



INFORME ESTADÍSTICO

(1 Abril de 2024 – Junio 30 de 2024)

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

11 de Julio 2024



INTRODUCCIÓN

La Universidad Industrial de Santander, en cumplimiento de la Constitución Política de Colombia de 1991 y las diversas leyes que regulan el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Reconocimientos (PQRDS), presenta el siguiente informe estadístico como una herramienta para evaluar y comunicar el desempeño institucional en la atención y gestión de solicitudes de la comunidad universitaria y la ciudadanía.

El reporte abarca un análisis detallado de las PQRDS recibidas durante el período que data del 01 de abril al 30 de junio del presente año, destacando la aplicación de normativas como Ley 962 de 2005 (Anti trámites), Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), Ley 1474 de 2011 (Anticorrupción), Ley 1712 de 2014 (Transparencia y Acceso a la Información), y su Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014; y finalmente, la Ley 1755 de 2015 (Derecho Fundamental de Petición). Estas disposiciones legales aseguran un marco normativo robusto para la correcta gestión y respuesta a las solicitudes recibidas, fortaleciendo así los principios de acceso a la información pública y participación ciudadana.

Este informe detalla la información recopilada a través del aplicativo institucional, enfatizando también el compromiso continuo de la universidad.



OBJETIVO GENERAL

Evaluar y comunicar el desempeño institucional de la Universidad Industrial de Santander en la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias (PQRDS) durante el periodo del 1 de abril al 30 de junio de 2024, conforme a las normativas vigentes, promoviendo la participación ciudadana.

OBJETIVO ESPECIFICO

Analizar y documentar las solicitudes registradas en el sistema PQRS de la Universidad Industrial de Santander, durante el periodo del 1 de abril al 30 de junio de 2024. Este informe se centrará en documentar todas las solicitudes recibidas a través del aplicativo institucional oficial de la UIS, disponible en (<https://www.uis.edu.co/sipqrsPublico/home.seam>), así como en identificar y analizar patrones de demanda, tiempos de respuesta de las PQRDS. El objetivo es proporcionar una visión completa y detallada a la comunidad universitaria y la ciudadanía en general, en la gestión administrativa.

ALCANCE

Este informe detallará la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias (PQRDS) realizada por la Universidad Industrial de Santander (UIS). Se cubrirán todas las unidades administrativas, académicas. El análisis corresponde a los registros recopilados a través del aplicativo institucional designado para la recepción de las PQRDS, disponible en <https://www.uis.edu.co/sipqrsPublico/home.seam>).



NORMATIVA / DOCUMENTOS DE REFERENCIA (Criterios)

1. Constitución Política de Colombia de 1991 (Art. 23, 74 y 209).
2. Ley 30 de 1992, Régimen de Educación Superior.
3. Ley 87 de 1993, Normas de Control Interno.
4. Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción (Art. 54 y 55).
5. Ley 850 de 2003, Reglamenta Veedurías Ciudadanas.
6. Ley 962 de 2005, Racionalización de trámites (Art. 81).
7. Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Admin, Derecho de Petición (Art. 4 – 31).
8. Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción (Art. 73 y 76).
9. Decreto 2641 de 2012 (Reglamenta Art. 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011).
10. Decreto 0019 de 2012, Racionalización de trámites (Art. 14).
11. Ley 100 de 1993 (Art. 159, 198, 200).
12. Decreto 1757 de 1994 (Art. 3-6).
13. Directiva Presidencial 05 de 1995.
14. Circular 009 de 1996, Superintendencia Nacional de Salud.
15. Ley 1751 de 2015, Regula el derecho fundamental a la salud.
16. Ley 1755 de 2015, Regula el Derecho Fundamental de Petición y otras disposiciones.



ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Durante el período comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2024, la Universidad Industrial de Santander (UIS) registró y gestionó un total de 186 Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS) a través de su aplicativo institucional, accesible en el siguiente enlace: <https://www.uis.edu.co/sipqrsPublico/home.seam>.

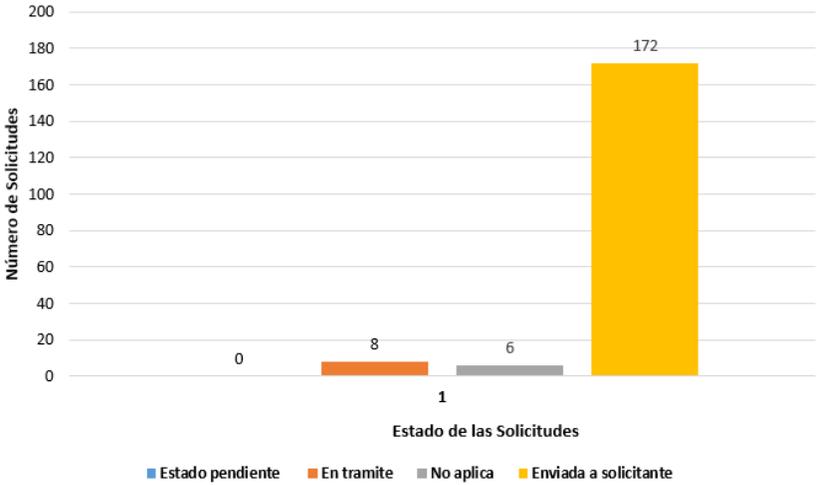
Este informe documenta la cantidad y tipos de PQRDS recibidas, así como los procedimientos administrativos y académicos involucrados en su gestión. El análisis se centrará en identificar tendencias, tiempos de respuesta promedio, y las medidas implementadas para mejorar la atención y la comunicación entre la UIS y sus usuarios.

