



Aniversario
UIS 1948 - 2023

Legado académico y cultural de los santandereanos

INFORME ESTADÍSTICO

(1° Abril de 2023 – Junio 30 de 2023)

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

#LaUISqueQueremos



01

NIVEL DE PARTICIPACIÓN



Durante el Periodo de
**1° Abril – Junio 30 de
2023** se recibieron en el
sistema de información:

56

Solicitudes



PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

Durante el Periodo de 1° Abril – Junio 30 de 2023

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



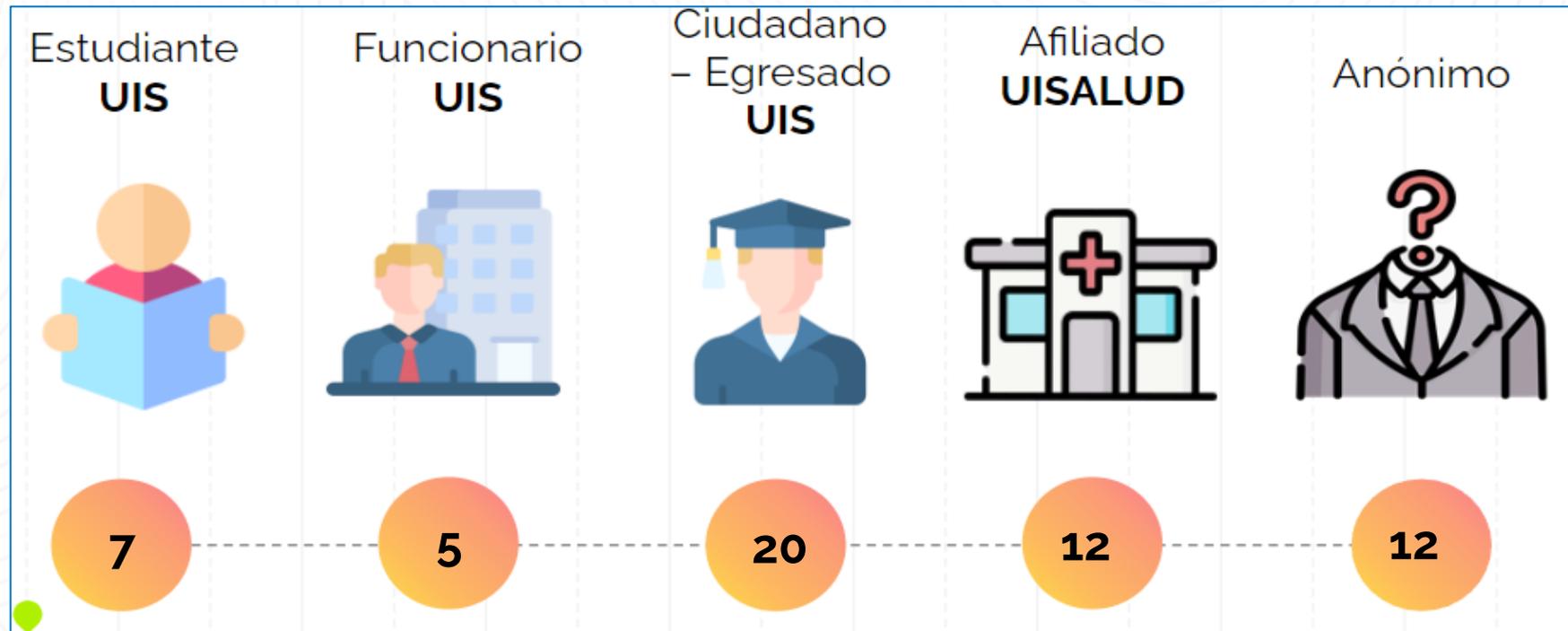
PARTICIPACIÓN POR BENEFICIARIO

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



Durante el Periodo de **1º Abril de 2023 – Junio 30 de 2023**



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

Periodo de 1° Abril de 2023 – Junio 30 de 2023

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



**Total: 13
Solicitudes**

No.	DESCRIPCIÓN	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS
1	Número de solicitudes de información pública	13	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

QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS POR ATRIBUTO Y UAA

Durante el Periodo de **1° Abril de 2023 – Junio 30 de 2023**

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



UAA		ATRIBUTOS									Total
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	
U1	Coordinación de servicios integrales de salud y desarrollo psicosocial	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
U2	División planta física	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
U3	UISALUD	1	1	1	-	2	-	3	1	1	10
U4	División de contratación	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
U5	Escuela de biología	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
U6	Control interno disciplinario	-	-	-	-	1	-	-	2	-	3
U7	Escuela de estudios industriales y empresariales	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2
TOTAL		3	1	1	1	3	1	4	5	1	20

ATRIBUTOS		
A1	Trato y Atención al Usuario	3
A2	Derecho de Petición	1
A3	Oportunidad en el Servicio	1
A4	Calidad de la información suministrada	1
A5	Trámites administrativos	3
A6	Otro	1
A7	Deficiencia y/o insatisfacción del servicio recibido	4
A8	Calidad del servicio y Talento Humano	5
A9	Disponibilidad y suficiencia de recursos	1

ATRIBUTOS vs UNIDADES

Durante el Periodo de 1° Abril de 2023 – junio 30 de 2023

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



07



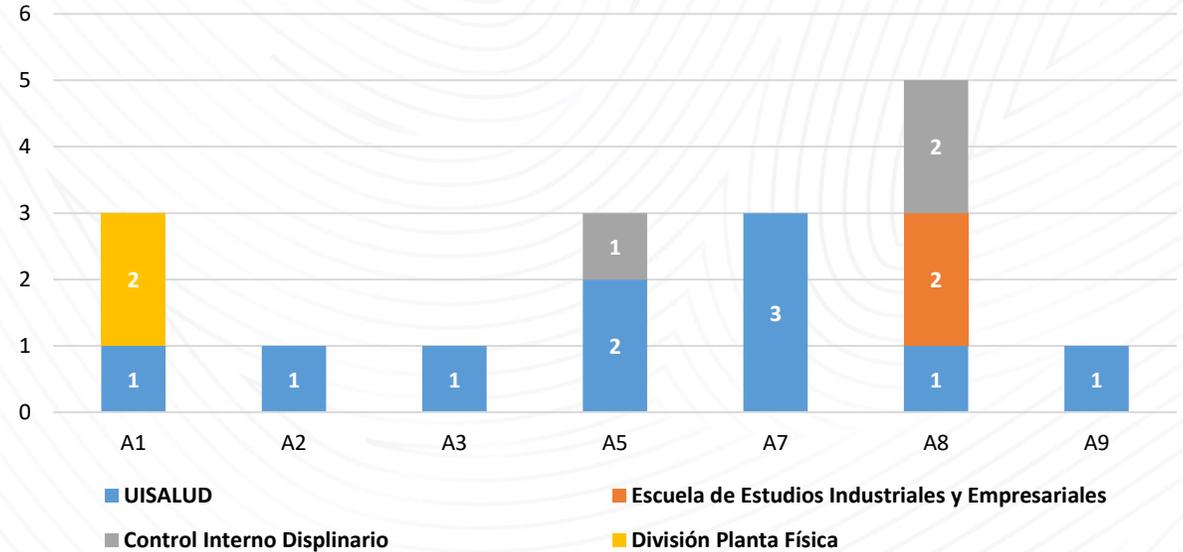
ATRIBUTOS vs UNIDADES con mayor número de quejas y reclamos

