



Aniversario
UIS 1948 - 2023

Legado académico y cultural de los santandereanos

INFORME ESTADÍSTICO

(1° Julio de 2023 – Septiembre 30 de 2023)

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

#LaUISqueQueremos

ESTADO DE LAS SOLICITUDES

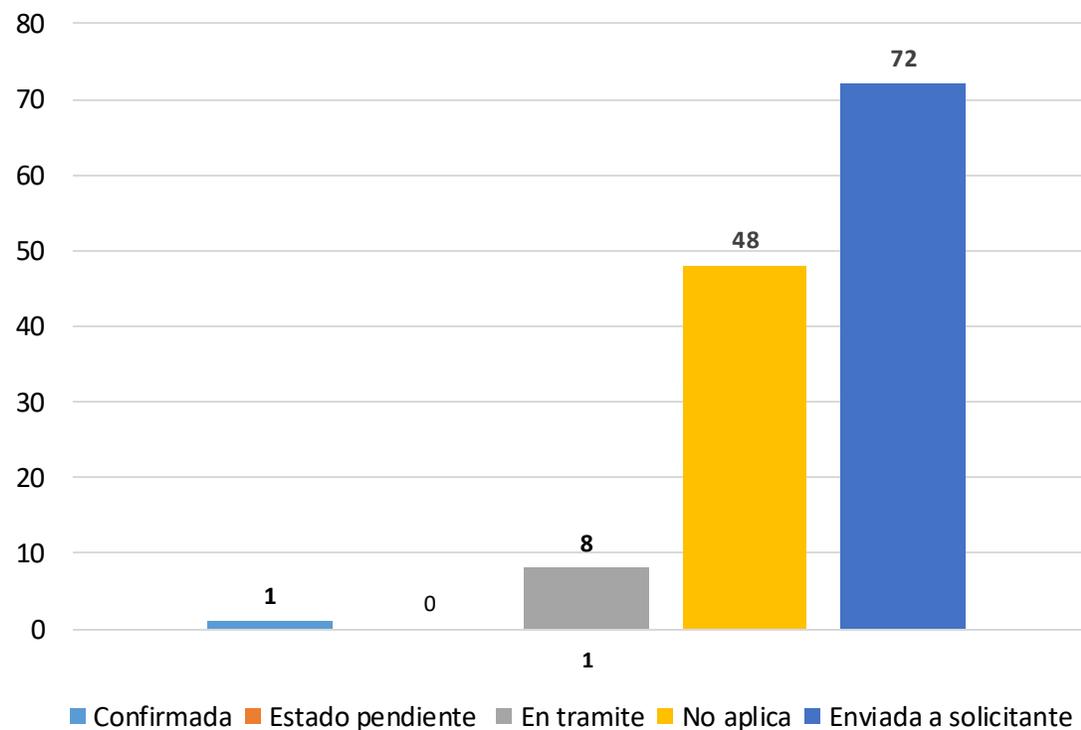
#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



Durante el Periodo de 1° Julio – Septiembre 30 de 2023 se recibieron en el sistema de información:

Estado de la solicitud	No. De solicitudes
Confirmada	1
Estado pendiente	0
En tramite	8
No aplica	48
Enviada a solicitante	72
Total	129





01 TOTAL SOLICITUDES FORMULADAS POR BENEFICIARIOS



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

81

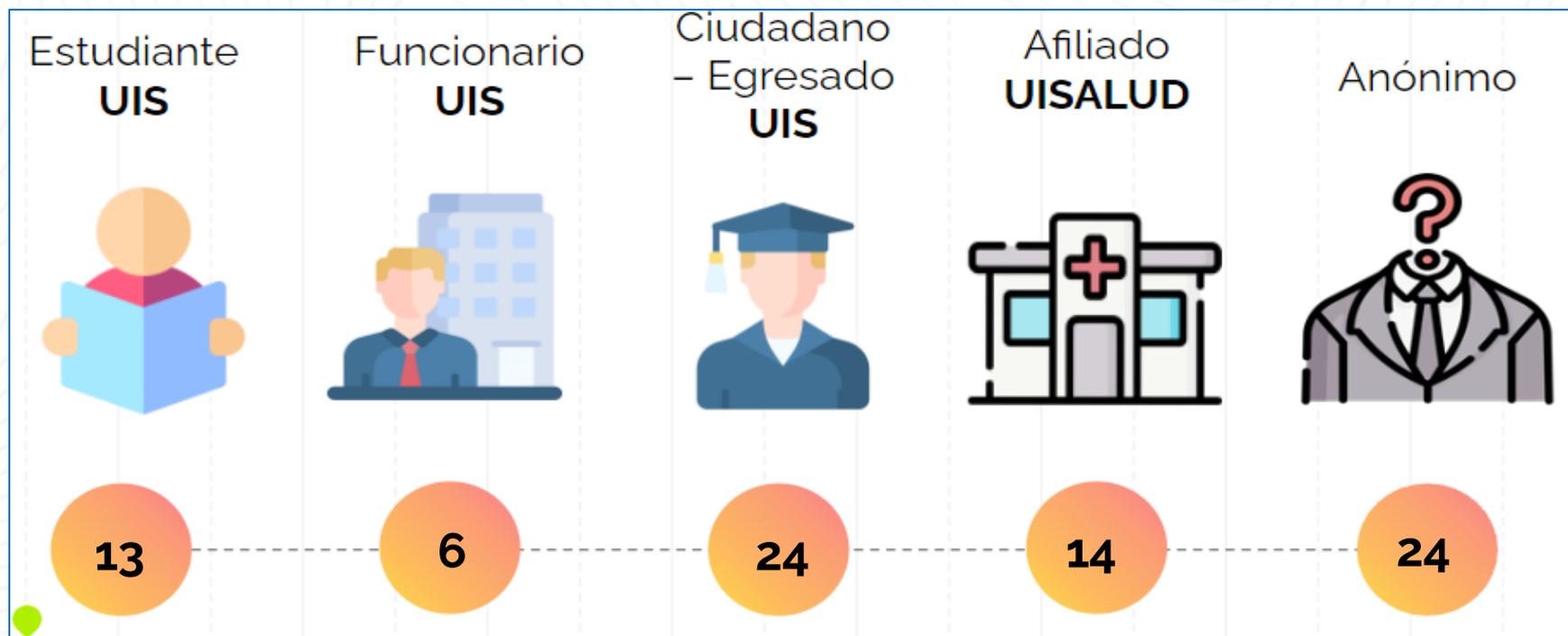
Solicitudes

PARTICIPACIÓN POR BENEFICIARIO

Durante el Periodo 1° Julio de 2023 – Septiembre 30 de 2023

#LaUISqueQueremos

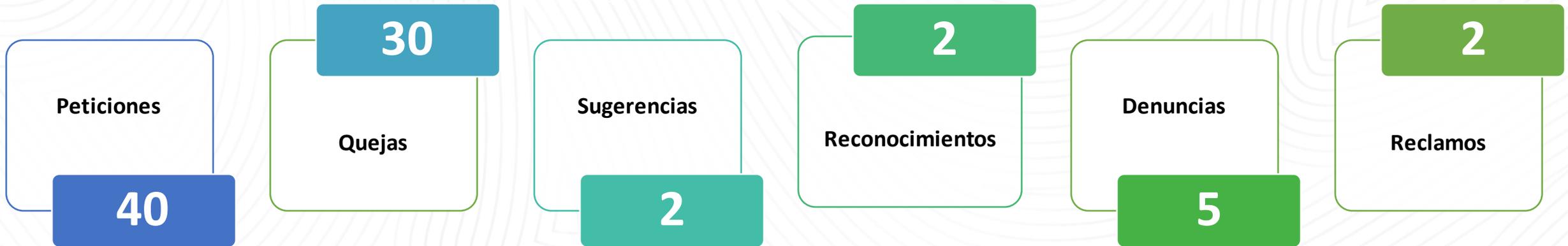
Universidad
Industrial de
Santander





PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

Durante el Periodo de 1° Julio – Septiembre 30 de 2023



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

Periodo de 1° Julio de 2023 – Septiembre 30 de 2023

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



**Total
40
Solicitudes**

No.	DESCRIPCIÓN	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS
1	Número de solicitudes de información pública	40	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 1° Julio de 2023 – Septiembre 30 de 2023

