



Legado académico y cultural
de los santandereanos

INFORME ESTADÍSTICO

(1° Octubre de 2023 – Enero 12 de 2024)

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

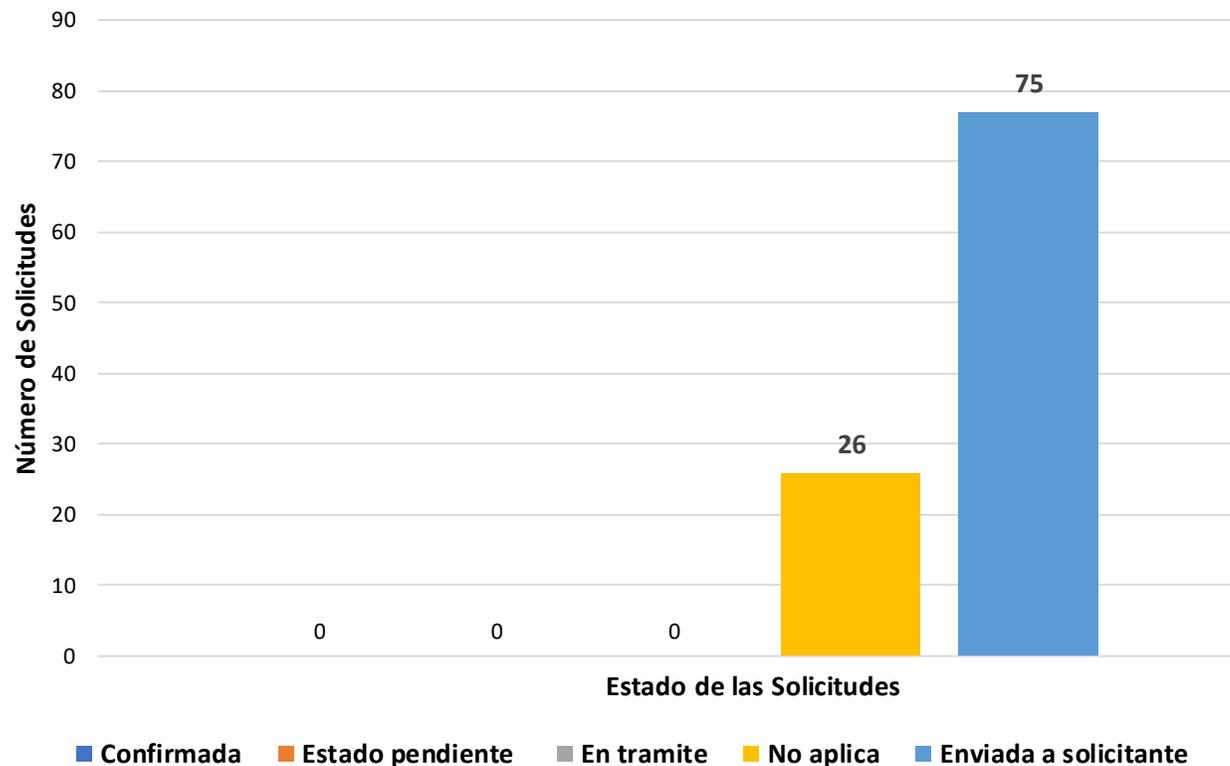
#LaUISqueQueremos

ESTADO DE LAS SOLICITUDES



Periodo **1° Octubre de 2023**
– **Enero 12 de 2024** se
recibieron en el sistema de
información:

Estado de la solicitud	No. De solicitudes
Confirmada	0
Estado pendiente	0
En tramite	0
No aplica	26
Enviada a solicitante	75
Total	101



NOTA: En el estado “No aplica” se clasifican las solicitudes repetidas e idénticas que un beneficiario formula y las solicitudes irrespetuosas contra los miembros de la comunidad universitaria.



01 TOTAL SOLICITUDES FORMULADAS POR BENEFICIARIOS



Periodo **1° Octubre de 2023 – Enero 12 de 2024**
se recibieron en el
sistema de información:

75

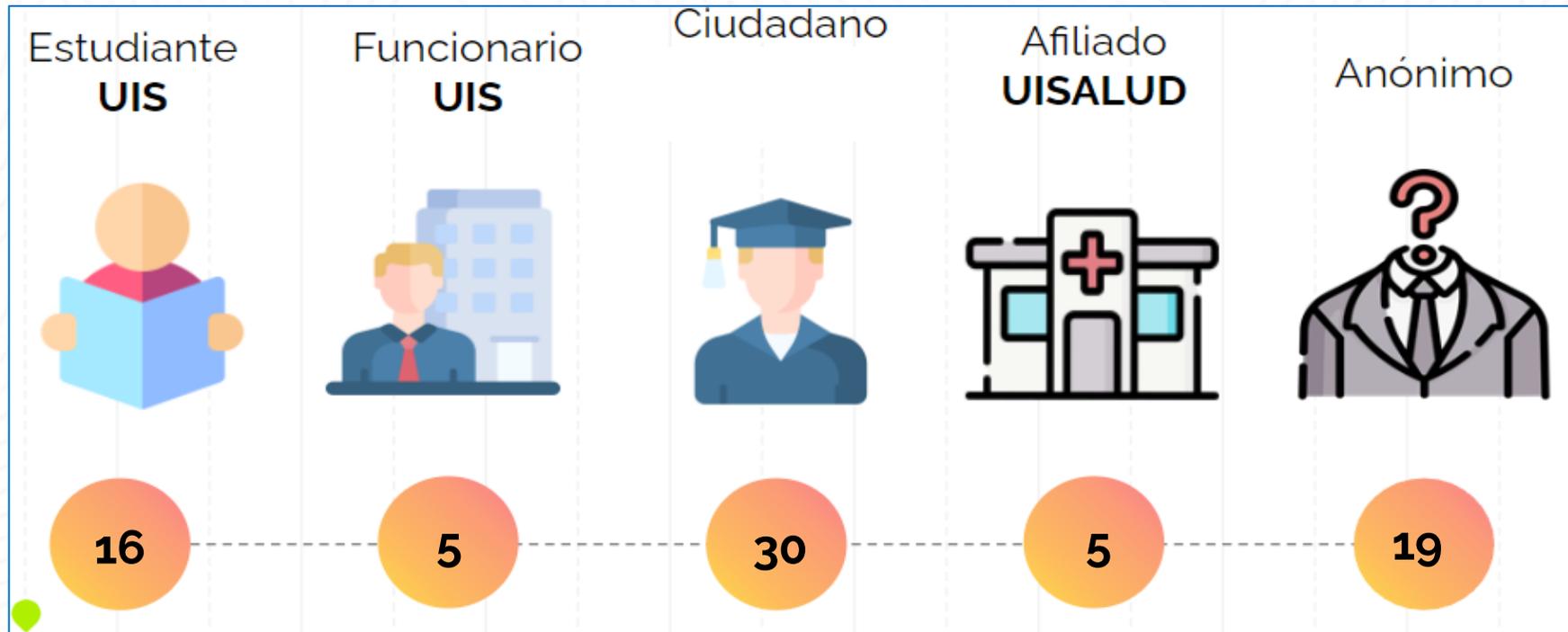
Solicitudes

PARTICIPACIÓN POR BENEFICIARIO

Periodo Octubre 1° de 2023 – Enero 12 de 2024

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander





PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

Periodo Octubre 1° de 2023 - Enero 12 de 2024



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

Periodo Octubre 1° de 2023 – Enero 12 de 2024

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



**Total
41
Solicitudes**

No.	DESCRIPCIÓN	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS
1	Número de solicitudes de información pública	41	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 ATRIBUTOS