> **U3: UISALUD**

> **U6: Control interno disciplinario**

> **U7: Escuela de Estudios Industriales y Empresariales**

> **U2: División planta física**



A1	Trato y Atención al Usuario
A2	Derecho de Petición
A3	Oportunidad en el Servicio
A5	Trámites administrativos
A7	Deficiencia y/o insatisfacción del servicio recibido

A8	Calidad del servicio y Talento Humano
A9	Disponibilidad y suficiencia de recursos



QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS POR ATRIBUTOS

Durante el Periodo de 1° Abril de 2023 – Junio 30 de 2023

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander

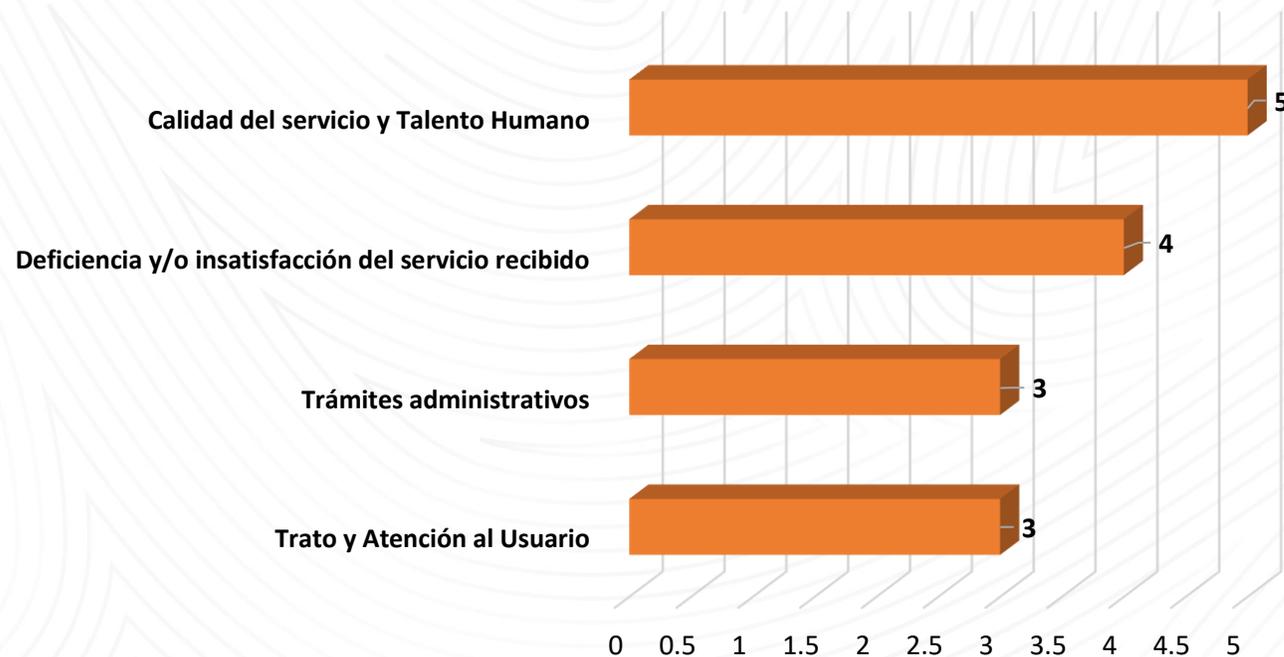


Motivos más frecuentes

Trato y atención al usuario, calidad del servicio y talento humano, deficiencia y/o insatisfacción del servicio recibido, y trámites administrativos.

TOTAL

18



SOLICITUDES ATENDIDAS Y EN TRÁMITE POR TIPO Y BENEFICIARIO

Durante el Periodo de 1°Abril de 2023 – Junio 30 de 2023

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



ESTADO	TIPO DE SOLICITUD	ESTUDIANTE UIS	FUNCIONARIO UIS	CIUDADANO-EGRESADO	AFILIADO UIS SALUD	ANÓNIMO	SUBTOTAL
CERRADAS 98%	PETICIONES	5	1	17	4	6	33
	QUEJAS	1	3	3	5	5	17
	DENUNCIAS	0	1	0	0	1	2
	SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
	RECONOCIMIENTOS	0	0	0	2	0	2
	RECLAMO	0	0	0	1	0	1
EN TRÁMITE 2%	PETICIONES	1	0	0	0	0	1
	QUEJAS	0	0	0	0	0	0
	DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0
	SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
	RECONOCIMIENTOS	0	0	0	0	0	0
	RECLAMOS	0	0	0	0	0	0
TOTALES		7	5	20	12	12	56

55

1

SOLICITUDES POR BENEFICIARIO CERRADAS

Durante el Periodo de 1° Abril de 2023 – Junio 30 de 2023

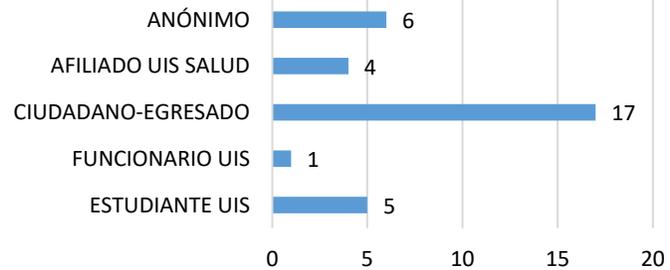
#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander

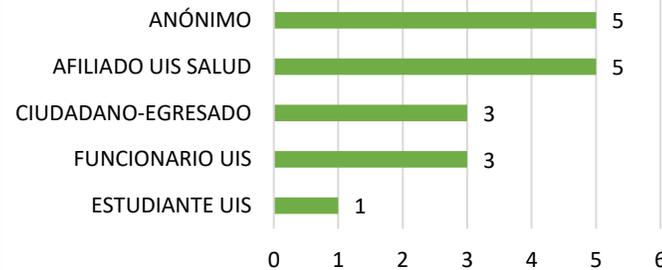


Solicitudes cerradas (98%)

