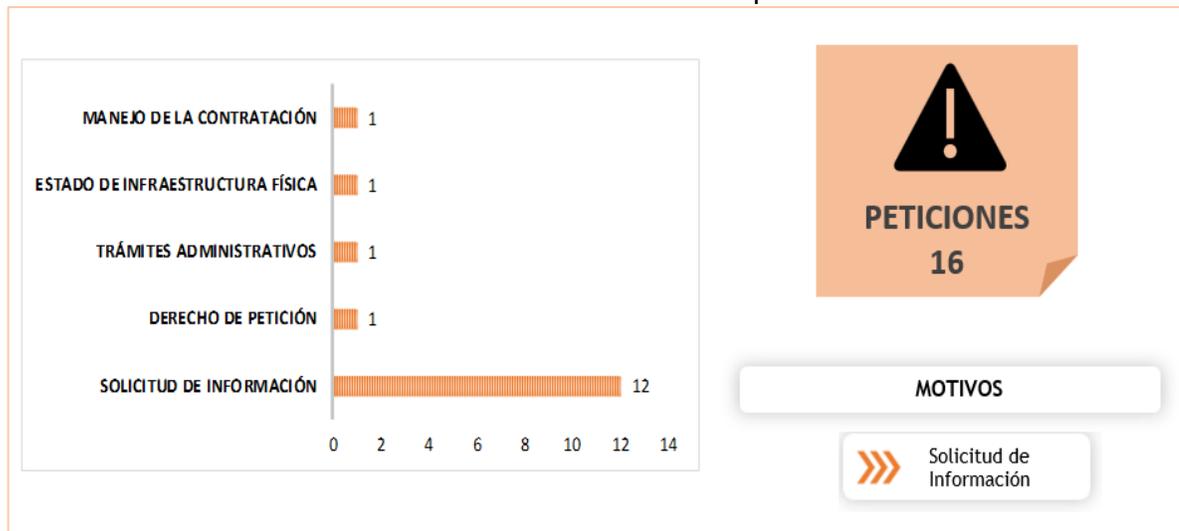
- DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO**

Gráfico 5. Estadísticas Dirección de Admisiones y Registro Académico periodo 2-2022



- DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN**

Gráfico 6. Estadísticas División de Contratación periodo 2-2022



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN DE GESTIÓN

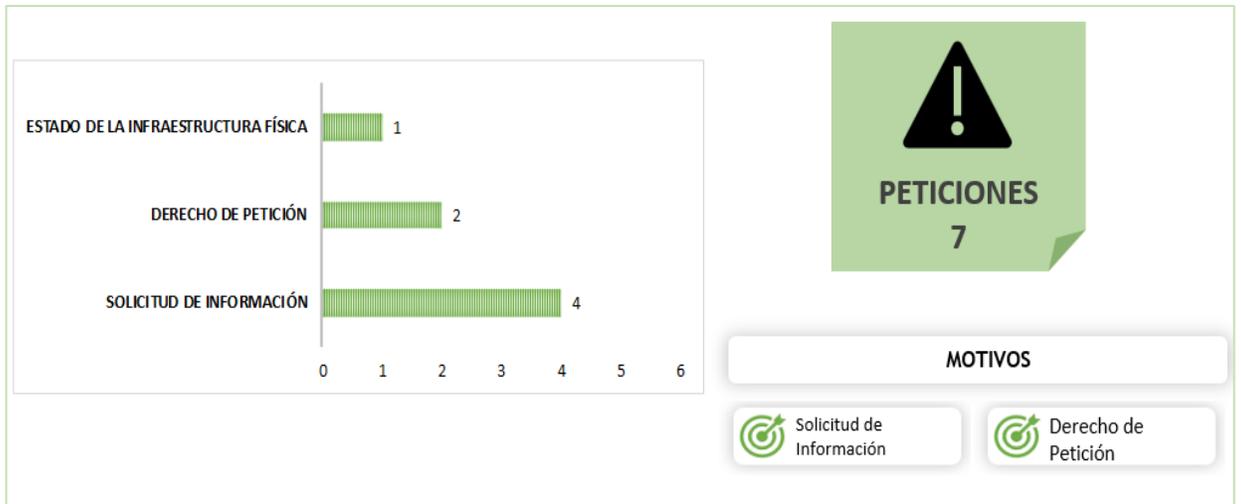
• **DIVISIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

