



INFORME ESTADÍSTICO

(Julio 1° de 2022 – Diciembre 31 de 2022)

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



Universidad
Industrial de
Santander

#LaUISqueQueremos





NIVEL DE PARTICIPACIÓN

Durante el Periodo de
Julio 1° - Diciembre 31
de 2022 se recibieron
en el sistema de
información:

202
Solicitudes



PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

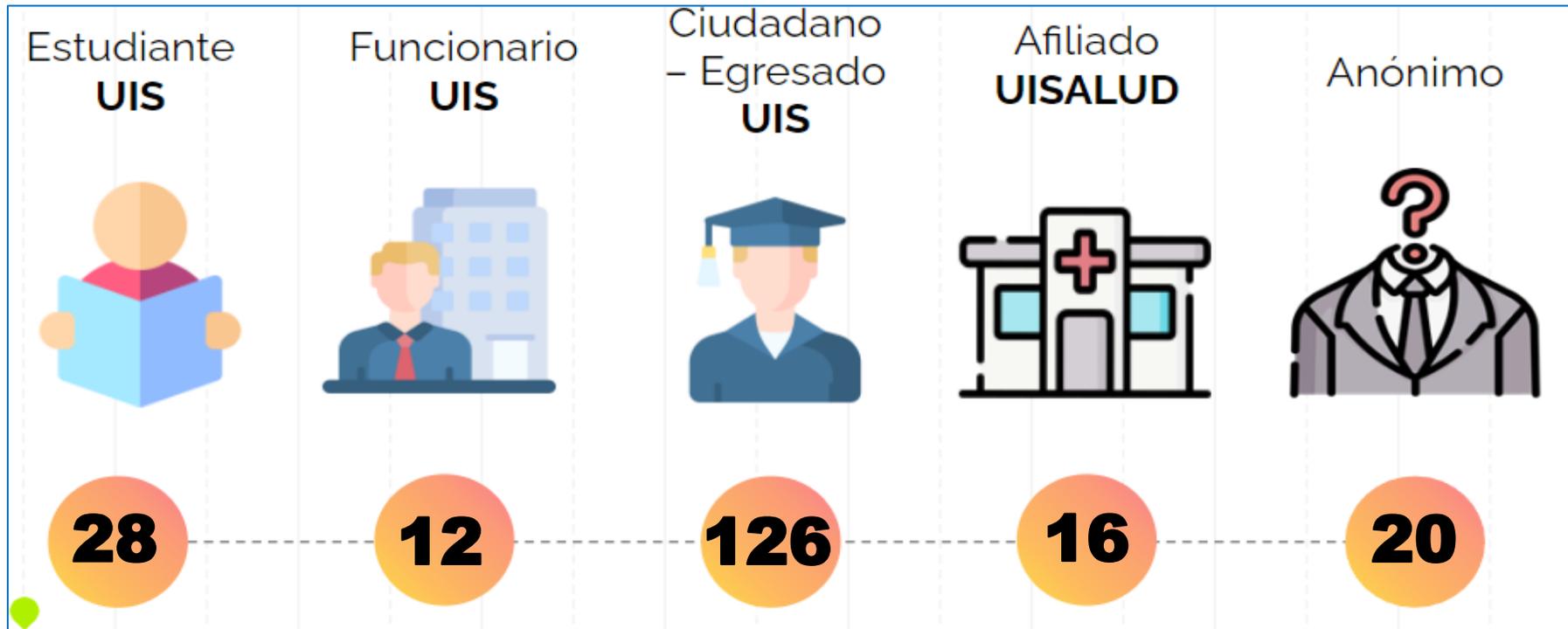
Durante el Periodo de Julio 1° - Diciembre 31 de 2022