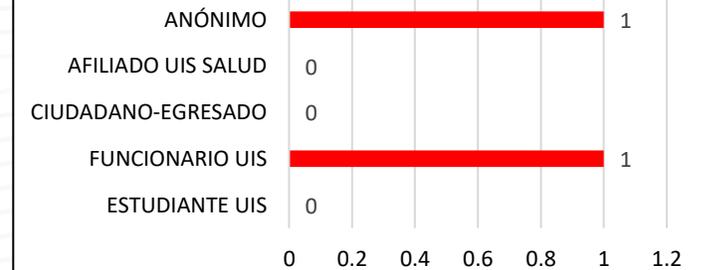
PETICIONES



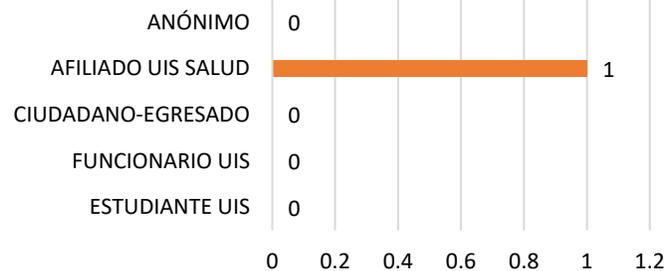
QUEJAS



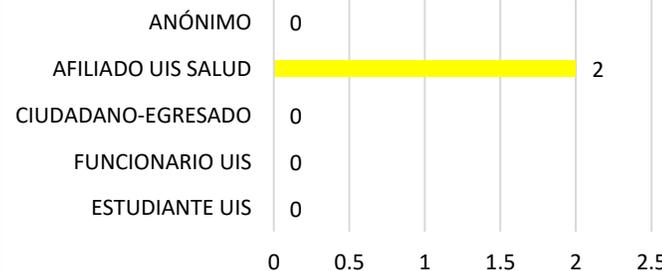
DENUNCIAS



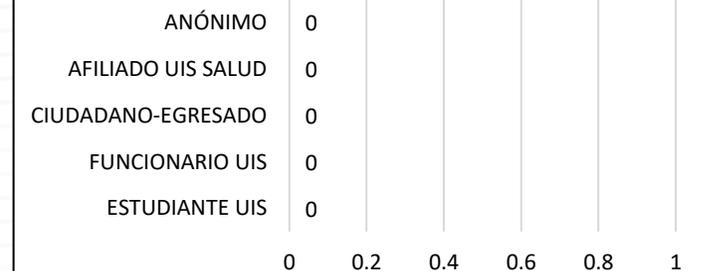
RECLAMOS



RECONOCIMIENTOS



SUGERENCIAS



SOLICITUD POR BENEFICIARIO EN TRÁMITE

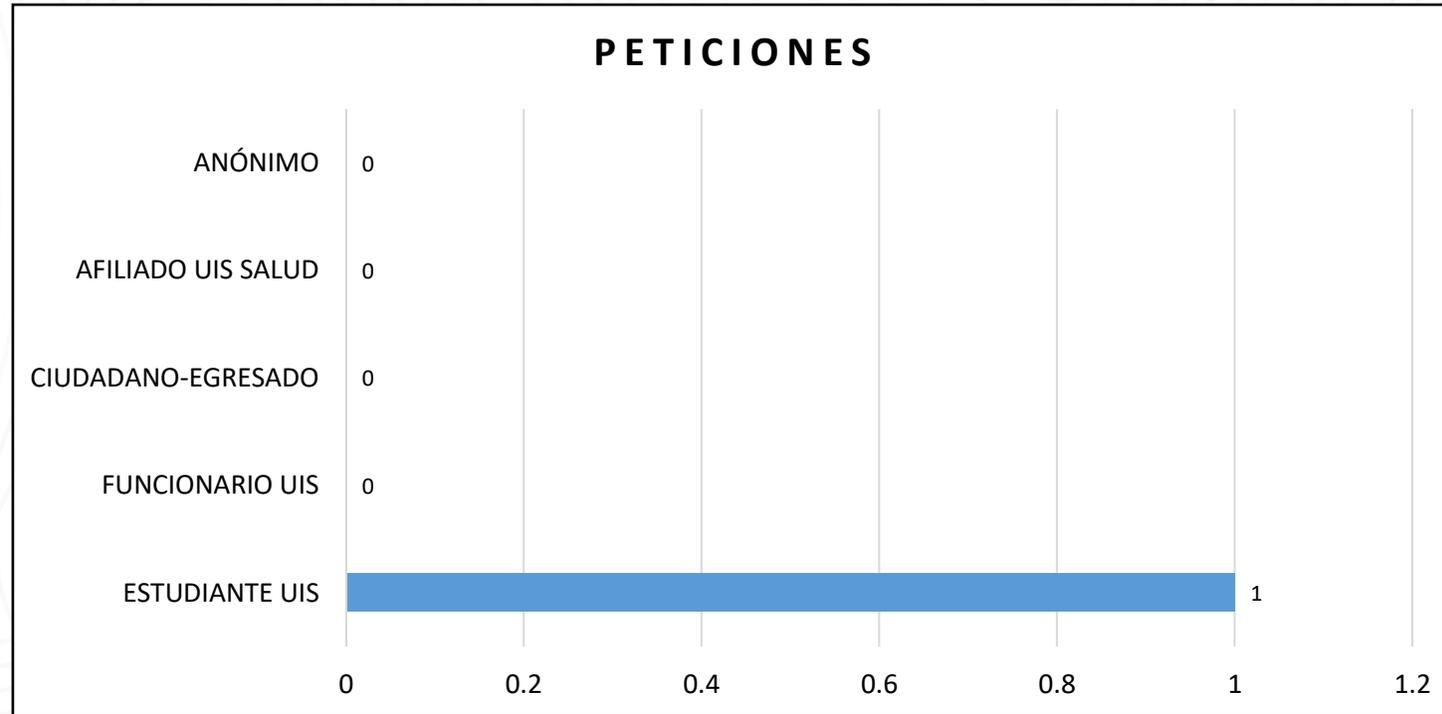
Durante el Periodo de 1° Abril de 2023 – Junio 30 de 2023

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



Solicitudes en
trámite (2%)



