

Legado académico y cultural
de los santandereanos

INFORME ESTADÍSTICO

(12 Enero de 2024 – Marzo 31 de 2024)

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

#LaUISqueQueremos



01

TOTAL SOLICITUDES FORMULADAS POR BENEFICIARIOS



Durante el Periodo 12 Enero
de 2024 – Marzo 31 de 2024
se recibieron en el sistema de
información:

87

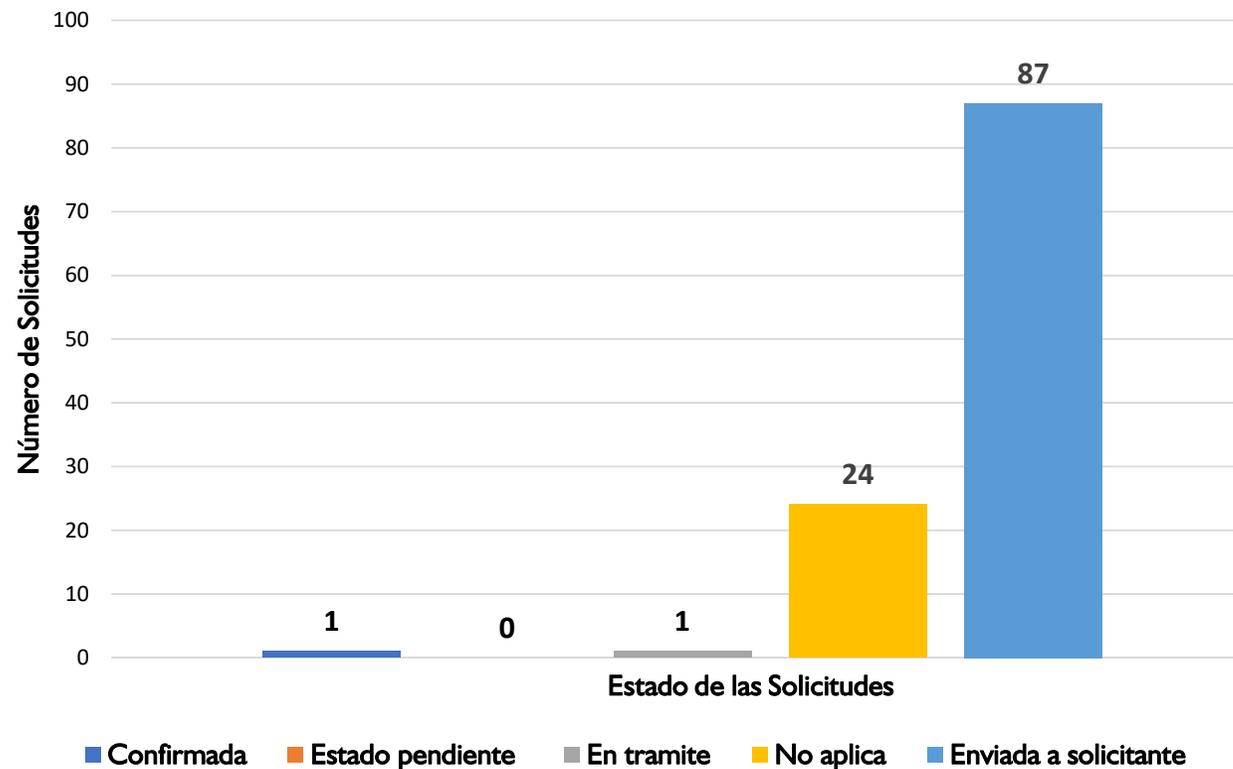
Solicitudes

ESTADO DE LAS SOLICITUDES



Con corte a Marzo 31 de 2024:

Estado de la solicitud	No. De solicitudes
Confirmada	1
Estado pendiente	0
En tramite	1
No aplica	24
Tramitadas y Enviadas al solicitante	87
Total	113