Periodo Octubre 1° de 2023 – Enero 12 de 2024

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander

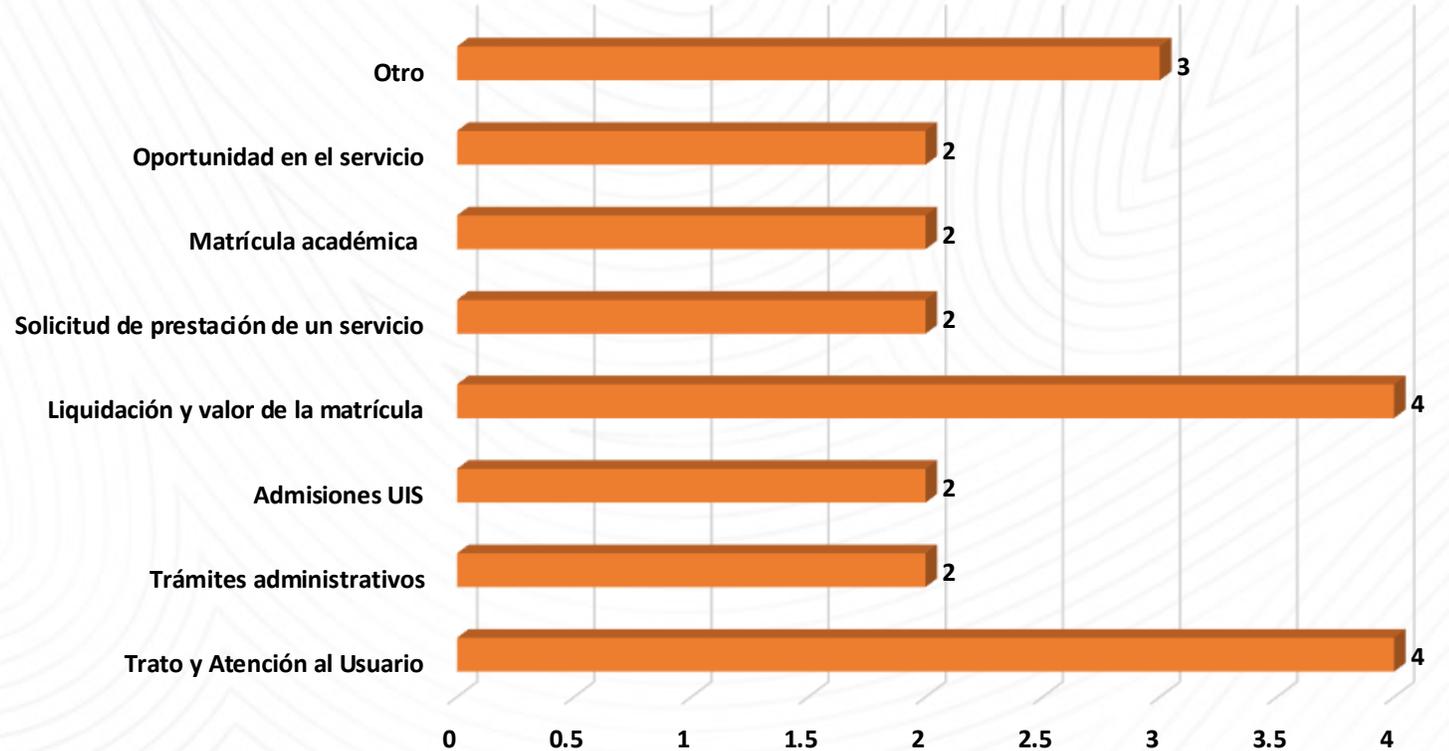


Motivos más frecuentes:

- Trámites administrativos (2)
- Trato y atención al usuario (4)
- Admisiones UIS (2)
- Otros (3)
- Oportunidad en el servicio (2)
- Liquidación y valor de la matrícula (4)
- Matrícula académica (2)
- Solicitud Prestación de un servicio (2)

TOTAL

21



SOLICITUDES ATENDIDAS Y EN TRÁMITE POR TIPO Y BENEFICIARIO

Periodo Octubre 1° de 2023 – Enero 12 de 2024

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



ESTADO	TIPO DE SOLICITUD	ESTUDIANTE UIS	FUNCIONARIO UIS	CIUDADANO	AFILIADO UIS SALUD	ANÓNIMO	SUBTOTAL
CERRADAS 100%	PETICIONES	9	2	20	0	11	42
	QUEJAS	6	2	5	2	6	21
	DENUNCIAS	1	0	3	0	1	5
	SUGERENCIAS	0	0	0	1	0	1
	RECONOCIMIENTOS	0	1	2	2	0	5
	RECLAMOS	0	0	0	0	1	1
EN TRÁMITE 0%	PETICIONES	0	0	0	0	0	0
	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		16	5	30	5	19	75