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



UAA		ATRIBUTOS										Total
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	
U1	Control interno disciplinario	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
U2	Coordinación de servicios de alimentación	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
U3	Departamento de salud pública	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
U4	Dirección de admisiones y Reg. Académico	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	2
U5	División de servicios de información	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
U6	División financiera	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
U7	Escuela de estudios industriales y empresariales	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
U8	Escuela de química	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
U9	Instituto de lenguas	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
U10	Sección de contabilidad	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
U11	Sección de recaudos	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-	3
U12	UISALUD	4	1	1	1	2	-	-	-	2	1	12
U13	Vicerrectoría académica	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	2
U14	Vicerrectoría de investigación y extensión	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
TOTAL		7	2	1	2	8	1	1	3	4	1	30

ATRIBUTOS		
A1	Trato y Atención al Usuario	7
A2	Disponibilidad y suficiencia de recursos	2
A3	Oportunidad en el Servicio	1
A4	Calidad de la información suministrada	2
A5	Trámites administrativos	8
A6	Inclusión de asignaturas	1
A7	Trabajo de Grado	1
A8	Otro	3
A9	Deficiencia y/o insatisfacción del servicio recibido	4
A10	Solicitud de Prestación de un Servicio	1

ATRIBUTOS vs UNIDADES

Durante el Periodo de 1° Julio de 2023 – Septiembre 30 de 2023

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



07



ATRIBUTOS vs UNIDADES con mayor número de quejas y reclamos

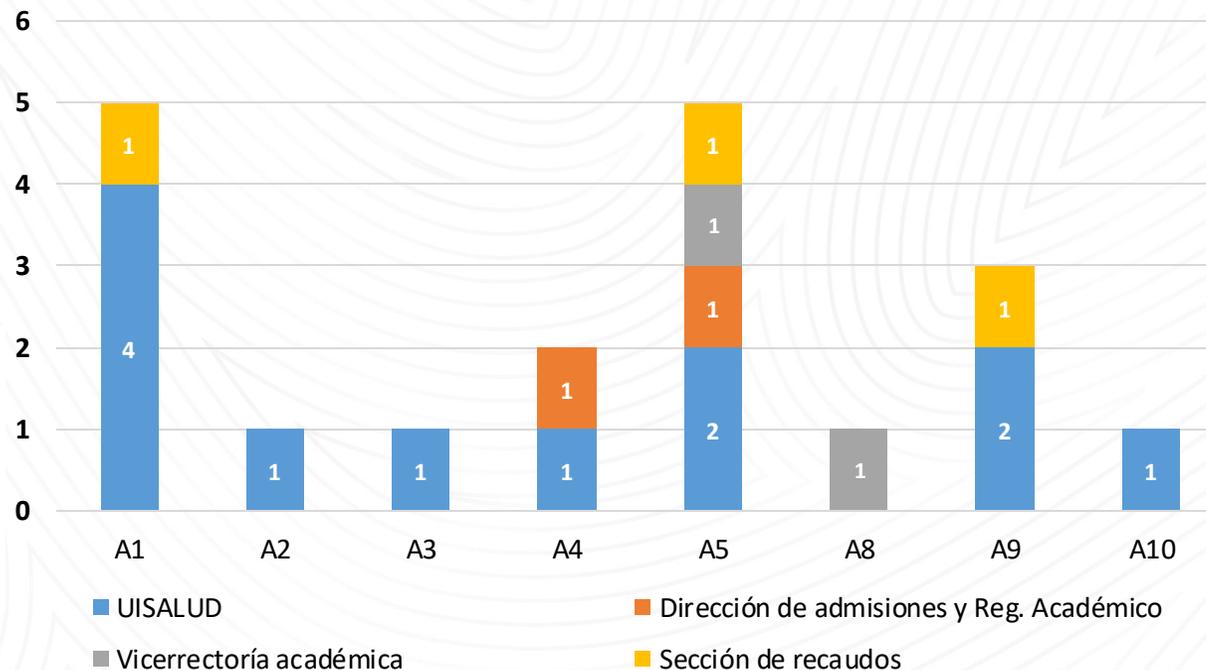
> **U12: UISALUD**

> **U4: Dirección de Admisiones y Reg. Académico**

> **U13: Vicerrectoría académica**

> **U11: Sección de Recaudos**

A1	Trato y Atención al Usuario
A2	Disponibilidad y suficiencia de recursos
A3	Oportunidad en el Servicio
A4	Calidad de la información suministrada
A5	Trámites administrativos



A8	Otro
A9	Deficiencia y/o insatisfacción del servicio recibido
A10	Solicitud de Prestación de un Servicio



QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS POR ATRIBUTOS

Durante el Periodo de 1° Julio de 2023 – Septiembre 30 de 2023

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



Motivos más frecuentes:

- Trámites administrativos (8)
- Trato y atención al usuario (7)
- Deficiencia y/o insatisfacción del servicio recibido (4)
- y otros (3)

TOTAL

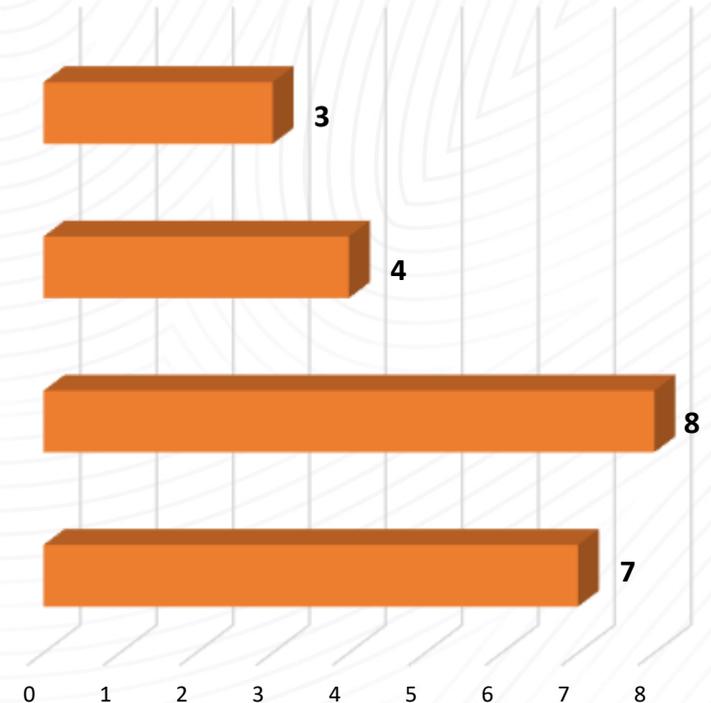
22

Deficiencia y/o insatisfacción del servicio recibido

Otro

Trámites administrativos

Trato y Atención al Usuario



SOLICITUDES ATENDIDAS Y EN TRÁMITE POR TIPO Y BENEFICIARIO

Durante el Periodo de 1° Julio de 2023 – Septiembre 30 de 2023

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



ESTADO	TIPO DE SOLICITUD	ESTUDIANTE UIS	FUNCIONARIO UIS	CIUDADANO-EGRESADO	AFILIADO UIS SALUD	ANÓNIMO	SUBTOTAL
CERRADAS 89%	PETICIONES	4	1	19	2	9	35
	QUEJAS	6	3	3	10	7	29
	DENUNCIAS	0	1	0	0	3	4
	SUGERENCIAS	0	0	0	1	1	2
	RECONOCIMIENTOS	0	1	0	0	0	1
	RECLAMOS	1	0	0	0	0	1
EN TRÁMITE 11%	PETICIONES	2	0	1	0	2	5
	QUEJAS	0	0	0	0	1	1
	DENUNCIAS	0	0	0	0	1	1
	SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
	RECONOCIMIENTOS	0	0	0	1	0	1
	RECLAMOS	0	0	1	0	0	1
TOTALES		13	6	24	14	24	81