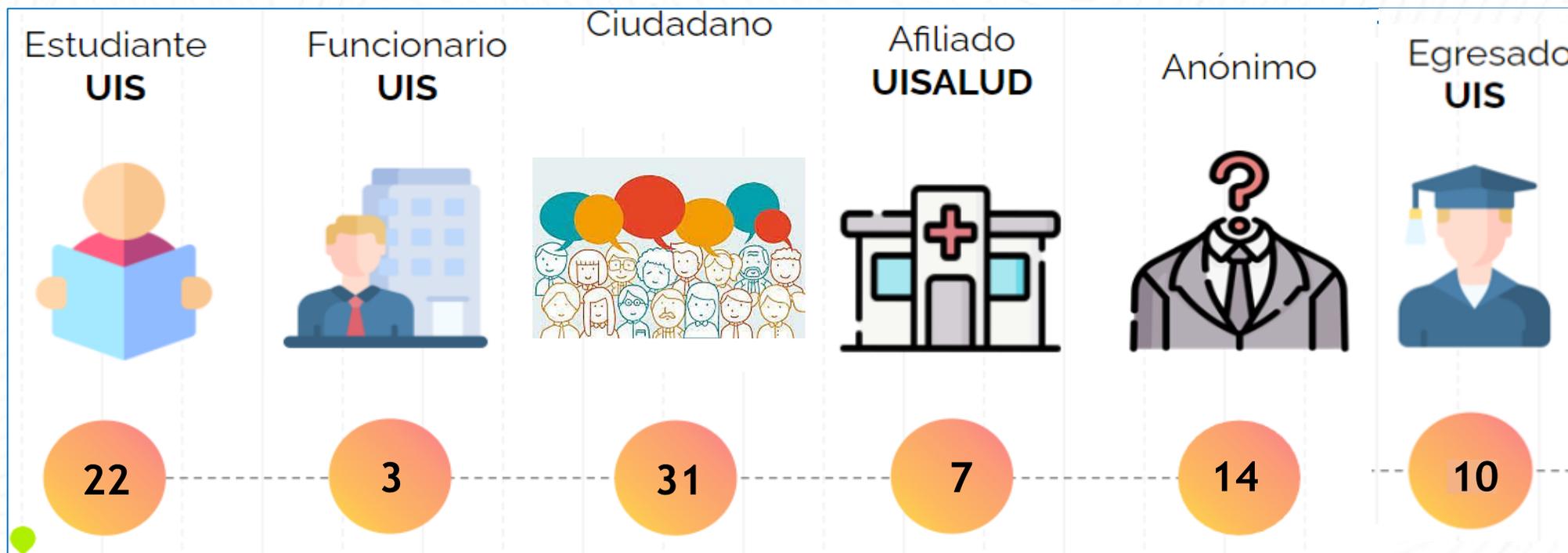
NOTA: En el estado “No aplica” se clasifican las solicitudes repetidas e idénticas que un beneficiario formula y las solicitudes irrespetuosas contra los miembros de la comunidad universitaria. Las confirmadas son solicitudes que fueron enviadas vía correo electrónico a funcionarios que no son Jefes o Directores de UAA y que no son Ordenadores de gasto, pero que coordinan determinados proyectos.

PARTICIPACIÓN POR BENEFICIARIO

Periodo Enero 12 de 2024 – Marzo 31 de 2024

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander





PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

Periodo Enero 12 de 2024 - Marzo 31 de 2024



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

Periodo Enero 12 de 2043 – Marzo 31 de 2024

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



Total
52
Peticiones

No.	DESCRIPCIÓN	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS
1	Número de solicitudes de información pública	52	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 FRECUENTES POR MOTIVOS

Periodo Enero 12 de 2024 – Marzo 31 de 2024

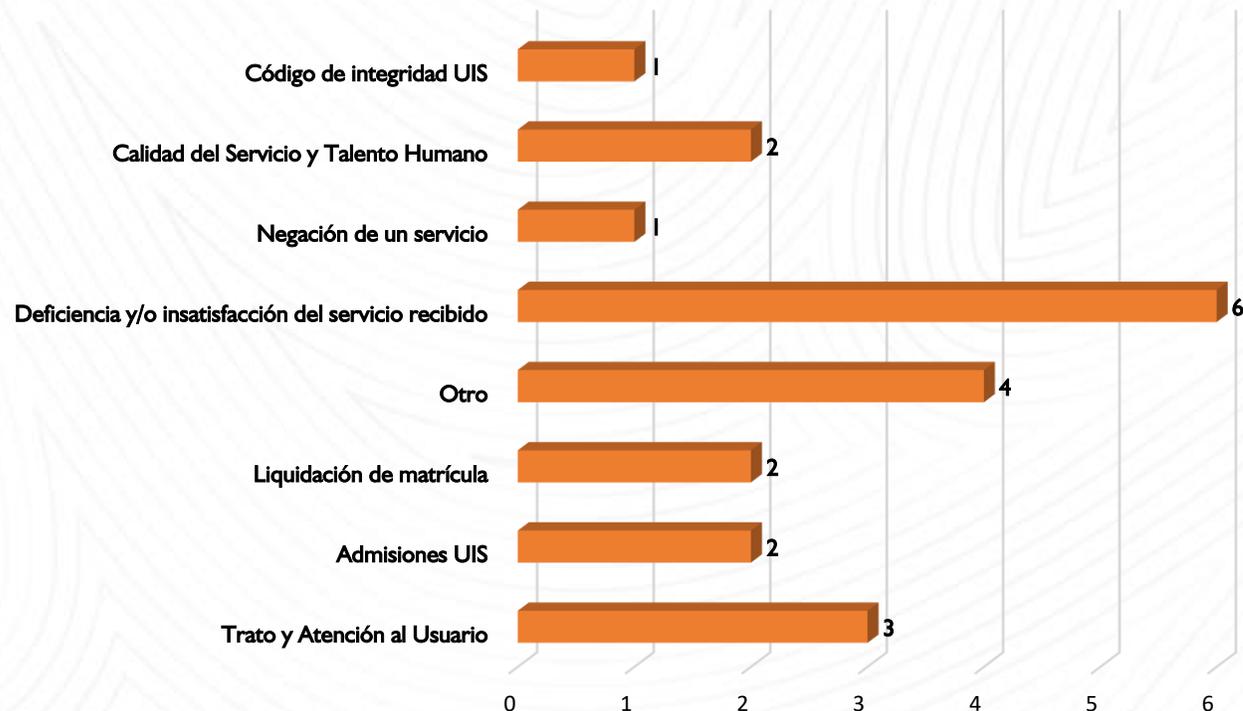
#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



Motivos más frecuentes:

- Trato y atención al usuario (3)
- Admisiones UIS (2)
- Liquidación de matrícula (2)
- Otros (4)
- Deficiencia y/o insatisfacción del servicio recibido (6)
- Negación de un servicio (1)
- Calidad del servicio y Talento Humano(2)
- Código de Integridad UIS (1)



SOLICITUDES ATENDIDAS Y EN TRÁMITE POR TIPO Y BENEFICIARIO

Periodo Enero 12 de 2024 - Marzo 31 de 2024

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



ESTADO	TIPO DE SOLICITUD	ESTUDIANTE UIS	FUNCIONARIO UIS	CIUDADANO	AFILIADO UIS SALUD	EGRESADO	ANÓNIMO	SUBTOTAL
CERRADAS 99%	PETICIONES	12	1	21	3	8	6	51
	QUEJAS	8	1	8	2	1	5	25
	DENUNCIAS	1	1	0	0	0	2	4
	SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
	RECONOCIMIENTOS	0	0	0	2	0	0	2
	RECLAMOS	1	0	1	0	1	1	4
EN TRÁMITE 1%	PETICIONES	0	0	1	0	0	0	1
	QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0
	DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0	0
	SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
	RECONOCIMIENTOS	0	0	0	0	0	0	0
	RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES		22	3	31	7	10	14	87

86

1



SOLICITUDES POR BENEFICIARIO CERRADAS

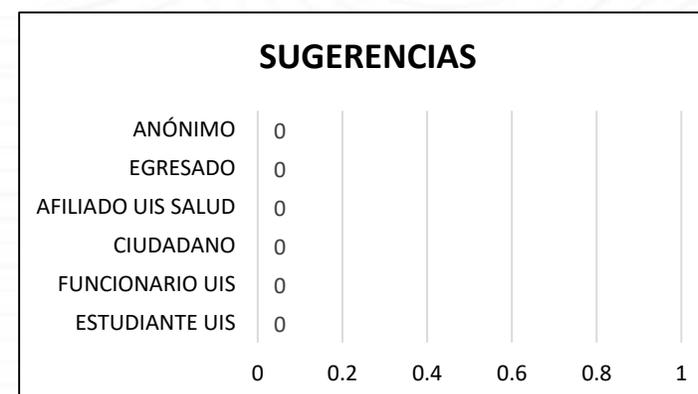
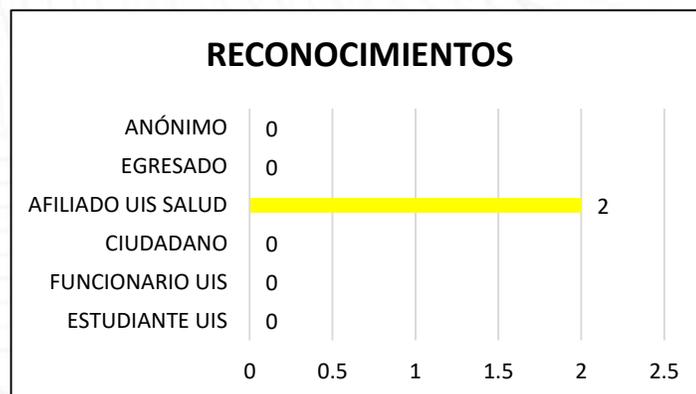
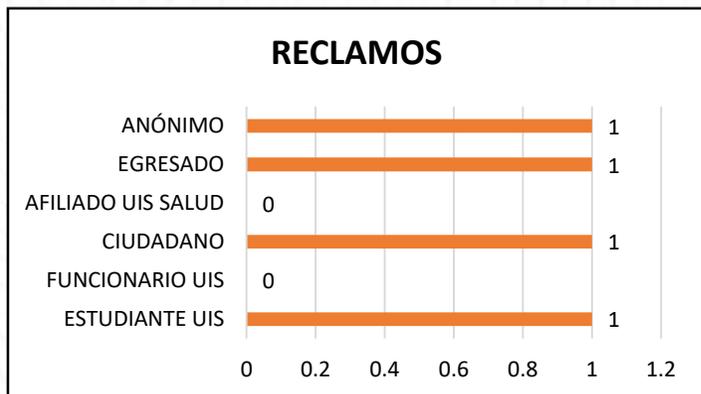
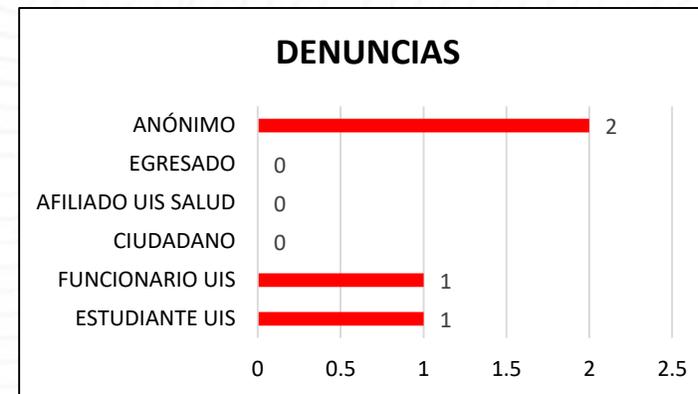
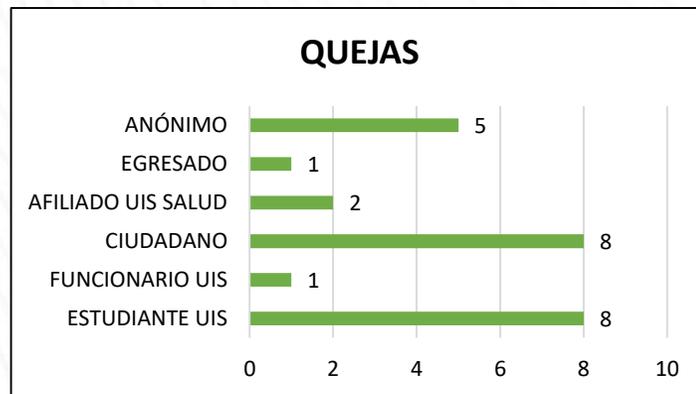
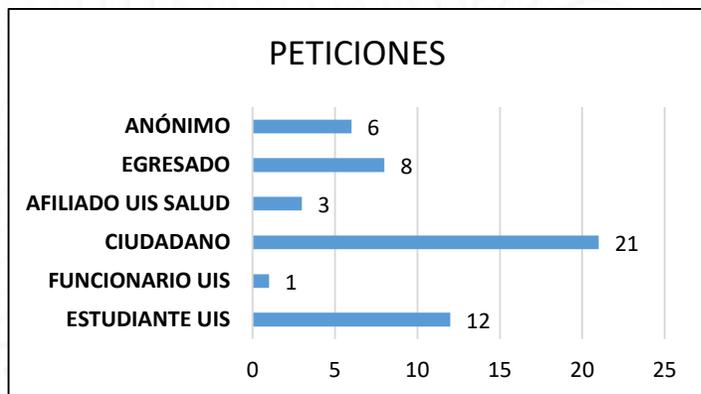
Corte a Marzo 31 de 2024