ESTADO DE LAS SOLICITUDES

Cuadro y Gráfico 1. Estado de las Solicitudes

Durante el Periodo 1 Abril de 2024 – Junio 30 de 2024 se recibieron en el sistema de información:

Estado de la solicitud	No. De solicitudes
Estado pendiente	0
En tramite	8
No aplica	6
Enviada a solicitante	172
Total	186

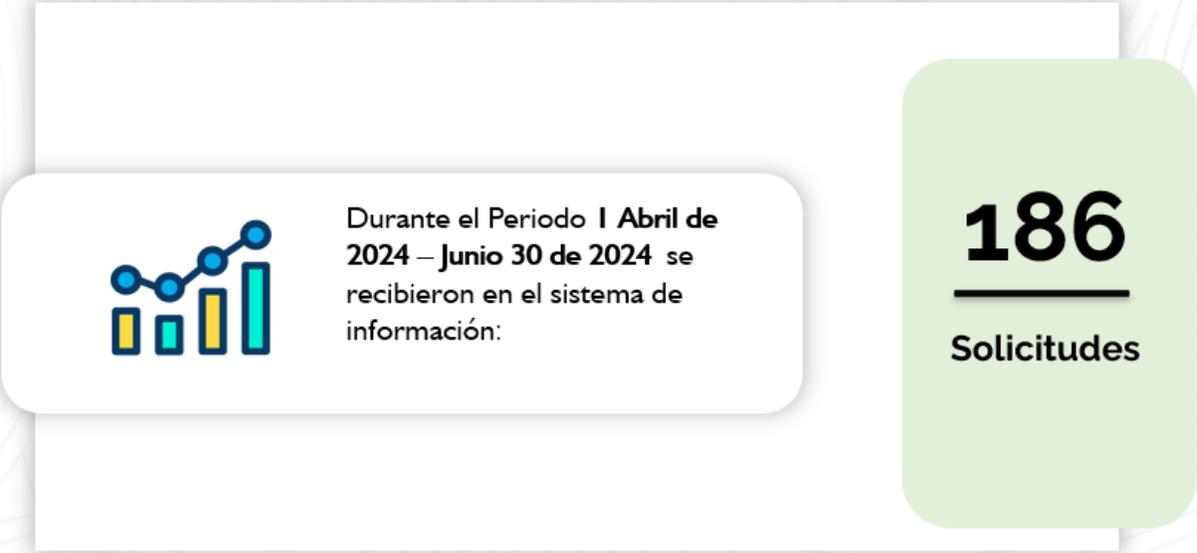


NOTA: En el estado "No aplica" se clasifican las solicitudes repetidas e idénticas que un beneficiario formula y las solicitudes irrespetuosas contra los miembros de la comunidad universitaria.

