



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

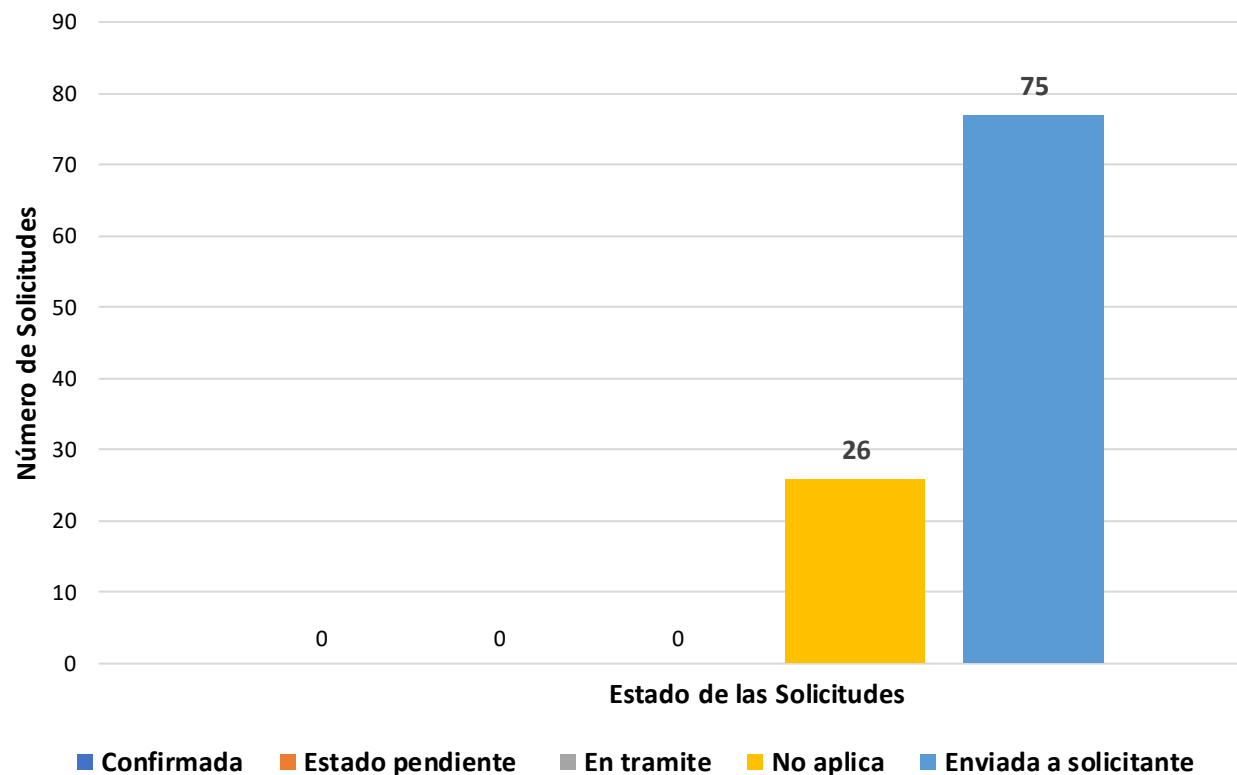
#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