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



Solicitudes Cerradas (99 %)





ANÁLISIS POR UAA

Periodo 12 Enero de 2024 – Marzo 31 de 2024



UNIDADES CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Periodo 12 Enero de 2024 – Marzo 31 de 2024

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



UAA	QUEJAS	PETICIONES	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RECONOCIMIENTO	DENUNCIAS
Secretaria General	00	05	01	00	00	00
Sección de Recaudos	03	04	00	00	00	01
Dirección de Admisiones y Reg. Académico	02	16	02	00	00	00
IPRED	01	03	00	00	00	00
Bienestar Estudiantil	01	02	01	00	00	01
UISALUD	02	04	00	00	02	00
Sede Socorro	00	01	00	00	00	01



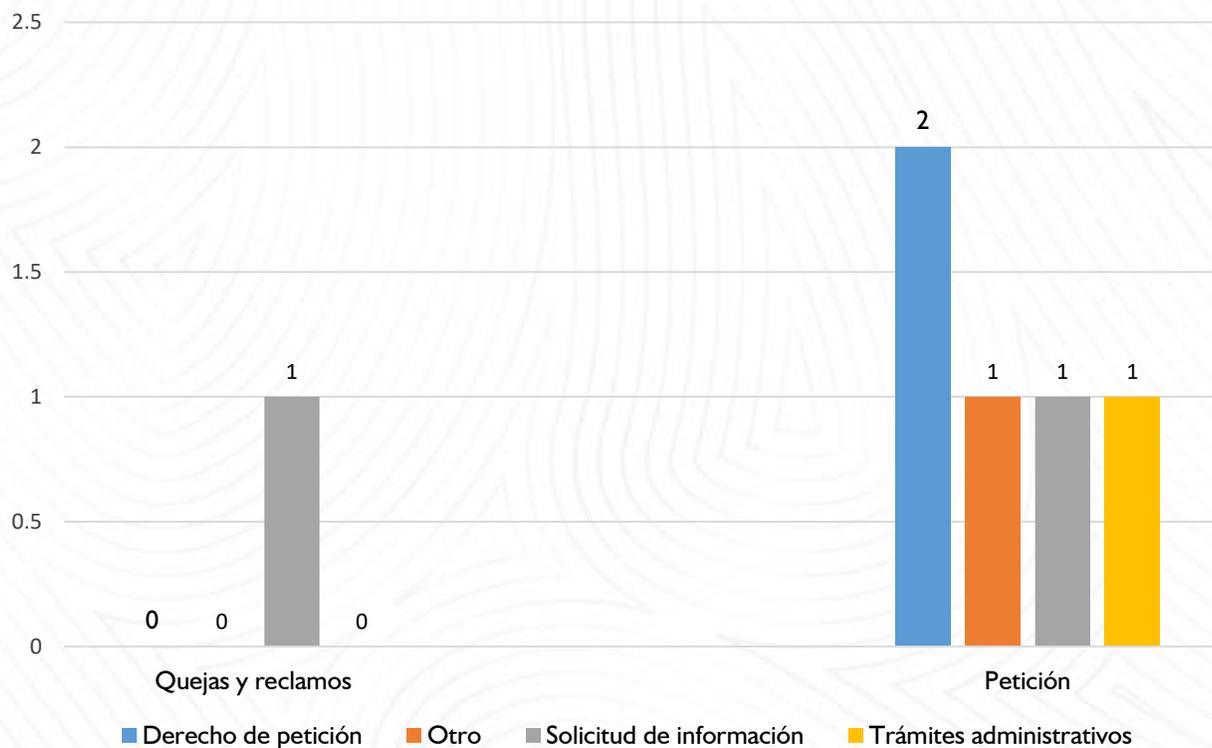
SECRETARIA GENERAL

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



Periodo 12 Enero de 2024 -
Marzo 31 de 2024
se recibieron en el sistema
de información.