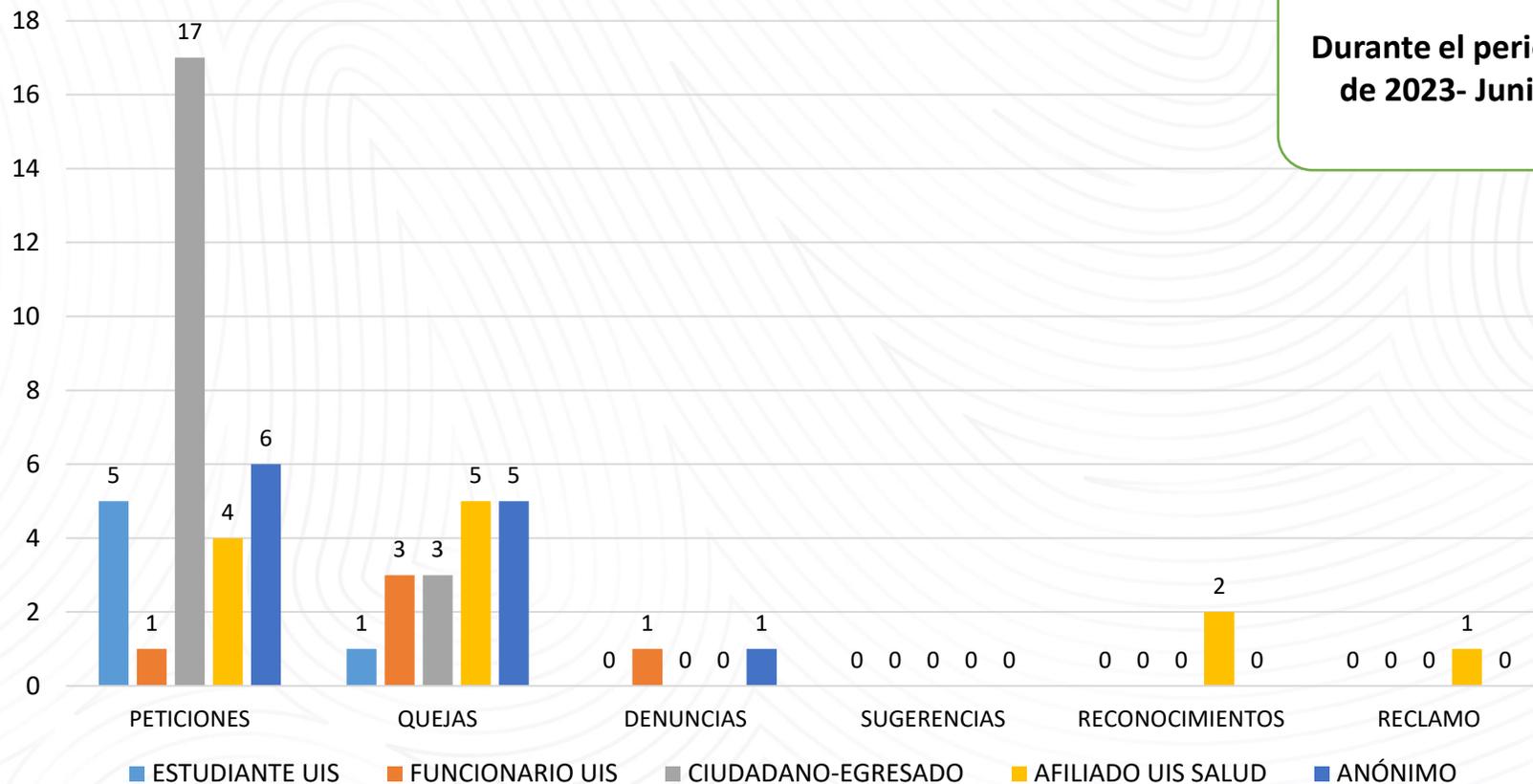
SOLICITUDES CERRADAS POR BENEFICIARIO

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



Durante el periodo de 1° Abril de 2023- Junio 30 de 2023





ANÁLISIS POR UAA

Durante el Periodo de **1° Abril de 2023 – Junio 30 de 2023**

1

UNIDADES CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS/RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Durante el Periodo de 1° Abril de 2023 – Junio 30 de 2023

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



 **UISALUD**

 **10**

 **00**

 **Control interno disciplinario**

 **03**

 **00**

 **Escuela de Estudios Industriales y Empresariales**

 **02**

 **00**

 **División planta física**

 **02**

 **00**

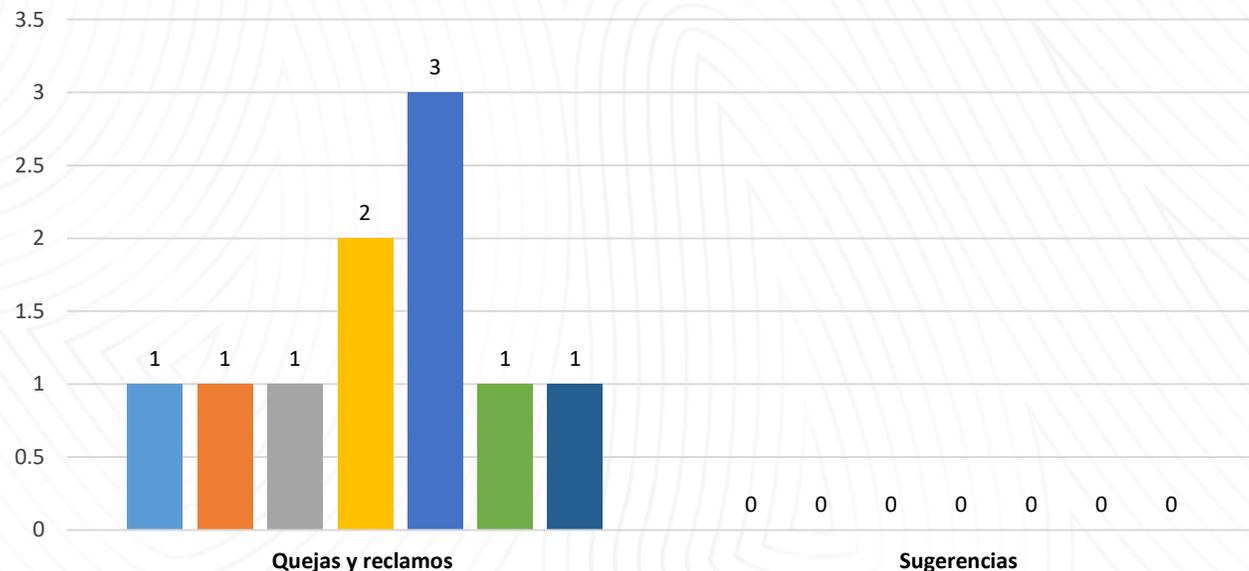
UISALUD

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



Durante el Periodo de **1° Abril de 2023 – Junio 30 de 2023** se recibieron en el sistema de información.



- Derecho de Petición
- Trato y Atención al Usuario
- Oportunidad en el Servicio
- Trámites administrativos
- Deficiencia y/o insatisfacción del servicio recibido
- Calidad del servicio y Talento Humano
- Disponibilidad y suficiencia de recursos



Quejas y Reclamos
16



Sugerencias
0

MOTIVOS

- » Derecho de petición
- » Trámites administrativos.
- » Oportunidad en el Servicio.
- » Trato y Atención al Usuario.
- » Trato y Atención al Usuario.