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRDS

TOTAL SOLICITUDES FORMULADAS POR BENEFICIARIOS

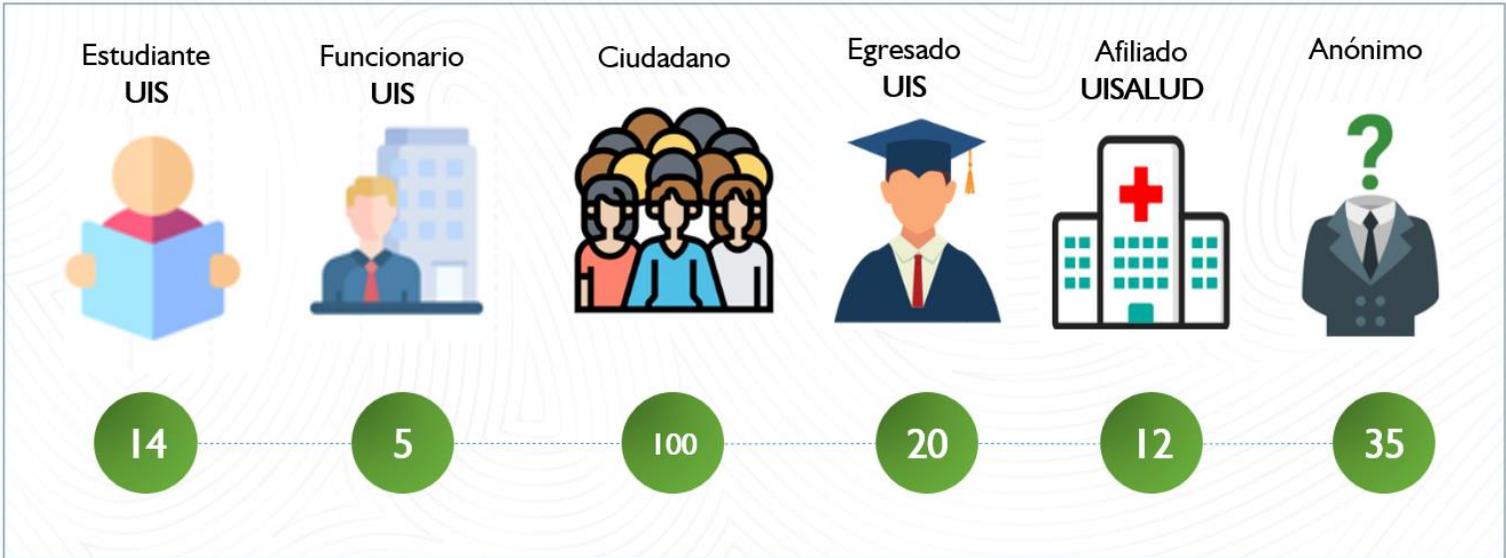
Cuadro 2. Total, Solicitudes



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRDS

PARTICIPACIÓN POR BENEFICIARIO

Cuadro 3. Total, Beneficiario



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRDS

PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

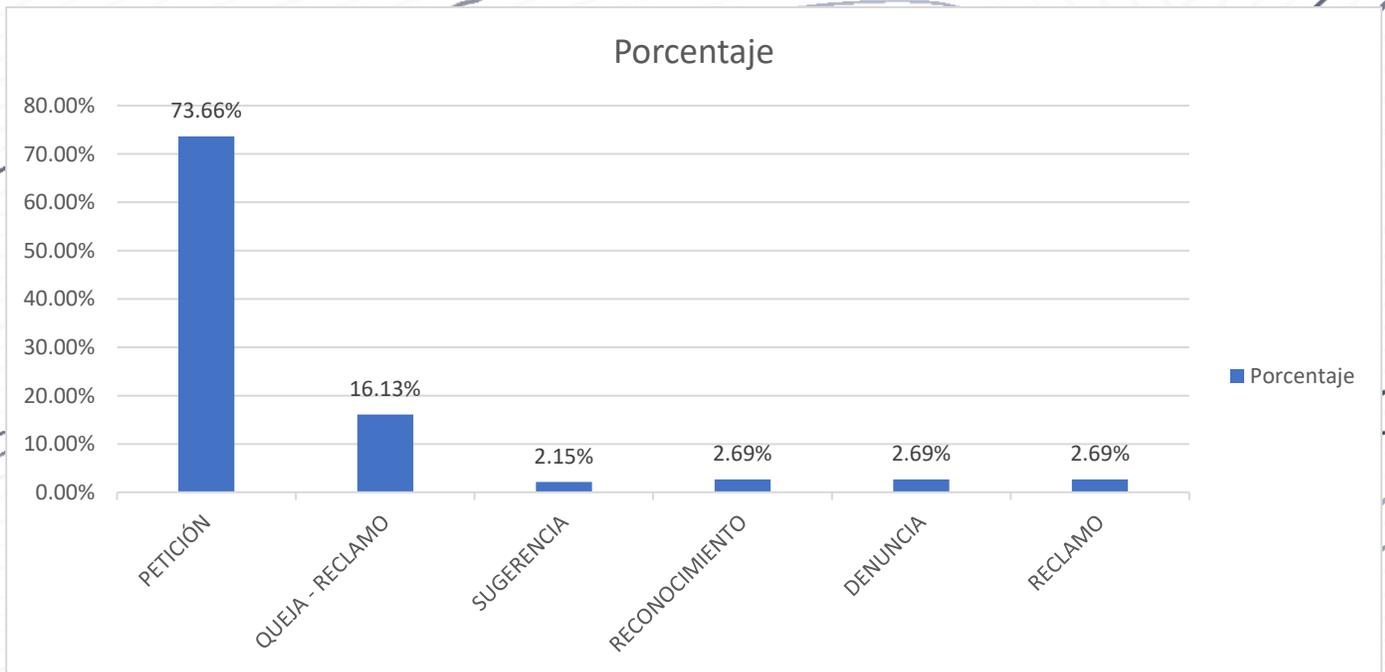
Se presentan las solicitudes de información pública que fueron registradas módulo de PQRDS en el periodo comprendido entre el 1 abril al 30 de junio, como se observa a continuación:

Cuadro 4. Total, Participación



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRDS

Gráfico 5. Porcentaje de Participación



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRDS



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

A continuación, se detallan las solicitudes de información pública registradas en el aplicativo institucional durante el período 01 de abril al 30 de junio 2024. Se presenta un resumen detallado de cada solicitud:

Cuadro 6. Total, Beneficiario

No.	DESCRIPCIÓN	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS
1	Número de solicitudes de información pública	68	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

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRDS

El porcentaje de cumplimiento en tiempo de respuesta a las solicitudes de información pública en el segundo trimestre 2024 (1 de abril al 30 de junio) es del 100% que corresponde a las 68 solicitudes recibidas, las cuales fueron atendidas en su totalidad en los tiempos establecidos.