Gráfico 7. Estadísticas División de Gestión de Talento Humano periodo 2-2022



• **DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

Gráfico 8. Estadísticas División de Planta Física periodo 2-2022



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN DE GESTIÓN

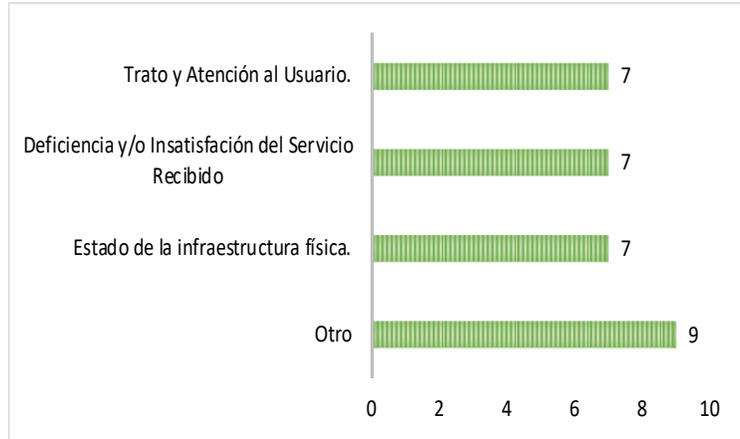
9. QUEJAS Y RECLAMOS

9.1 MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE LAS QUEJAS

Tabla 7. Motivos frecuentes de las quejas.

Motivos más frecuentes	No. Quejas
Otro	9
Estado de la infraestructura física.	7
Deficiencia y/o Insatisfacción del Servicio Recibido	7
Trato y Atención al Usuario.	7

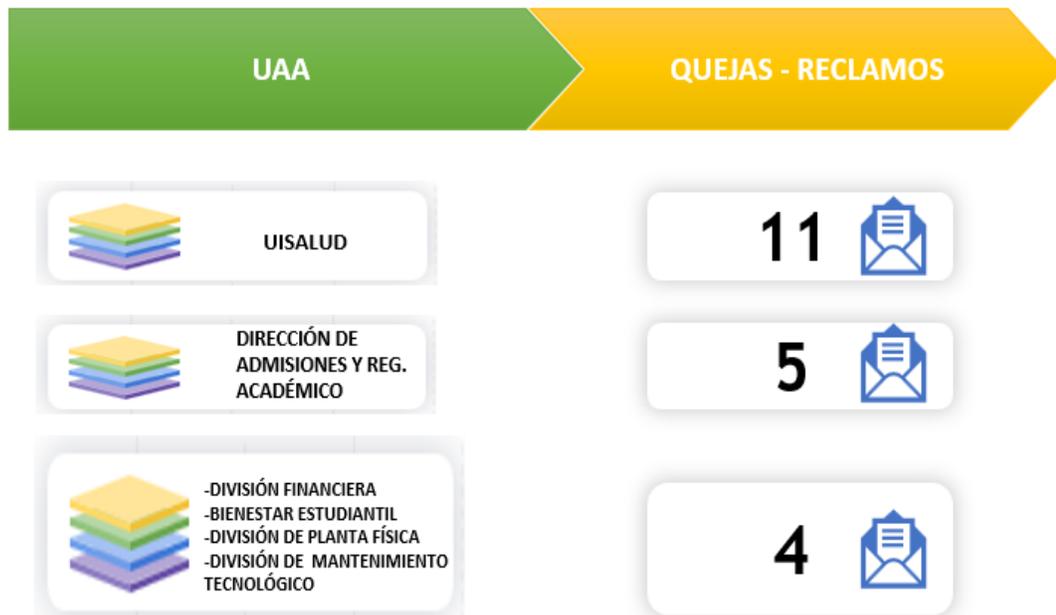
Gráfico 9. Motivos frecuentes de las Quejas.



De acuerdo con la información analizada el mayor motivo presentado de Quejas y Reclamos son aquellos que el usuario no identifica en los sugeridos en el sistema, y selecciona el motivo “Otros”, con 9 solicitudes (18%).

9.2 UNIDADES CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS

Tabla 8. UAA con mayor número de quejas periodo 2-2022.