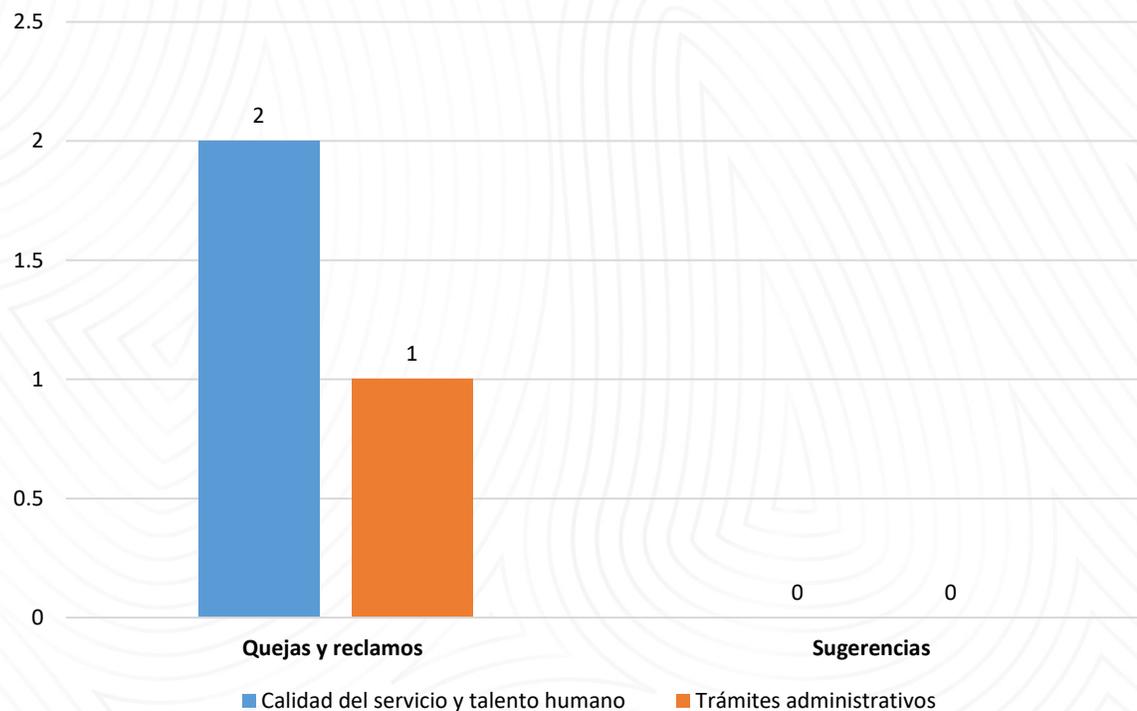
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



Durante el Periodo de 1°
Abril de 2023 – Junio 30 de 2023 se recibieron en el sistema de información.



Quejas y Reclamos
03



Sugerencias
0

MOTIVOS



Calidad del servicio y talento humano



Trámites administrativos

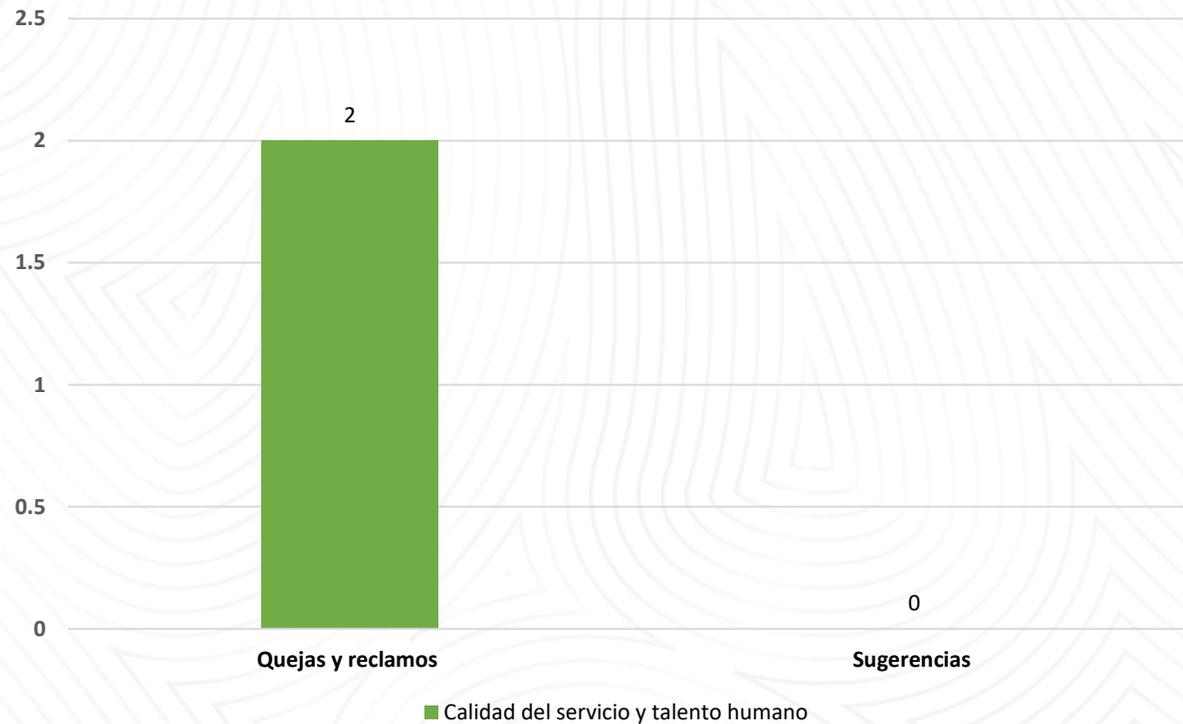
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



Durante el Periodo de **1° Abril de 2023 – Junio 30 de 2023** se recibieron en el sistema de información.