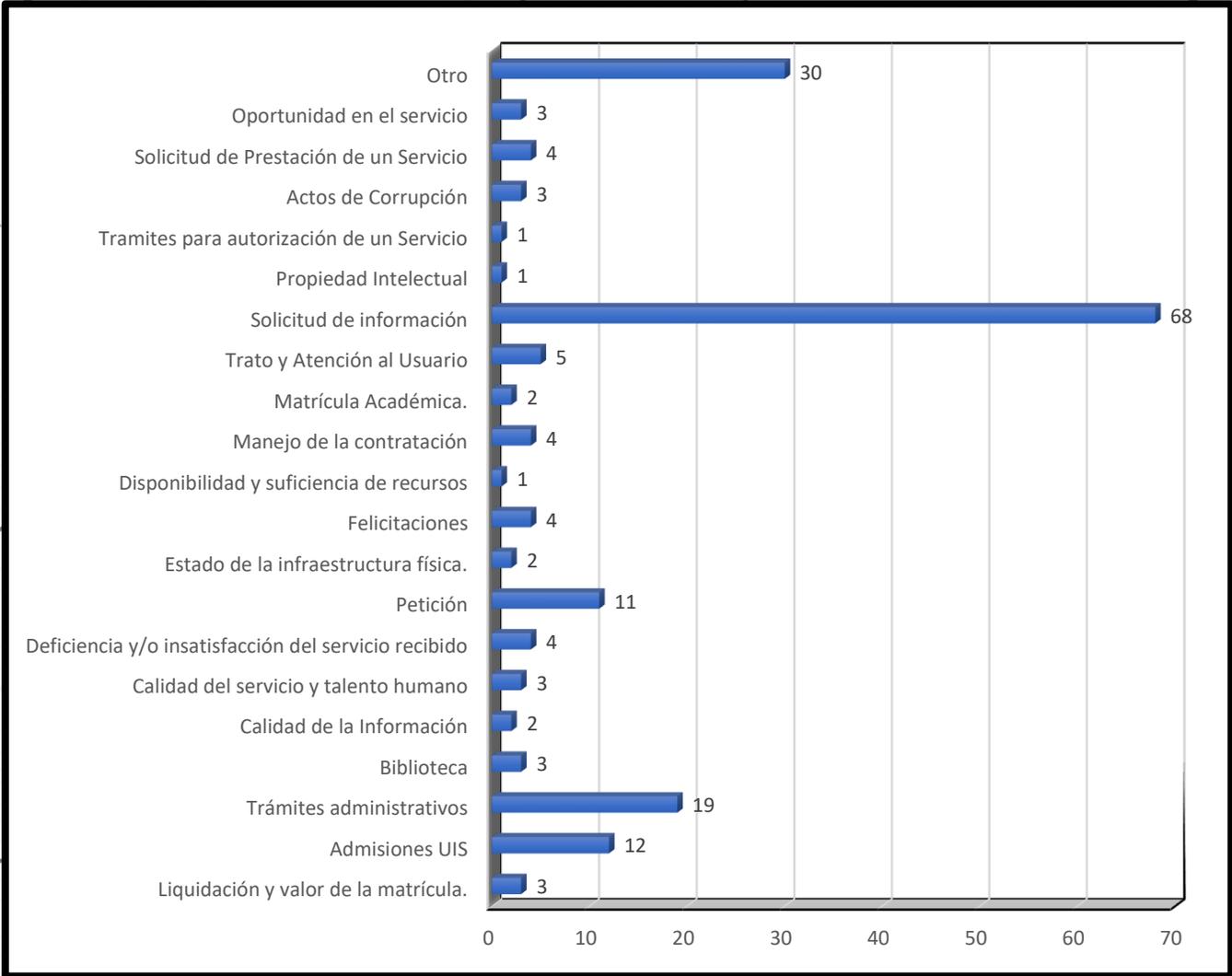
PQRDS RECIBIDAS POR TEMAS RECURRENTE

Cuadro 7. Total, atributos

MOTIVOS	Queja	Denuncia	Reconocimientos	Sugerencia	Reclamo	Petición	Total
Liquidación y valor de la matrícula.					1	2	3
Admisiones UIS					1	11	12
Trámites administrativos		1			2	16	19
Biblioteca					2	1	3
Calidad de la Información					2		2
Calidad del servicio y talento humano			1		1	1	3
Deficiencia y/o insatisfacción del servicio recibido					4		4
Petición					2	9	11
Estado de la infraestructura física.					2		2
Felicitaciones			4				4
Disponibilidad y suficiencia de recursos				1			1
Manejo de la contratación		1			1	2	4
Matrícula Académica.					1	1	2
Trato y Atención al Usuario	2				2	1	5
Solicitud de información	1				2	65	68
Propiedad Intelectual						1	1
Trámites para autorización de un Servicio					1		1
