



Aniversario
UIS 1948 - 2023

Legado académico y cultural de los santandereanos

INFORME ESTADÍSTICO

(Enero 1° de 2023 – Marzo 31 de 2023)

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

#LaUISqueQueremos

NIVEL DE PARTICIPACIÓN

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



01



Durante el Periodo de
**Enero 1° de 2023 – Marzo
31 de 2023** se recibieron
en el sistema de
información:

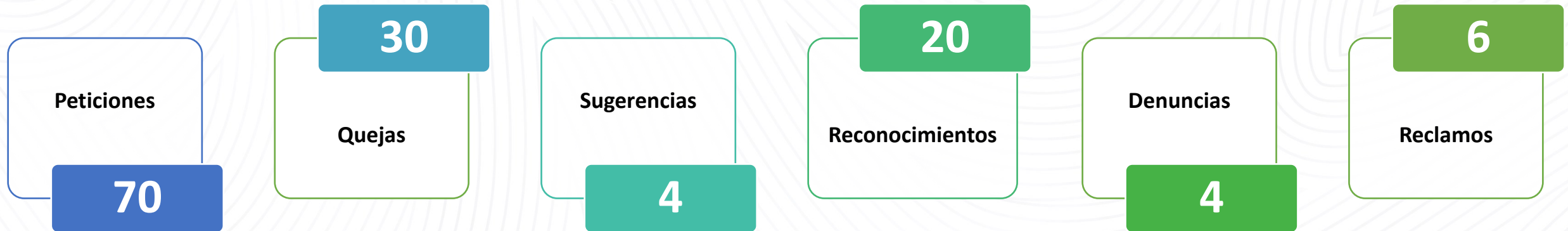
134
Solicitudes

PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

Periodo de Enero 1° – Marzo 31 de 2023

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander

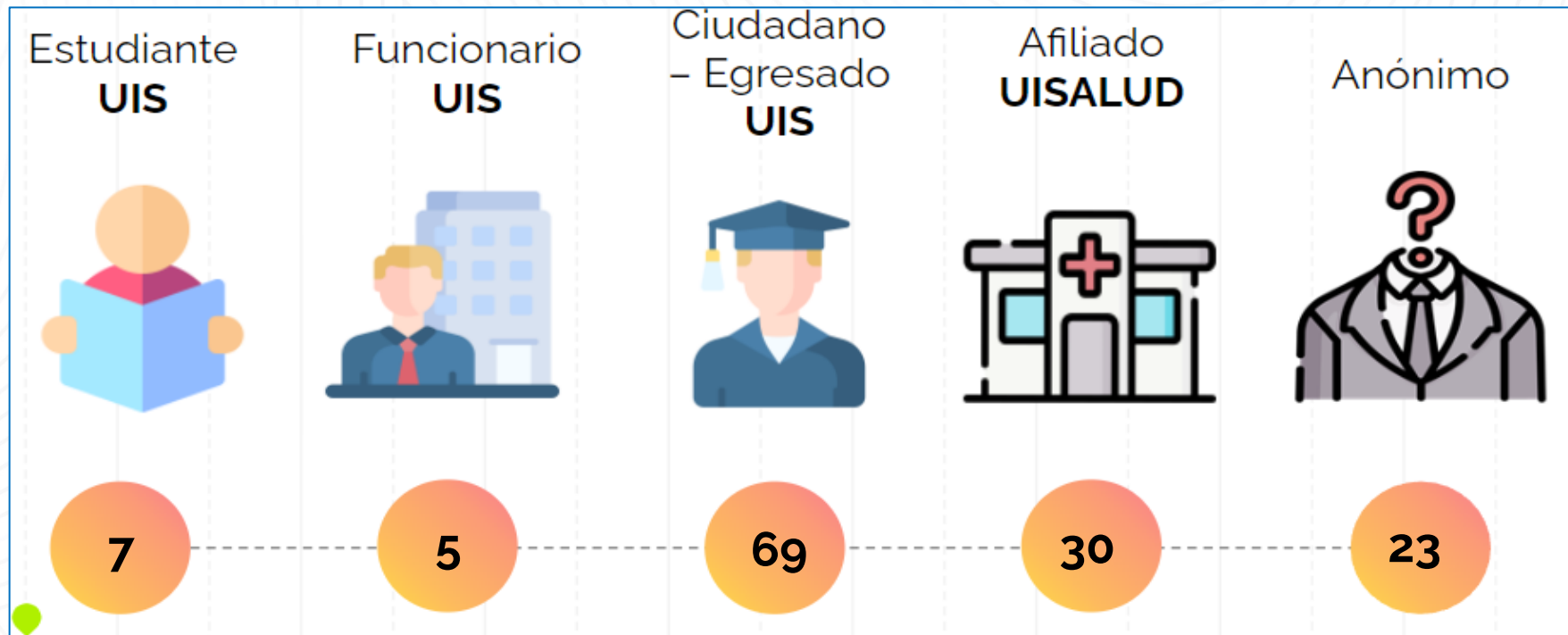


PARTICIPACIÓN POR BENEFICIARIO

Periodo de Enero 1° de 2023 – Marzo 31 de 2023

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



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

Periodo de Enero 1° de 2023 – Marzo 31 de 2023

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



**Total: 41
Solicitudes**

No.	DESCRIPCIÓN	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS
1	Número de solicitudes de información pública	38	3	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

QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS POR ATRIBUTO Y UAA

Periodo de Enero 1° de 2023 – Marzo 31 de 2023

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



UAA		ATRIBUTOS														Total
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	
U1	Coordinación de servicios integrales de salud y desarrollo psicosocial	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
U2	Sección de Recaudos	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	3
U3	División de Servicios de Información	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2
U4	Dirección de admisiones y reg. Académico	-	-	1	-	2	-	-	-	-	1	-	-	-	-	4
U5	Vicerrectoría Académica	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	1	4
U6	División financiera	-	-	1	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	4
U7	División planta física	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	6
U8	Escuela de Ing. de petróleos	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
U9	Escuela de Ing. de sistemas	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
U10	División de gestión de talento humano	-	-	-	-	3	-	-	-	-	1	-	-	-	-	4
U11	Secretaría general	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
U12	UISALUD	1	-	2	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	5
U13	Instituto de proyección regional y educación a distancia	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
U14	Sección de seguridad	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
U16	División de contratación	-	-	-	-	-	-	-	2	-	1	-	-	-	2	5
U17	Decanato facultad de ciencias	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
U18	Escuela de biología	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
U19	Escuela de matemáticas	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
U20	Sección de contabilidad	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
U21	Escuela de microbiología	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
U22	Control interno disciplinario	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
U23	Decanato facultad de ciencias humanas	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2
U24	Escuela de estudios industriales y empresariales	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
TOTAL		6	1	9	1	13	2	1	3	2	5	1	2	1	6	53

ATRIBUTOS		
A1	Trato y Atención al Usuario	6
A2	Estado de infraestructura física	1
A3	Oportunidad en el Servicio	9
A4	Calidad de la información suministrada	1
A5	Tramites administrativos	13
A6	Liquidación y valor de matricula	2
A7	Otro	1
A8	Deficiencia y/o insatisfacción del servicio recibido	3
A9	Calidad del servicio y Talento Humano	2
A10	Solicitud de información	5
A11	Solicitud de prestación de un servicio	1
A12	Matrícula Académica	2
A13	Código de Integridad UIS	1
A14	Manejo de la Contratación	6