72

9



SOLICITUDES POR BENEFICIARIO CERRADAS

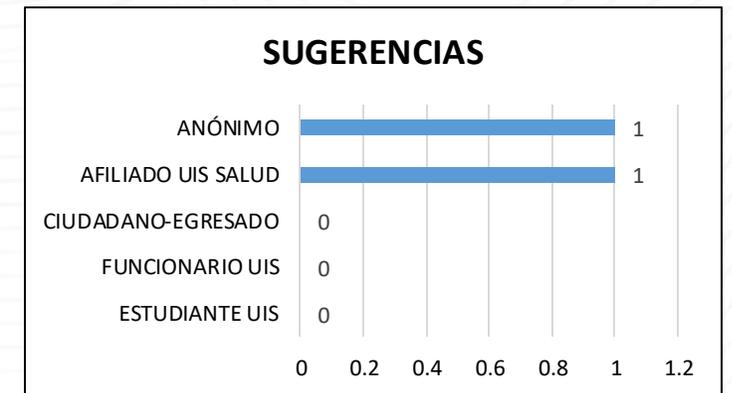
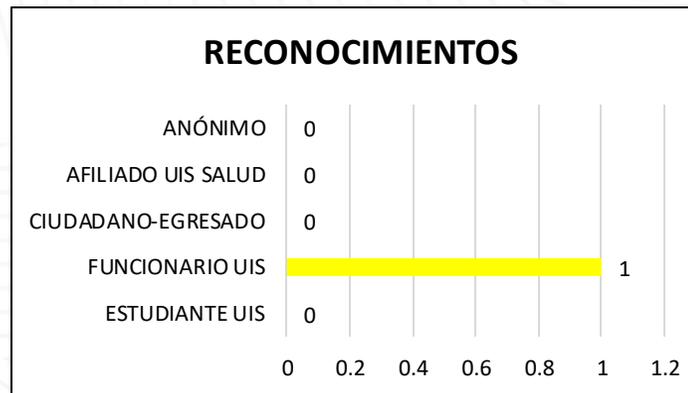
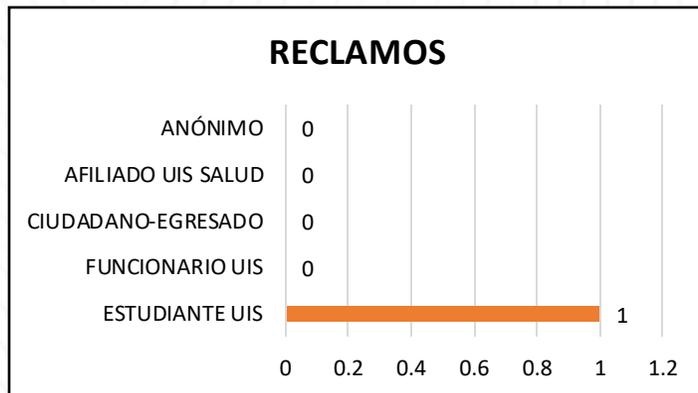
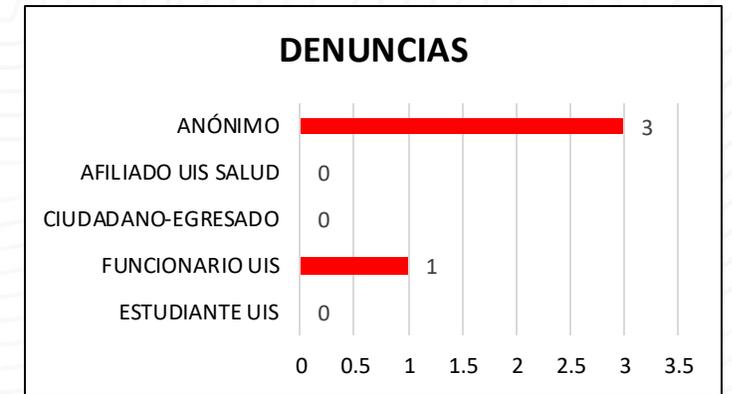
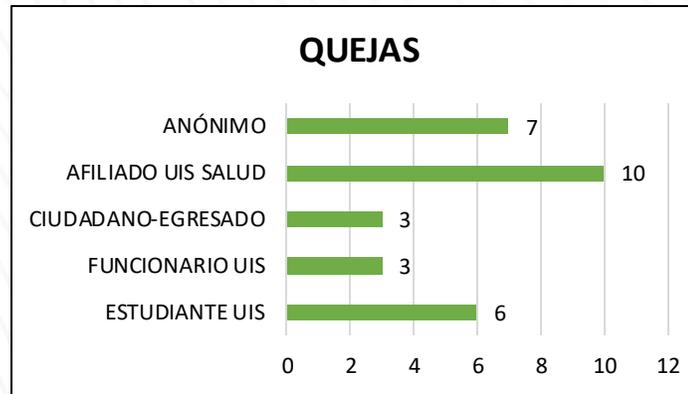
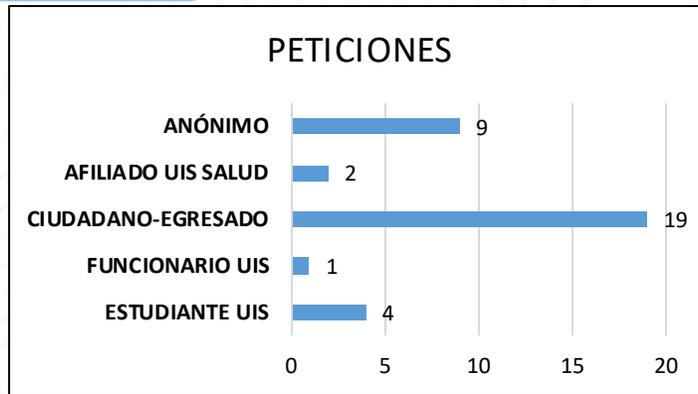
Corte a Septiembre 30 de 2023

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



Solicitudes Cerradas (89%)



SOLICITUD POR BENEFICIARIO EN TRÁMITE

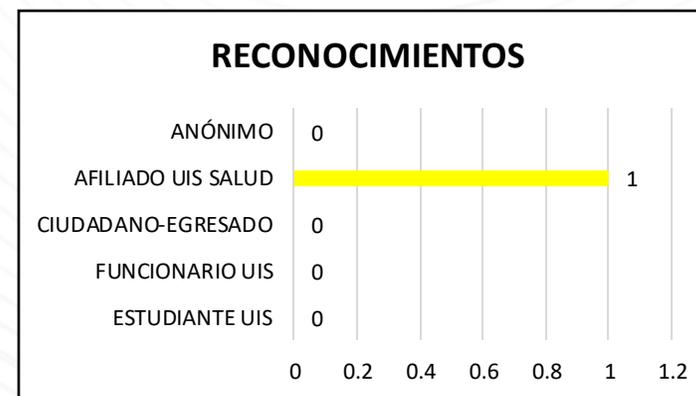
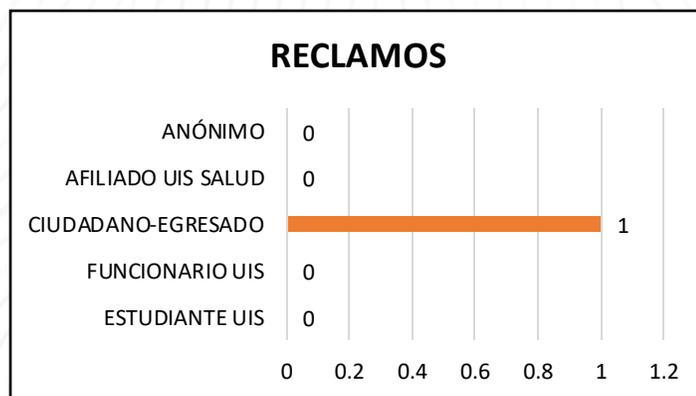
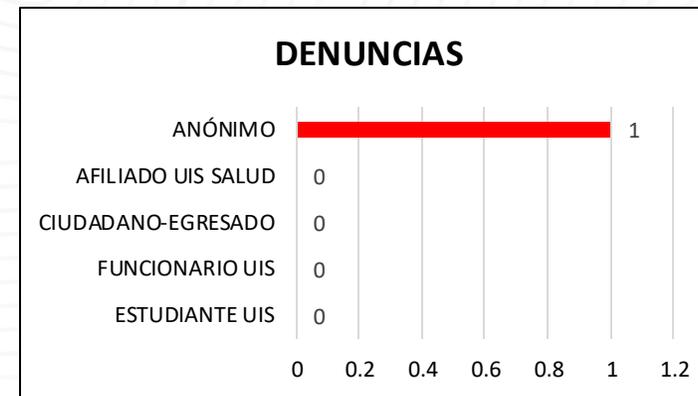
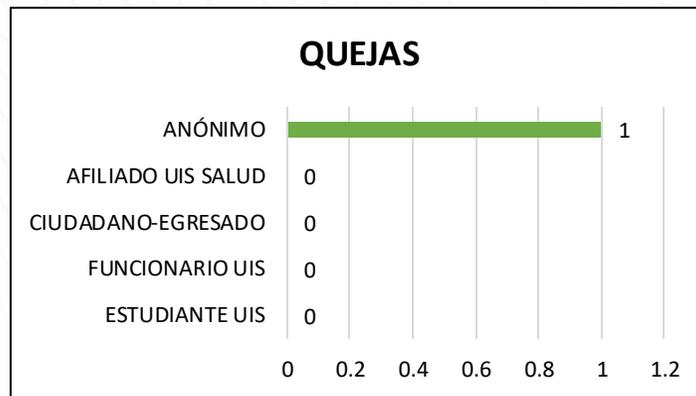
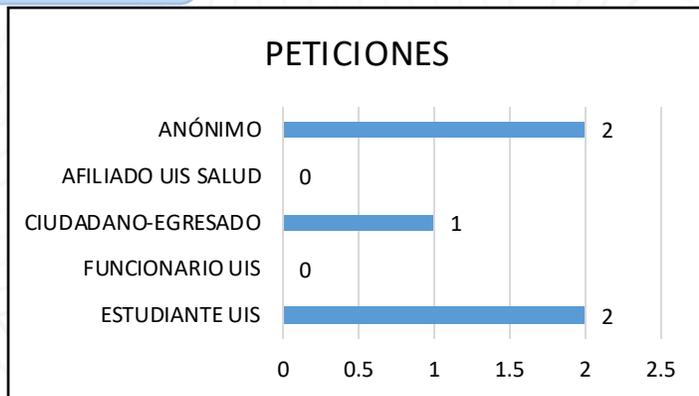
Corte a Septiembre 30 de 2023

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



Solicitudes en trámite (11%)



SOLICITUDES CERRADAS POR BENEFICIARIO

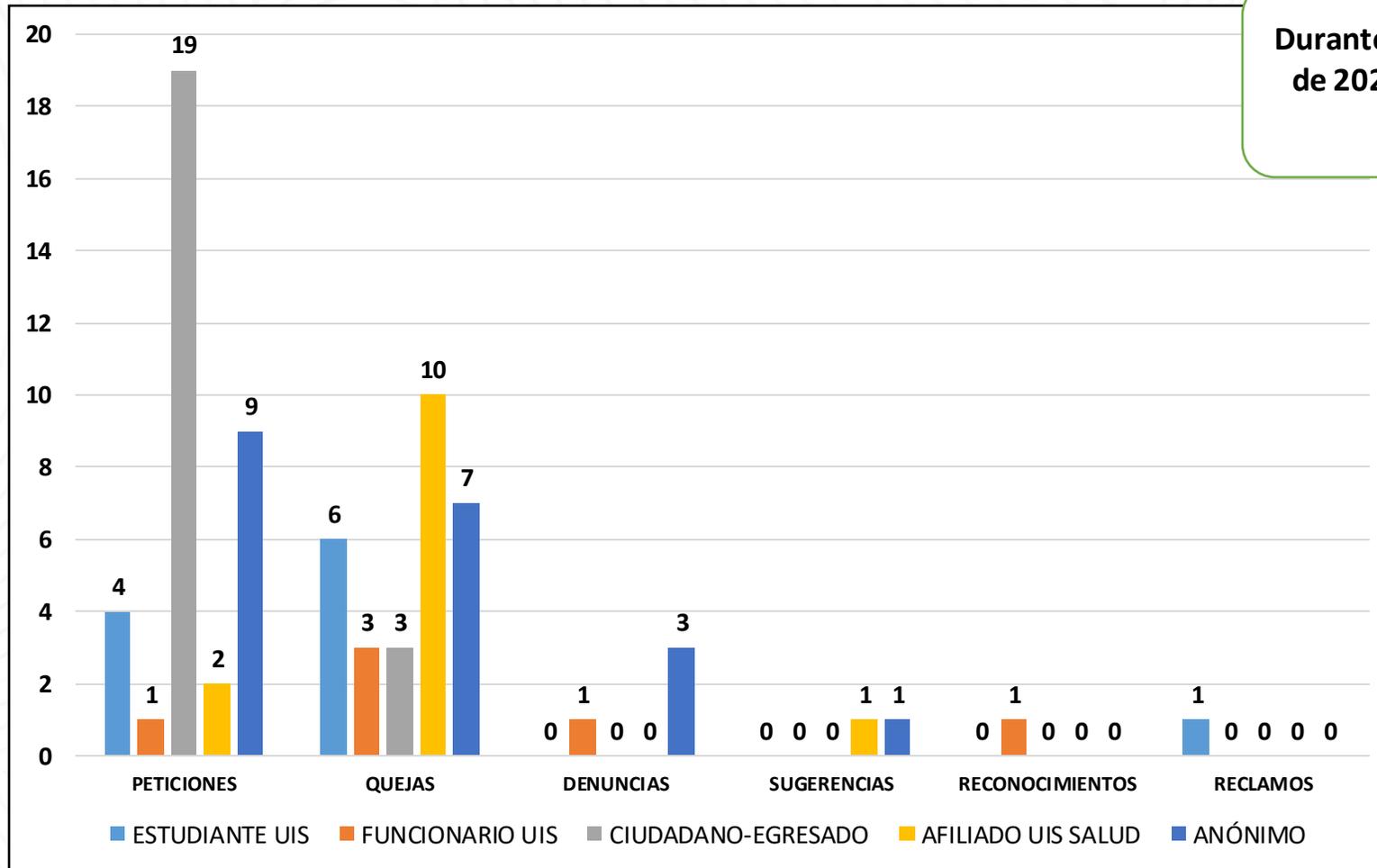
Corte a Septiembre 30 de 2023

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



Durante el periodo de 1° Julio de 2023- Septiembre 30 de 2023





ANÁLISIS POR UAA

Durante el Periodo de **1° Julio de 2023 – Septiembre 30 de 2023**

1

UNIDADES CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Durante el Periodo de 1° Julio de 2023 – Septiembre 30 de 2023

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



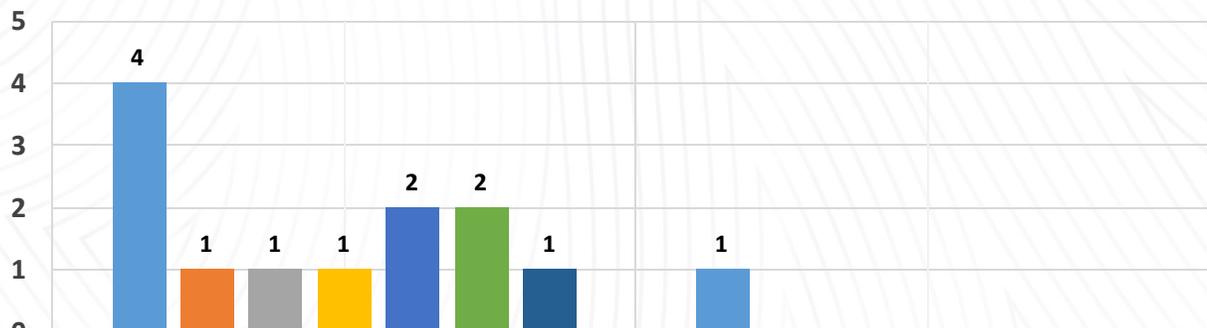
UISALUD

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



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



Quejas y reclamos

Sugerencias

- Trato y Atención al Usuario
- Disponibilidad y suficiencia de recursos
- Oportunidad en el Servicio
- Calidad de la información suministrada
- Trámites administrativos
- Deficiencia y/o insatisfacción del servicio recibido
- Solicitud de Prestación de un Servicio