Actos de Corrupción		1			2		3
Solicitud de Prestación de un Servicio					1	3	4
Oportunidad en el servicio					2	1	3
Otro	2	2		2	1	23	30

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRDS

Gráfico 8. Total, atributos



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRDS

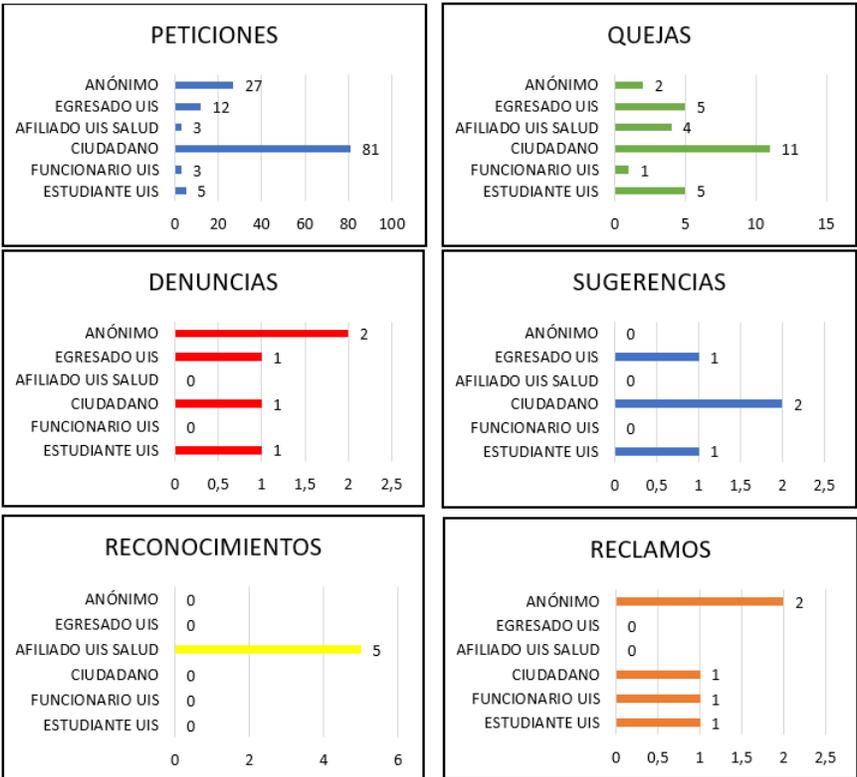
SOLICITUDES ATENDIDAS Y EN TRÁMITE POR TIPO Y BENEFICIARIO

Cuadro 9. Cerradas y en Trámite

ESTADO	TIPO DE SOLICITUD	ESTUDIANTE UIS	FUNCIONARIO UIS	CIUDADANO	AFILIADO UIS SALUD	EGRESADO UIS	ANÓNIMO	SUBTOTAL
CERRADAS 96%	PETICIONES	5	3	81	3	12	27	131
	QUEJAS	5	1	11	4	5	2	28
	DENUNCIAS	1	0	1	0	1	2	5
	SUGERENCIAS	1	0	2	0	1	0	4
	RECONOCIMIENTOS	0	0	0	5	0	0	5
	RECLAMOS	1	1	1	0	0	2	5
EN TRÁMITE 4%	PETICIONES	1	0	4	0	1	0	6
	QUEJAS	0	0	0	0	0	2	2
	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		14	5	100	12	20	35	186