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

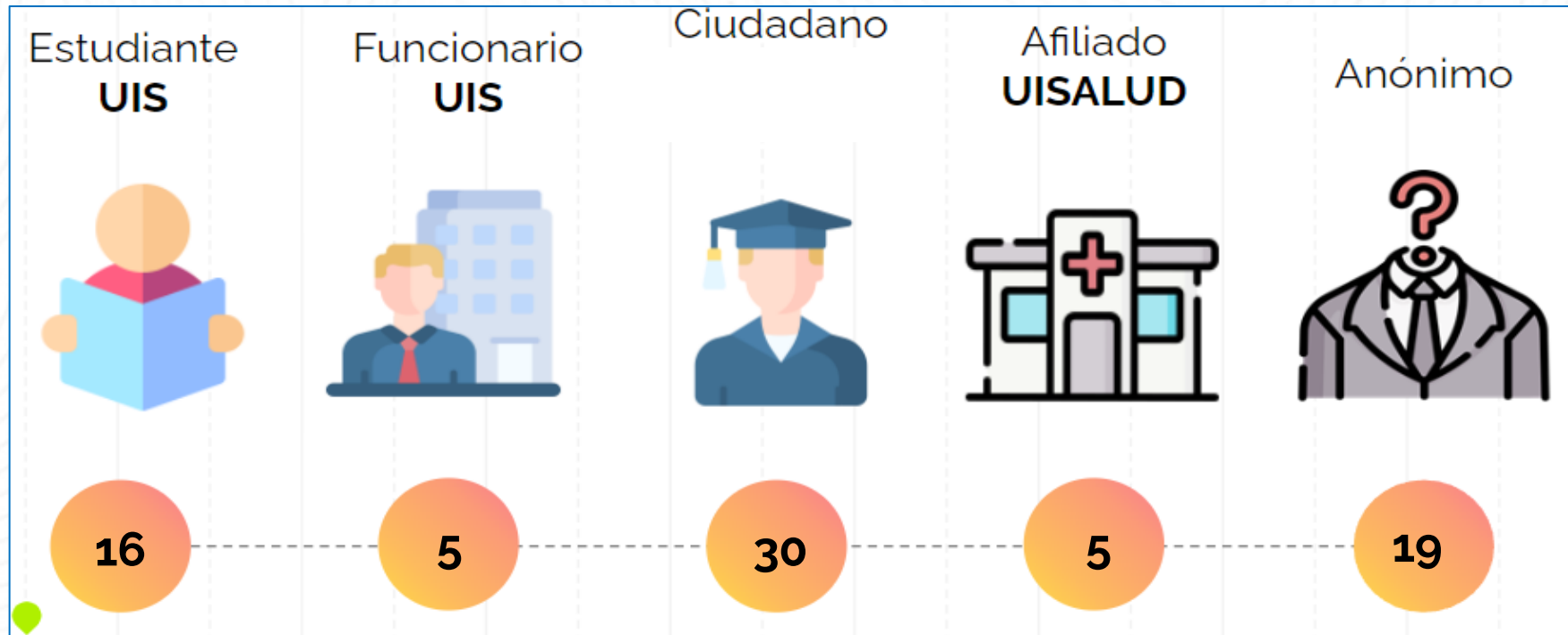
Solicitudes