Quejas y Reclamos

12



Sugerencias

01

MOTIVOS

- Trato y Atención al Usuario.
- Disponibilidad y suficiencia de recursos.
- Deficiencia y/o insatisfacción del servicio recibido
- Calidad de la información suministrada
- Trámites administrativos
- Oportunidad en el servicio
- Solicitud de Prestación de un Servicio



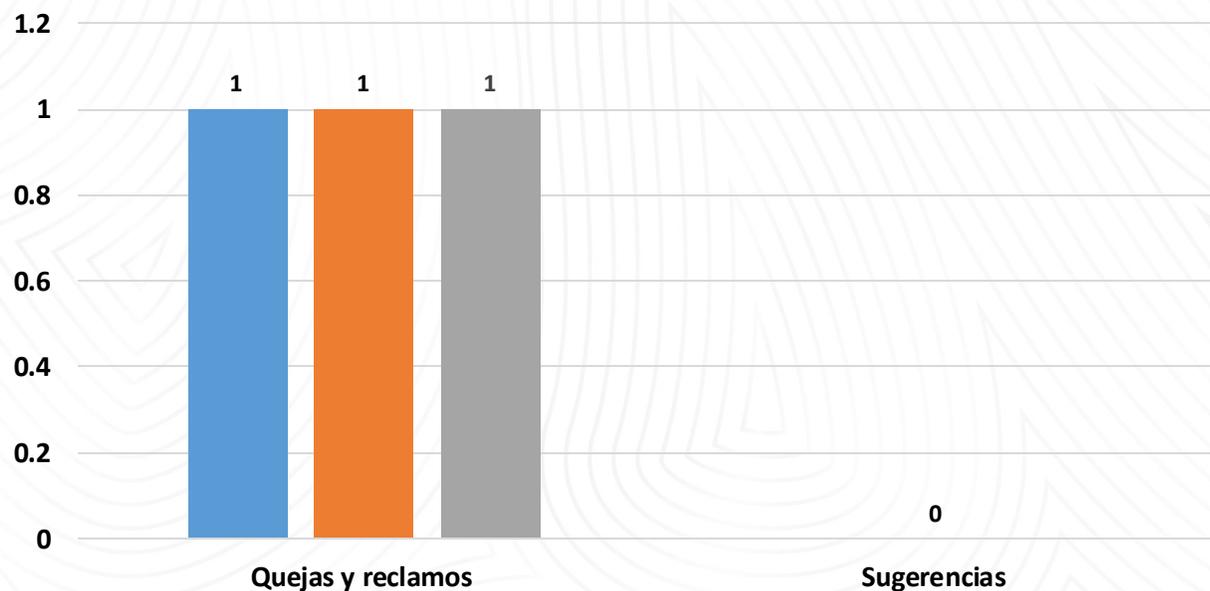
SECCIÓN DE RECAUDOS

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



Durante el Periodo de 1° Julio de 2023 - Septiembre 30 de 2023 se recibieron en el sistema de información.



- Trato y Atención al Usuario
- Trámites administrativos
- Deficiencia y/o insatisfacción del servicio recibido



Quejas y Reclamos

03



Sugerencias

0

MOTIVOS

»»» Trato y Atención al Usuario.

»»» Trámites administrativos

»»» Deficiencia y/o insatisfacción del servicio recibido

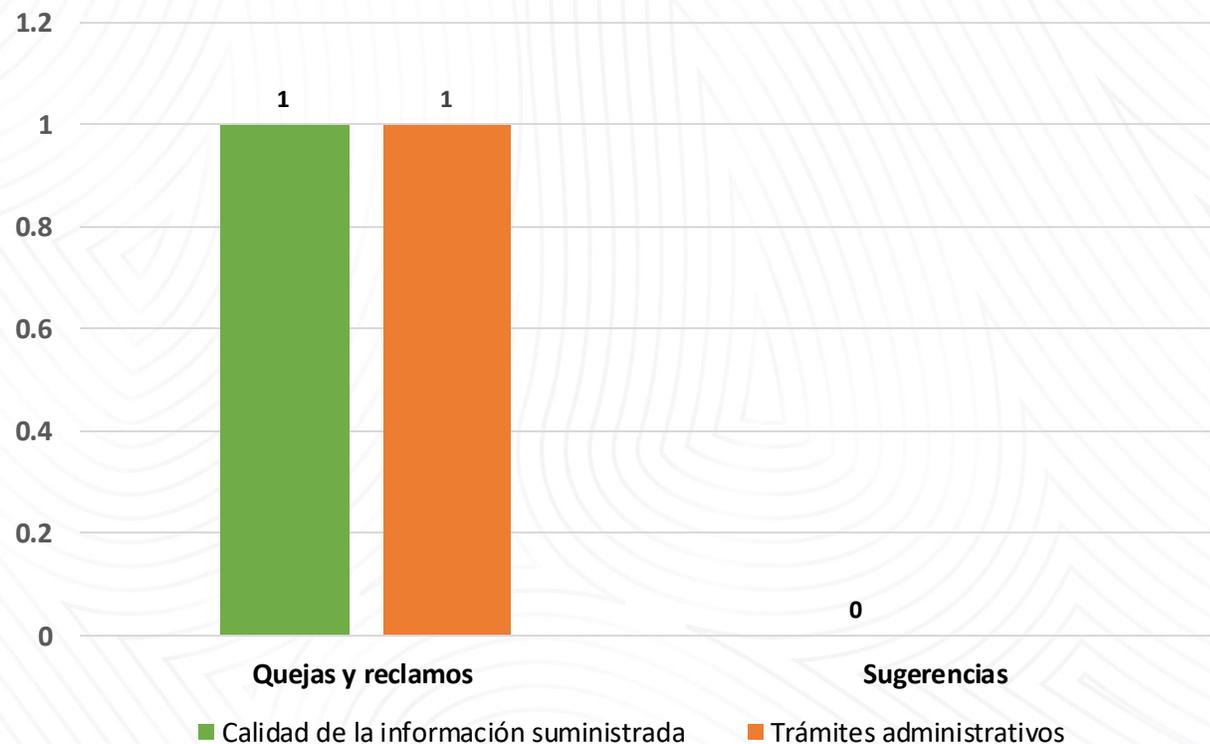
DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REG. ACADÉMICO

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



Durante el Periodo de 1° Julio de 2023 - Septiembre 30 de 2023 se recibieron en el sistema de información.