Quejas y Reclamos

01



Peticiones

05

MOTIVOS



Derecho de petición.



Otro.



Solicitud de información



Trámites administrativos



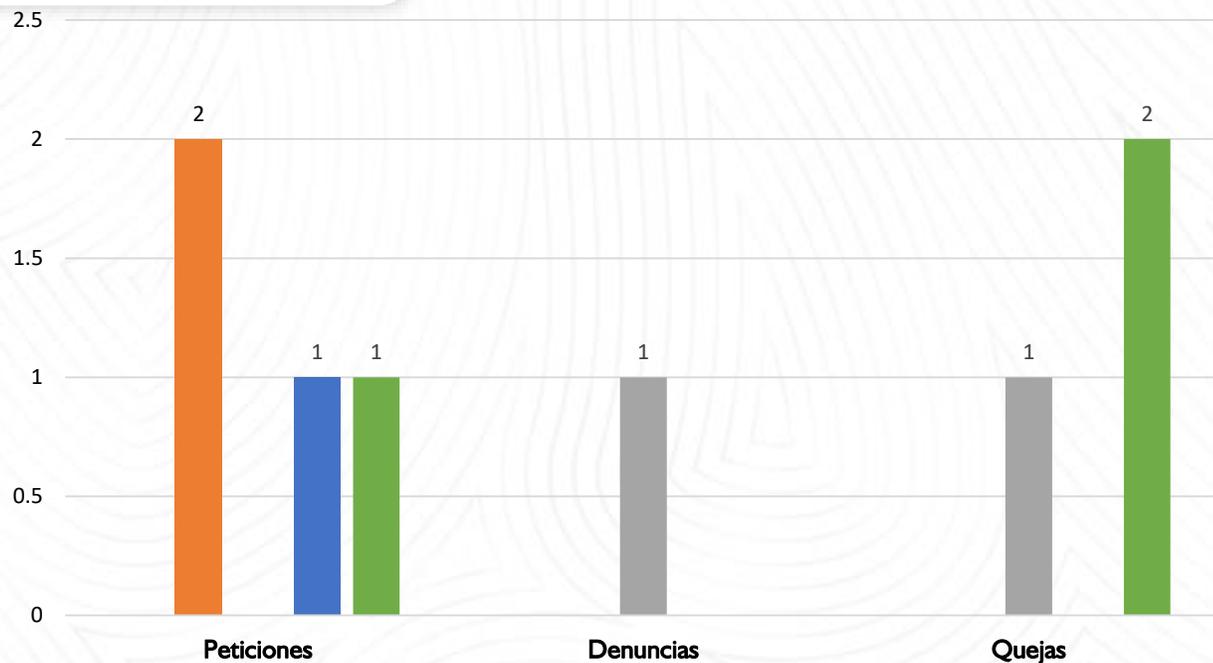
SECCIÓN DE RECAUDOS

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



Periodo 12 Enero de 2024 - Marzo 31 de 2024 se recibieron en el sistema de información.



- Calidad de la información suministrada
- Matrícula Académica
- Otro
- Solicitud de información
- Liquidación y valor de matrícula



Quejas y Reclamos
03



Peticiones
04



Denuncias
01

MOTIVOS

- »»» Calidad de la Información
- »»» Solicitud de Información
- »»» Otro
- »»» Liquidación y valor de matrícula
- »»» Matrícula Académica



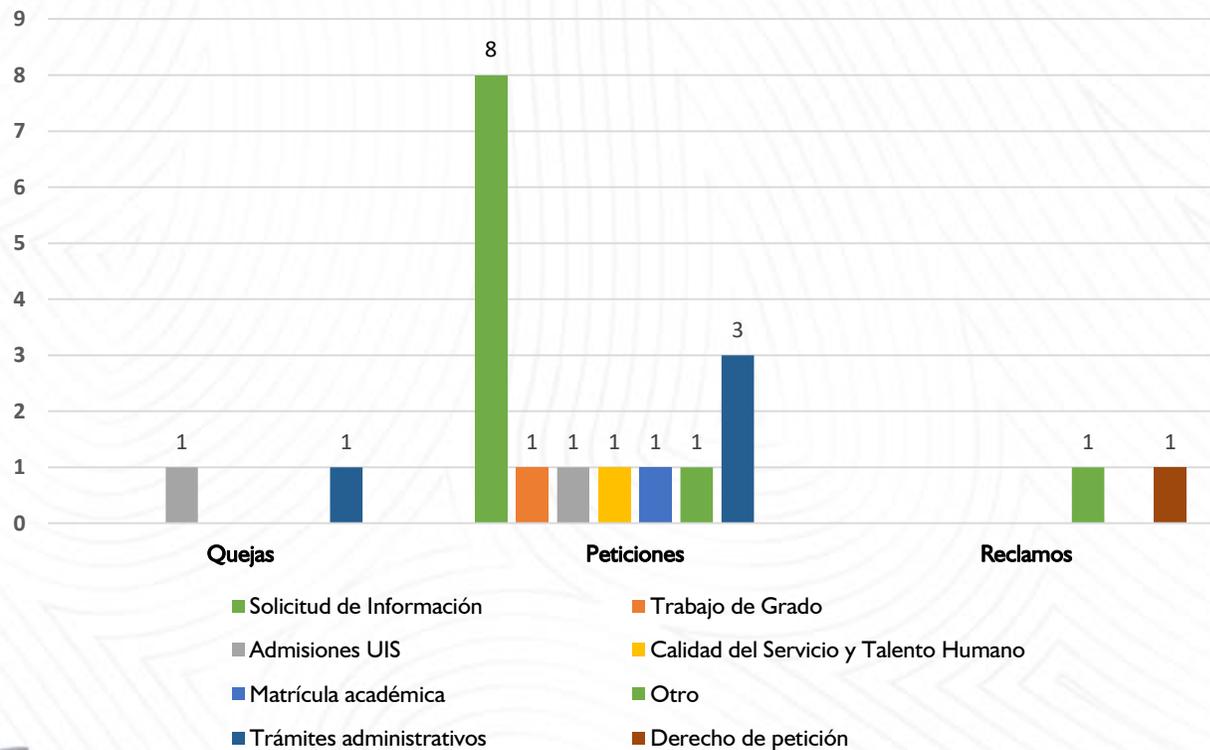
DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REG. ACADÉMICO