ATRIBUTOS vs UNIDADES

Durante el Periodo de Enero 1° de 2023 – marzo 31 de 2023

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



07



ATRIBUTOS vs UNIDADES con mayor número de quejas y reclamos

> **U7:** División Planta Física

> **U16:** División de contratación

> **U12:** UISALUD

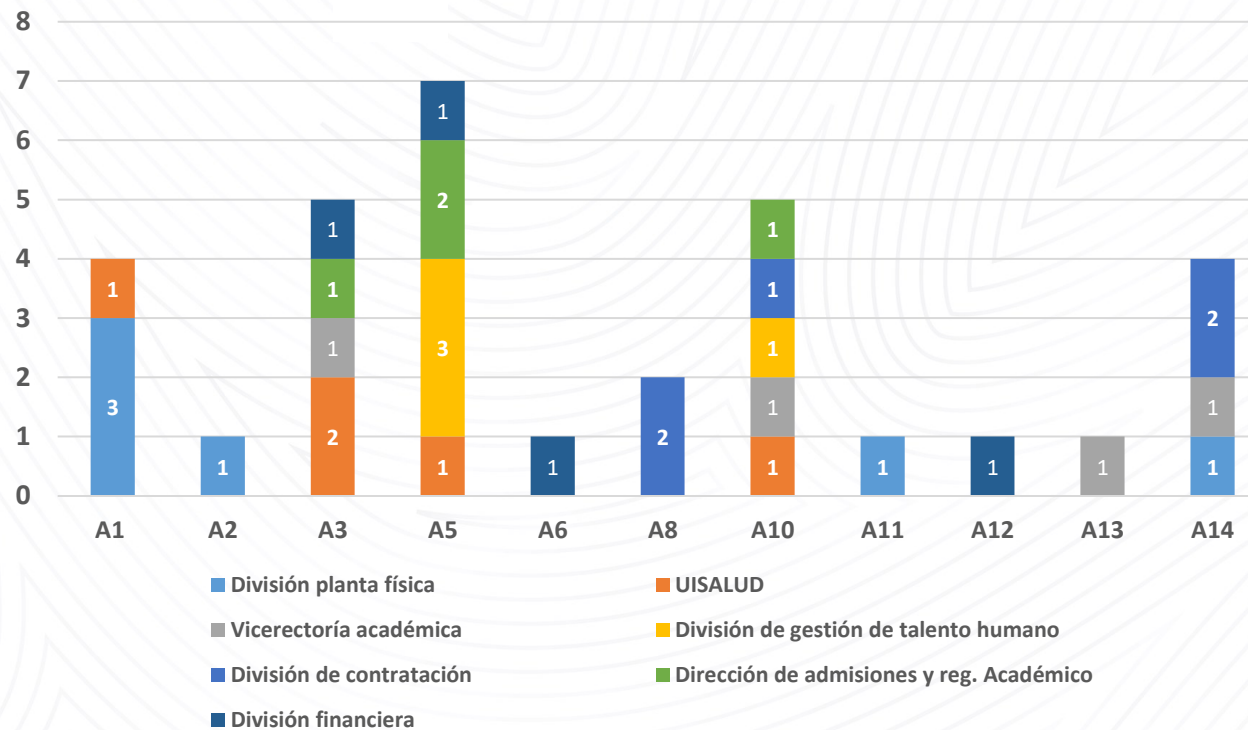
> **U4:** Dirección de admisiones y reg. Académico

> **U5:** Vicerrectoría Académica

> **U6:** División financiera

> **U10:** División de gestión de talento humano

A1	Trato y Atención al Usuario
A2	Estado de infraestructura física
A3	Oportunidad en el Servicio
A5	Tramites administrativos
A6	Liquidación y valor de matricula



A8	Deficiencia y/o insatisfacción del servicio recibido
A10	Solicitud de información
A11	Solicitud de prestación de un servicio
A12	Matrícula Académica
A13	Código de Integridad UIS
A14	Manejo de la Contratación



QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS POR ATRIBUTOS

Periodo de Enero 1° de 2023 – Marzo 31 de 2023

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander

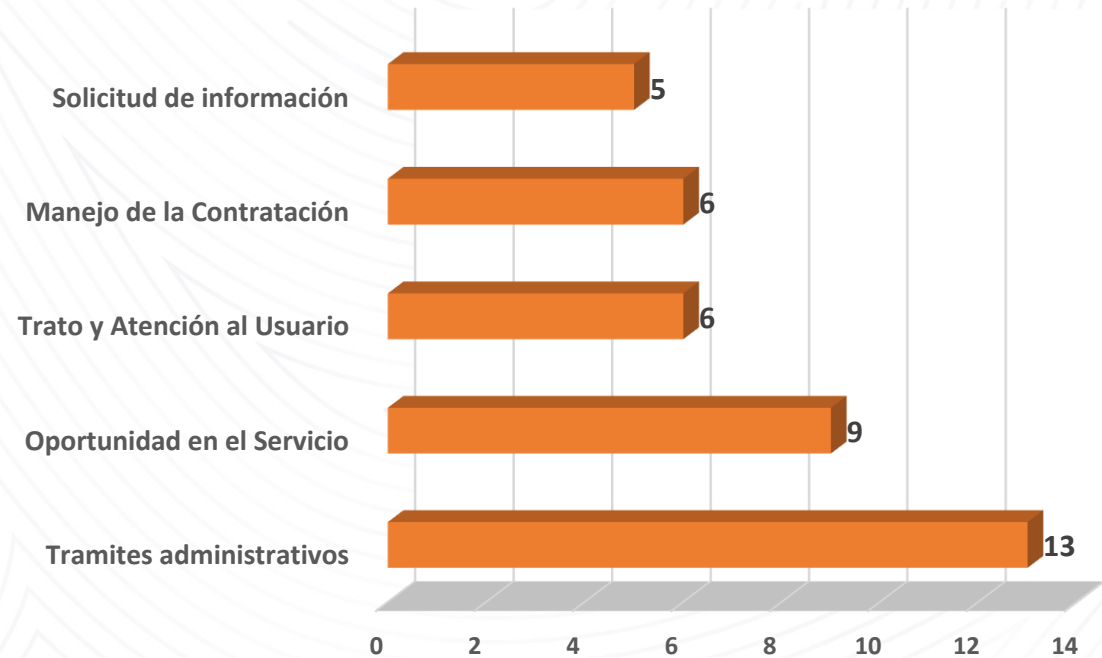


Motivos más frecuentes:

- Trámites administrativos,
- Oportunidad en el servicio
- Trato y atención al usuario
- Manejo de la contratación y
- Solicitud de información