Quejas y Reclamos
02



Sugerencias
00

MOTIVOS



Calidad del servicio y talento humano

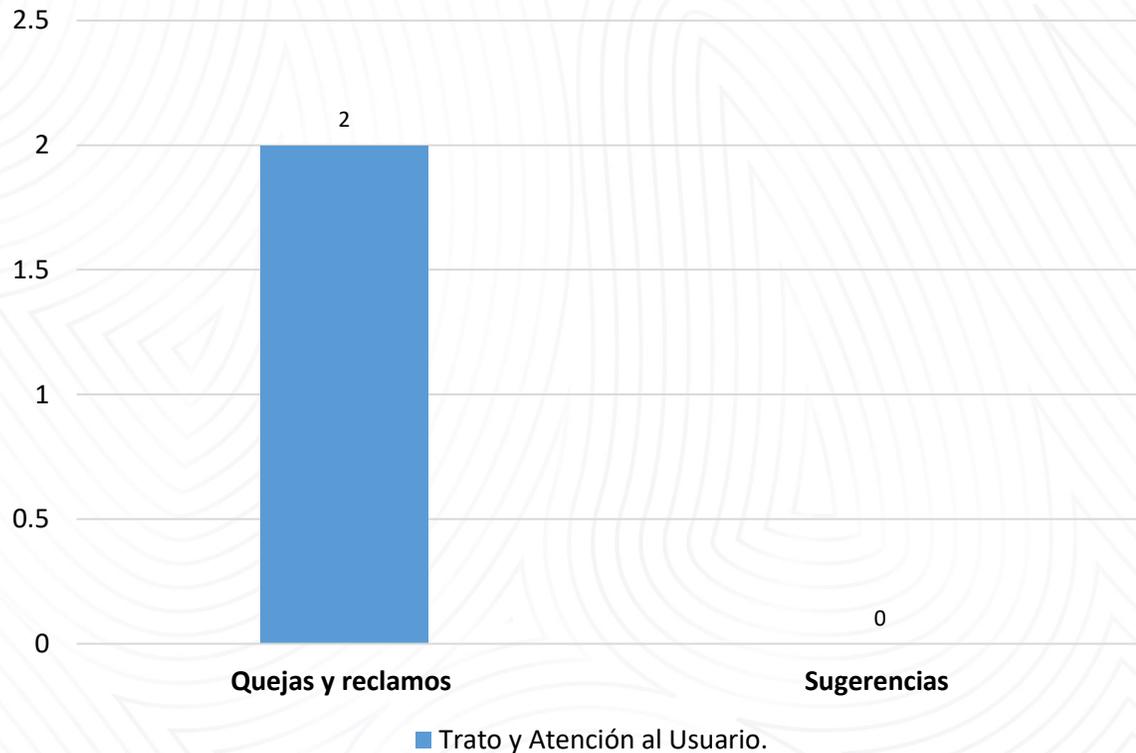
DIVISIÓN PLANTA FÍSICA

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



Durante el Periodo de **1º Abril de 2023 – Junio 30 de 2023** se recibieron en el sistema de información.



Quejas y Reclamos
02



Sugerencias
00

MOTIVOS



Trato y Atención al Usuario



PETICIONES Y RECONOCIMIENTOS

2

Durante el Periodo de **1° Abril de 2023 – Junio 30 de 2023**

UNIDADES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES Y RECONOCIMIENTOS

Durante el Periodo de 1° Abril de 2023 – Junio 30 de 2023

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



 Dirección de admisiones y reg. académico	 08	 00
 UISALUD	 07	 02
 División de gestión de talento humano	 04	 00
 Instituto de proyección regional y educación a distancia	 04	 00

DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REG. ACADÉMICO

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



MOTIVOS

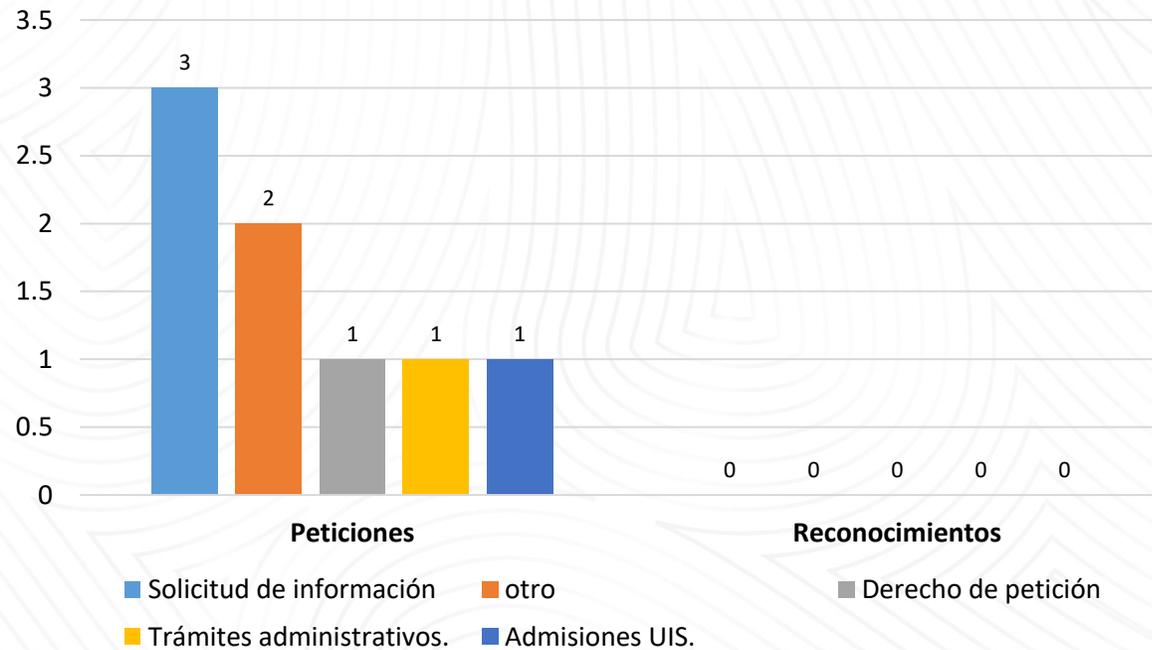
»»» Solicitud de Información

»»» Otro

»»» Derecho de petición.

»»» Trámites administrativos.

»»» Admisiones UIS.



Reconocimientos

00

Durante el Periodo de **1° Abril de 2023 – Junio 30 de 2023** se recibieron en el sistema de información.



Peticiones

08



MOTIVOS

» Felicitación.

» Calidad del servicio y talento humano.

» Derecho de Petición.

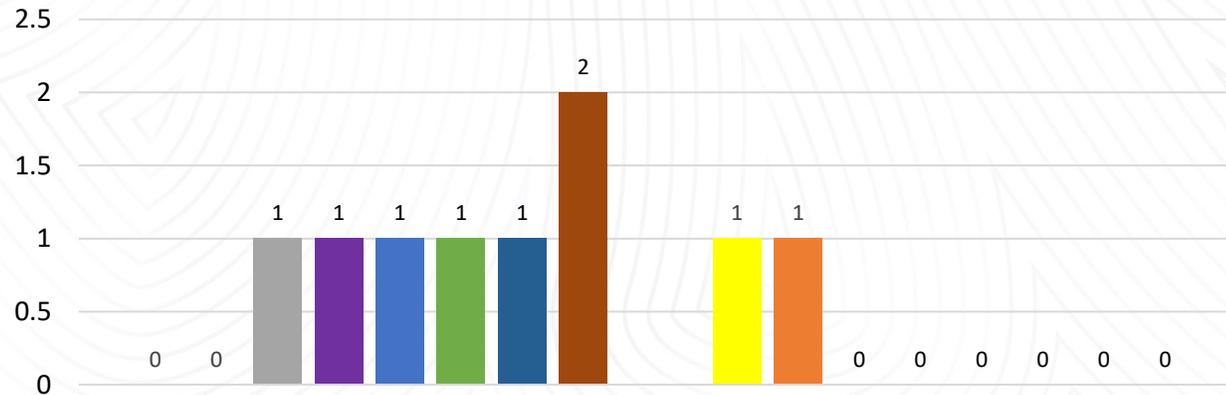
» Solicitud de Información.