Quejas y Reclamos

02



Sugerencias

00

MOTIVOS



Calidad de la información suministrada



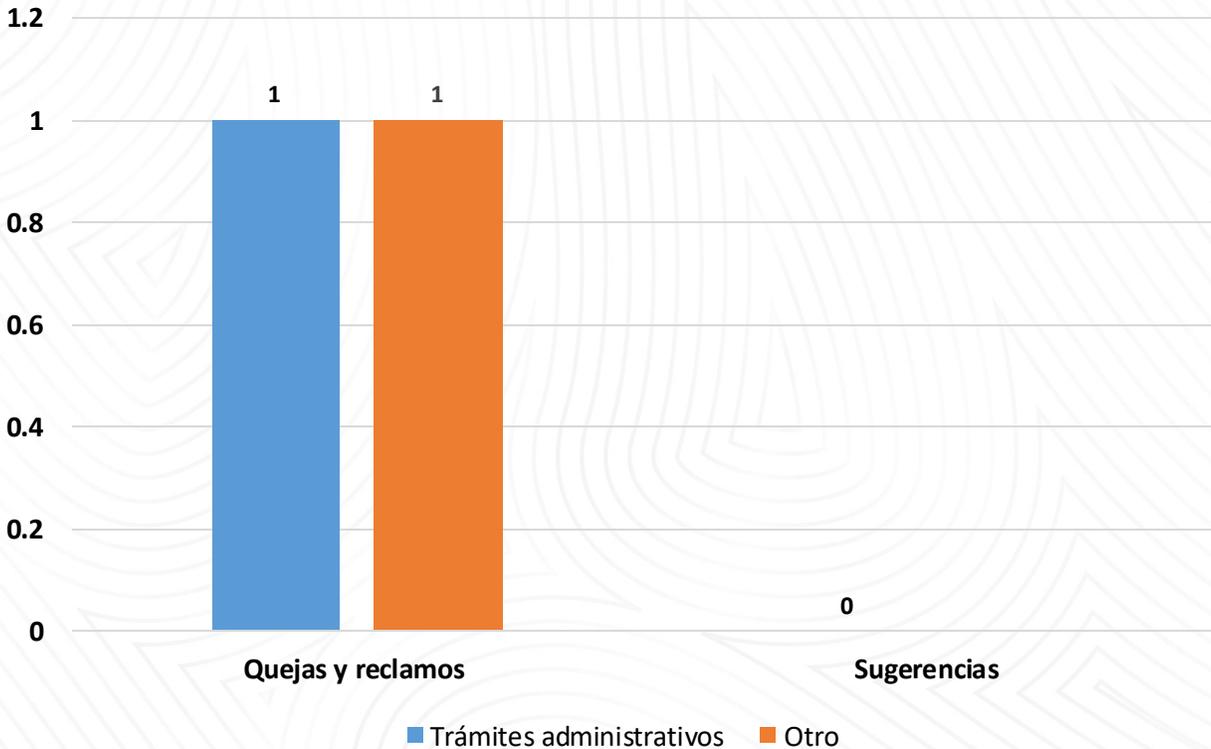
Trámites administrativos

VICERRECTORÍA ACADÉMICA

#LaUISqueQueremos



Durante el Periodo de 1° Julio de 2023 – Septiembre 30 de 2023 se recibieron en el sistema de información.



Quejas y Reclamos
02



Sugerencias
00

MOTIVOS

Trámites administrativos

Otro





PETICIONES Y RECONOCIMIENTOS

2

Durante el Periodo de 1° Julio de 2023 – Septiembre 30 de 2023

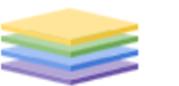
UNIDADES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES Y RECONOCIMIENTOS

Durante el Periodo 1° Julio de 2023 – Septiembre 30 de 2023

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



 Dirección de Admisiones y Reg. Académico	 10	 00
 Sección de Recaudos	 04	 00
 División de planta física	 03	 00
 Escuela de artes	 03	 00

DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REG. ACADÉMICO

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



MOTIVOS



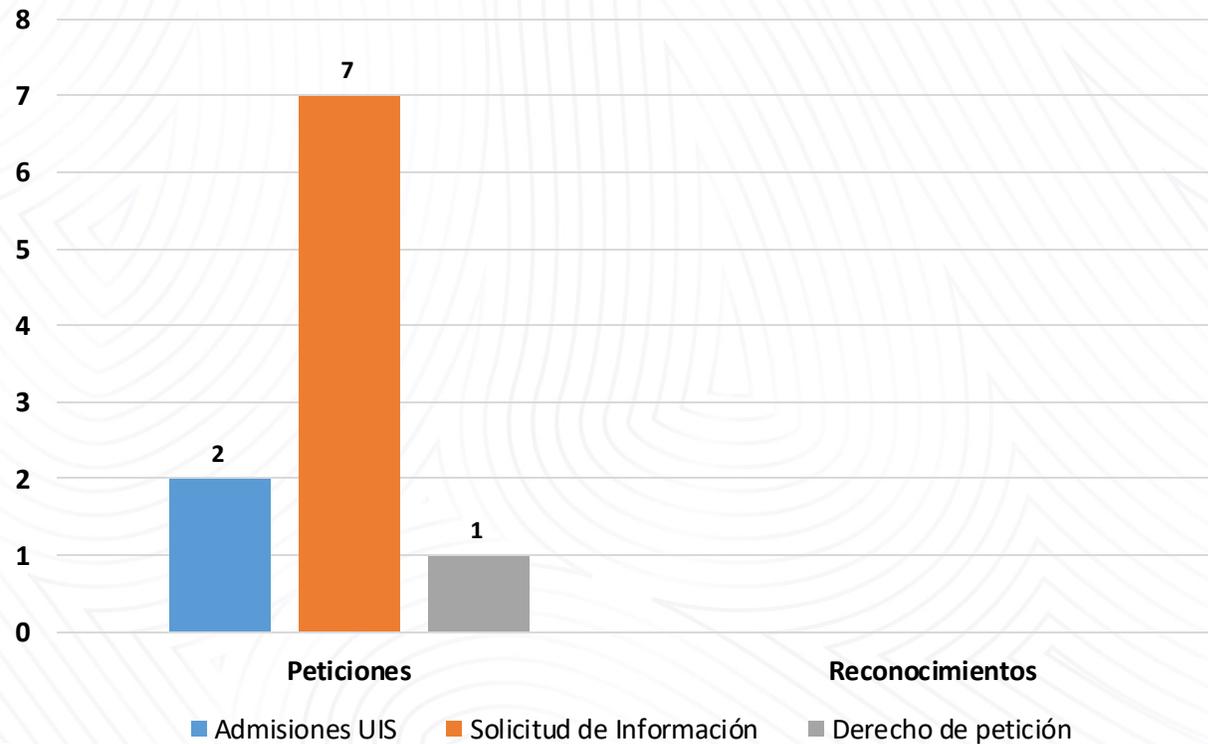
Solicitud de Información



Admisiones UIS.



Derecho de petición.



Durante el Periodo de **1° Julio de 2023 - Septiembre 30 de 2023** se recibieron en el sistema de información.



Reconocimientos

00



Peticiones

10

SECCIÓN DE RECAUDOS

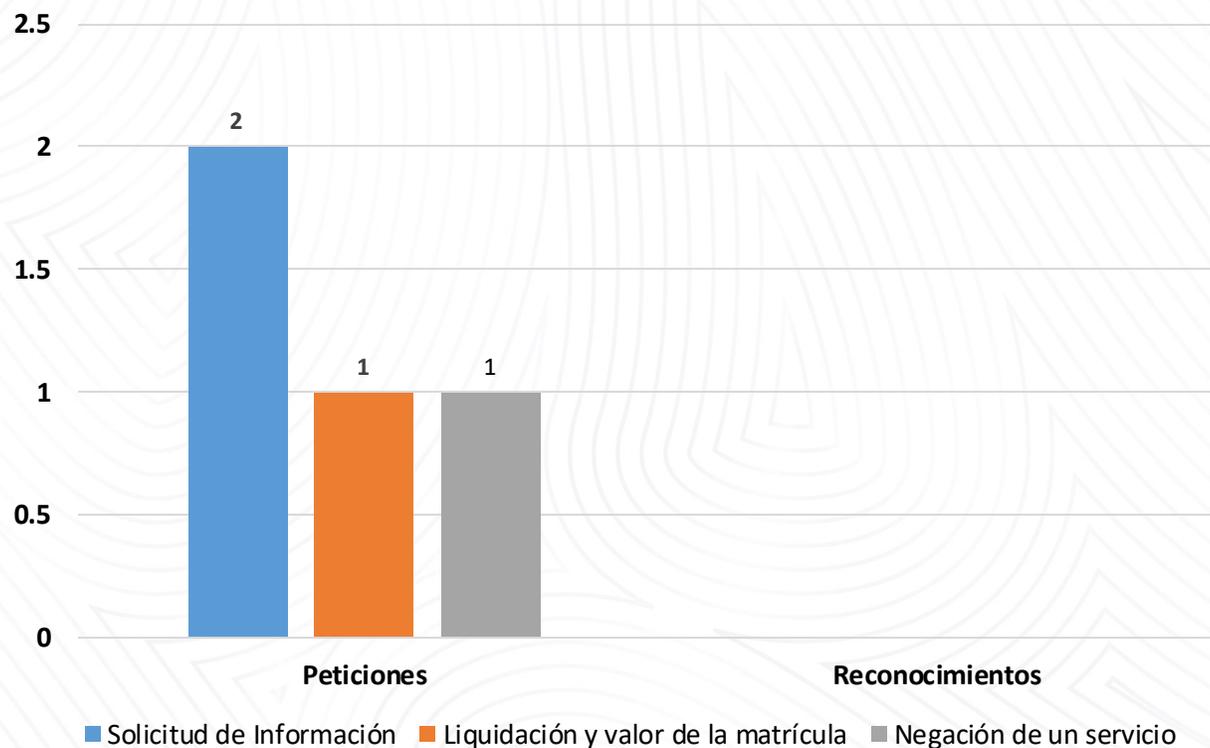
#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