TOTAL

36



SOLICITUDES ATENDIDAS Y EN TRÁMITE POR TIPO Y BENEFICIARIO

Periodo de Enero 1° de 2023 – Marzo 31 de 2023

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



ESTADO	TIPO DE SOLICITUD	ESTUDIANTE UIS	FUNCIONARIO UIS	CIUDADANO-EGRESADO	AFILIADO UIS SALUD	ANÓNIMO	SUBTOTAL
CERRADAS 96%	PETICIONES	3	1	54	2	10	70
	QUEJAS	4	2	9	6	7	28
	DENUNCIAS	0	0	1	0	3	4
	SUGERENCIAS	0	0	1	3	0	4
	RECONOCIMIENTOS	0	0	1	17	0	18
	RECLAMO	0	2	2	0	1	5
EN TRÁMITE 4%	PETICIONES	0	0	0	0	0	0
	QUEJAS	0	0	0	0	2	2
	DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0
	SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
	RECONOCIMIENTOS	0	0	0	2	0	2
	RECLAMOS	0	0	1	0	0	1
TOTALES		7	5	69	30	23	134

129

5

SOLICITUDES POR BENEFICIARIO CERRADAS

Periodo de Enero 1° de 2023 – Marzo 31 de 2023

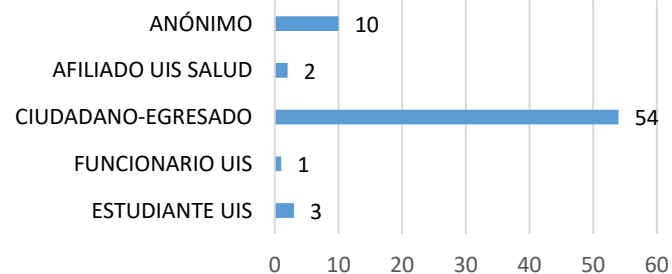
#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander

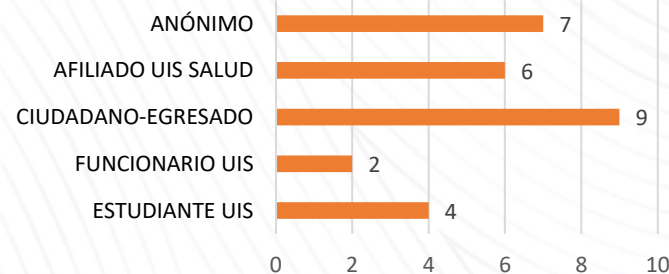


Solicitudes cerradas (96%)

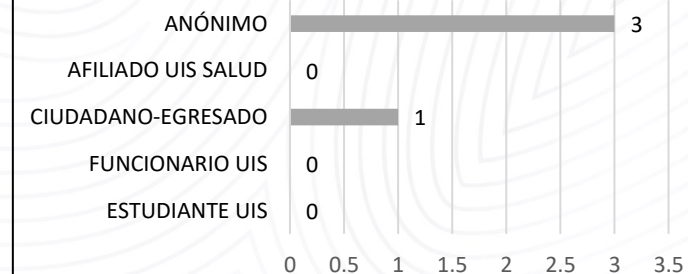
PETICIONES



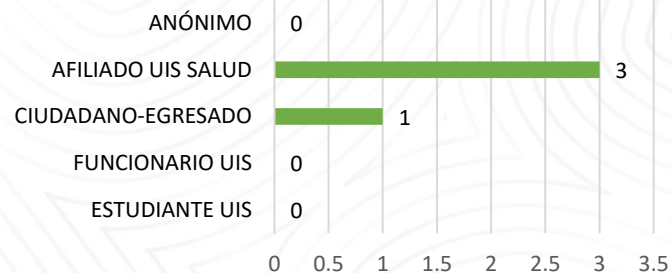
QUEJAS



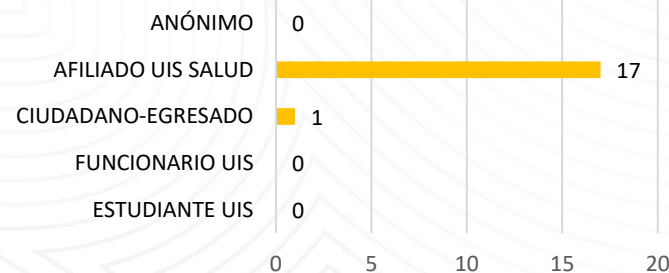
DENUNCIAS



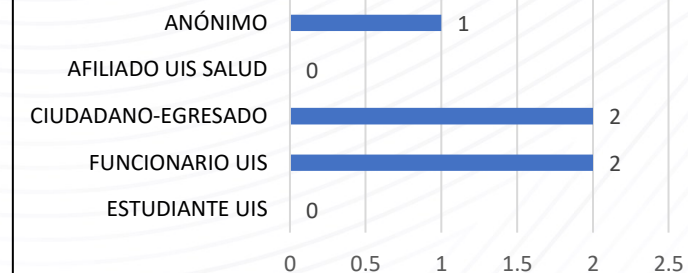
SUGERENCIAS



RECONOCIMIENTOS



RECLAMO



SOLICITUDES POR BENEFICIARIO EN TRÁMITE

Periodo de Enero 1° de 2023 – Marzo 31 de 2023

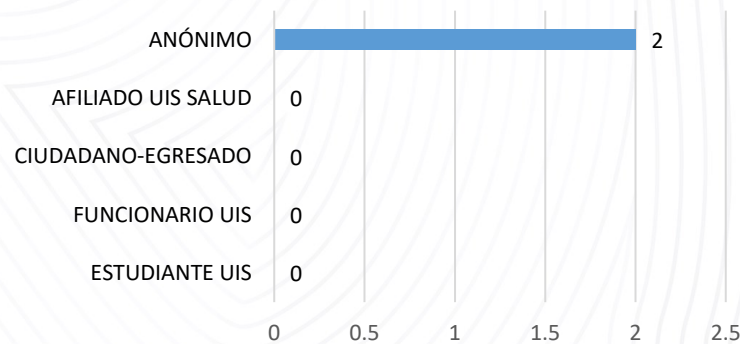
#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander

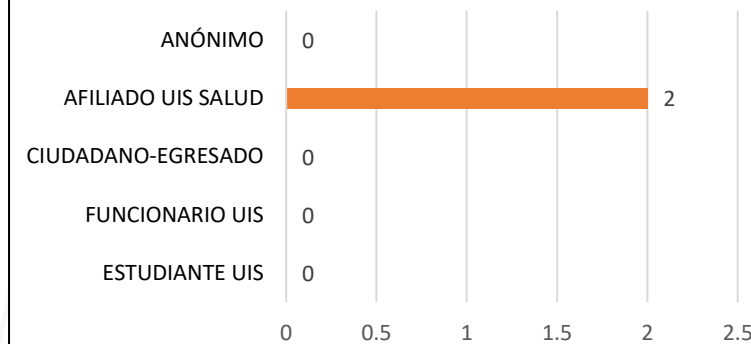


Solicitudes en trámite (4%)