75

0



SOLICITUDES POR BENEFICIARIO CERRADAS

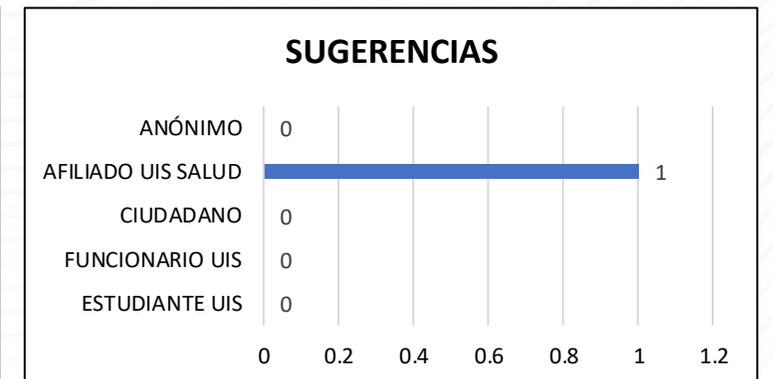
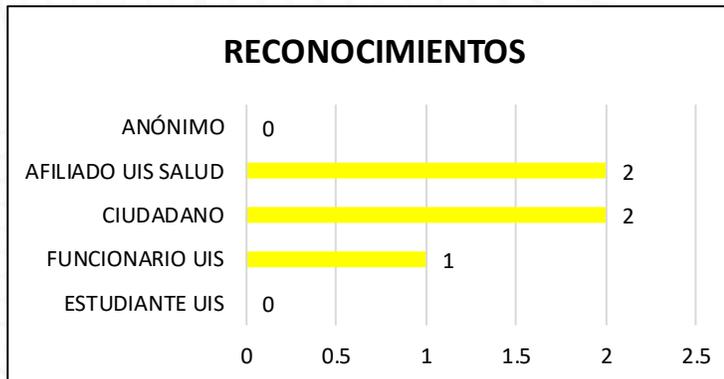
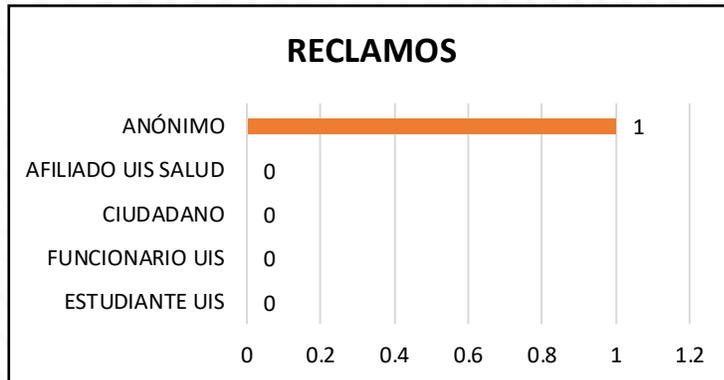
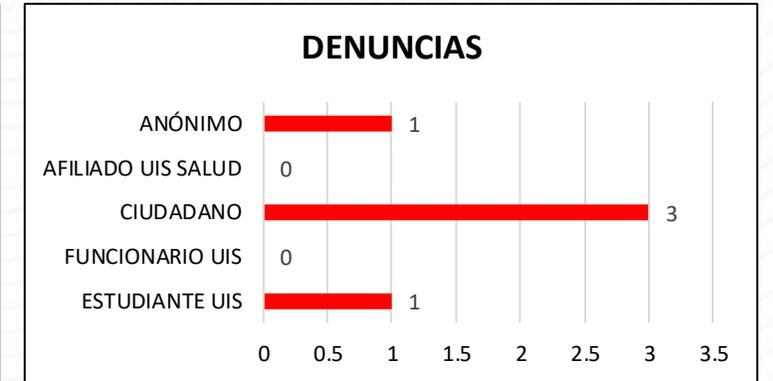
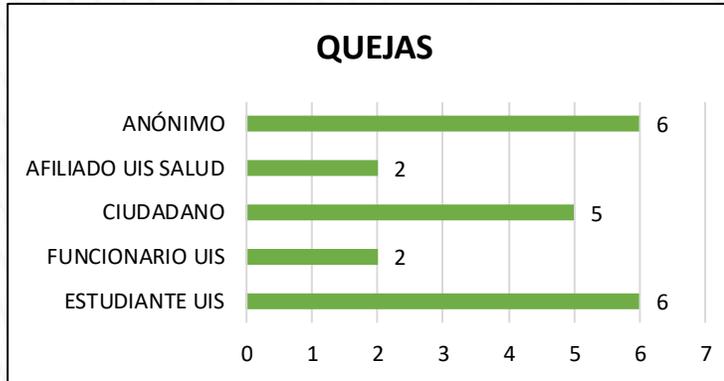
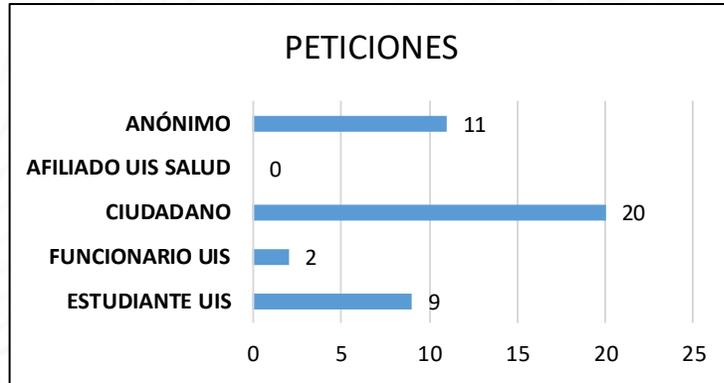
Corte a Enero 12 de 2024

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



Solicitudes Cerradas (100 %)





ANÁLISIS POR UAA

Periodo 1° Octubre de 2023 – Enero 12 de 2024

1

UNIDADES CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Periodo de 1° Octubre de 2023 – Enero 12 de 2024

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



UAA	QUEJAS	PETICIONES	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RECONOCIMIENTO	DENUNCIAS
División de Planta Física	02	03	00	00	00	00
Sección de Recaudos	05	10	00	00	00	00
Dirección de Admisiones y Reg. Académico	04	17	02	00	00	00
IPRED	02	03	00	00	01	00
Control Interno Disciplinario	02	00	00	00	00	04
UISALUD	02	00	00	01	02	00