Universidad
Industrial de
Santander

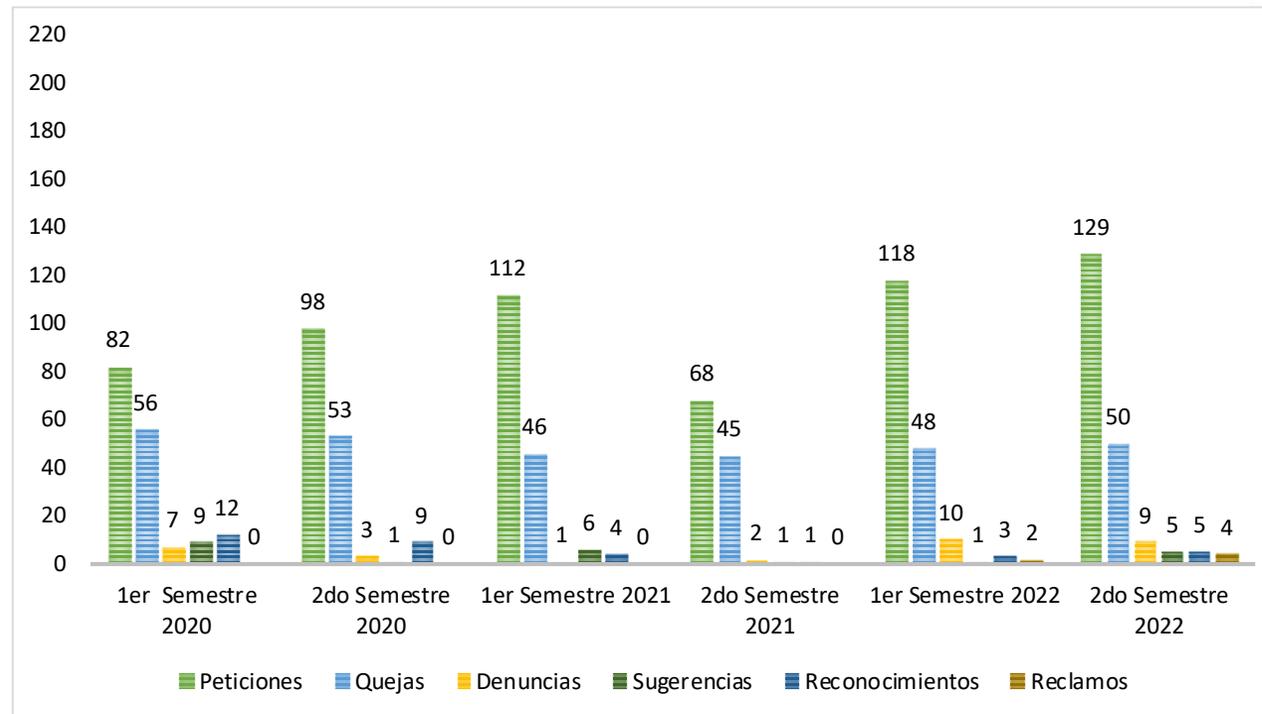


PARTICIPACIÓN POR BENEFICIARIO



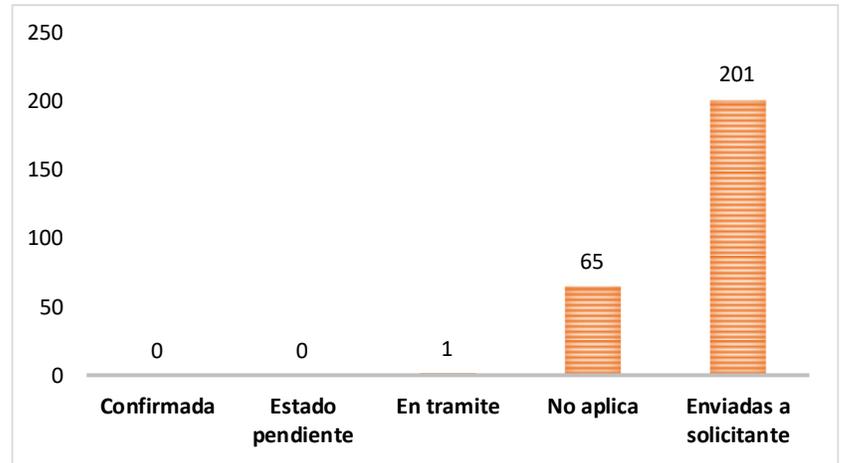
COMPARATIVO PQRDS RECIBIDAS SEMESTRALMENTE

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



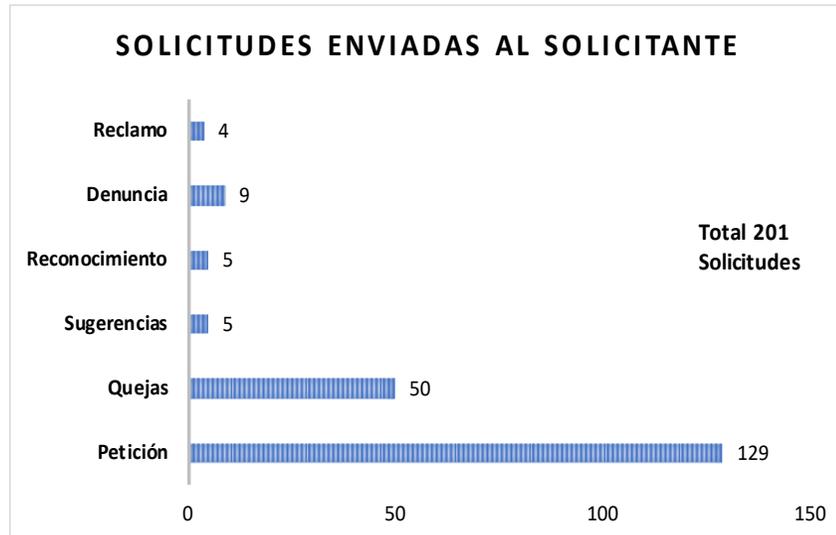
ESTADO DE LAS SOLICITUDES

Estado de Solicitud	No. De Solicitudes
Confirmada	0
Estado pendiente	0
En tramite	1
No aplica	65
Enviadas a solicitante	201
Total	267