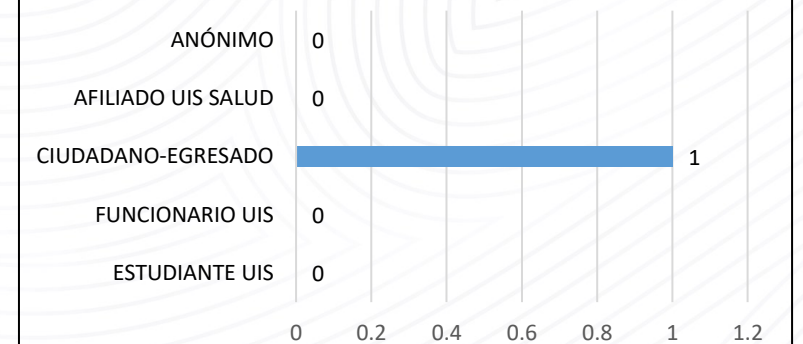
QUEJAS



RECONOCIMIENTOS



RECLAMOS



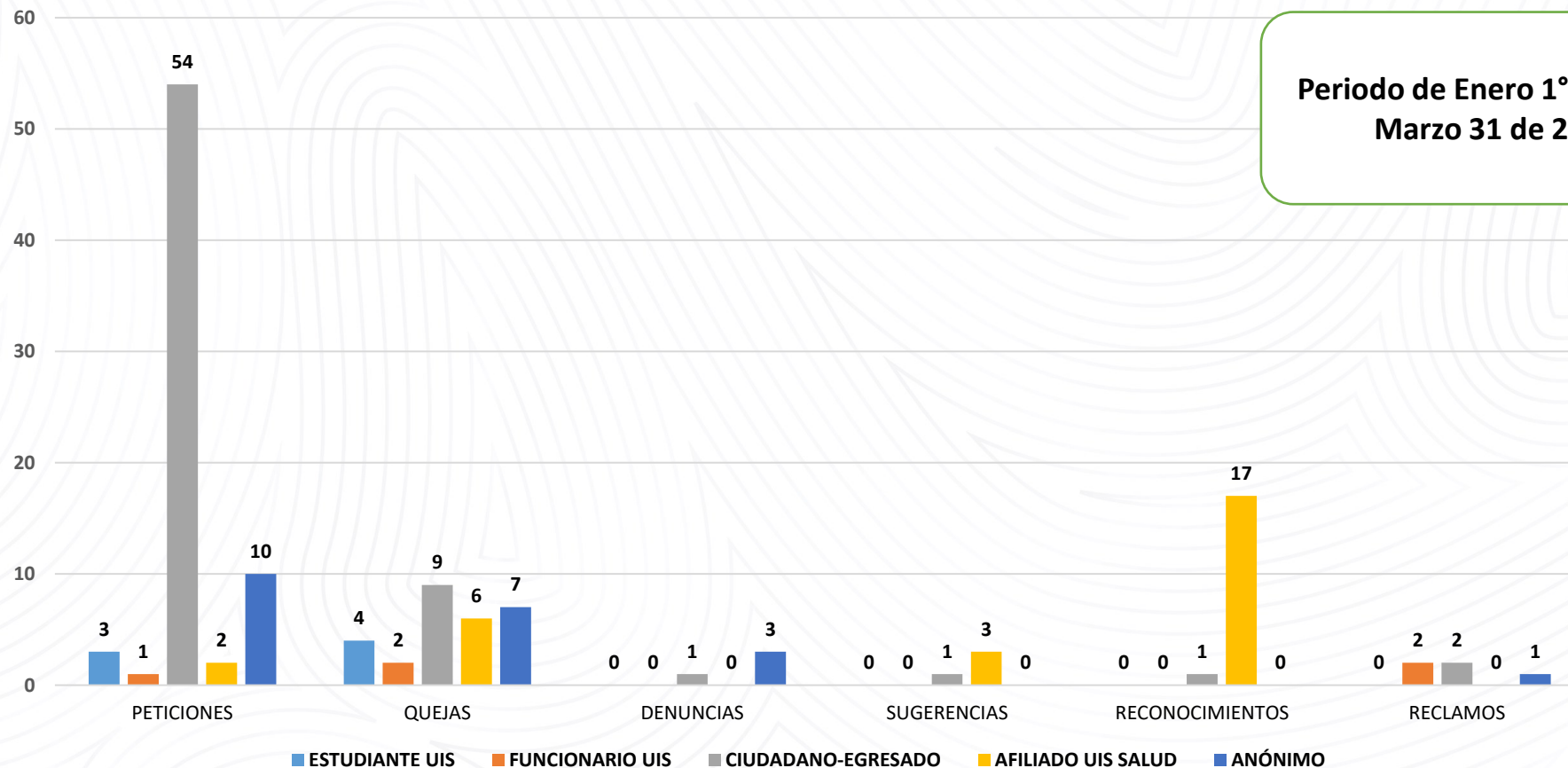
SOLICITUDES CERRADAS POR BENEFICIARIO

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



Periodo de Enero 1° de 2023-
Marzo 31 de 2023

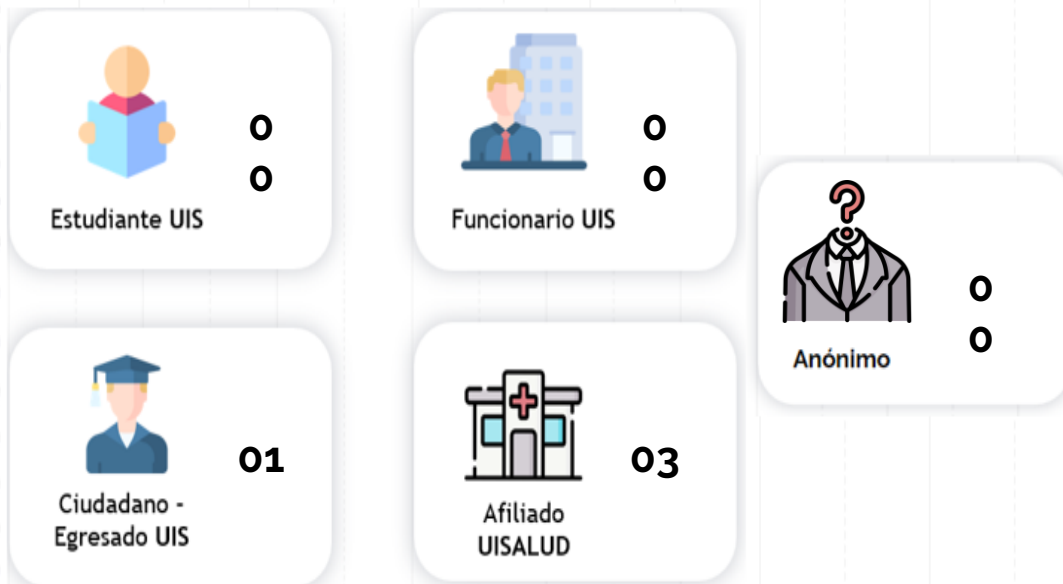
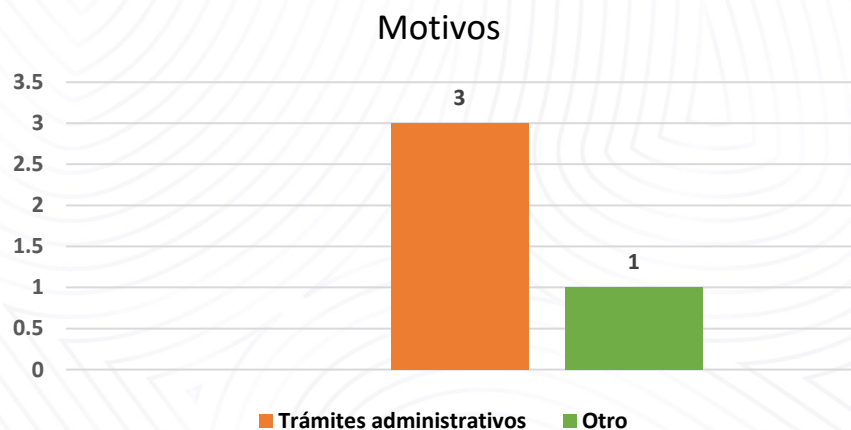
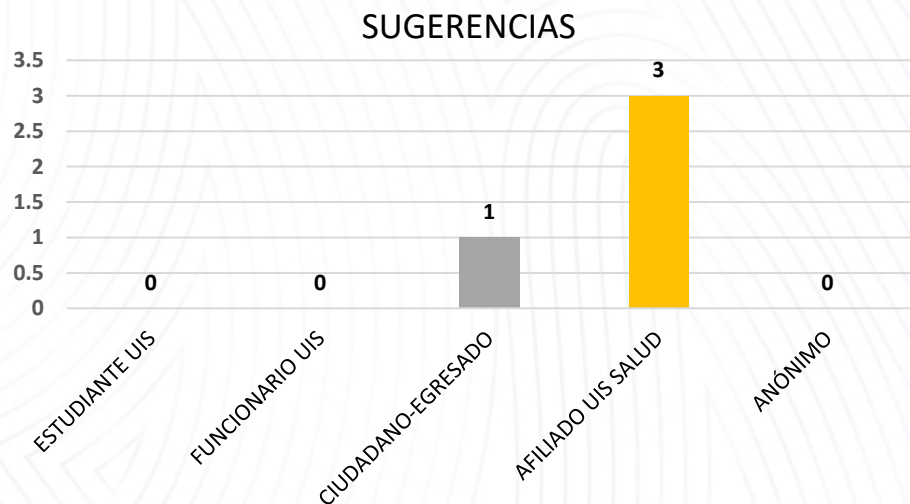


SUGERENCIAS RECIBIDAS POR BENEFICIARIO Y MOTIVOS

Periodo de Enero 1° de 2023 – Marzo 31 de 2023

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



SUGERENCIAS

- Estudiantes de la facultad de salud presentan problemas de seguridad debido a la apertura de la nueva sede Bucaros UIS.
- Usuario presenta sugerencia directamente en la oficina del SIAU, en la cual expone solicitud de implementar el envío de medicamentos con costo adicional a usuarios mayores de 70 años.
- Usuaría presenta sugerencia en la oficina del SIAU, en la cual refiere implementar una máquina de pago (agilizador de pagos) en el edificio de UISALUD.
- Usuario presenta sugerencia en la oficina del SIAU, en la cual refiere implementar un reloj en la pared del gimnasio.

MOTIVOS

- Otro
- Trámites administrativos



ANÁLISIS POR UAA

1



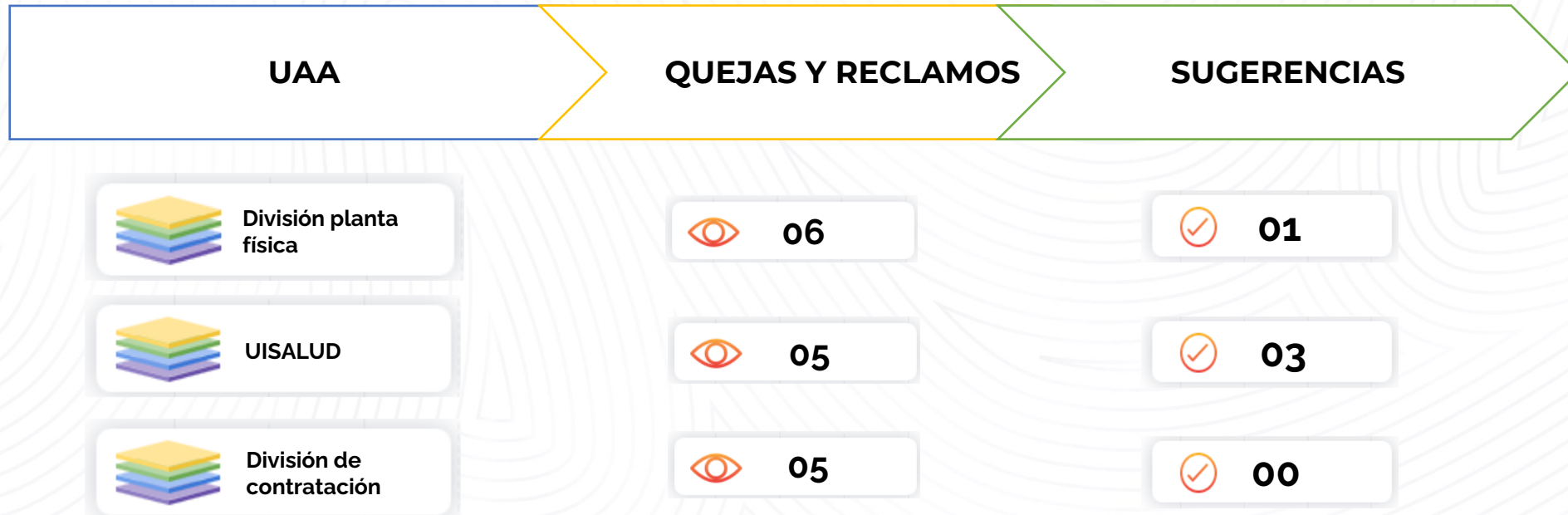
Durante el Periodo de **Enero 1° de 2023 – Marzo 31 de 2023**

UNIDADES CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS /RECLAMOS Y SUGERENCIAS

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

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander

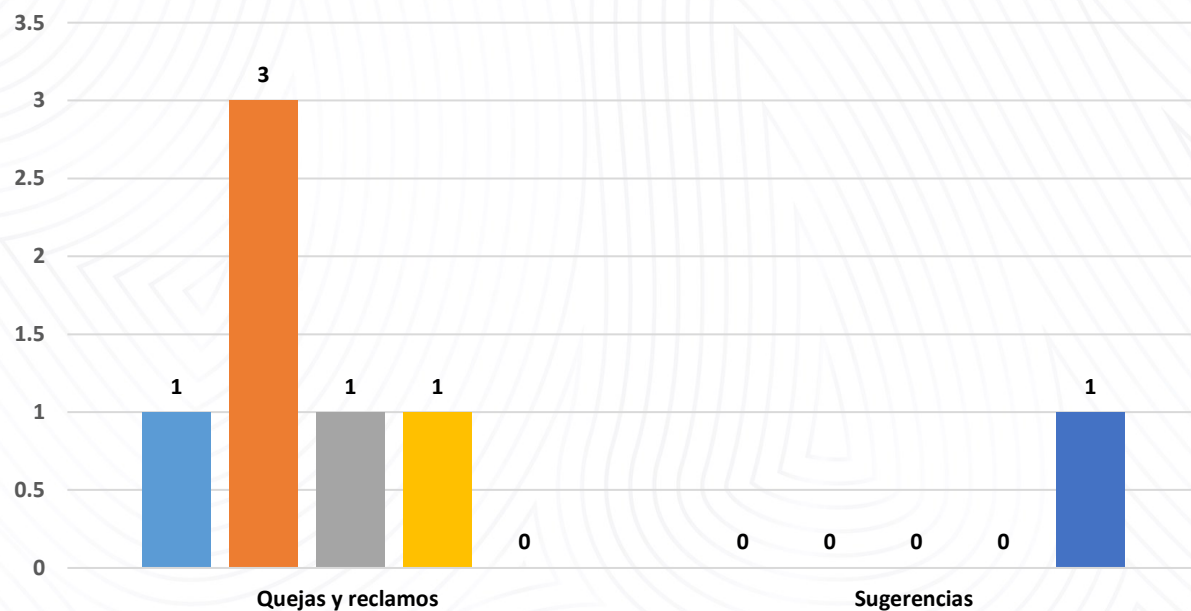


DIVISIÓN PLANTA FÍSICA

Periodo de Enero 1° de 2023 – Marzo 31 de 2023.