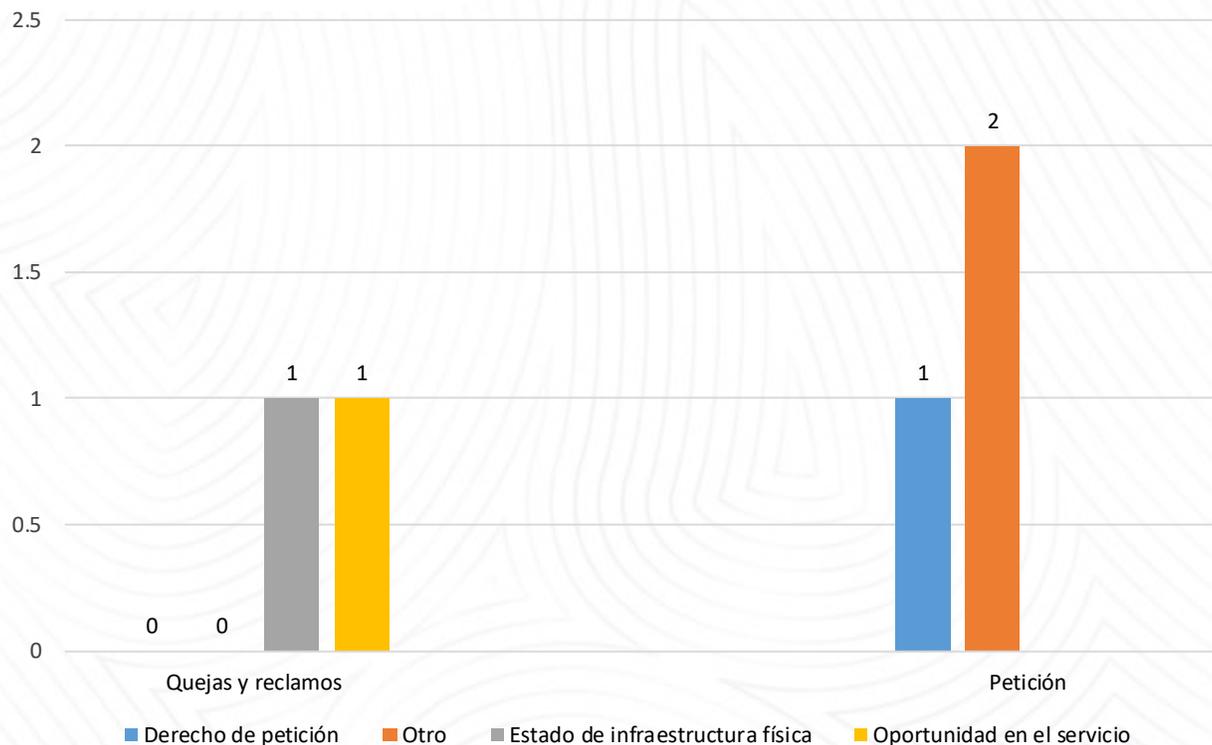
DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



Periodo 1° Octubre de 2023
- Enero 12 de 2024 se
recibieron en el sistema de
información.



Quejas y Reclamos

05



Peticiones

03

MOTIVOS

»»» Derecho de petición.

»»» Otro.