SOLICITUDES POR BENEFICIARIO

ESTADO: ENVIADAS AL SOLICITANTE

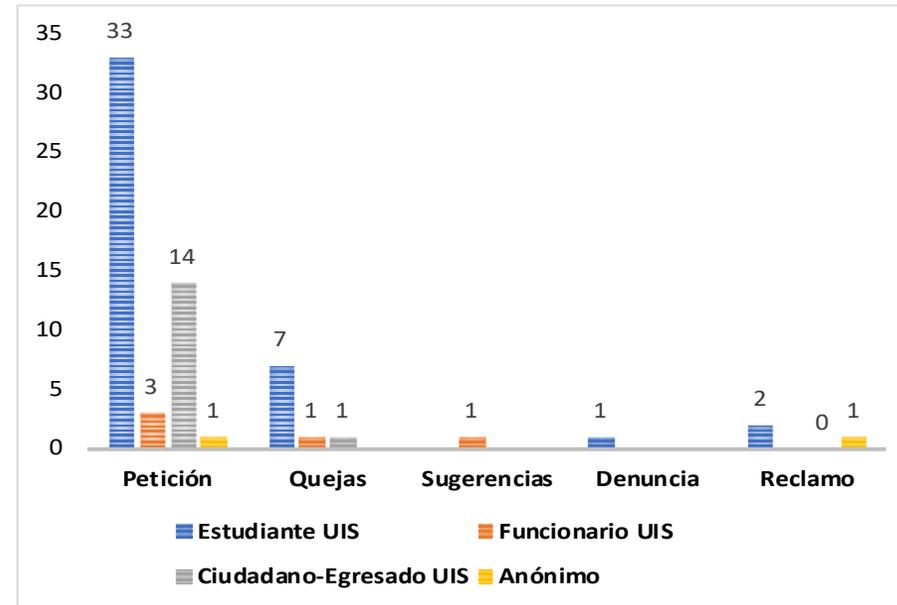


Tipo de Solicitud	Estudiante UIS	Funcionario UIS	Ciudadano-Egresado UIS	Afiliado UISALUD	Anónimo	Subtotal
Peticiones	17	4	92	4	12	129
Quejas	10	4	21	11	4	50
Denuncias	1	1	4	0	3	9
Sugerencias	0	2	2	0	1	5
Reconocimientos	0	1	3	1	0	5
Reclamos	0	0	4	0	0	4
Total	28	12	126	16	20	202

SOLICITUDES POR BENEFICIARIO EN ESTADO NO APLICA



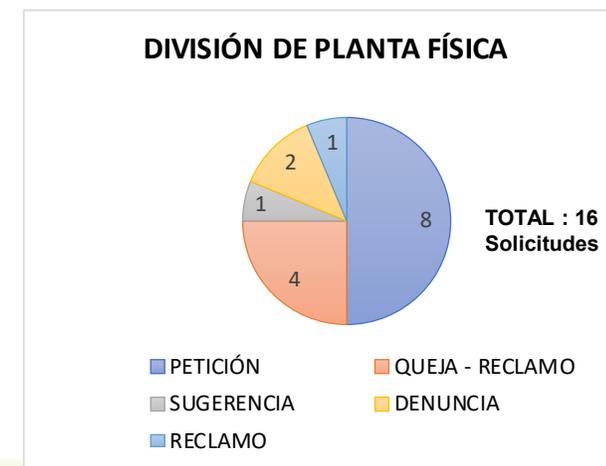
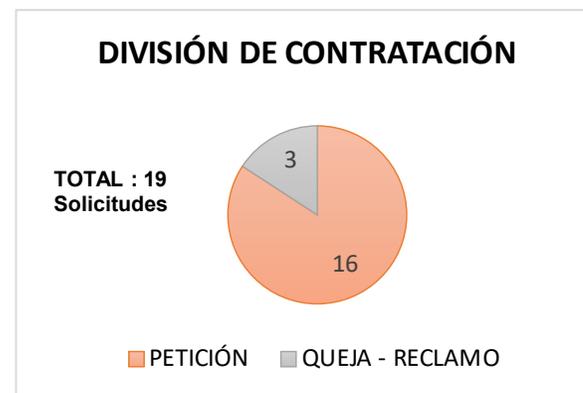
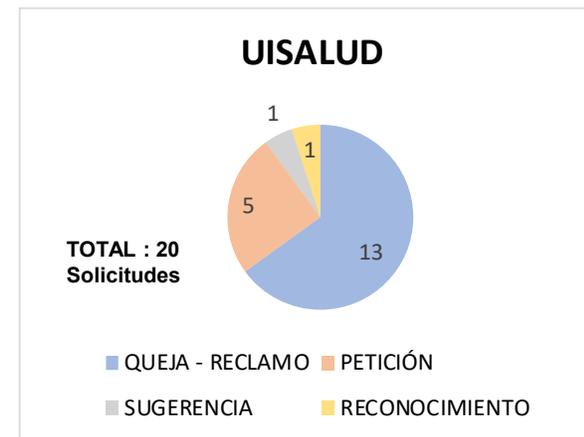
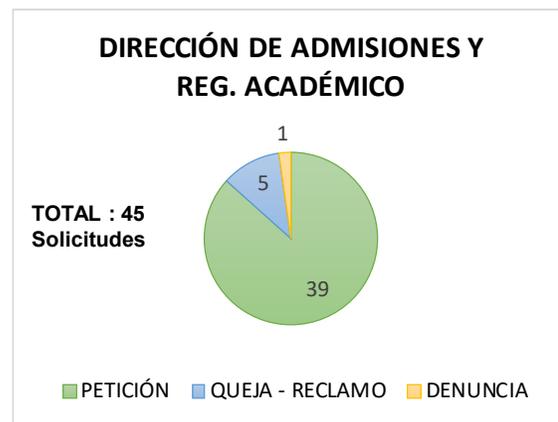
NO APLICA	No. De Solicitudes
Petición	51
Quejas	9
Sugerencias	1
Reconocimiento	0
Denuncia	1
Reclamo	3
Total	65