MOTIVOS

- » Liquidación y valor de la matrícula
- » Solicitud de información.
- » Negación de un servicio



Reconocimientos

00

Durante el Periodo de **1° Julio de 2023 - Septiembre 30 de 2023** se recibieron en el sistema de información.



Peticiones

04



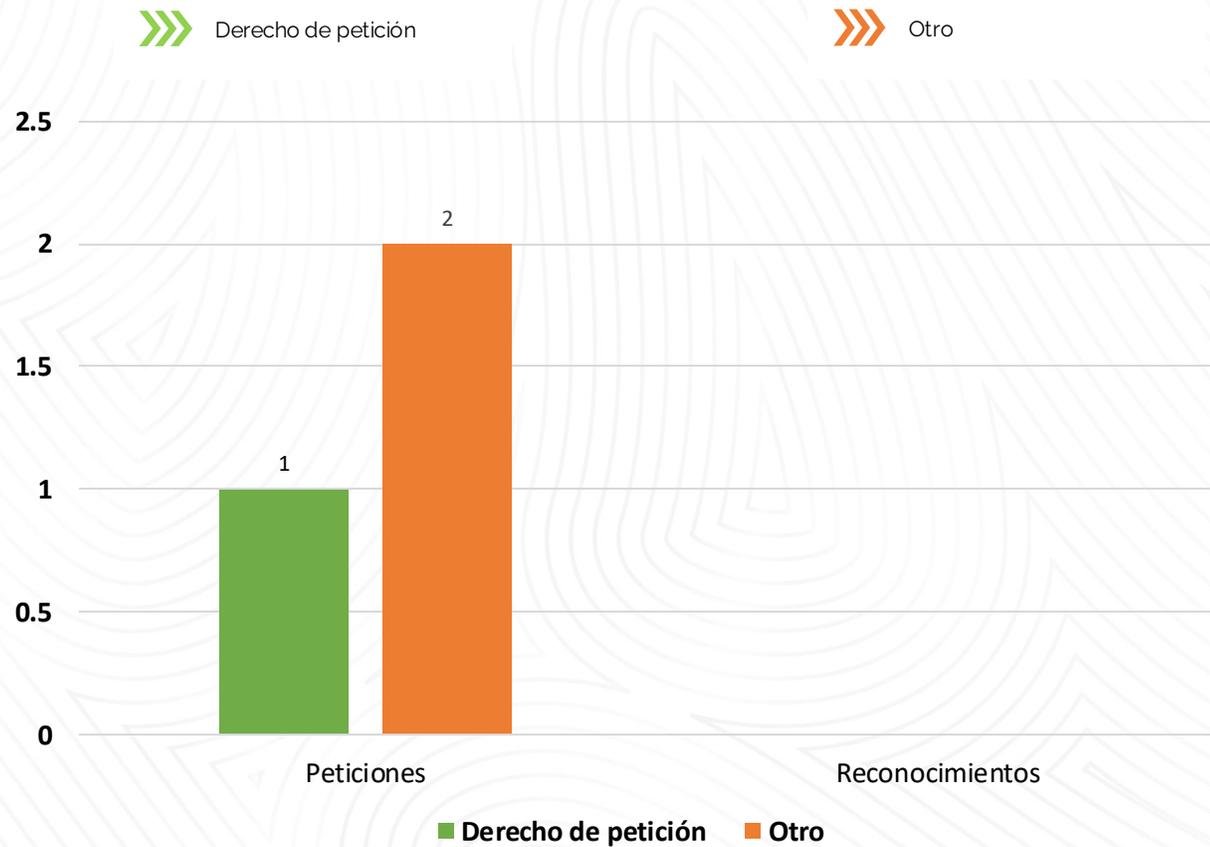
DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



MOTIVOS



Durante el Periodo de **1° Julio de 2023 - Septiembre 30 de 2023** se recibieron en el sistema de información.



Reconocimientos

00



Peticiones

03

ESCUELA DE ARTES

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander

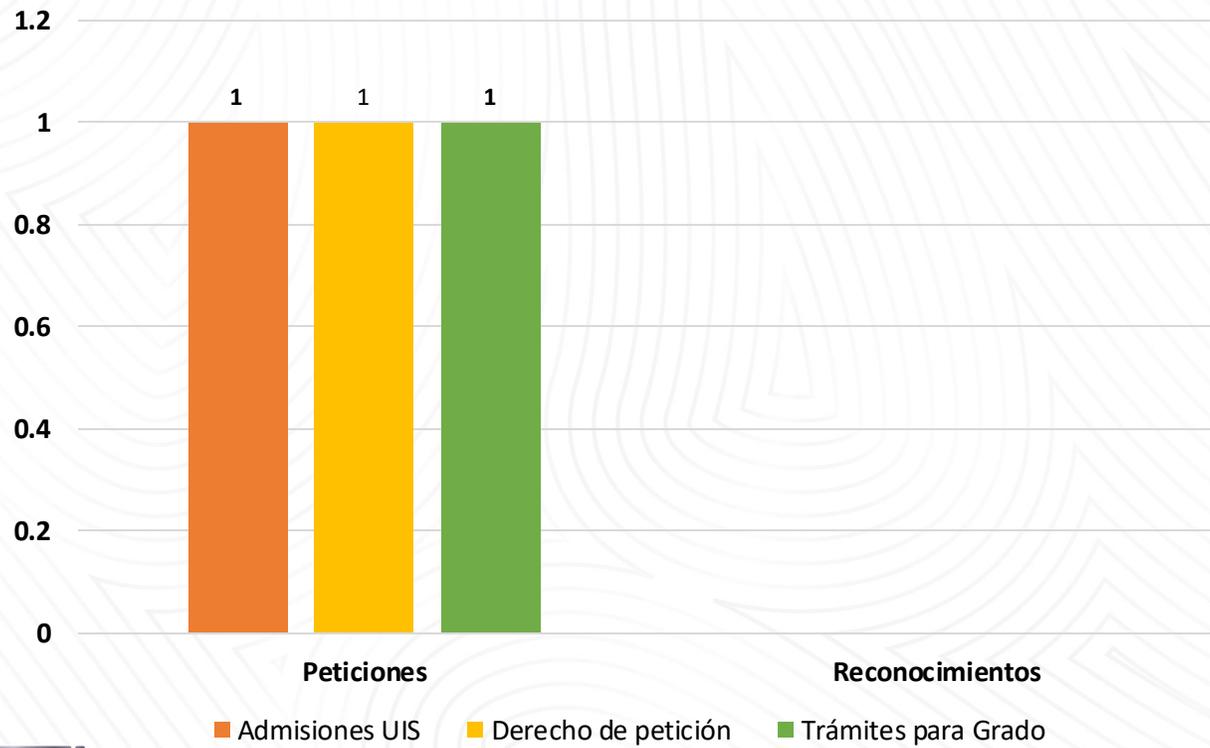


MOTIVOS

»»» Derecho de Petición

»»» Admisiones UIS.