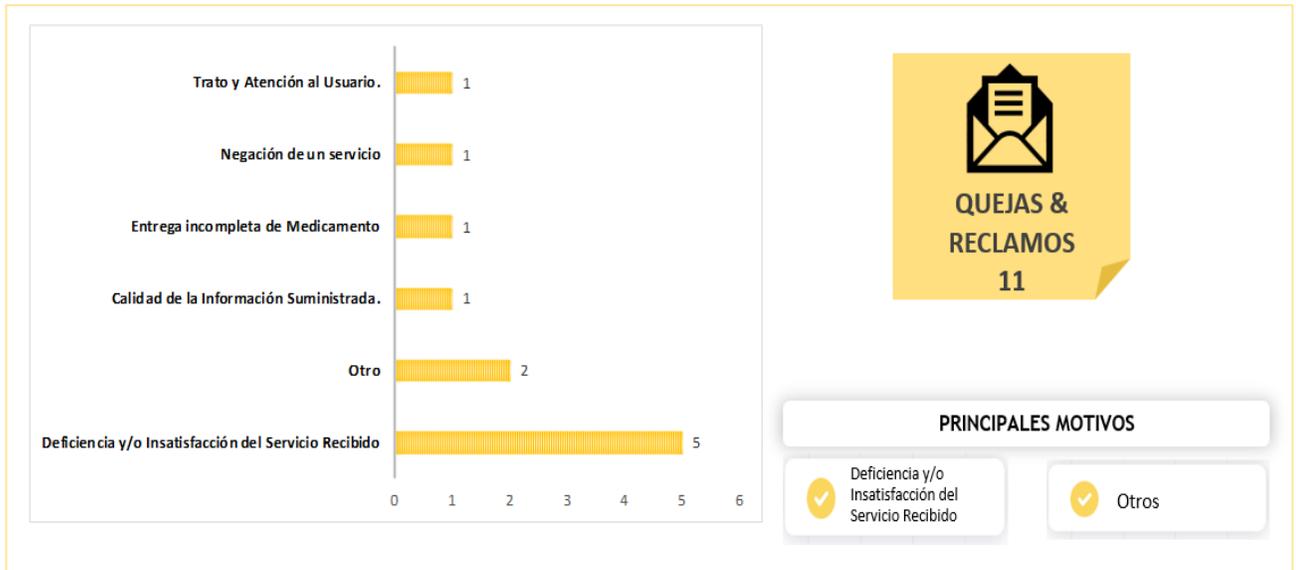


UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN DE GESTIÓN

Durante el periodo julio 1 a diciembre 31 se puede apreciar que las Unidades Académico Administrativas con mayor número de solicitudes de Quejas son UISALUD, La Dirección de Admisiones y Registro Académico, División Financiera, Bienestar Estudiantil, División de Planta Física y La División de Mantenimiento Tecnológico.