Observación:

Por falla en el sistema de Información PQRDS, los peticionarios registraron varias veces la misma solicitud, en razón a que el sistema no les indicaba el número del radicado, lo cual originó archivar varias solicitudes en la bandeja de “No Aplica”.

UNIDADES CON MAYOR CANTIDAD DE SOLICITUDES

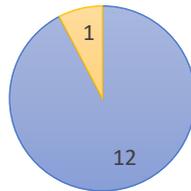


UNIDADES CON MAYOR CANTIDAD DE SOLICITUDES



DIVISIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

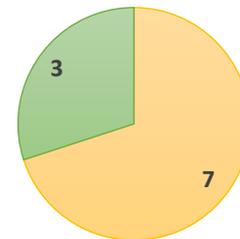
TOTAL : 13 Solicitudes



■ PETICIÓN ■ QUEJA - RECLAMO

SECCIÓN DE RECAUDOS

TOTAL : 10 Solicitudes



■ PETICIÓN ■ QUEJA - RECLAMO

DIVISIÓN FINANCIERA

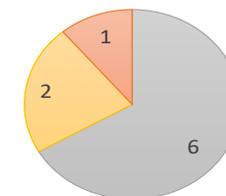
TOTAL : 9 Solicitudes



■ PETICIÓN ■ QUEJA - RECLAMO

INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA

TOTAL : 9 Solicitudes



■ PETICIÓN ■ QUEJA - RECLAMO ■ RECLAMO



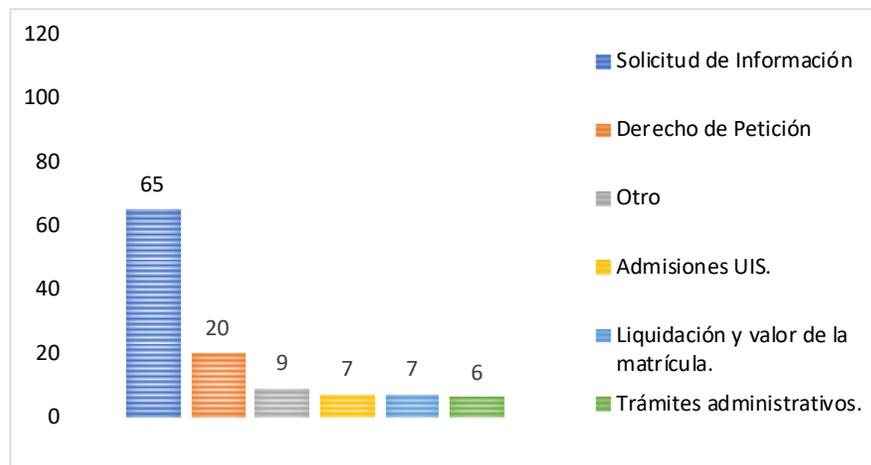
PETICIONES





MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE LAS PETICIONES

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



UNIDADES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES



 DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REG.ACADÉMICO

39 

 DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN

16 

 DIVISIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

12 

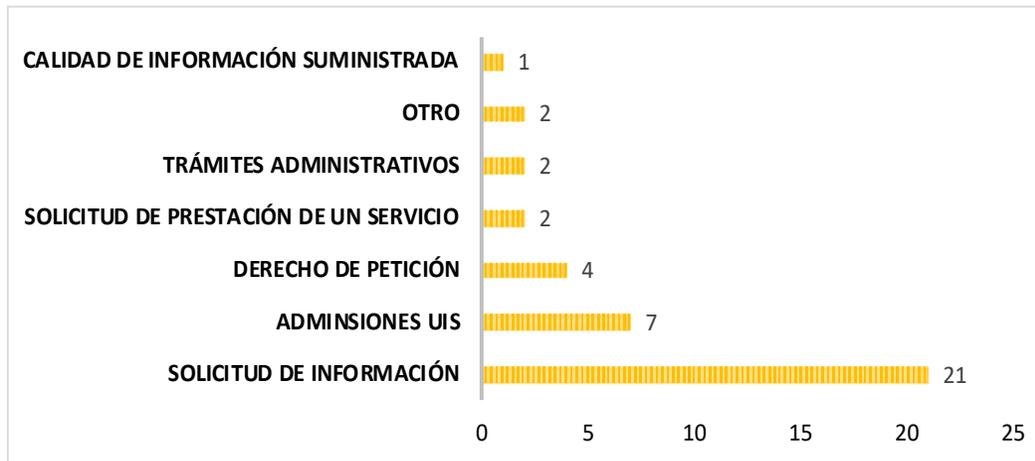
 DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA

7 

DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO



Universidad Industrial de Santander



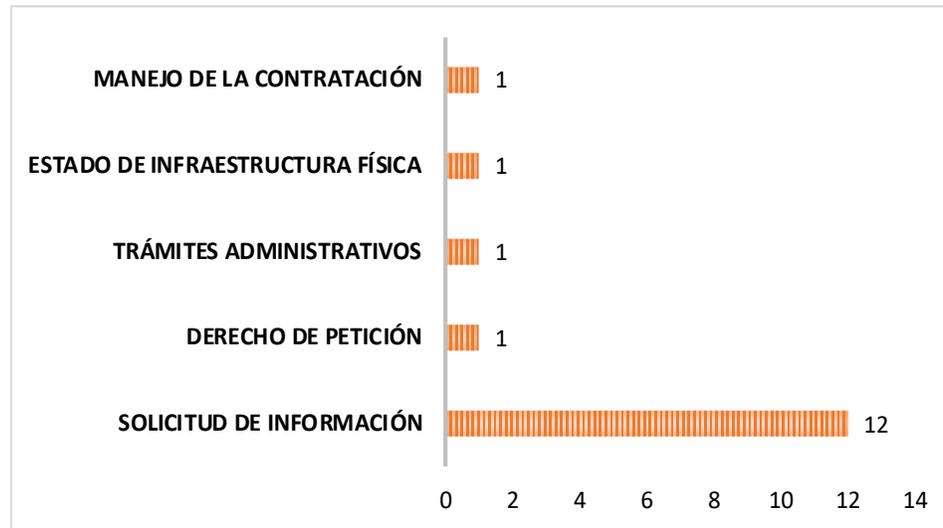
PRINCIPALES MOTIVOS

- ✓ Solicitud de Información
- ✓ Admisiones UIS





DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN



PETICIONES
16

MOTIVOS



Solicitud de Información



DIVISIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO



Universidad Industrial de Santander

PETICIONES
12

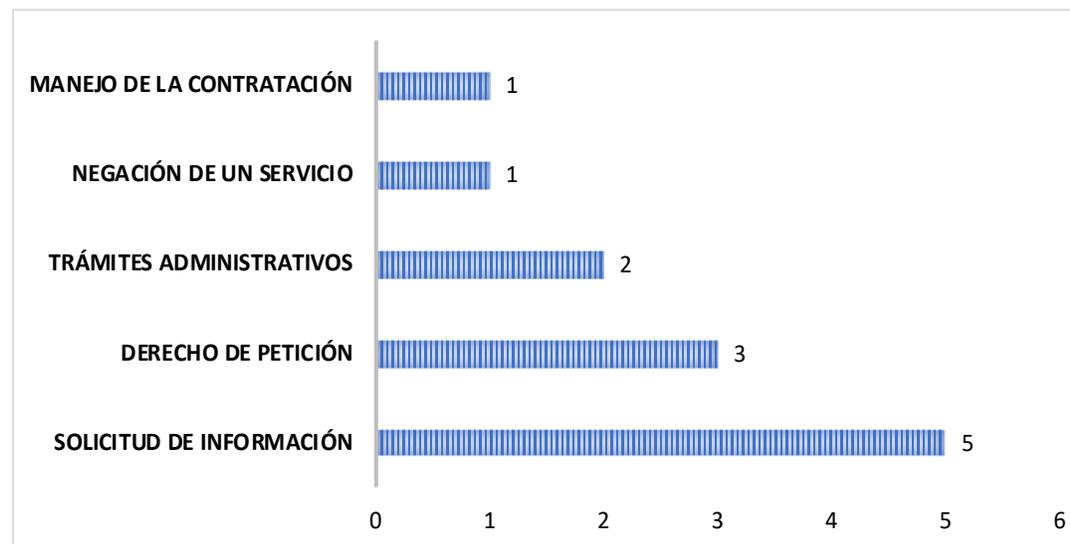
MOTIVOS



Solicitud de Información

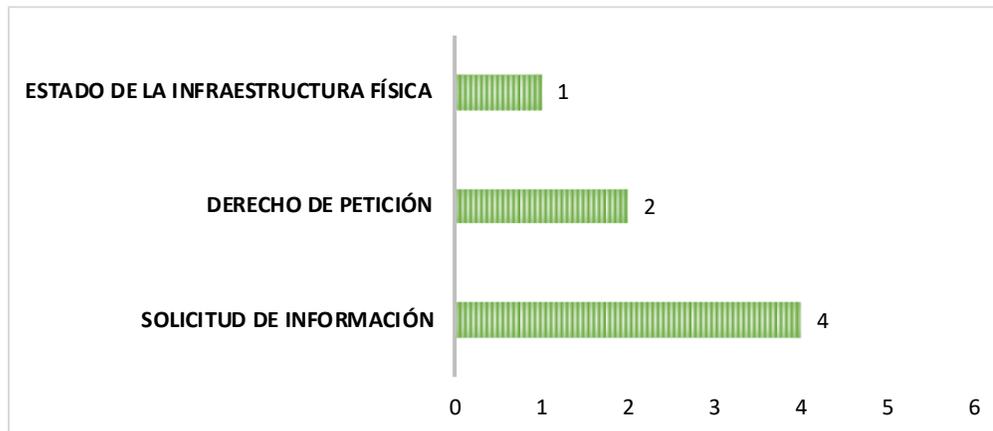


Derecho de Petición

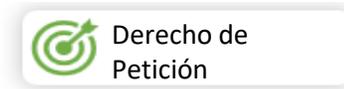
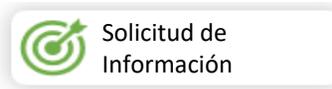




DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA



MOTIVOS





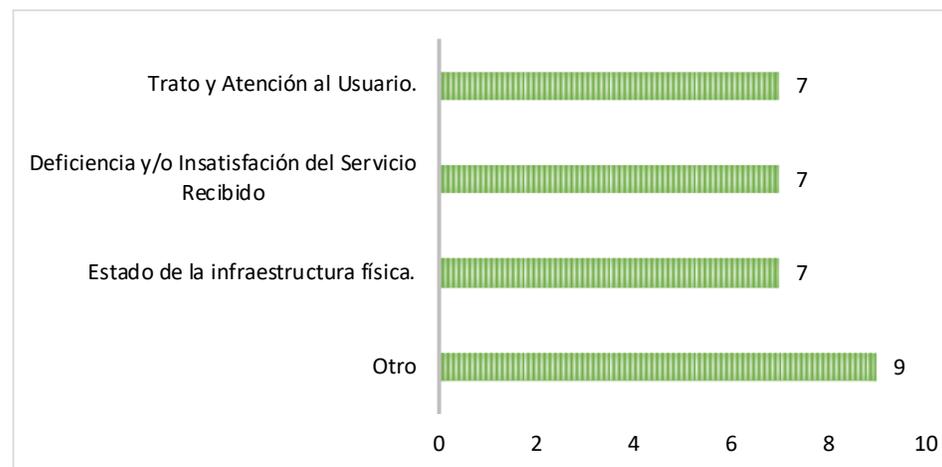
QUEJAS



MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE LAS QUEJAS



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





UNIDADES CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS/RECLAMOS



UISALUD

11 



DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REG. ACADÉMICO

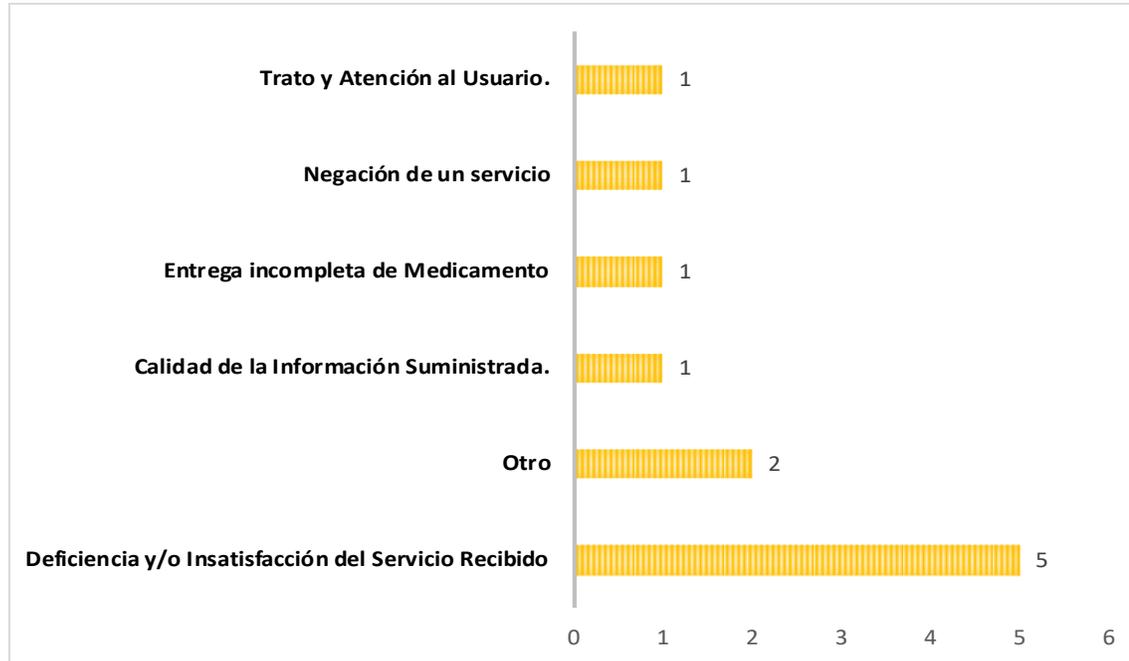
5 



**-DIVISIÓN FINANCIERA
-BIENESTAR ESTUDIANTIL
-DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA
-DIVISIÓN DE MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO**