»»» Trámites para Grado



Reconocimientos

00

Durante el Periodo de **1° Julio de 2023 - Septiembre 30 de 2023** se recibieron en el sistema de información.



Peticiones

03

TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN DE LA PETICIONES DE LOS CIUDADANOS

Tercer Trimestre 2023

#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

Tercer 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	32	35	94 %	90 %
Quejas	28	29		
Reclamos	1	1		
Denuncias	4	4		
Sugerencias	2	2		
Reconocimientos	1	1		
Total	68	72		

Observación: En el tercer trimestre del 2023 se cumplió la meta; se atendieron oportunamente el **94 %** de las solicitudes de PQRDSR recibidas. Cuatro (4) solicitudes no fueron atendidas oportunamente que corresponde al **6 %** de las solicitudes. Esto dentro de los términos, conforme a la normativa legal vigente (Ley 1755 de 2015).



ENCUESTAS

Durante el Periodo de **1° Julio de 2023 – Septiembre 30 de 2023**

3

ENCUESTA

Periodo de 1° Julio de 2023 – Septiembre 30 de 2023

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



Durante el Periodo de 1° Julio de 2023 – Septiembre 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	NO	MUY SATISFECHO	5 - EXCELENTE
3	SI	INSATISFECHO	2 - LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO ES REGULAR
4	SI	NI SATISFECHO - NI INSATISFECHO	4 - LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO ES ALTA
5	NO	MUY SATISFECHO	5 - EXCELENTE
6	SI	SATISFECHO	4 - LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO ES ALTA
7	SI	MUY SATISFECHO	5 - EXCELENTE
8	NO	MUY SATISFECHO	5 - EXCELENTE
9	NO	MUY SATISFECHO	5 - EXCELENTE
10	SI	MUY SATISFECHO	5 - EXCELENTE

SI 06

NO 04

MUY SATISFECHO

06

SATISFECHO

02

NI SATISFECHO- NI INSATISFECHO

01

INSATISFECHO

01

MUY INSATISFECHO

00

5- EXCELENTE

07

4 - LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO ES ALTA 02

3- ACEPTABLE

00

2 - LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO ES REGULAR 01

1- NECESITA MEJORAR

00



ENCUESTA

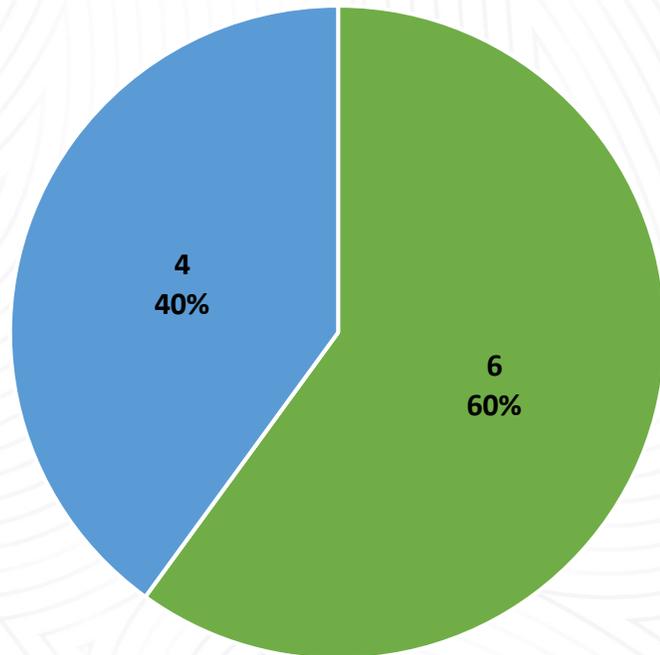
Periodo de 1° Julio de 2023 – Septiembre 30 de 2023

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



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



■ SI ■ NO



SÍ 6



NO 4

PORCENTAJE DE ATENCIÓN



60%



40%

ENCUESTA

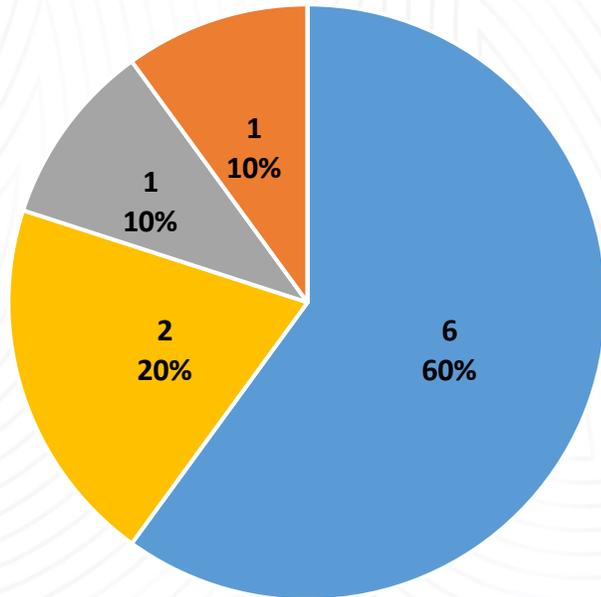
Periodo de 1° Julio de 2023 – Septiembre 30 de 2023

#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



6

Muy satisfecho



2

Satisfecho



1

Ni satisfecho - Ni insatisfecho



1

Insatisfecho



0

Muy insatisfecho

ENCUESTA

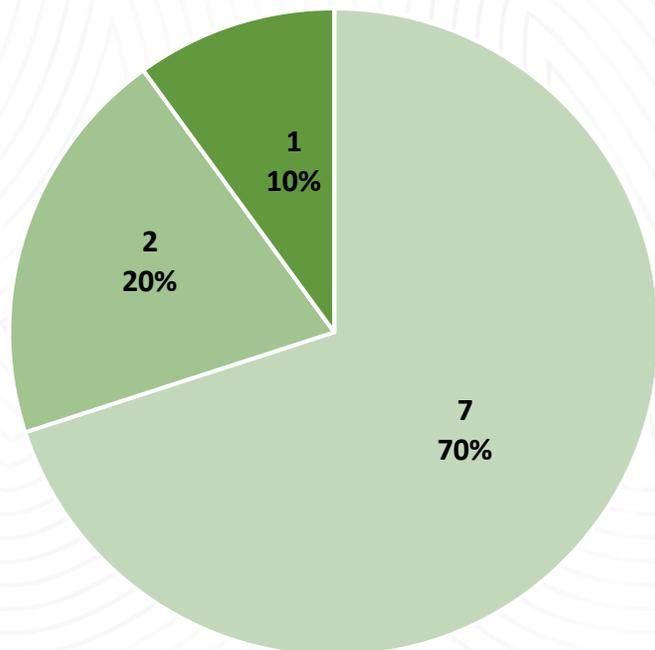
Periodo de 1° Julio de 2023 – Septiembre 30 de 2023

#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



7

5- Excelente



2

4-La percepción del servicio es alta



0

3- Aceptable



1

2-La percepción del servicio es regular



0

1- Necesita mejorar



OBSERVACIONES ENCUESTAS

Periodo de **1° Julio de 2023 – Septiembre 30 de 2023**

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



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

N°
radicado
3636

QUEJA

Buenas tardes, me gustaría agradecer por la pronta respuesta a mi solicitud y también por la solución de mi problema.

N°
radicado
3682

PETICIÓN

La respuesta fue rápida

N°
radicado
3661

QUEJA

A pesar de la evidencia soportada en la respuesta, el problema persiste, aun teniendo en cuenta la sugerencia suministrada.

N°
radicado
3756

PETICIÓN

Muchas gracias por su celeridad y aclaración de las respuestas.



Aniversario
UIS 1948 - 2023

Legado académico y cultural de los santandereanos

¡Gracias!

#LaUISqueQueremos