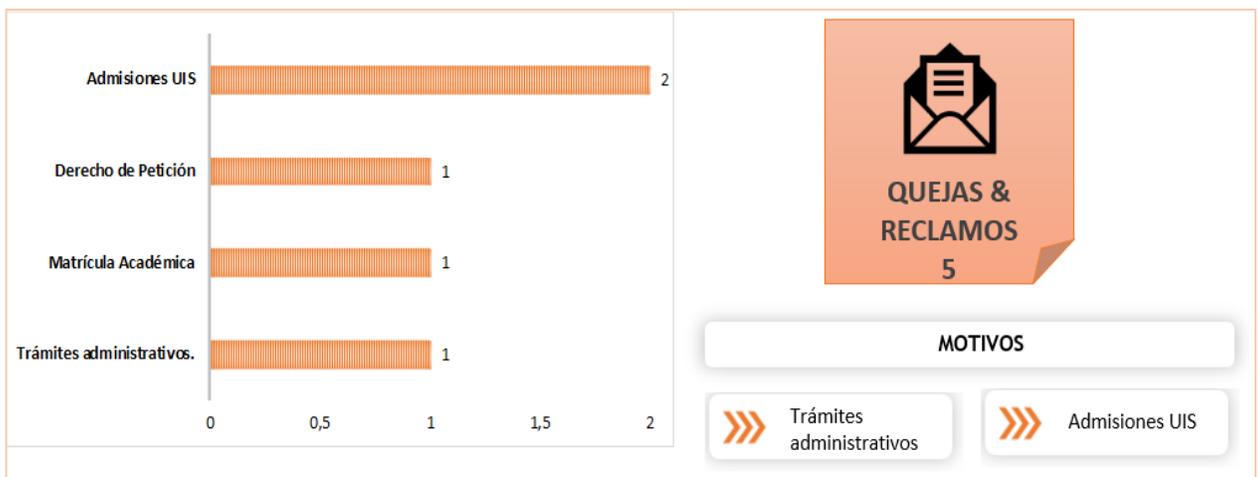
- **UISALUD**

Gráfico 10. Estadísticas UISALUD periodo 2-2022



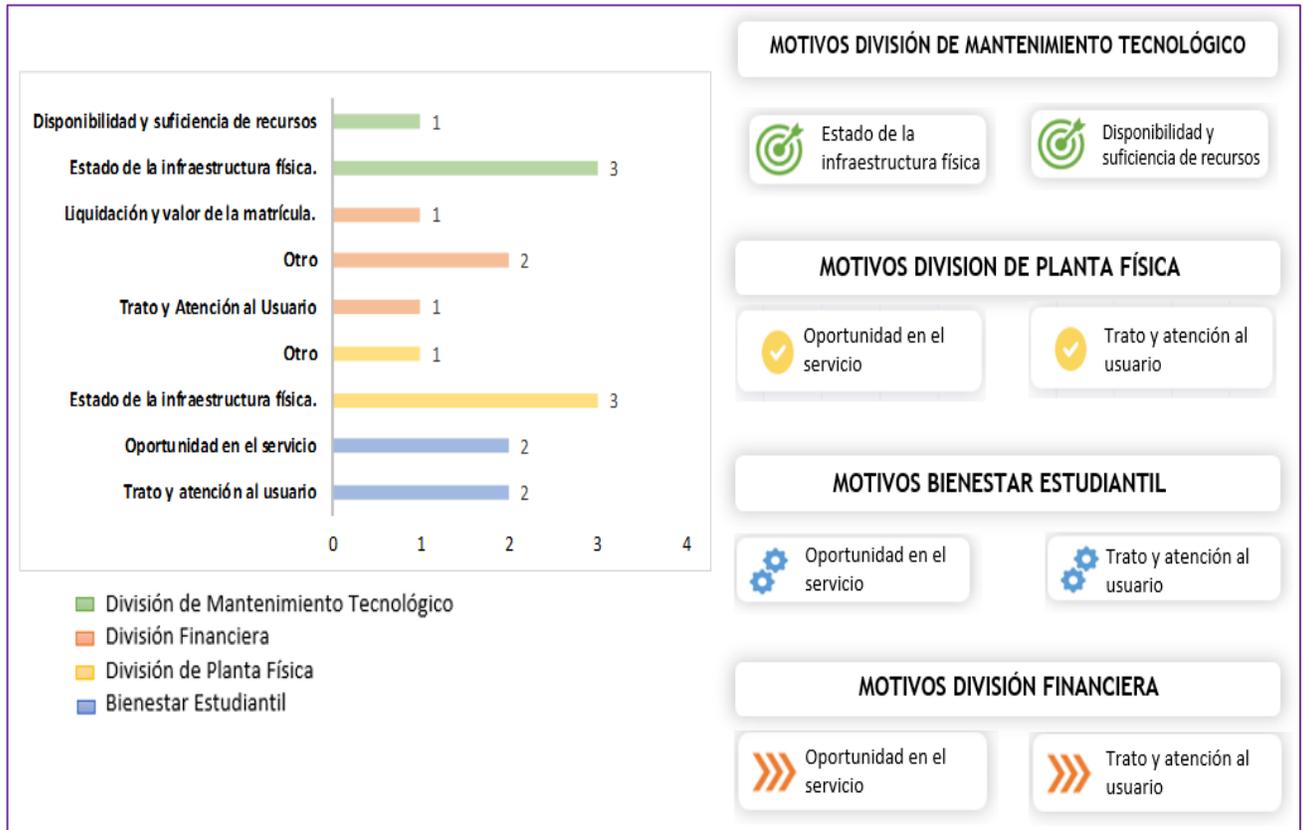
- **DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO**

Gráfico 11. Estadísticas Dirección de Admisiones y Registro Académico periodo 2-2022



- **DIVISIÓN FINANCIERA, BIENESTAR ESUDIANTIL, DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA Y DIVISIÓN DE MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO**

Gráfico 12. Estadísticas otras UAA periodo 2-2022



10. 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 2-2022, 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

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN DE GESTIÓN



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. 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.

Mg. Gloria Patricia Porras Rojas
Directora de Control Interno y Evaluación de Gestión