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRDS

Gráfico 10. Atendidas y en Trámite Cerradas



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRDS



ANÁLISIS POR UAA

Cuadro 11. NÚMEROS DE PQRDS RECIBIDAS POR UAA

Unidad	Valores			Total, Unidad
	Tipo solicitud	Cantidad	%	
DIRECCION DE COMUNICACIONES	PETICIÓN	1	100.0	1
	Tipo solicitud	Cantidad	%	
CEDEDUIS	PETICIÓN	1	100.0	1
	Tipo solicitud	Cantidad	%	
SEDE SOCORRO	PETICIÓN	1	100.0	1
	Tipo solicitud	Cantidad	%	
SECCION DE INVENTARIOS	PETICIÓN	1	100.0	1
	Tipo solicitud	Cantidad	%	
DIVISION DE PUBLICACIONES	PETICIÓN	1	100.0	1
	Tipo solicitud	Cantidad	%	
DIRECCION DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO	PETICIÓN	1	100.0	1
	Tipo solicitud	Cantidad	%	
DECANATO FACULTAD DE CIENCIAS	QUEJA - RECLAMO	1	100.0	1
	Tipo solicitud	Cantidad	%	
ESCUELA DE BIOLOGIA	PETICIÓN	1	100.0	1
	Tipo solicitud	Cantidad	%	
ESCUELA DE MATEMATICAS	PETICIÓN	1	100.0	1
	Tipo solicitud	Cantidad	%	
ESCUELA DE ARTES	PETICIÓN	1	100.0	1
	Tipo solicitud	Cantidad	%	
ESCUELA DE ECONOMIA Y ADMINISTRACION	PETICIÓN	1	100.0	1
	Tipo solicitud	Cantidad	%	
ESCUELA DE EDUCACION	PETICIÓN	1	100.0	1
	Tipo solicitud	Cantidad	%	
ESCUELA DE GEOLOGIA	PETICIÓN	1	100.0	1
	Tipo solicitud	Cantidad	%	
ESCUELA DE ING.DE PETROLEOS	PETICIÓN	1	100.0	1
	Tipo solicitud	Cantidad	%	
DECANATO FACULTAD INGENIERIAS FISICO-MECANICAS	PETICIÓN	1	100.0	1
	Tipo solicitud	Cantidad	%	
DECANATO FACULTAD DE SALUD	PETICIÓN	1	100.0	1
	Tipo solicitud	Cantidad	%	

	Tipo solicitud	Cantidad	%	
ESCUELA DE MICROBIOLOGIA	PETICIÓN	1	100.0	1
RECTORIA	PETICIÓN	1	50.0	2
	QUEJA - RECLAMO	1	50.0	
VICERRECTORIA DE INVESTIGACION Y EXTENSION	PETICIÓN	2	100.0	2
ESCUELA DE QUIMICA	PETICIÓN	2	100.0	2
DECANATO FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	PETICIÓN	2	100.0	2
ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA	PETICIÓN	1	50.0	2
	QUEJA - RECLAMO	1	50.0	
ESCUELA DE HISTORIA	PETICIÓN	2	100.0	2
ESCUELA DE IDIOMAS	PETICIÓN	1	50.0	2
	QUEJA - RECLAMO	1	50.0	
ESCUELA DE ING.QUIMICA	PETICIÓN	1	50.0	2
	QUEJA - RECLAMO	1	50.0	
ESCUELA DE MEDICINA	PETICIÓN	2	100.0	2
BIENESTAR ESTUDIANTIL	QUEJA - RECLAMO	1	33.33	3
	RECLAMO	2	66.67	
BIBLIOTECA	PETICIÓN	1	33.33	3
	QUEJA - RECLAMO	2	66.67	
DIRECCION CULTURAL	PETICIÓN	2	66.67	3
	RECLAMO	1	33.33	
DIVISION FINANCIERA	PETICIÓN	2	66.67	3
	QUEJA - RECLAMO	1	33.33	
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL	Tipo solicitud	Cantidad	%	3

	PETICIÓN	3	100.0	
ESCUELA DE ING.CIVIL	Tipo solicitud	Cantidad	%	3
	PETICIÓN	3	100.0	
INSTITUTO DE PROYECCION REGIONAL Y EDUCACION A DISTANCIA UIS	Tipo solicitud	Cantidad	%	3
	PETICIÓN	3	100.0	
INSTITUTO DE PROYECCION REGIONAL Y EDUCACION A DISTANCIA	Tipo solicitud	Cantidad	%	4
	PETICIÓN	4	100.0	
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES	Tipo solicitud	Cantidad	%	4
	PETICIÓN	4	100.0	
RELACIONES EXTERIORES	Tipo solicitud	Cantidad	%	5
	PETICIÓN	3	60.0	
	QUEJA - RECLAMO	1	20.0	
	DENUNCIA	1	20.0	
DIVISION DE PLANTA FISICA	Tipo solicitud	Cantidad	%	5
	PETICIÓN	2	40.0	
	QUEJA - RECLAMO	2	40.0	
	DENUNCIA	1	20.0	
SECCION DE TESORERIA	Tipo solicitud	Cantidad	%	6
	PETICIÓN	5	83.33	
	QUEJA - RECLAMO	1	16.67	
DIVISION DE GESTION DE TALENTO HUMANO	Tipo solicitud	Cantidad	%	6
	PETICIÓN	4	66.67	
	QUEJA - RECLAMO	1	16.67	
	RECLAMO	1	16.67	
SECRETARIA GENERAL	Tipo solicitud	Cantidad	%	7
	PETICIÓN	7	100.0	
DIVISION DE CONTRATACION	Tipo solicitud	Cantidad	%	7
	PETICIÓN	7	100.0	
INSTITUTO DE LENGUAS	Tipo solicitud	Cantidad	%	7
	PETICIÓN	3	42.86	
	QUEJA - RECLAMO	4	57.14	
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	Tipo solicitud	Cantidad	%	8
	QUEJA - RECLAMO	2	25.0	
	SUGERENCIA	1	12.5	
	DENUNCIA	2	25.0	
	RECLAMO	3	37.5	
SECCION DE RECAUDOS	Tipo solicitud	Cantidad	%	8