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



■ Estado de infraestructura física
■ Manejo de la Contratación
■ Otro

■ Trato y Atención al Usuario.
■ Solicitud de Prestación de un Servicio



Quejas y Reclamos
06



Sugerencias
01

MOTIVOS



Estado de infraestructura física



Manejo de la Contratación



Trato y Atención al Usuario.



Solicitud de Prestación de un Servicio



Otro

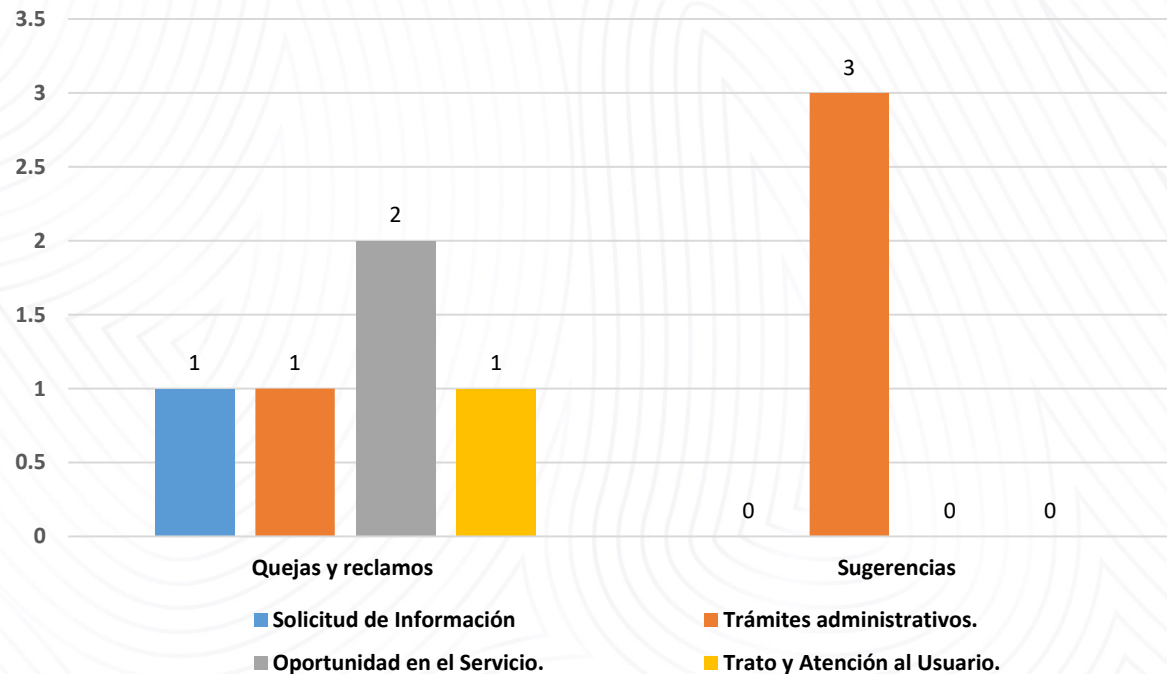


UISALUD

Periodo de Enero 1° de 2023 – Marzo 31 de 2023.

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



Quejas y Reclamos

05



Sugerencias

03

MOTIVOS



Trato y Atención al Usuario.



Trámites administrativos.



Solicitud de Información



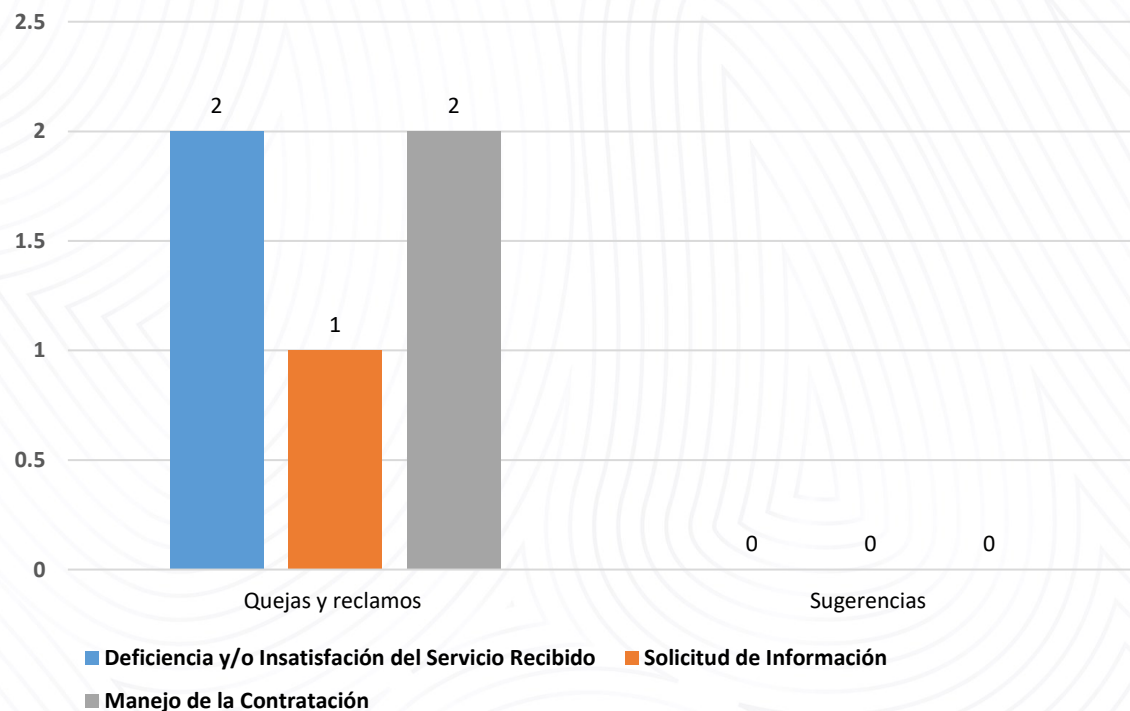
Oportunidad en el Servicio.

DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN

Periodo de Enero 1° de 2023 – Marzo 31 de 2023.

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



Quejas y Reclamos

05



Sugerencias

00

MOTIVOS



Deficiencia y/o Insatisfacción del Servicio Recibido.



Manejo de la Contratación.