» Trámites para autorización de un servicio.

» Trámites administrativos.

» Otro.

» Solicitud de Prestación de un servicio.



Felicitación

Calidad del servicio y talento humano

Derecho de Petición

Solicitud de Información

Trámites para autorización de un Servicio

Trámites administrativos.

Otro

Solicitud de Prestación de un Servicio



Reconocimientos

02

Durante el Periodo de **1° Abril de 2023 – Junio 30 de 2023** se recibieron en el sistema de información.



Peticiones

07

DIVISIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

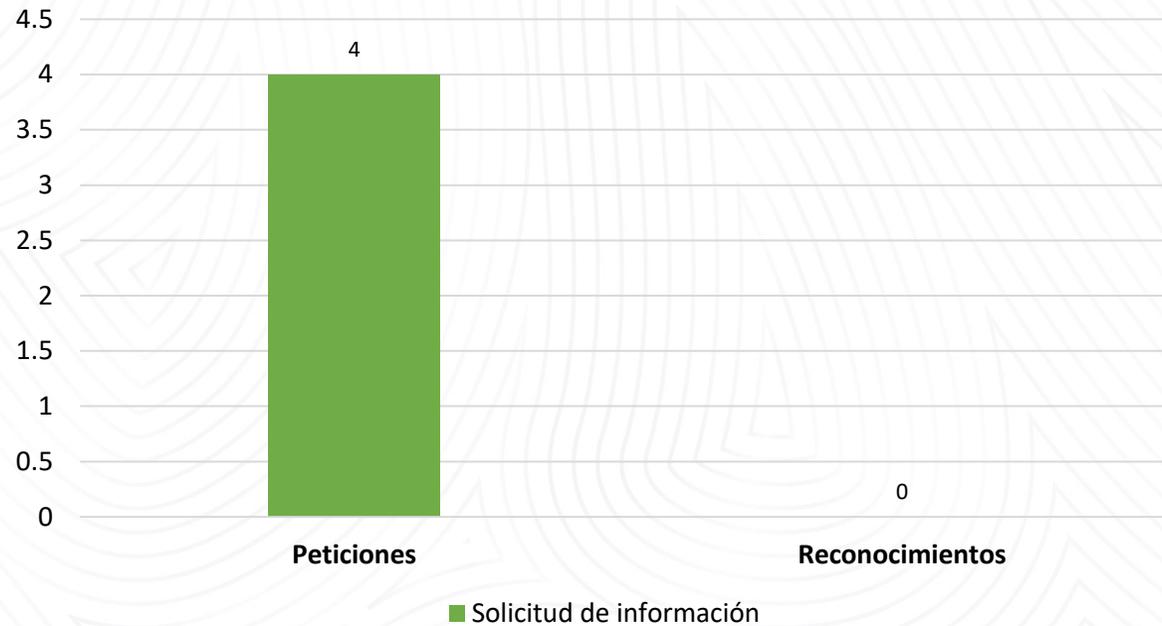
#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



MOTIVOS

»»» Solicitud de información.



Durante el Periodo de **1° Abril de 2023 – Junio 30 de 2023** se recibieron en el sistema de información.



Reconocimientos

00



Peticiones

04

INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander

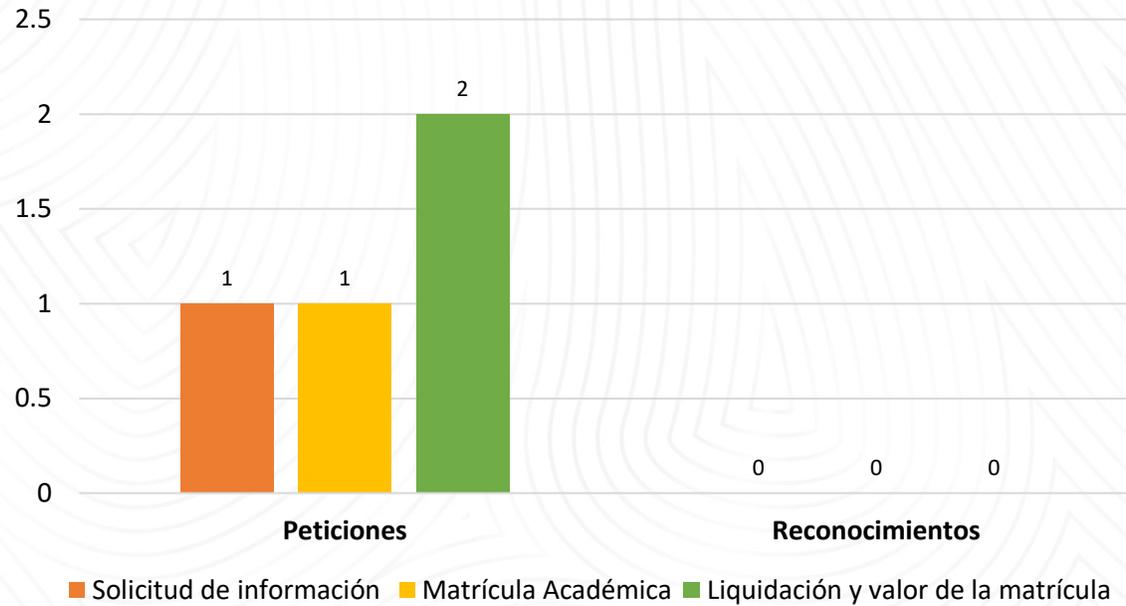


MOTIVOS

»»» Solicitud de Información

»»» Matrícula Académica

»»» Liquidación y valor de la matrícula



Durante el Periodo de **1° Abril de 2023 – Junio 30 de 2023** se recibieron en el sistema de información.



Reconocimientos

00



Peticiones

04

TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN DE LA PETICIONES DE LOS CIUDADANOS

#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

Segundo Trimestre 2023

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



Nota: Medir 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	30	34	93%	90%
Quejas	17	17		
Reclamos	1	1		
Denuncias	2	2		
Sugerencias	0	0		
Reconocimientos	2	2		
Total	52	56		

Observación: En el segundo trimestre del 2023 se cumplió la meta; se atendieron oportunamente el 93% de las solicitudes de PQRDSR recibidas. Cuatro peticiones no fueron atendidas oportunamente que corresponde al 7% de las solicitudes. Esto dentro de los términos, conforme a la normativa legal vigente (Ley 1755 de 2015).