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

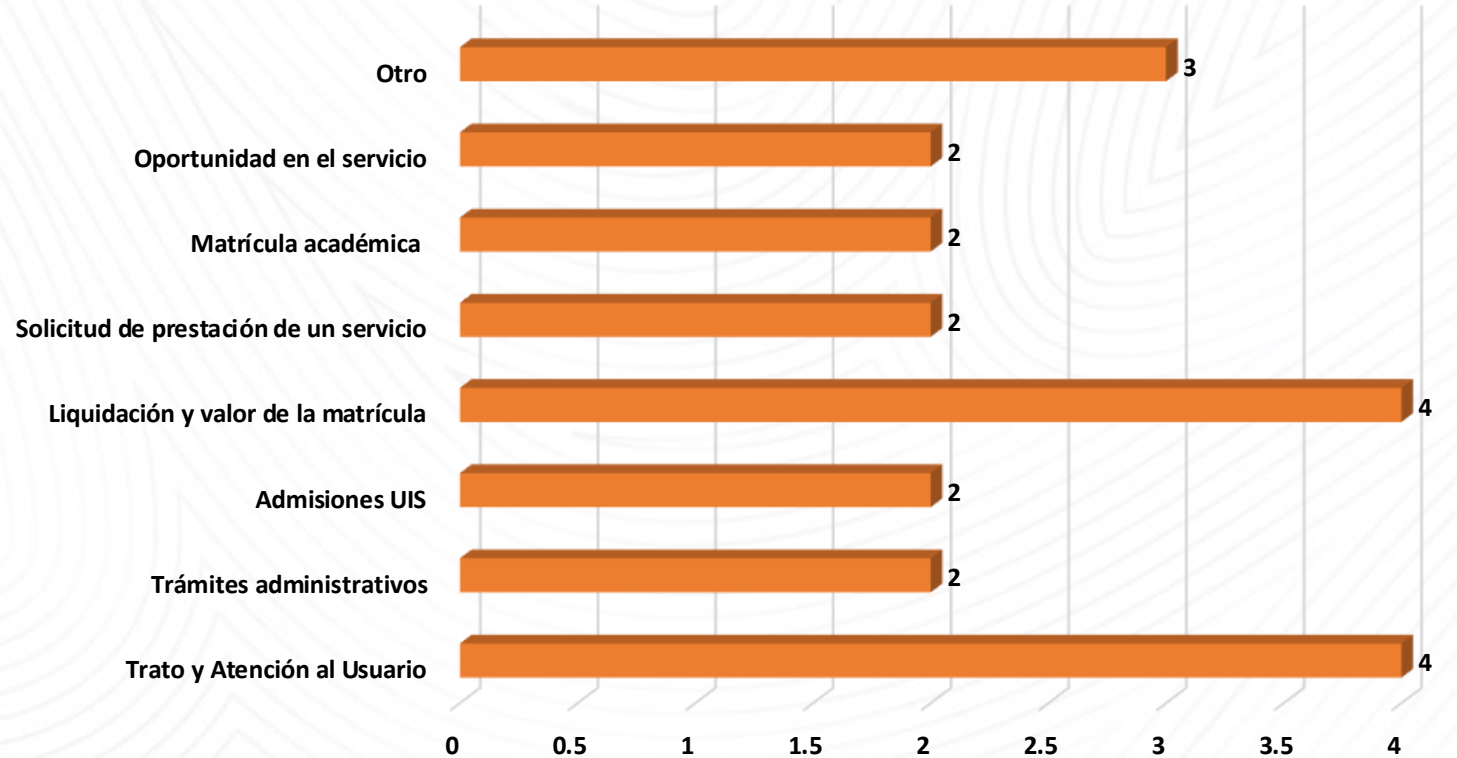


Motivos más frecuentes:

- 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

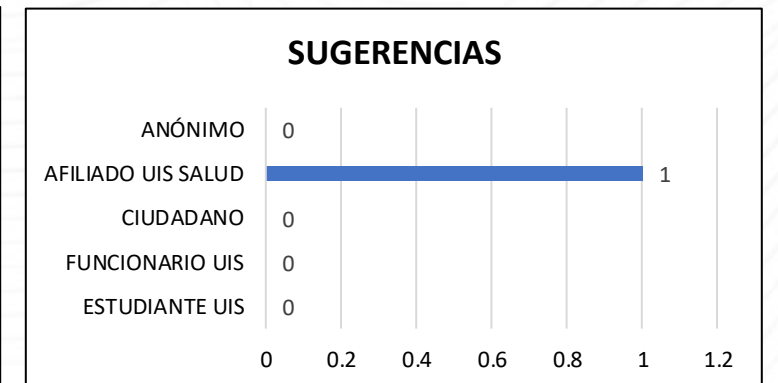
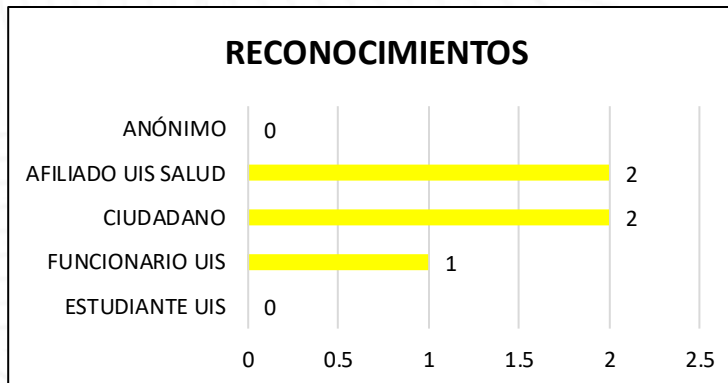
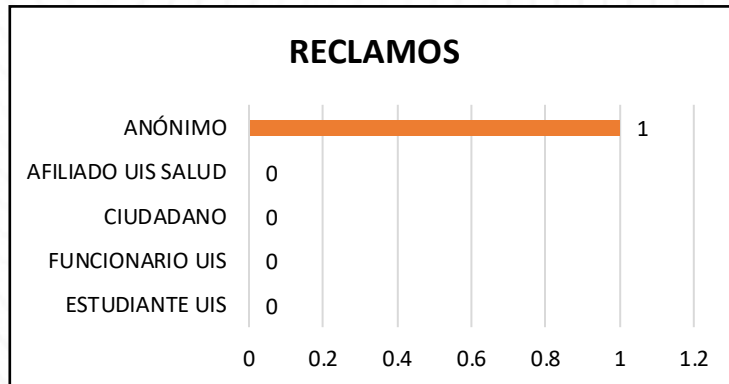
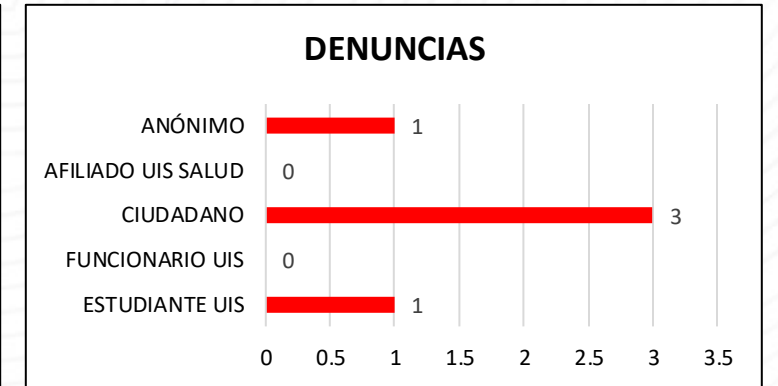
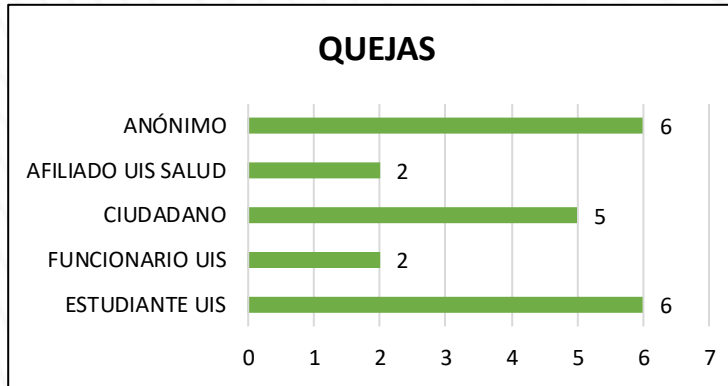
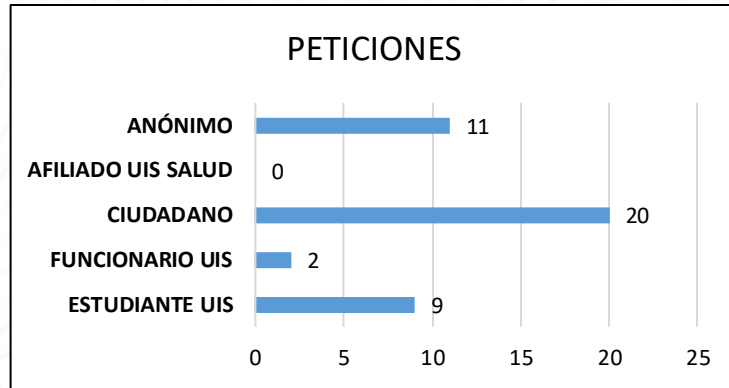
Corte a Enero 12 de 2024

#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 |



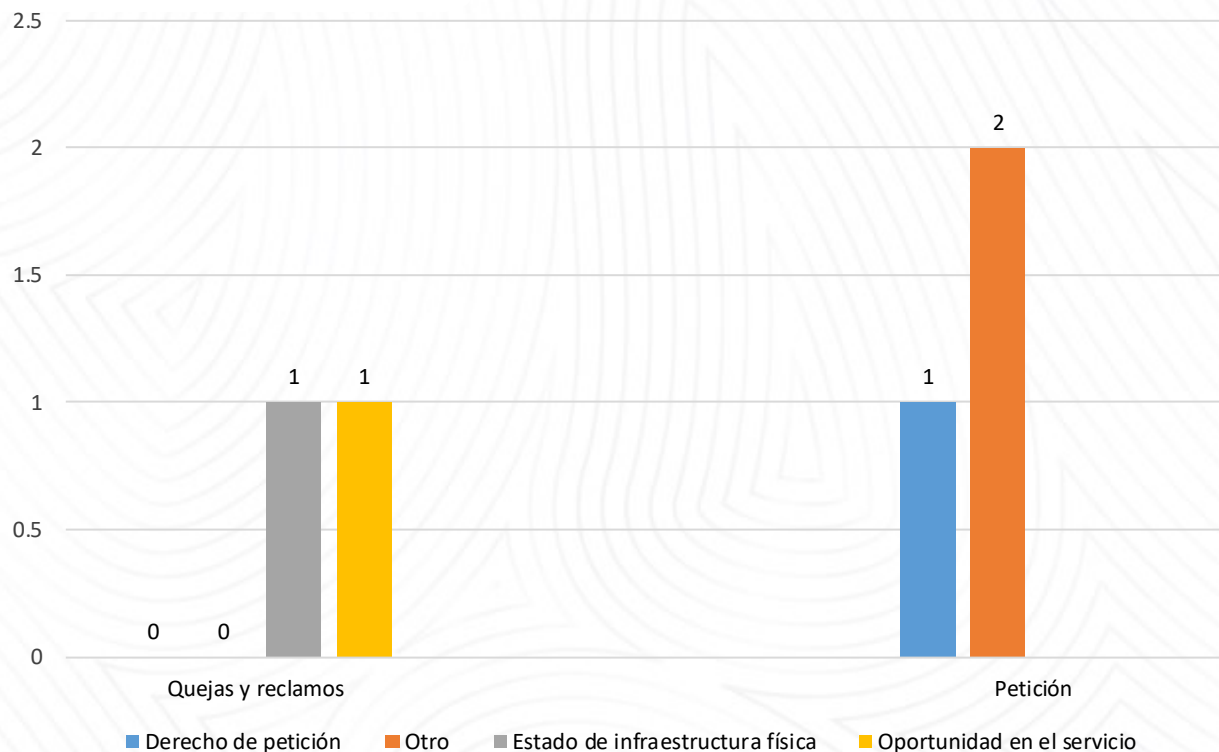
DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA

#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

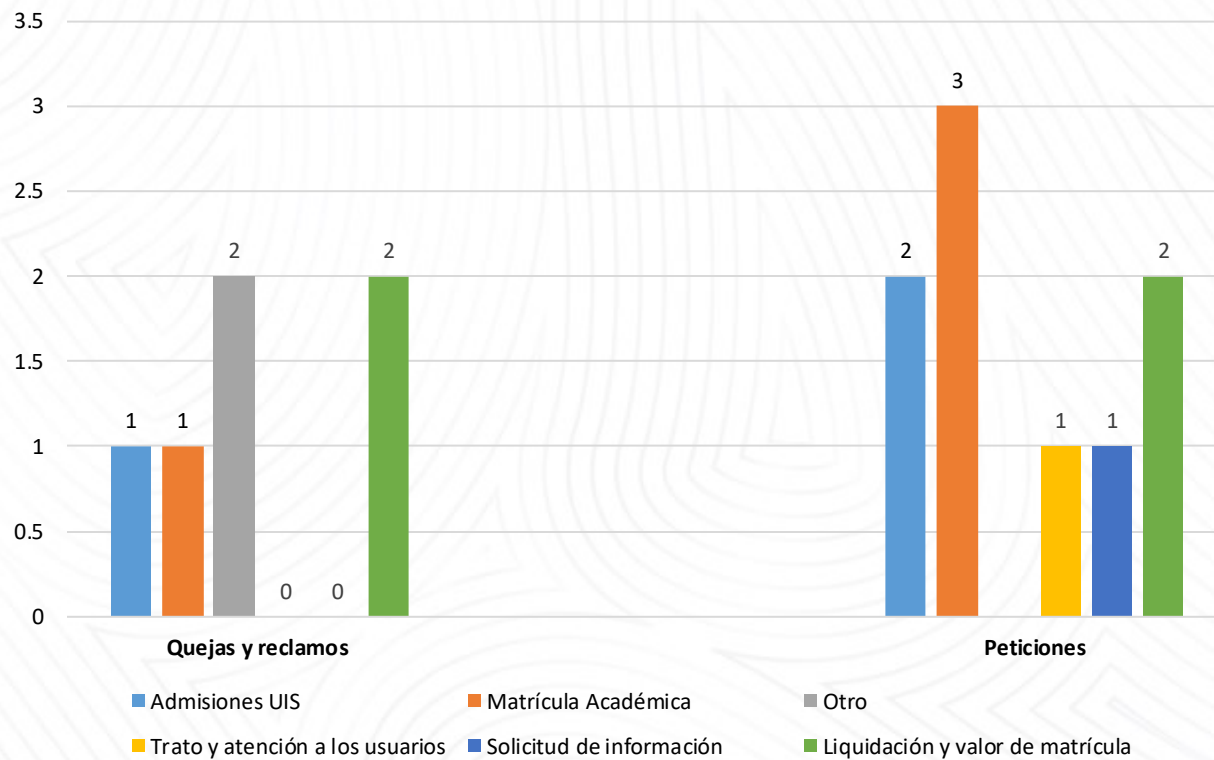
SECCIÓN DE RECAUDOS

#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



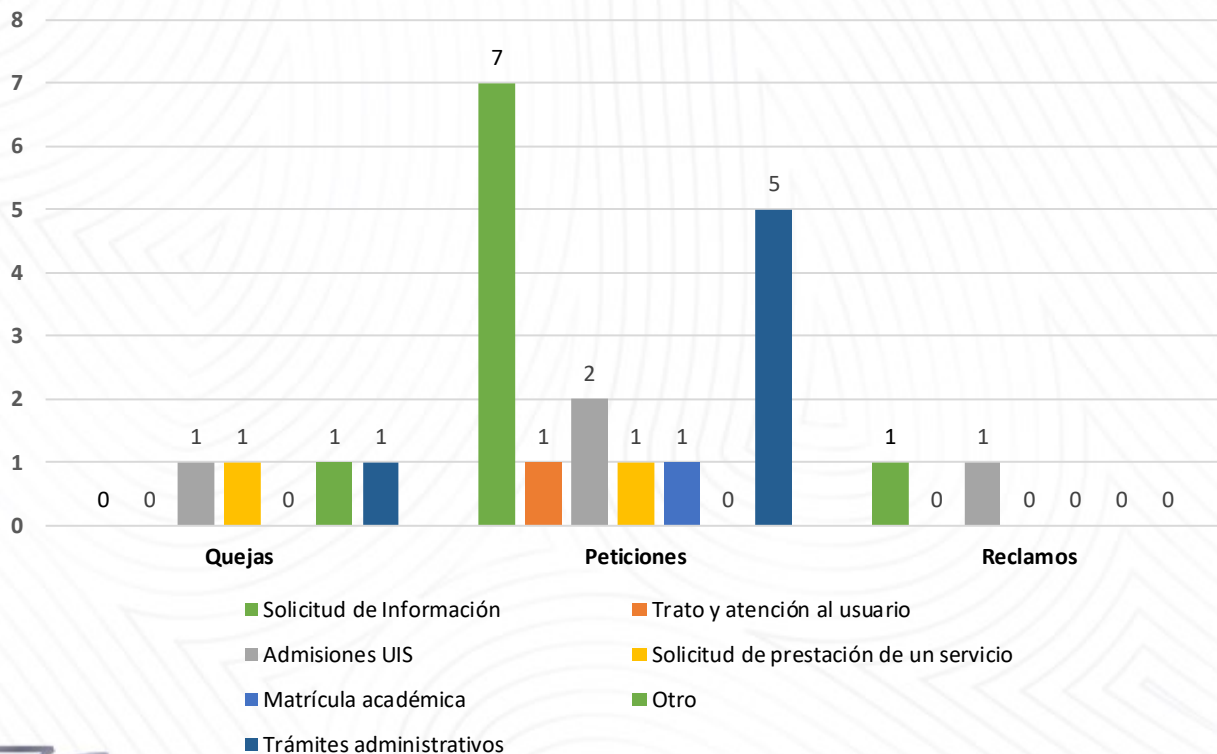
DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REG. ACADÉMICO

#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



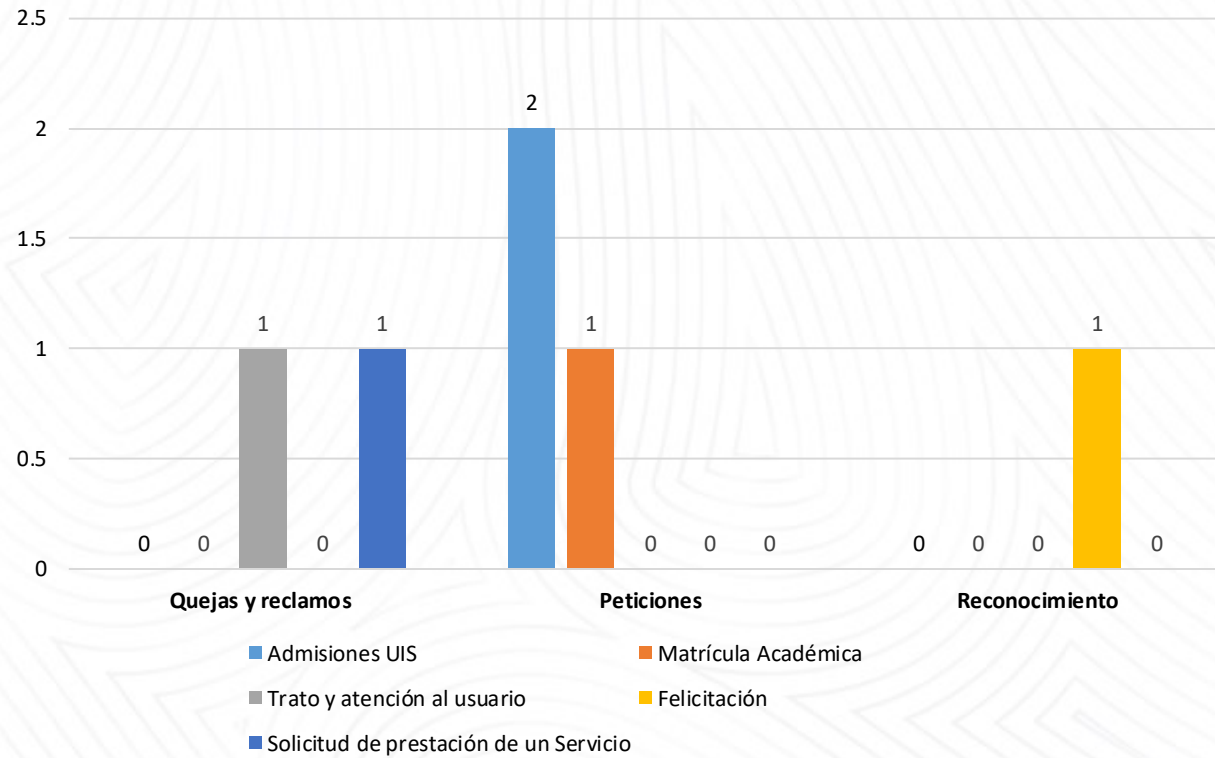
IPRED

#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

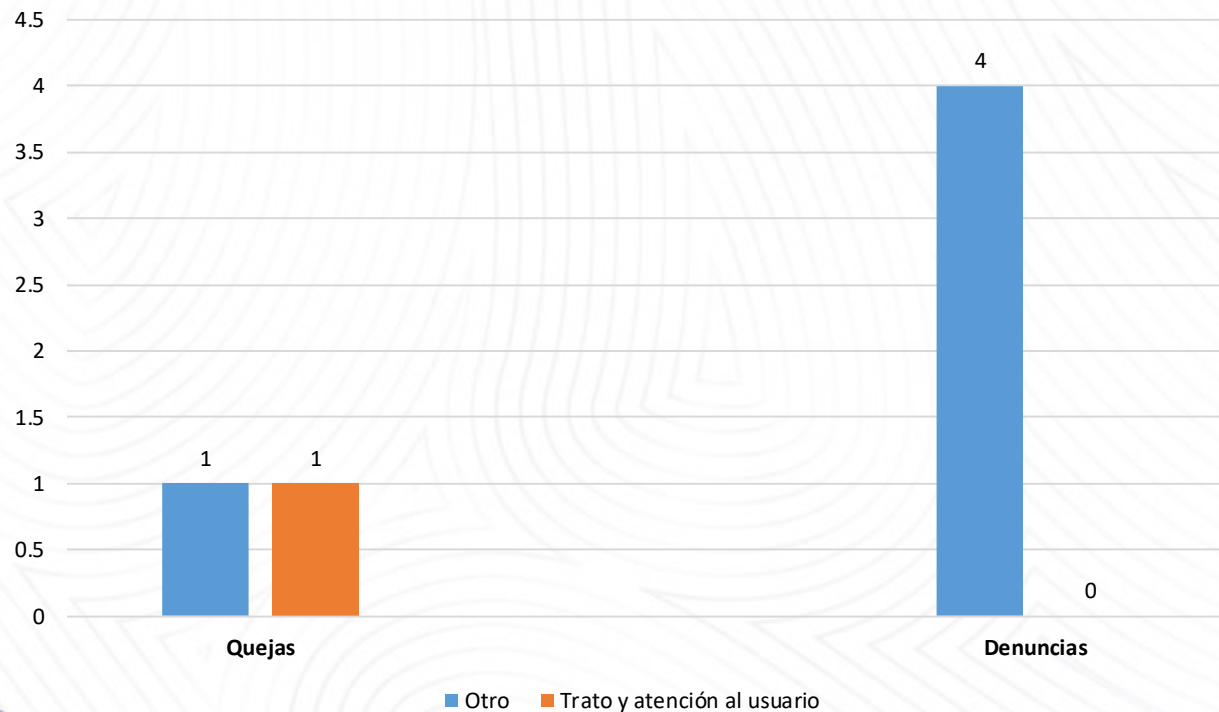
Universidad Industrial de Santander



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

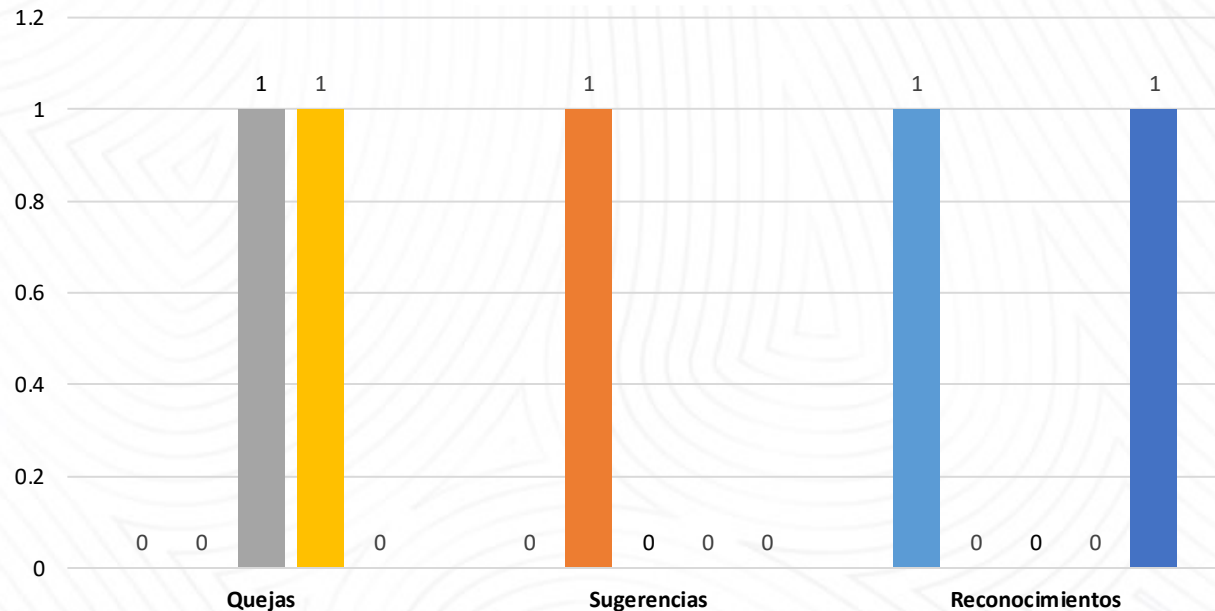
»»» Estado de la infraestructura física

»»» 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