4 

UISALUD



QUEJAS & RECLAMOS
11

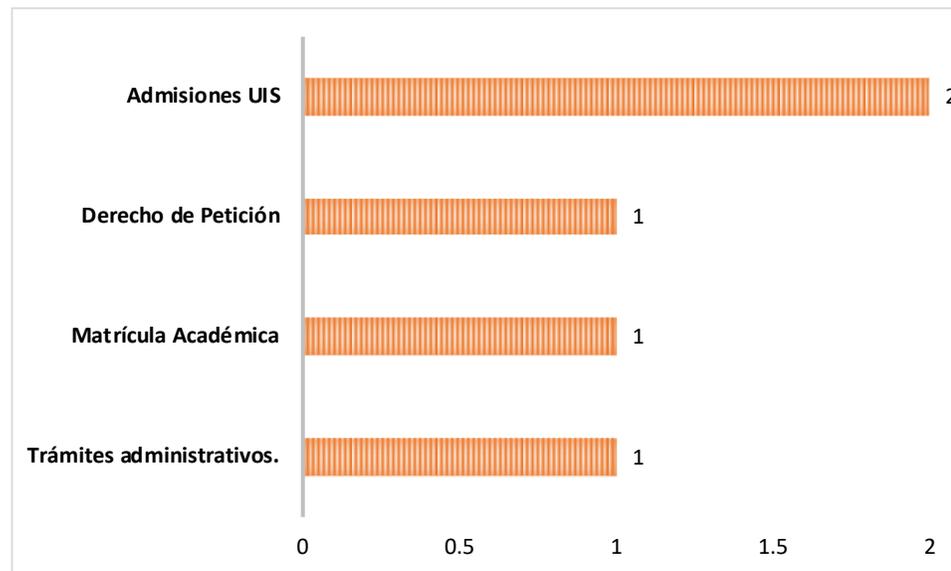
PRINCIPALES MOTIVOS

- Deficiencia y/o Insatisfacción del Servicio Recibido
- Otros

DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO



Universidad Industrial de Santander



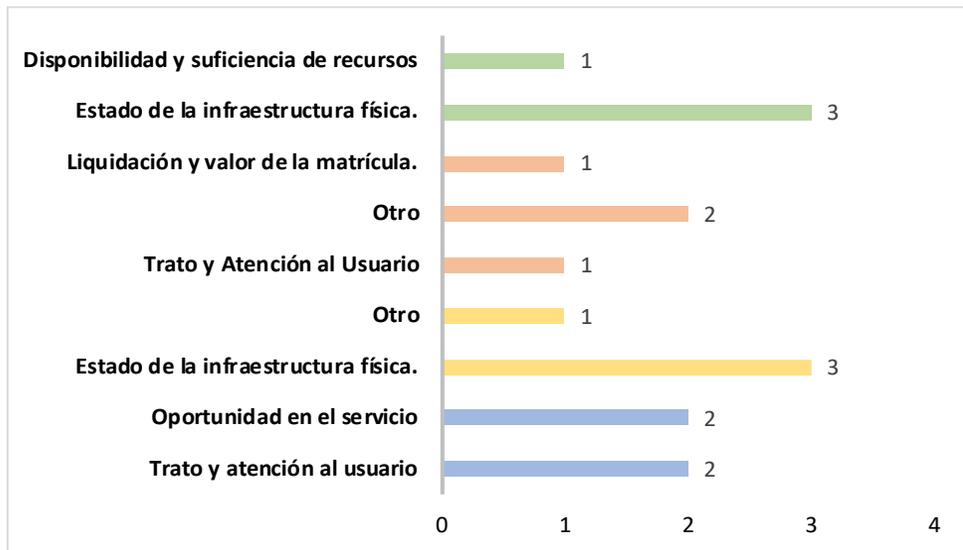
QUEJAS & RECLAMOS
5

MOTIVOS

Trámites administrativos

Admisiones UIS

OTRAS UNIDADES



- División de Mantenimiento Tecnológico
- División Financiera
- División de Planta Física
- Bienestar Estudiantil

MOTIVOS DIVISIÓN DE MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO

 Estado de la infraestructura física

 Disponibilidad y suficiencia de recursos

MOTIVOS DIVISION DE PLANTA FÍSICA

 Oportunidad en el servicio

 Trato y atención al usuario

MOTIVOS BIENESTAR ESTUDIANTIL

 Oportunidad en el servicio

 Trato y atención al usuario

MOTIVOS DIVISIÓN FINANCIERA

 Oportunidad en el servicio

 Trato y atención al usuario



TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES DE LOS CIUDADANOS

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

RESUMEN TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA	
Tipo de Petición	Términos Vigentes (Art. 14 Ley 1755 de 2015)
General: Queja, Reclamo, Denuncia, Derecho de Petición, Sugerencia	15 días hábiles
Término Especial: Petición de Documentos e Información	10 días hábiles
Consulta a las autoridades de la UIS	30 días hábiles