ENCUESTAS

Periodo de **1° Abril de 2023 – Junio 30 de 2023**

3

ENCUESTA

Periodo de **1° Abril de 2023 – Junio 30 de 2023**

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



Durante el Periodo de **1° Abril de 2023 – Junio 30 de 2023** 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	SI	SATISFECHO	5- EXCELENTE
2	SI	INSATISFECHO	3- ACEPTABLE
3	NO	SATISFECHO	5- EXCELENTE
4	NO	MUY SATISFECHO	5- EXCELENTE
5	SI	MUY INSATISFECHO	2-LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO ES REGULAR
6	NO	MUY INSATISFECHO	1- NECESITA MEJORAR
7	SI	MUY SATISFECHO	5- EXCELENTE
8	NO	MUY SATISFECHO	5- EXCELENTE

SI **04**

NO **04**

MUY SATISFECHO

SATISFECHO

NI SATISFECHO- NI
INSATISFECHO

INSATISFECHO

MUY INSATISFECHO

03

02

00

01

02

5- EXCELENTE

4-LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO ES ALTA

3- ACEPTABLE

2-LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO ES REGULAR

1- NECESITA MEJORAR

05

00

01

01

01



ENCUESTA

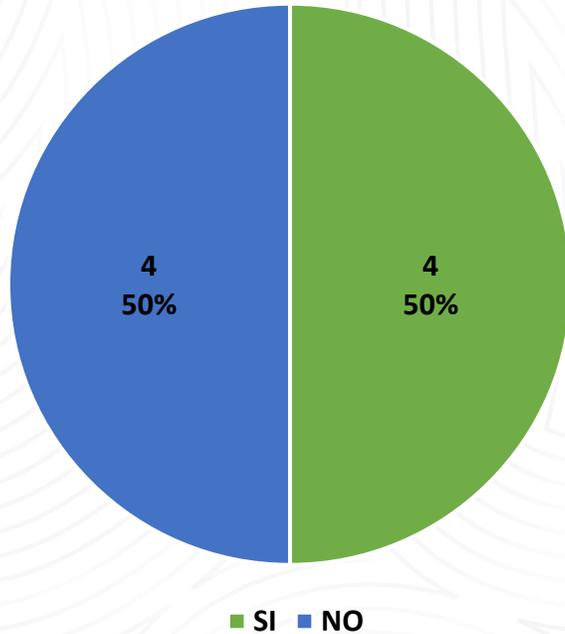
Periodo de **1° Abril de 2023 – Junio 30 de 2023**

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



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



SÍ 4



NO 4

PORCENTAJE DE ATENCIÓN

✓ 50%

✗ 50%

ENCUESTA

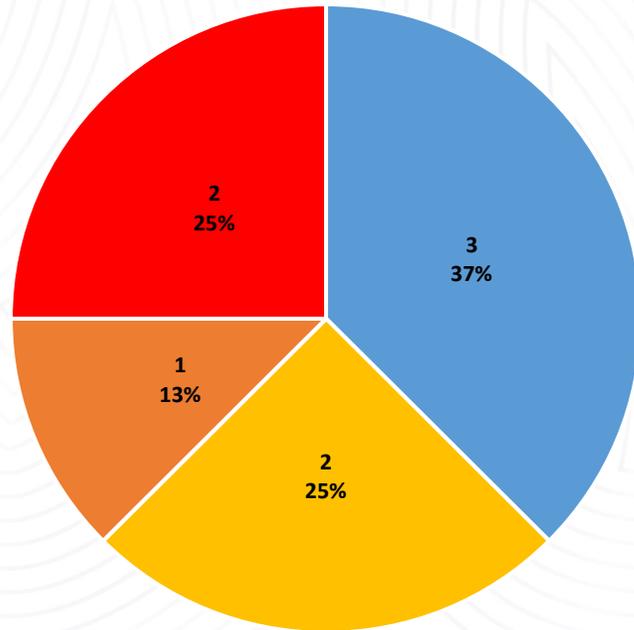
Periodo de 1° Abril de 2023 – Junio 30 de 2023

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



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



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



3

Muy satisfecho



2

Satisfecho



0

Ni satisfecho – Ni insatisfecho



1

Insatisfecho



2

Muy insatisfecho

ENCUESTA

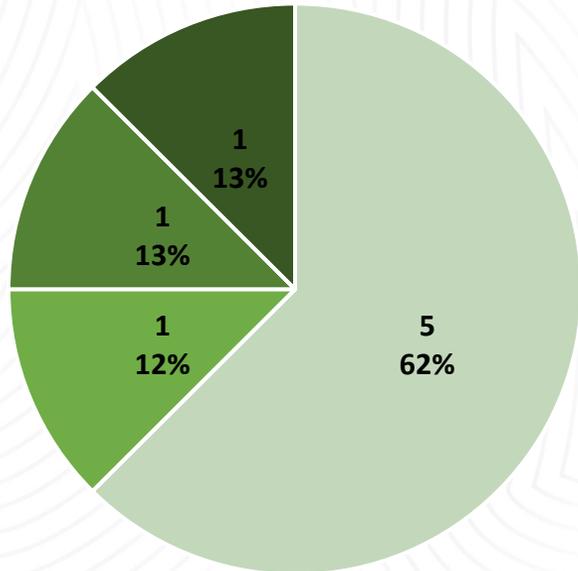
Periodo de **1° Abril de 2023 – Junio 30 de 2023**

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



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



■ 5- EXCELENTE

■ 3- ACEPTABLE

■ 1- NECESITA MEJORAR

■ 4-LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO ES ALTA

■ 2-LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO ES REGULAR



5

5- Excelente



0

4-La percepción del servicio es alta



1

3- Aceptable



1

2-La percepción del servicio es regular



1

1- Necesita mejorar

OBSERVACIONES ENCUESTAS

Periodo de **1° Abril de 2023 – Junio 30 de 2023**

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



Durante el Periodo de **1° Abril de 2023 – Junio 30 de 2023** se recibieron en el sistema de información:

N°
radicado
3582

PETICIÓN

No se entregó la información de manera completa

N°
radicado
3129

PETICIÓN

Obtuve respuesta dónde informa que van a trasladar el caso a otra área pero nunca llegó respuesta a la solicitud.

N°
radicado
3623

QUEJA

Totalmente agradecido por la atención y la opción dada a la queja relacionada con la deficiente atención del primer prestador del procedimiento. Muchas gracias.



Aniversario
UIS 1948 - 2023

Legado académico y cultural de los santandereanos

¡Gracias!

#LaUISqueQueremos