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



Periodo 12 Enero de 2024 -
Marzo 31 de 2024
se recibieron en el sistema
de información.



Quejas
02

Peticiones
16

Reclamos
02

MOTIVOS

- | | |
|---|------------------------------|
| »»» Solicitud de información | »»» Trabajo de grado |
| »»» Admisiones UIS | »»» Matrícula Académica |
| »»» Calidad del servicio y Talento Humano | »»» Trámites administrativos |
| »»» Otro | »»» Derecho de petición |



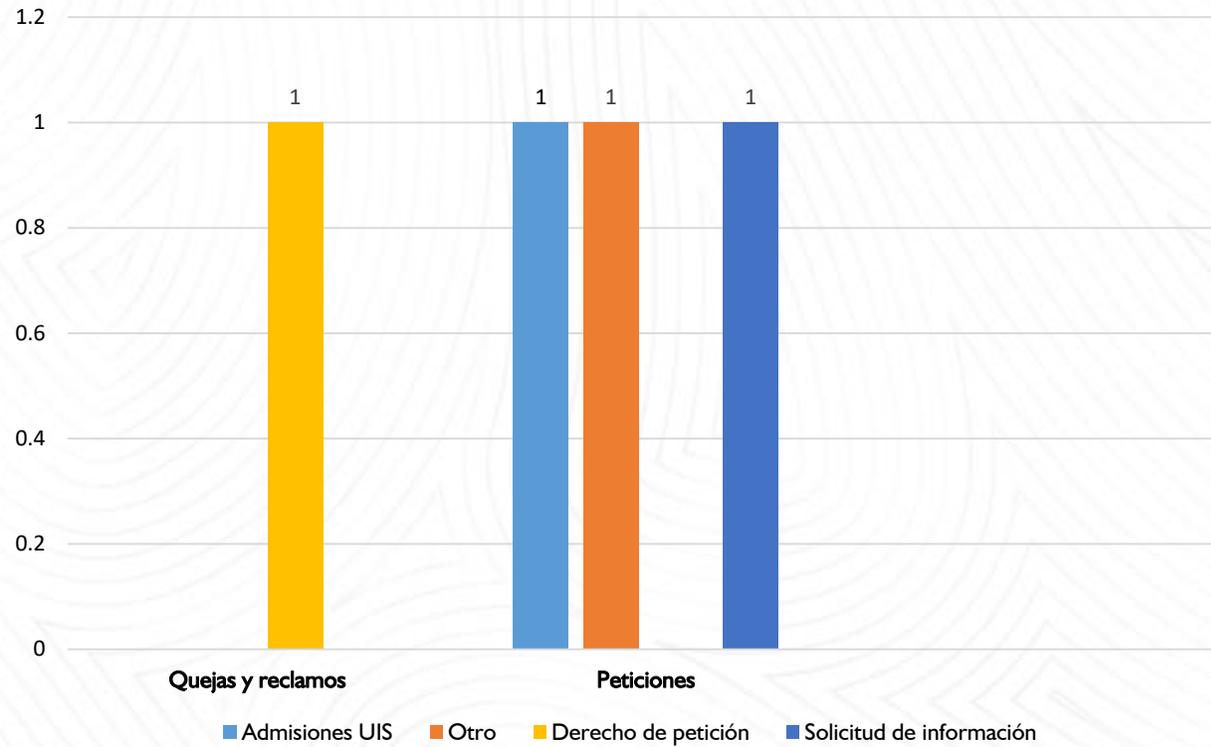
IPRED

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



Periodo 12 Enero de 2024 -
Marzo 31 de 2024
se recibieron en el sistema
de información.