Solicitud de Información





PETICIONES Y RECONOCIMIENTOS **2**

Durante el Periodo de **Enero 1° de 2023 – Marzo 31 de 2023**

UNIDADES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES Y RECONOCIMIENTOS

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

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



UAA	PETICIONES	RECONOCIMIENTOS
 Dirección de admisiones y reg. Académico	 16	 00
 División de gestión de talento humano	 09	 00
 División de contratación	 07	 00
 UISALUD	 03	 19
 Coordinación de servicios de alimentación	 00	 01

DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REG. ACADÉMICO

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



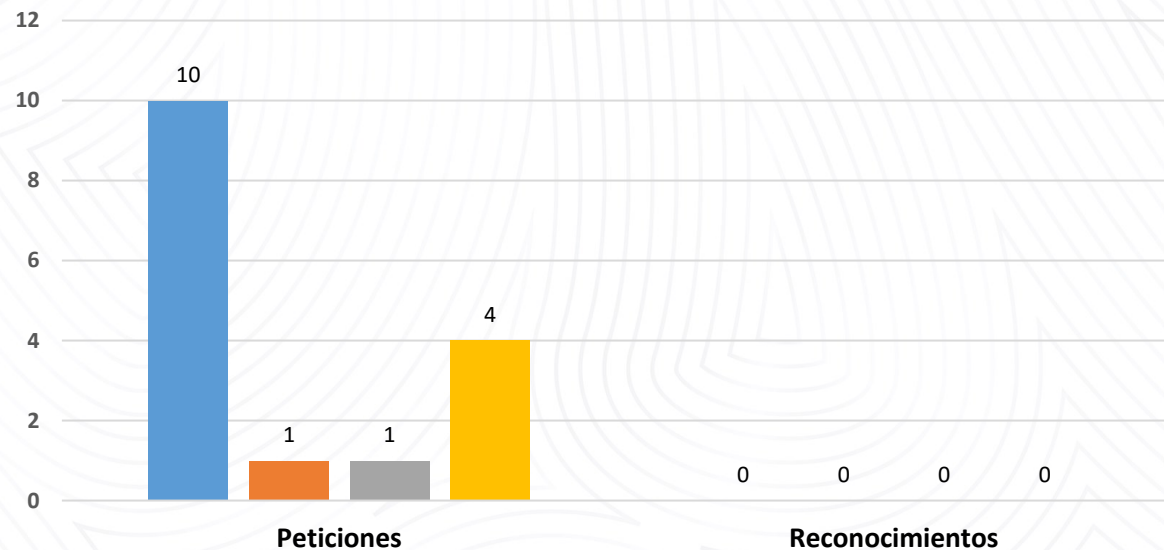
MOTIVOS

Solicitud de Información

Admisiones UIS.

Trámites administrativos.

Solicitud de Prestación de un Servicio



Solicitud de Información

Trámites administrativos

Admisiones UIS

Solicitud de Prestación de un Servicio

Durante el Periodo de **Enero 1° de 2023 - Marzo 31 de 2023** se recibieron en el sistema de información.



Reconocimientos

00



Peticiones

16

DIVISIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander

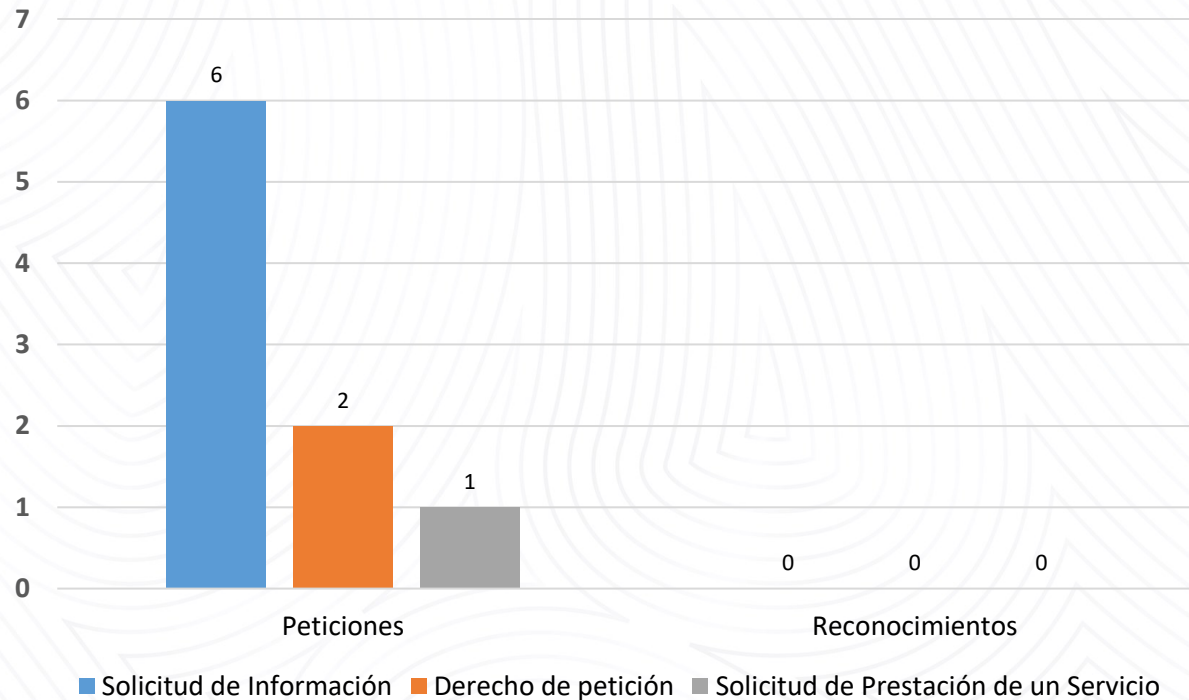


MOTIVOS

Solicitud de Información

Derecho de Petición

Solicitud de Prestación de un Servicio



Durante el Periodo de **Enero 1° de 2023 - Marzo 31 de 2023** se recibieron en el sistema de información.