»»» Estado de infraestructura

»»» Oportunidad en el servicio

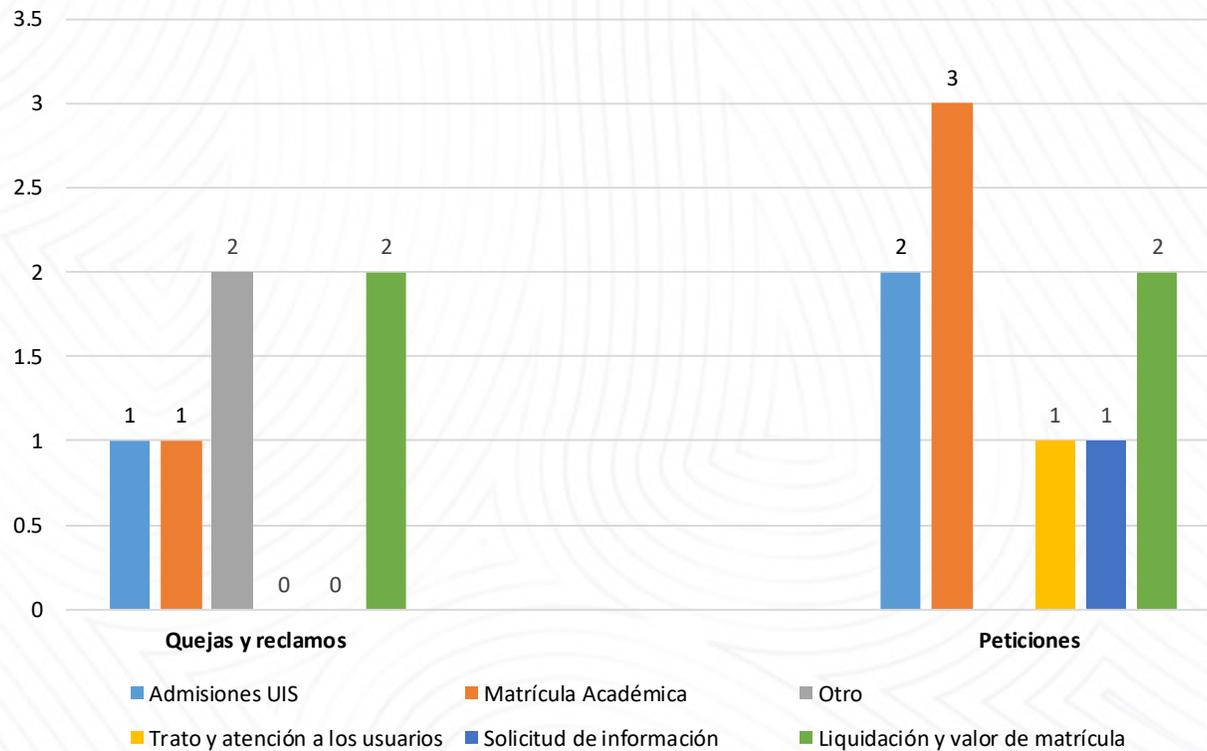
SECCIÓN DE RECAUDOS

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



Periodo **1° Octubre de 2023**
- **Enero 12 de 2024** se recibieron en el sistema de información.



Quejas y Reclamos

0
6



Peticiones

0
9

MOTIVOS

Admisiones UIS

Matrícula Académica

Trato y Atención al Usuario.

Solicitud de Información

Otro

Liquidación y valor de matrícula



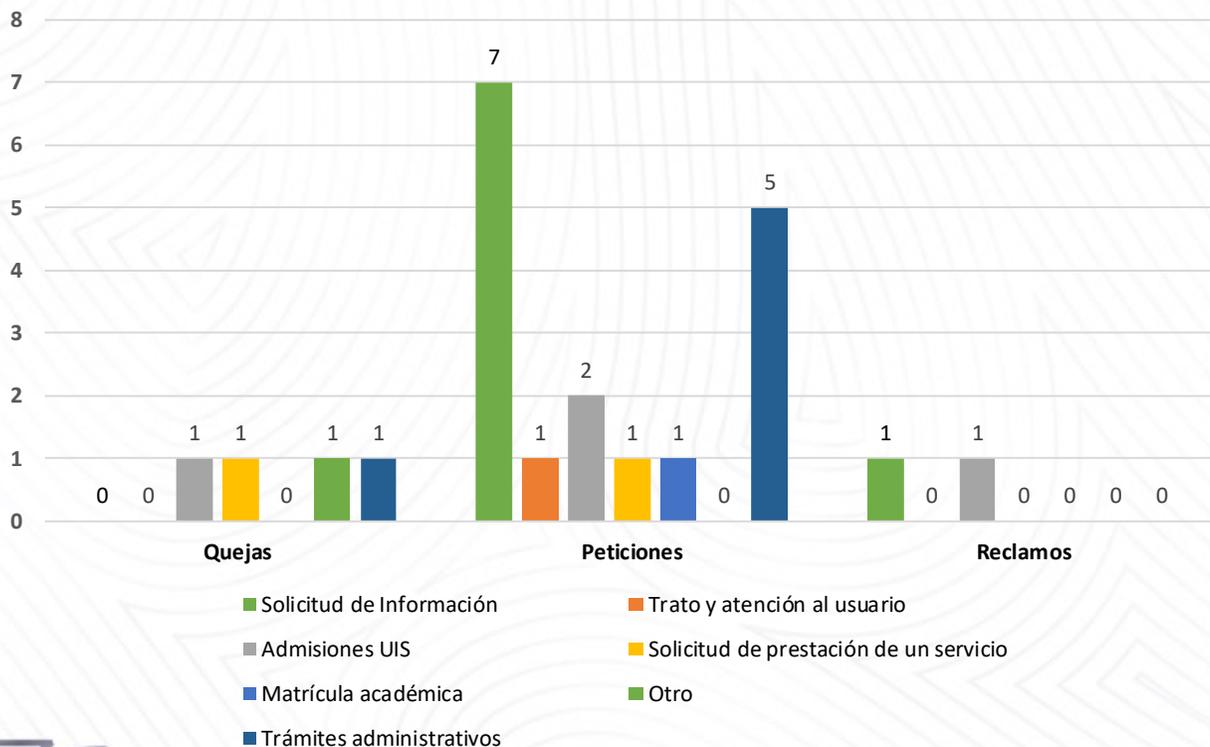
DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REG. ACADÉMICO

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



Periodo **1° Octubre de 2023**
- **Enero 12 de 2024** se
recibieron en el sistema de
información.