Quejas
01



Peticiones
03

MOTIVOS



Admisiones UIS



Otro



Solicitud de información



Derecho de petición



MOTIVOS

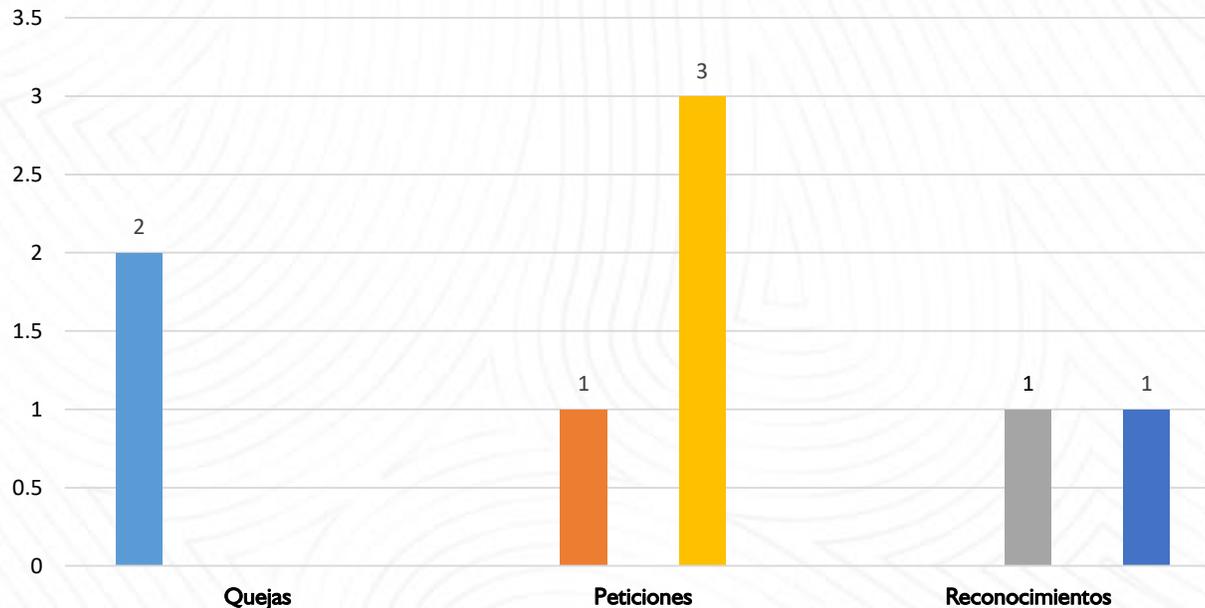
Trámites administrativos

Calidad del servicio y talento humano.

Felicitación

Derecho de petición

Deficiencia y/o insatisfacción



Peticiones

04



Reconocimientos

02

Periodo 12 Enero de 2024 -
Marzo 31 de 2024 se
recibieron en el sistema de
información.



Quejas

02

TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN DE LA PETICIONES DE LOS CIUDADANOS

Primer Trimestre 2024

#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 2024

#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	47	52	92%	90%
Quejas	23	25		
Reclamos	4	4		
Denuncias	4	4		
Sugerencias	0	0		
Reconocimientos	2	2		
Total	80	87		

Observación: En el primer trimestre del 2024 se cumplió la meta; se atendieron oportunamente el **92 %** de las solicitudes de PQRDSR recibidas. Cuatro (7) solicitudes no fueron atendidas oportunamente que corresponde al **8 %** de las solicitudes. Esto dentro de los términos, conforme a la normativa legal vigente (Ley 1755 de 2015).



ENCUESTAS

Durante el Periodo 12 Enero de 2024 – Marzo 31 de 2024

2

ENCUESTA

Periodo 12 Enero de 2024 – Marzo 31 de 2024

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



Durante el Periodo de 12 Enero de 2024 – Marzo 31 de 2024 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	NO	RESPUESTA DEL SISTEAMA	RESPUESTA DEL SISTEMAS
2	SI	SATISFECHO	4 – LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO ES ALTA
3	SI	MUY SATISFECHO	5 - EXCELENTE
4	SI	SATISFECHO	4 – LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO ES ALTA
5	SI	MUY SATISFECHO	5 - EXCELENTE
6	SI	NI SATISFECHO – NI INSATISFECHO	5 – EXCELENTE
7	SI	MUY SATISFECHO	5 – EXCELENTE
8	SI	MUY SATISFECHO	5 – EXCELENTE
9	SI	SATISFECHO	5 – EXCELENTE
10	SI	SATISFECHO	4 – LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO ES ALTA
11	SI	MUY SATISFECHO	5 - EXCELENTE

SI 10

NO 01

MUY SATISFECHO 05

SATISFECHO 04

NI SATISFECHO- NI INSATISFECHO 01

INSATISFECHO 00

MUY INSATISFECHO 00

5- EXCELENTE 07

4 - LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO ES ALTA 03

3- ACEPTABLE 00

2 - LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO ES REGULAR 00

1- NECESITA MEJORAR 00



ENCUESTA

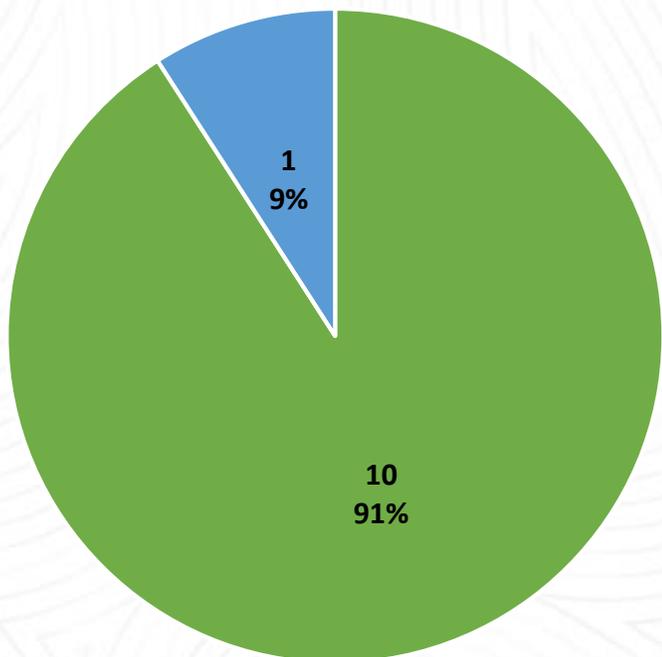
Periodo de 12 Enero de 2024 – Marzo 31 de 2024

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



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



■ SI ■ NO



SÍ 10



NO 1

PORCENTAJE DE ATENCIÓN



91%



9%

ENCUESTA

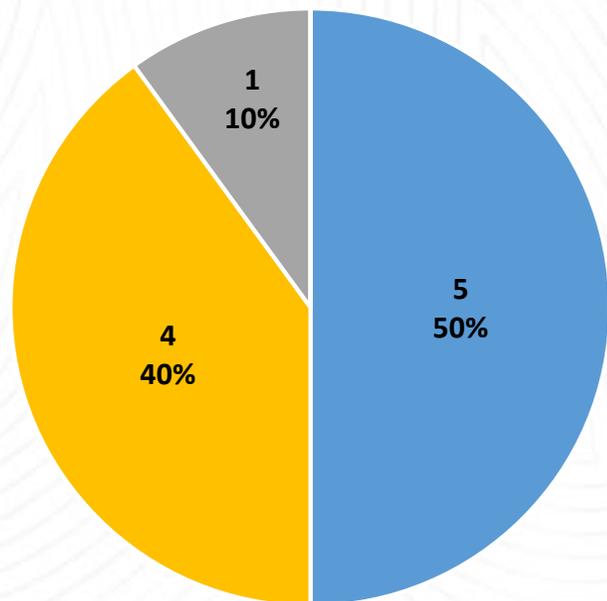
Periodo de 12 Enero de 2024 – Marzo 31 de 2024

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



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



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



5

Muy satisfecho



4

Satisfecho



1

Ni satisfecho – Ni insatisfecho



0

Insatisfecho



0

Muy insatisfecho

ENCUESTA

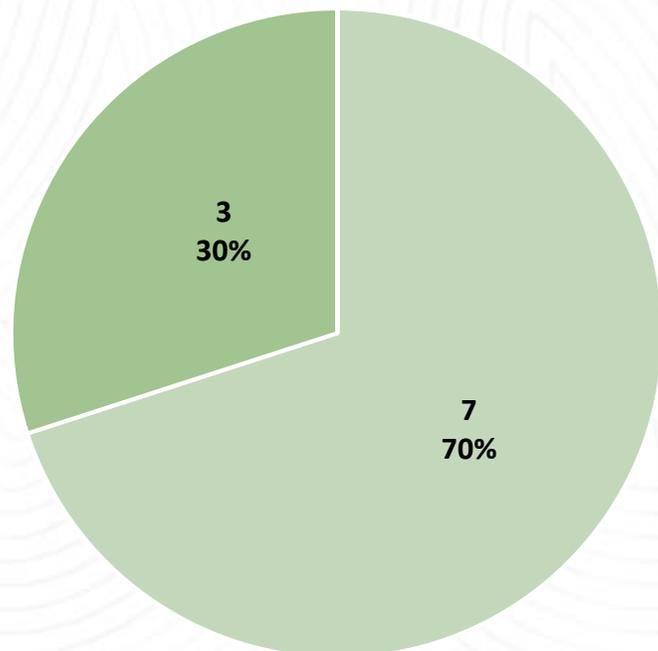
Periodo de 12 Enero de 2024 – Marzo 31 de 2024

#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



3

4-La percepción del servicio es alta



0

3- Aceptable



0

2-La percepción del servicio es regular



0

1- Necesita mejorar



OBSERVACIONES ENCUESTAS

Periodo 12 Enero de 2024 – Marzo 31 de 2024

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



Durante el Periodo 12 Enero de 2024 – Marzo 31 de 2024
se recibieron en el sistema de información:

N° radicado

3974

PETICIÓN

Se mejoraría la respuesta al servicio con documentos adjuntos, firmados por el responsable de la respuesta, ya que se genera mayor validez al momento de responder requerimientos externos.

N° radicado

3874

PETICIÓN

Aunque la solicitud no se resolvió me dio los pasos para completarla pero sería bueno que se redireccionará la solicitud al departamento pertinente

N° radicado

3917

RECLAMO

Aunque la respuesta a mi reclamo no fue precisamente la que quería, (que era una respuesta a mi solicitud inicial), si me ayudó a aclarar un poco mis inquietudes. Además, fue respondida un poco tarde pero dentro de los 15 días hábiles



Legado académico y cultural
de los santandereanos

¡Gracias!

#LaUISqueQueremos