Reconocimientos

00



Peticiones

09

DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN

#LaUISqueQueremos

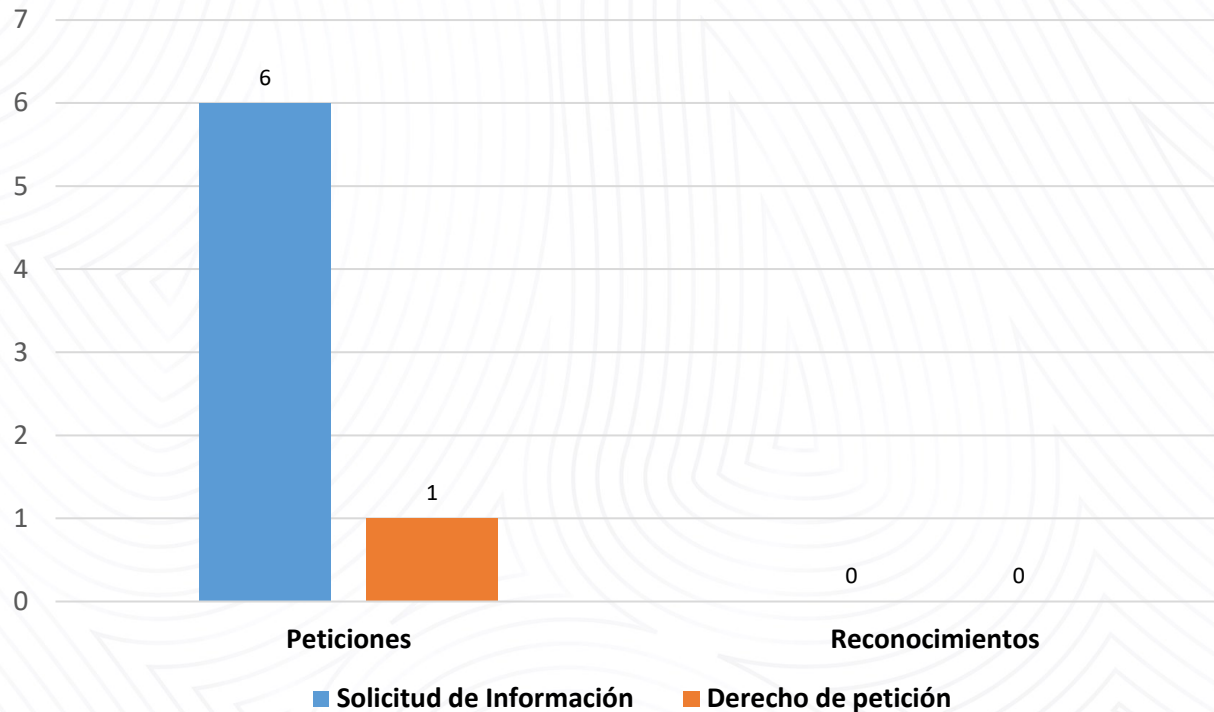
Universidad Industrial de Santander



MOTIVOS

Solicitud de Información

Derecho de Petición



Durante el Periodo de **Enero 1° de 2023 - Marzo 31 de 2023** se recibieron en el sistema de información.



Reconocimientos

00



Peticiones

07

UISALUD

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



MOTIVOS

»»» Solicitud de Información.

»»» Derecho de Petición.

»»» Trámites administrativos.

»»» Felicitación.

»»» Otro.



Durante el Periodo de **Enero 1° de 2023 - Marzo 31 de 2023** se recibieron en el sistema de información.



Reconocimientos

19



Peticiones

03



COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN

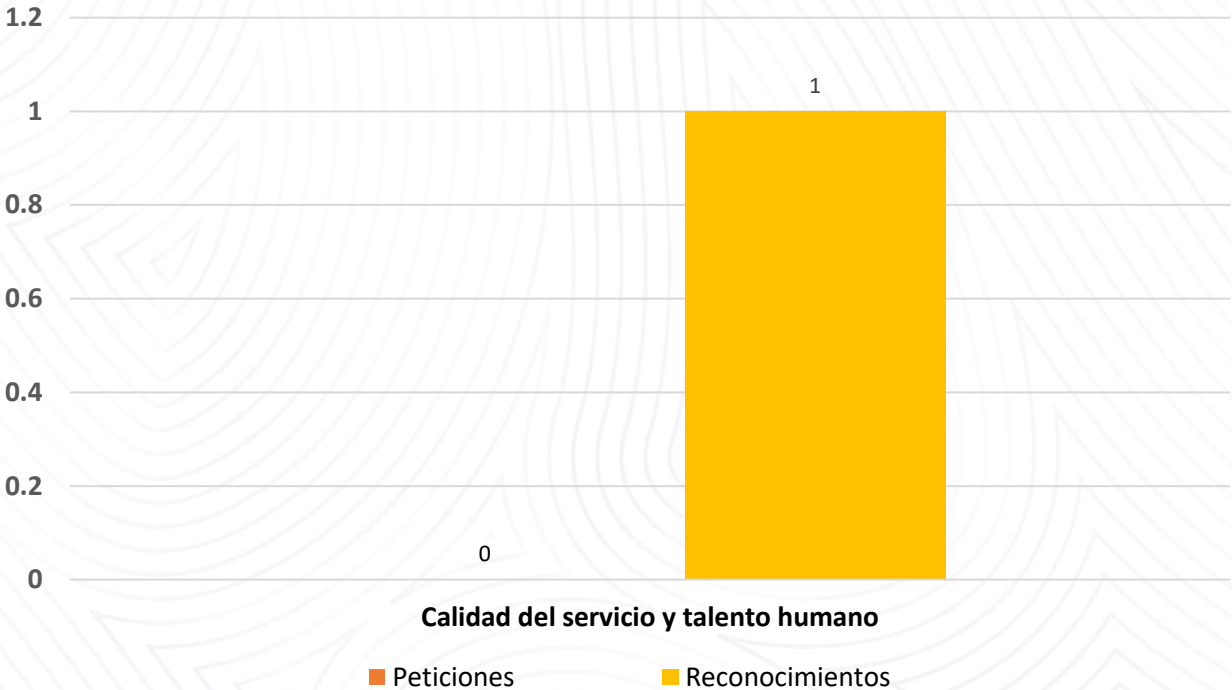
#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



MOTIVOS

»»» Calidad del servicio y talento humano.



Durante el Periodo de **Enero 1° de 2023 - Marzo 31 de 2023** se recibieron en el sistema de información.



Reconocimientos

01



Peticiones

00



TÉRMINOS DE RESPUESTA DE LAS PQRDSR

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



Las PQRDSR que presentan los grupos de interés deben responderse dentro de los siguientes términos, conforme a la normativa legal vigente.

Tipo de Petición	Términos Normales (Ley 1755 de 2015)
General	15 días hábiles
Solicitud de Documentos e Información	10 días hábiles
Consulta a las autoridades de la UIS	30 días hábiles

INDICADOR DE OPORTUNIDAD PQRDSR

Primer Trimestre 2023

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



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

Tipo de solicitud	Atendidas oportunamente	Debían ser atendidas	Indicador	Meta
Peticiones	64	70	95%	90%
Quejas	29	30		
Reclamos	6	6		
Denuncias	4	4		
Sugerencias	4	4		
Reconocimientos	20	20		
Total	127	134		

Observación: Se observa que en el primer trimestre del 2023 se cumplió la meta; se atendieron oportunamente el 95% de las solicitudes de PQRDSR recibidas. Esto dentro de los términos, conforme a la normativa legal vigente (Ley 1755 de 2015).



ENCUESTAS

3

Periodo de **Enero 1° de 2023 – Marzo 31 de 2023**

ENCUESTA

Periodo de **Enero 1° de 2022 – Junio 30 de 2022**

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



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	SI	MUY SATISFECHO	5- EXCELENTE
2	NO	MUY SATISFECHO	5- EXCELENTE
3	NO	NI SATISFECHO- NI INSATISFECHO	2-LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO ES REGULAR
4	SI	NI SATISFECHO- NI INSATISFECHO	3- ACEPTABLE
5	NO	MUY SATISFECHO	5- EXCELENTE
6	SI	SATISFECHO	4-LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO ES ALTA
7	NO	MUY SATISFECHO	5- EXCELENTE
8	NO	MUY SATISFECHO	5- EXCELENTE

SI **03**

NO **05**

MUY SATISFECHO **05**

SATISFECHO **01**

NI SATISFECHO- NI
INSATISFECHO **02**

INSATISFECHO **00**

MUY INSATISFECHO **00**

5- EXCELENTE **05**

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

3- ACEPTABLE **01**

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

1- NECESITA MEJORAR **0**



Aniversario
UIS 1948 - 2023

Legado académico y cultural de los santandereanos

¡Gracias!

#LaUISqueQueremos