Quejas
04



Peticiones
17



Reclamos
02

MOTIVOS

» Solicitud de información

» Trato y atención al usuario

» Admisiones UIS

» Matrícula Académica

» Solicitud de prestación de un servicio

» Trámites administrativos

» Otro

Legado académico y cultural de los santandereanos



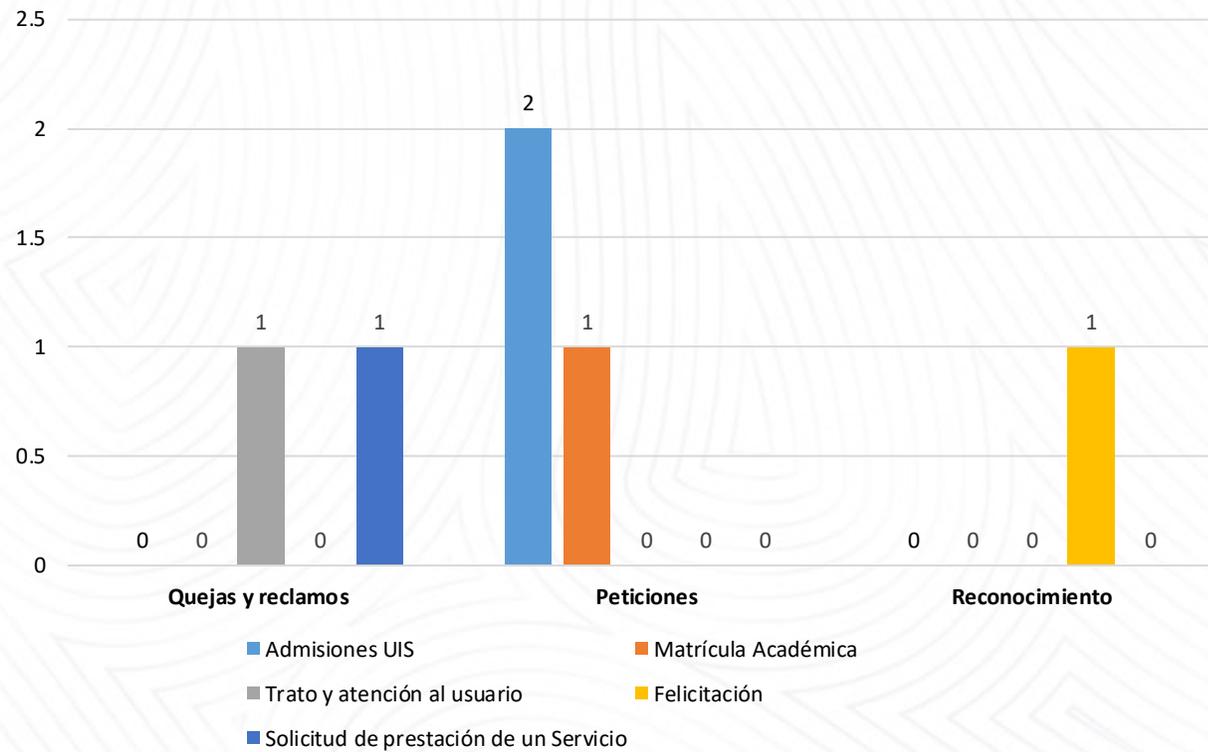
IPRED

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



Periodo **1° Octubre de 2023**
- **Enero 12 de 2024** se recibieron en el sistema de información.



Quejas
02



Peticiones
03



Reconocimientos
01

MOTIVOS



Admisiones UIS



Trato y atención al usuario



Trato y atención al usuario



Felicitación



Solicitud de prestación de un servicio



CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

#LaUISqueQueremos

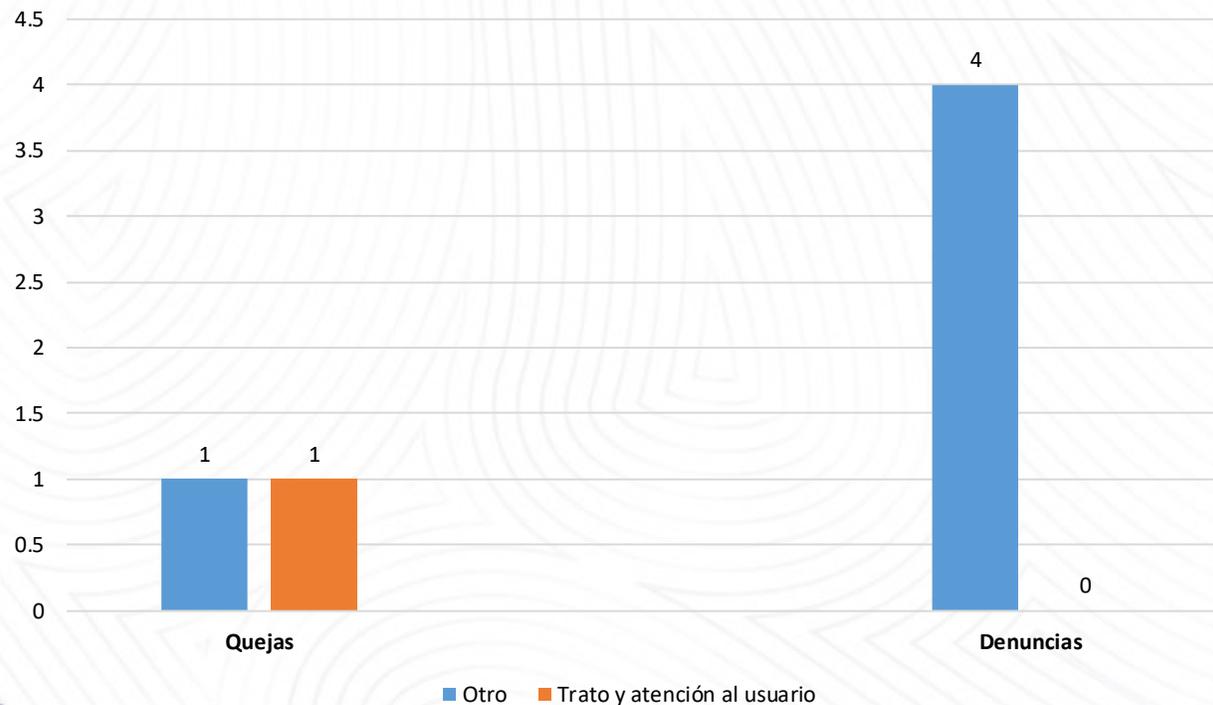
Universidad Industrial de Santander



MOTIVOS

Trato y atención al usuario

Otro.



Periodo 1° Octubre de 2023 - Enero 12 de 2024 se recibieron en el sistema de información.



Denuncias

04



Quejas

02

UISALUD

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



MOTIVOS

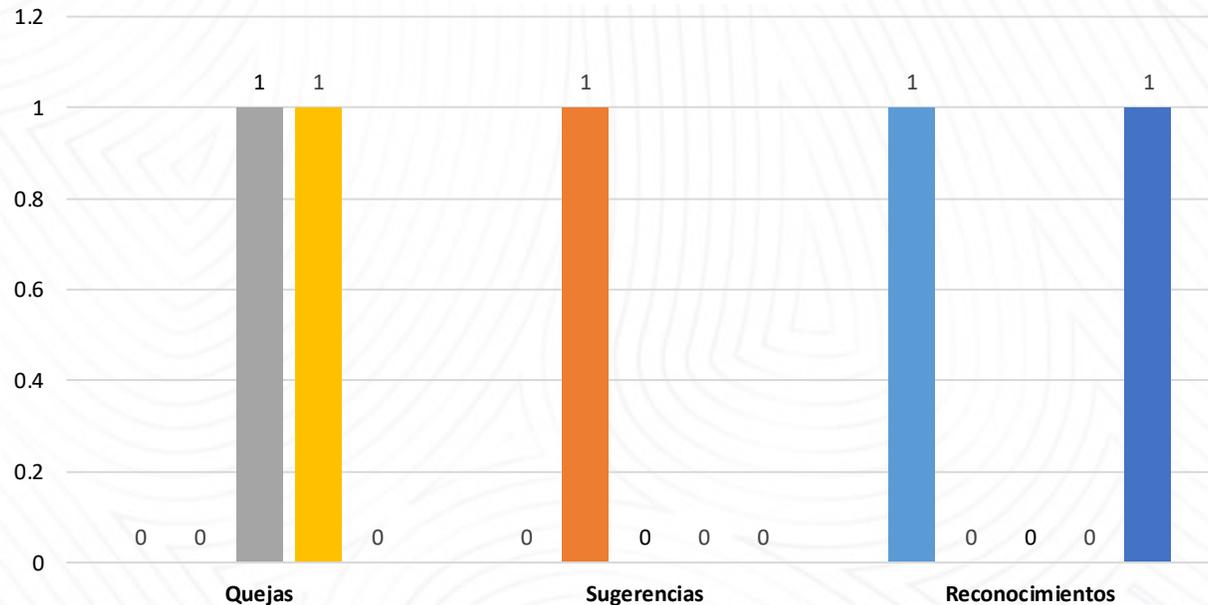
» Estado de la infraestructura física

» Calidad del servicio y talento humano.

» Demora en la atención de la consulta

» Trato y atención al usuario

» Felicitación



- Felicitación
- Estado de la infraestructura física
- Demora en la atención de la consulta
- Trato y atención al usuario
- Calidad del servicio y talento humano



Sugerencia

01



Reconocimientos

02



Quejas

02

Periodo **1° Octubre de 2023**
- **Enero 12 de 2024** se
recibieron en el sistema de
información.



TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN DE LA PETICIONES DE LOS CIUDADANOS

Cuarto 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

Cuarto 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)

INDICADOR DE PQRDS - CUARTO TRIMESTRE DE 2023				
Tipo de solicitud	Atendidas oportunamente	Debían ser atendidas	Indicador	Meta
Peticiones	41	41	100%	90%
Quejas	21	21		
Reclamos	2	2		
Denuncias	5	5		
Sugerencias	1	1		
Reconocimientos	5	5		
Total	75	75		

Observación: Se observa que en el cuarto trimestre del 2023 se cumplió la meta; se atendieron oportunamente el 100 % de las solicitudes de PQRDSR recibidas. Esto dentro de los términos, conforme a la normativa legal vigente (Ley 1755 de 2015).



Legado académico y cultural
de los santandereanos

¡Gracias!

#LaUISqueQueremos