	PETICIÓN	5	62.5	
	QUEJA - RECLAMO	1	12.5	
	DENUNCIA	1	12.5	
	RECLAMO	1	12.5	
DIVISION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	Tipo solicitud	Cantidad	%	8
	PETICIÓN	5	62.5	
	QUEJA - RECLAMO	1	12.5	
	SUGERENCIA	1	12.5	
SECCION DE SEGURIDAD	Tipo solicitud	Cantidad	%	11
	PETICIÓN	1	9.09	
	QUEJA - RECLAMO	4	36.36	
	SUGERENCIA	1	9.09	
	DENUNCIA	2	18.18	
VICERRECTORIA ACADEMICA	Tipo solicitud	Cantidad	%	13
	PETICIÓN	6	46.15	
	QUEJA - RECLAMO	3	23.08	
	SUGERENCIA	2	15.38	
UISALUD	Tipo solicitud	Cantidad	%	15
	PETICIÓN	5	33.33	
	QUEJA - RECLAMO	5	33.33	
	RECONOCIMIENTO	4	26.67	
	DENUNCIA	1	6.67	
DIRECCION DE ADMISIONES Y REG.ACADEMICO	Tipo solicitud	Cantidad	%	69
	PETICIÓN	58	84.06	
	QUEJA - RECLAMO	9	13.04	
	SUGERENCIA	1	1.45	
	RECLAMO	1	1.45	

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRDS



TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN DE LA PETICIONES DE LOS CIUDADANOS

Cuadro 12. NÚMEROS DE PQRDS ATENDIDAS POR PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD

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

Cuadro 13. NÚMEROS DE PQRDS ATENDIDAS POR PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD

Tipo de solicitud	Atendidas oportunamente	Debían ser atendidas	Indicador	Meta
Peticiones	131	137	96%	90%
Quejas	28	30		
Reclamos	5	5		
Denuncias	5	5		
Sugerencias	4	4		
Reconocimientos	5	5		
Total	178	186		

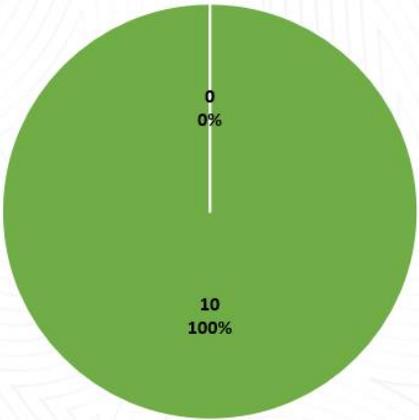
Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRDS

ENCUESTAS

Con el objetivo de evaluar la experiencia de los ciudadanos que envían PQRDS a la Universidad Industrial de Santander, especialmente en lo que respecta a la oportunidad de respuesta y la satisfacción de las respuestas se ha implementado la aplicación de una encuesta al recibir la respuesta por correo electrónico. Esta encuesta permite incluir comentarios u observaciones adicionales para la evaluación del servicio proporcionado.

Cuadro y Gráfico 14. PORCENTAJES DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RECIDIDA

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



■ SI ■ NO



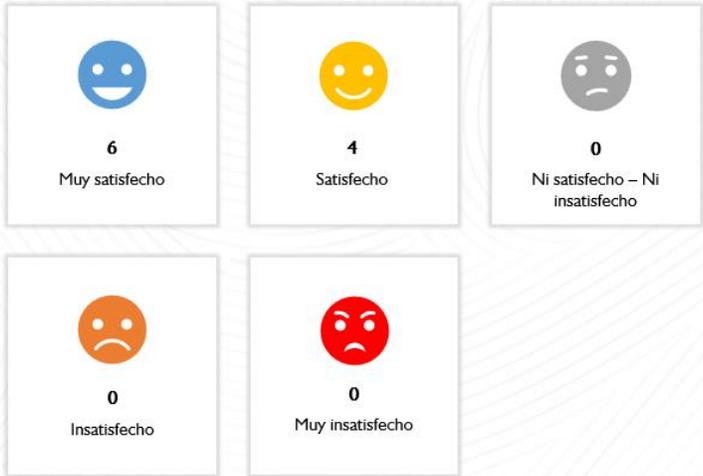
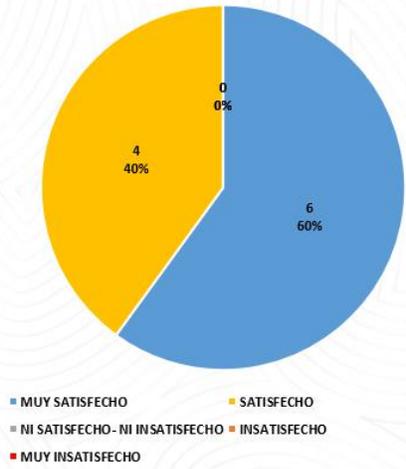
PORCENTAJE DE ATENCIÓN