INDICADOR DE OPORTUNIDAD PQRDSR

Segundo Semestre 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

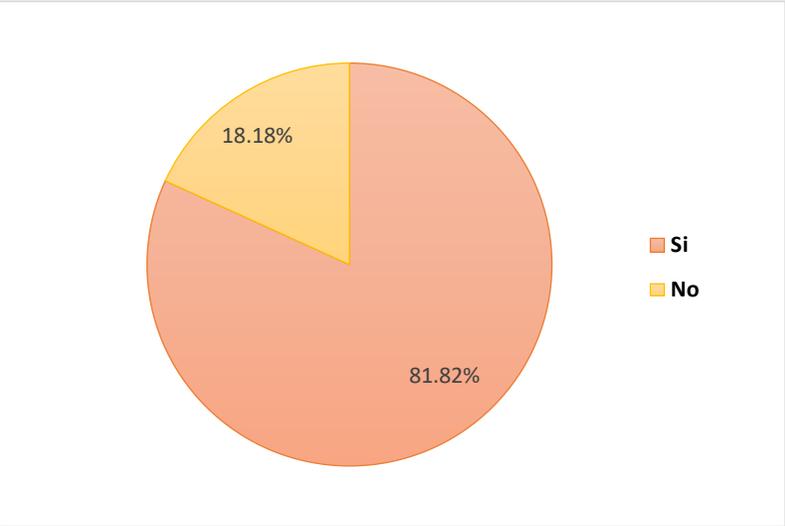
Tipo de Solicitud	Atendidas Oportunamente	Debían ser atendidas	INDICADOR MEDIDO SEMESTRE	META
QR	49	50	92%	90%
P	114	129		
R	5	5		
S	5	5		
D	8	9		
Reclamos	4	4		
Σ	185	202		

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.

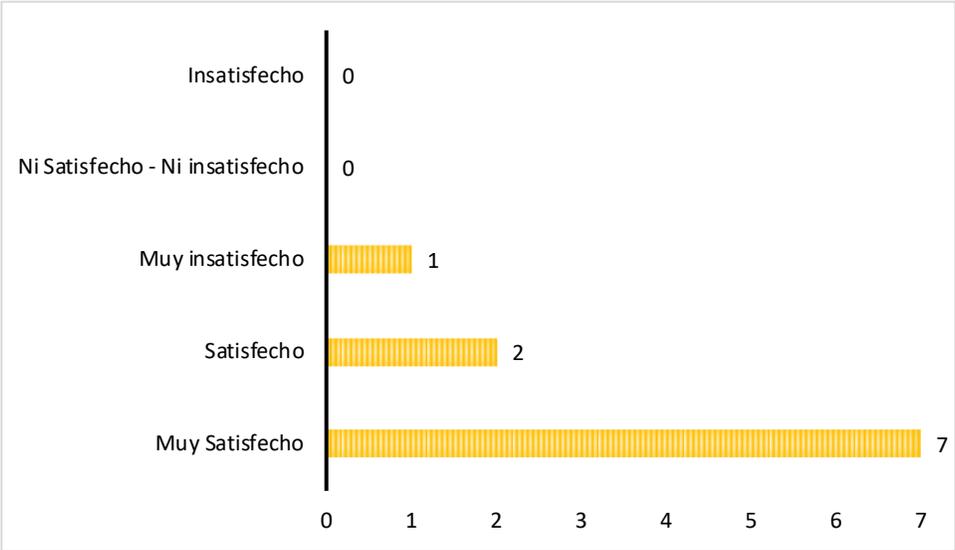
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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



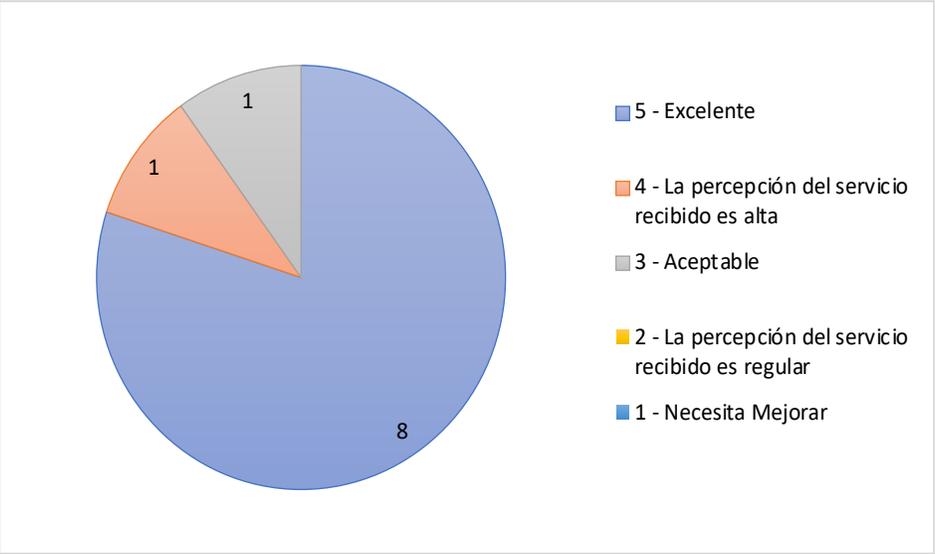
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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



1



Necesita Mejorar
0

2



Percepción Regular
0

5



Excelente
8

3



Aceptable
1

4



Percepción Alta
1



Universidad
Industrial de
Santander

#LaUISqueQueremos

iGracias!