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRDS

Cuadro y Gráfico 15. PORCENTAJES DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RECIBIDA

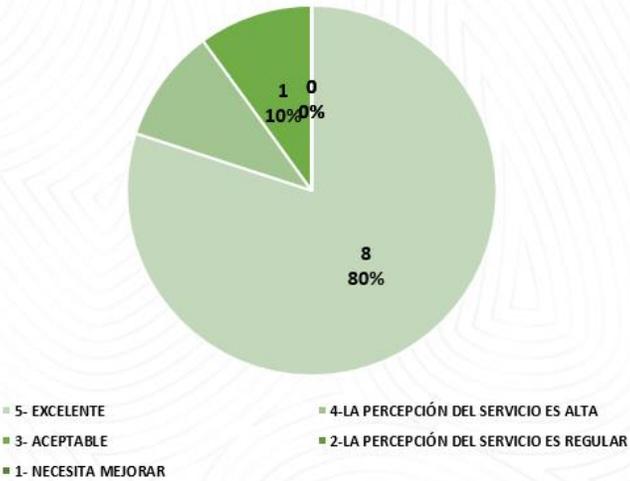
¿La respuesta enviada atiende a su pregunta, queja, reclamo o sugerencia?



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRDS

Cuadro y Gráfico 16. PORCENTAJES DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RECIBIDA

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



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRDS



OBSERVACIONES ENCUESTAS

Cuadro 17. Observaciones

Radicado Solicitud	Tipo Solicitud	Observaciones
4025	PETICIÓN	Respuestas un poco más rápidas
3997	PETICIÓN	La Universidad en la que he recibido la oportunidad de estudiar mi educación superior, no me cabe duda, es la mejor. Abrazos.
4059	PETICIÓN	Sin observaciones adicionales
4055	PETICIÓN	Muchas gracias por la respuesta, quedó más que entendida la situación.
4127	PETICIÓN	mi petición fue resuelta
4149	PETICIÓN	Muy diligentes y oportunos en la respuesta.
4054	SUGERENCIA	Muchas gracias. Pero, <u>sumercé</u> me podría facilitar los emails de los diferentes consejos de escuela para establecer comunicación acerca de esto, ¿por favor?
4057	QUEJA - RECLAMO	Me encanta la idea de los parasoles para los comedores al aire libre propuesta por el profesor Diego. El programa SER-UIS contra el consumo de sustancias es crucial, pero también es esencial promover la cultura ciudadana para concientizar sobre los peligros de las drogas. Sería interesante conocer las medidas de seguridad que el jefe <u>Jersun</u> planea implementar para mejorar la convivencia en la zona.
4056	RECLAMO	Considero que debió ser necesario que hubiéramos recibido un email donde se informase acerca de esa actualización de las políticas de Microsoft.

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRDS



CONCLUSIONES

Para concluir sobre la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS) en la Universidad Industrial de Santander durante el periodo del 1 de abril al 30 de junio de 2024, se detallan los siguientes aspectos:

Durante el periodo analizado, la Universidad Industrial de Santander ha gestionado un total de 186 solicitudes a través de la plataforma institucional. Estas solicitudes abarcan una amplia variedad de temas, reflejando las necesidades y preocupaciones tanto de la comunidad universitaria como de la ciudadanía en general. Entre los temas más recurrentes se encuentran asuntos académicos, administrativos, servicios estudiantiles, infraestructura y bienestar universitario.

La universidad ha garantizado que todas las fases de gestión de las PQRDS se realicen conforme a los marcos legales y normativos vigentes.

En cuanto a la retroalimentación recibida, se ha observado que solo se han diligenciado 10 encuestas de las 186 solicitudes presentadas al módulo de PQRDS. Aunque este número representa una proporción mínima en comparación con el volumen total de PQRDS atendidas, subraya la importancia de fomentar una cultura de participación activa entre los peticionarios.

Para lograrlo, es fundamental reforzar las campañas de sensibilización dirigidas a los usuarios del sistema de PQRDS. Las respuestas a estas encuestas son cruciales, ya que permiten obtener información valiosa para mejorar continuamente el proceso de gestión de las solicitudes.

Elaboró: Luis Miguel Palencia Pedrozo – Secretario Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión
Revisado Por: Gloria Patricia Porras Rojas – Directora – Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión