

INFORME ESTADÍSTICO

(1 Julio de 2024 – Septiembre 30 de 2024)

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

10 de Octubre 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 julio al 30 de septiembre 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 julio al 30 de septiembre de 2024, conforme a las normativas vigentes, promoviendo la participación ciudadana.

OBJETIVO ESPECÍFICO

Analizar y documentar las solicitudes registradas en el sistema PQRS de la Universidad Industrial de Santander, durante el periodo del 1 de julio al 30 de septiembre 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 PQRS, 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 julio y el 30 de septiembre de 2024, la Universidad Industrial de Santander (UIS) registró y gestionó un total de 199 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>.

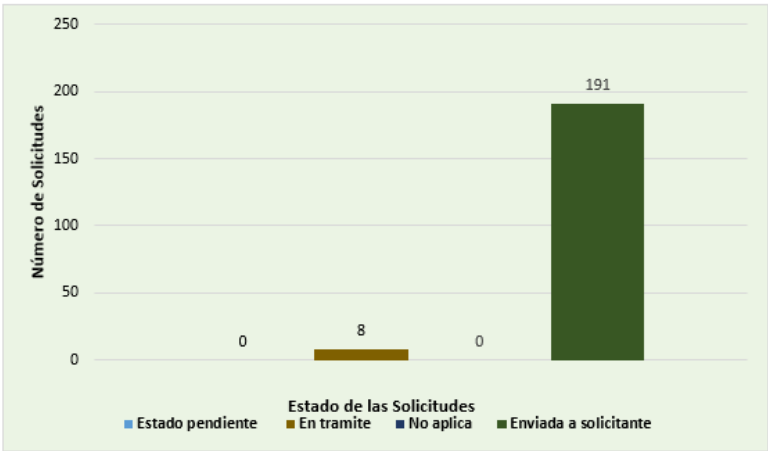
Este informe documenta la cantidad y tipos de PQRDS recibidas, así como los procedimientos administrativos y académicos involucrados en su gestión. El análisis se centrará en identificar tendencias, tiempos de respuesta promedio, y las medidas implementadas para mejorar la atención y la comunicación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

ESTADO DE LAS SOLICITUDES

Cuadro y Gráfico 1. Estado de las Solicitudes

Durante el Periodo **1 Julio de 2024 – Septiembre 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	0
Enviada a solicitante	191
Total	199

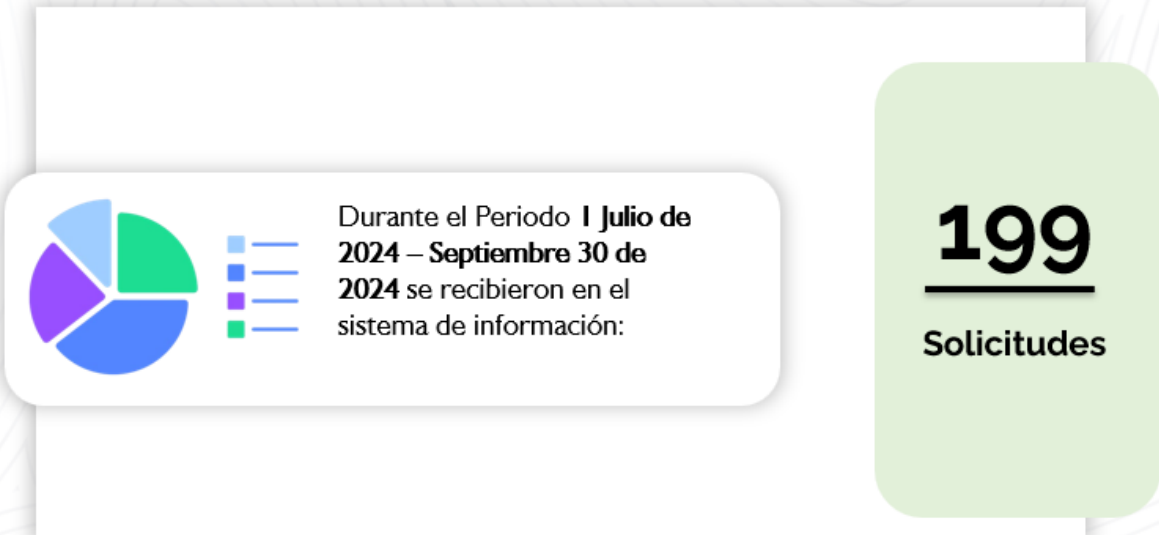


NOTA: En el estado "No aplica" se clasifican las solicitudes repetidas e idénticas que un beneficiario formula y las solicitudes irrespetuosas contra los miembros de la comunidad universitaria.

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

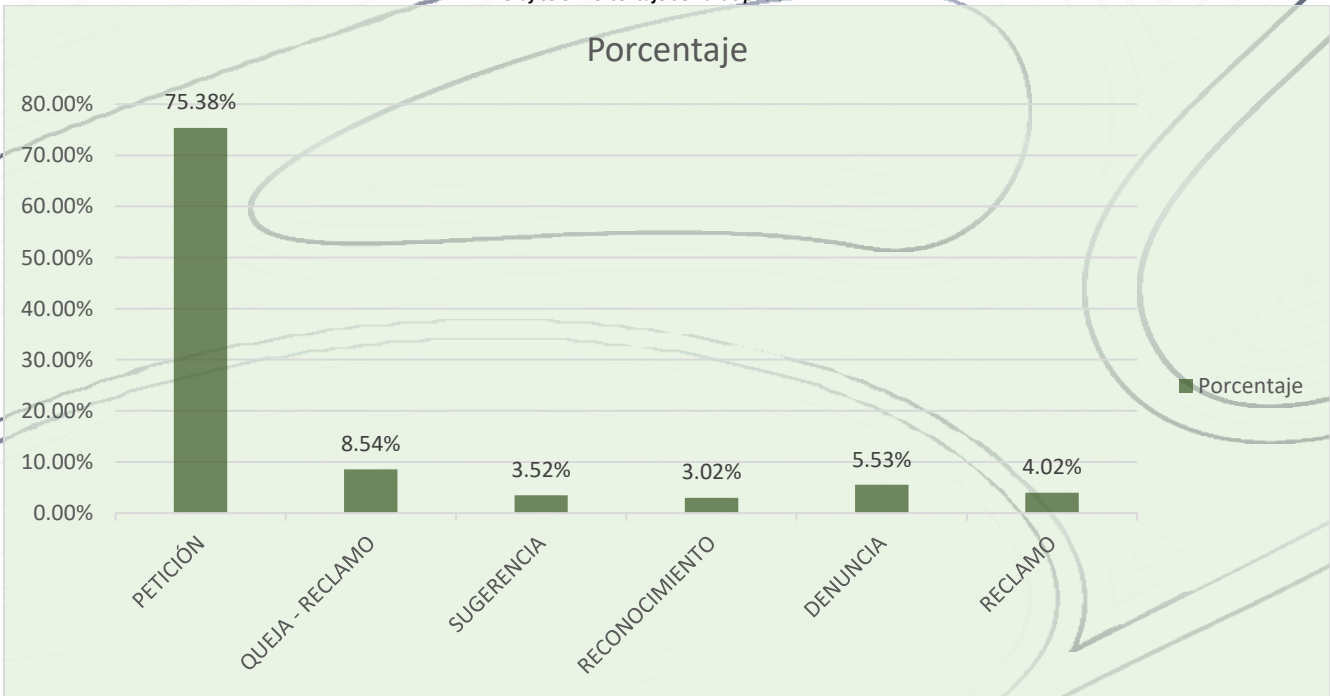
El presente corresponde a las solicitudes de información pública que fueron registradas módulo de PQRDS en el periodo comprendido entre el 1 julio al 30 de septiembre, como se observa a continuación:

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 julio al 30 septiembre 2024. Se presenta un resumen detallado de cada solicitud:

Cuadro 6. Total, Beneficiario

**Total
53
Solicitudes**

No.	DESCRIPCIÓN	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS
1	Número de solicitudes de información pública	49	0	0	0	0
2	Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Entidad (Control Interno Disciplinario)	0	0	0	3	0
3	Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	1	0	0	0	0

NOTA: En el punto 3 (Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información), la entrega de esta información no es procedente debido a su naturaleza reservada.

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRDS

El porcentaje de cumplimiento en tiempo de respuesta a las solicitudes de información pública en el tercer trimestre 2024 (1 de julio al 30 de septiembre) es del 100% que corresponde a las 53 solicitudes recibidas, las cuales fueron atendidas en su totalidad en los tiempos establecidos.

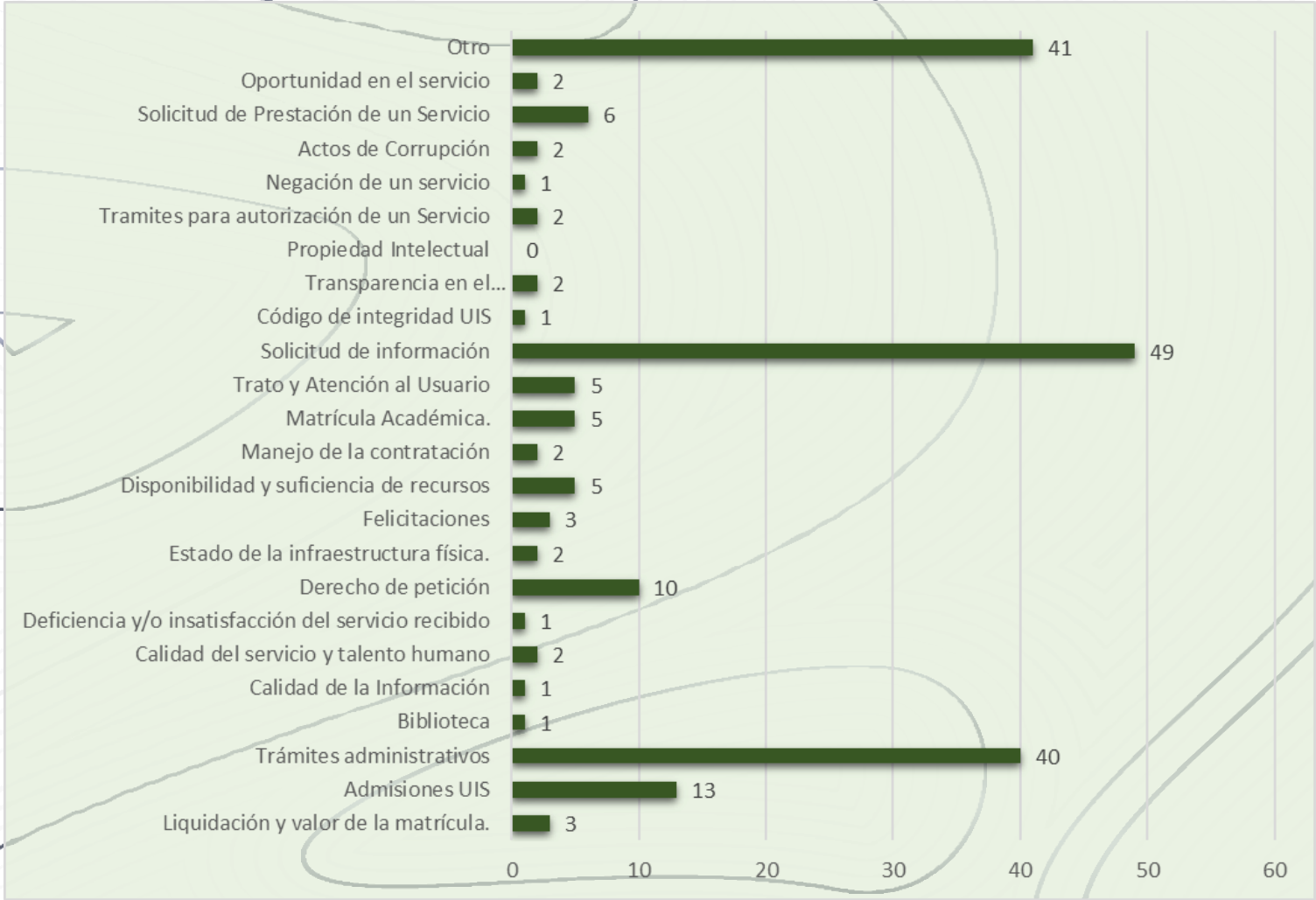
PQRDS RECIBIDAS POR TEMAS RECURRENTE

Cuadro 7. Total, atributos

MOTIVOS	Queja	Denuncia	Reconocimientos	Sugerencia	Reclamo	Petición	Total
Liquidación y valor de la matrícula.	0	0	0	0	0	3	3
Admisiones UIS	0	0	1	0	0	12	13
Trámites administrativos	5	1	0	0	0	34	40
Biblioteca	1	0	0	0	0	0	1
Calidad de la Información	0	1	0	0	0	0	1
Calidad del servicio y talento humano	1	0	1	0	0	0	2
Deficiencia y/o insatisfacción del servicio recibido	1	0	0	0	0	0	1
Derecho de petición	1	0	0	0	0	9	10
Estado de la infraestructura física.	1	0	0	0	0	1	2
Felicitaciones	0	0	3	0	0	0	3
Disponibilidad y suficiencia de recursos	1	0	0	0	1	3	5
Manejo de la contratación	0	0	0	1	0	1	2
Matrícula Académica.	1	0	1	0	0	3	5
Trato y Atención al Usuario	3	2	0	0	0	0	5
Solicitud de información	1	0	0	0	1	47	49
Código de integridad UIS	0	1	0	0	0	0	1
Transparencia en el manejo de los recursos.	0	2	0	0	0	0	2
Propiedad Intelectual	0	0	0	0	0	0	0
Trámites para autorización de un Servicio	1	0	0	0	0	1	2
Negación de un servicio	0	0	0	0	0	1	1
Actos de Corrupción	0	2	0	0	0	0	2
Solicitud de Prestación de un Servicio	0	0	0	0	1	5	6
Oportunidad en el servicio	0	0	0	1	0	1	2
Otro	0	2	0	5	4	30	41

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo 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	20	3	59	5	36	20	143
	QUEJAS	3	3	3	1	0	7	17
	DENUNCIAS	1	1	2	0	1	6	11
	SUGERENCIAS	0	0	5	0	0	2	7
	RECONOCIMIENTOS	2	0	0	3	0	1	6
	RECLAMOS	1	0	0	1	4	1	7
EN TRÁMITE 4%	PETICIONES	0	0	5	0	1	1	7
	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	1	0	1
TOTALES		27	7	74	10	43	38	199

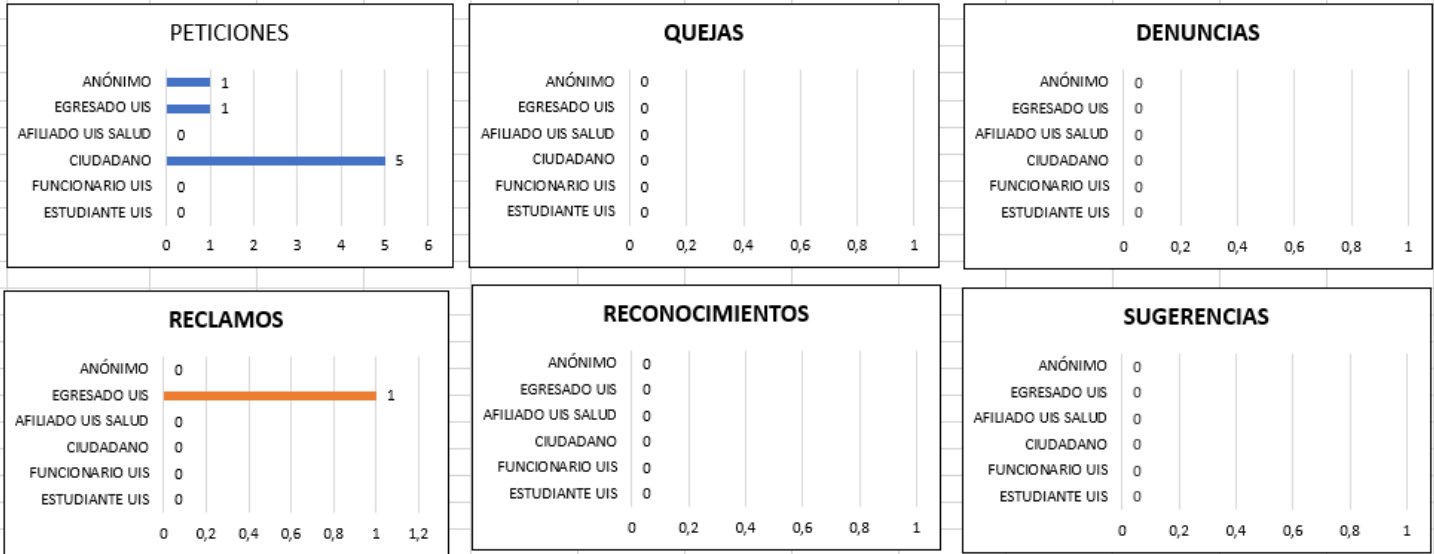
Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRDS

Gráfico 10. Atendidas



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRDS

Gráfico 11. En Trámite Cerradas



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRDS

ANÁLISIS POR UAA

Cuadro 12. NÚMEROS DE PQRDS RECIBIDAS POR UAA

Unidad	Valores			Total Unidad
	Tipo solicitud		%	
UISALUD	PETICIÓN	5	55.56	9
	RECONOCIMIENTO	3	33.33	
	RECLAMO	1	11.11	
	Tipo solicitud		%	
DIRECCION DE COMUNICACIONES	PETICIÓN	2	100.0	2
	Tipo solicitud		%	
RELACIONES EXTERIORES	PETICIÓN	1	50.0	2
	SUGERENCIA	1	50.0	
	Tipo solicitud		%	
SECRETARIA GENERAL	PETICIÓN	3	75.0	4
	DENUNCIA	1	25.0	
	Tipo solicitud		%	
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO TRASLADO POR COMPETENCIA	DENUNCIA	3	100.0	3
	Tipo solicitud		%	

INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA	Tipo solicitud		%	3
	PETICIÓN	3	100.0	
VICERRECTORIA ACADÉMICA	Tipo solicitud		%	3
	PETICIÓN	1	33.33	
	QUEJA - RECLAMO	1	33.33	
	SUGERENCIA	1	33.33	
BIENESTAR ESTUDIANTIL	Tipo solicitud		%	1
	DENUNCIA	1	100.0	
BIBLIOTECA	Tipo solicitud		%	1
	PETICIÓN	1	100.0	
CEDEUIS	Tipo solicitud		%	1
	PETICIÓN	1	100.0	
DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	Tipo solicitud		%	41
	PETICIÓN	39	95.12	
	RECLAMO	2	4.88	
SEDE BARRANCABERMEJA	Tipo solicitud		%	4
	PETICIÓN	3	75.0	
	QUEJA - RECLAMO	1	25.0	
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	Tipo solicitud		%	3
	PETICIÓN	2	66.67	
	QUEJA - RECLAMO	1	33.33	
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN	Tipo solicitud		%	3
	PETICIÓN	3	100.0	
DIVISIÓN FINANCIERA	Tipo solicitud		%	2
	PETICIÓN	1	50.0	
	QUEJA - RECLAMO	1	50.0	
SECCIÓN DE CONTABILIDAD	Tipo solicitud		%	1
	QUEJA - RECLAMO	1	100.0	
SECCIÓN DE TESORERIA	Tipo solicitud		%	5
	PETICIÓN	4	80.0	
	RECLAMO	1	20.0	
SECCIÓN DE RECAUDOS	Tipo solicitud		%	3
	PETICIÓN	2	66.67	
	QUEJA - RECLAMO	1	33.33	
DIVISIÓN DE PLANTA FISICA	Tipo solicitud		%	6
	PETICIÓN	4	66.67	

	QUEJA - RECLAMO	2	33.33	
SECCIÓN DE SEGURIDAD	Tipo solicitud		%	6
	PETICIÓN	2	33.33	
	QUEJA - RECLAMO	3	50.0	
	DENUNCIA	1	16.67	
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Tipo solicitud		%	19
	PETICIÓN	13	68.42	
	QUEJA - RECLAMO	1	5.26	
	DENUNCIA	5	26.32	
DIVISIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Tipo solicitud		%	34
	PETICIÓN	29	85.29	
	QUEJA - RECLAMO	1	2.94	
	DENUNCIA	2	5.88	
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN	Tipo solicitud		%	2
	QUEJA - RECLAMO	2	100.0	
DECANATO FACULTAD DE CIENCIAS	Tipo solicitud		%	1
	QUEJA - RECLAMO	1	100.0	
ESCUELA DE BIOLOGÍA	Tipo solicitud		%	1
	QUEJA - RECLAMO	1	100.0	
ESCUELA DE MATEMÁTICAS	Tipo solicitud		%	1
	QUEJA - RECLAMO	1	100.0	
DECANATO FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	Tipo solicitud		%	2
	PETICIÓN	1	50.0	
	QUEJA - RECLAMO	1	50.0	
INSTITUTO DE LENGUAS	Tipo solicitud		%	5
	PETICIÓN	4	80.0	
	QUEJA - RECLAMO	1	20.0	
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL	Tipo solicitud		%	2
	PETICIÓN	1	50.0	
	QUEJA - RECLAMO	1	50.0	
DECANATO FACULTAD DE INGENIERIAS FISICO-QUÍMICAS	Tipo solicitud		%	1
	DENUNCIA	1	100.0	
ESCUELA DE INGENIERÍA METALÚRGICA Y MATERIALES	Tipo solicitud		%	1
	RECONOCIMIENTO	1	100.0	
ESCUELA DE DISEÑO INDUSTRIAL	Tipo solicitud		%	1

	PETICIÓN	1	100.0	
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES	Tipo solicitud		%	2
	PETICIÓN	2	100.0	
ESCUELA DE INGENIERÍA CIVIL	Tipo solicitud		%	2
	PETICIÓN	2	100.0	
ESCUELA DE INGENIERÍA ELECTRICA, ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	Tipo solicitud		%	1
	PETICIÓN	1	100.0	
ESCUELA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS	Tipo solicitud		%	2
	PETICIÓN	2	100.0	
DECANATO FACULTAD DE SALUD	Tipo solicitud		%	1
	PETICIÓN	1	100.0	
ESCUELA DE ENFERMERÍA	Tipo solicitud		%	3
	PETICIÓN	3	100.0	
ESCUELA DE MEDICINA	Tipo solicitud		%	3
	PETICIÓN	2	66.67	
	QUEJA - RECLAMO	1	33.33	
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA UIS	Tipo solicitud		%	8
	PETICIÓN	6	75.0	
	QUEJA - RECLAMO	1	12.5	
	RECLAMO	1	12.5	

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRDS

TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN DE LA PETICIONES DE LOS CIUDADANOS

Cuadro 13. 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)
<i>General</i>	<i>15 días hábiles</i>
<i>Solicitud de Documentos e Información</i>	<i>10 días hábiles</i>
<i>Consulta a las autoridades de la UIS</i>	<i>30 días hábiles</i>



INDICADOR DE OPORTUNIDAD PQRDSR

Cuadro 14. NÚMEROS DE PQRDS ATENDIDAS POR PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD

Tipo de solicitud	Atendidas oportunamente	Debían ser atendidas	Indicador	Meta
Peticiones	143	150	96%	90%
Quejas	17	17		
Reclamos	7	8		
Denuncias	11	11		
Sugerencias	7	7		
Reconocimientos	6	6		
Total	191	199		

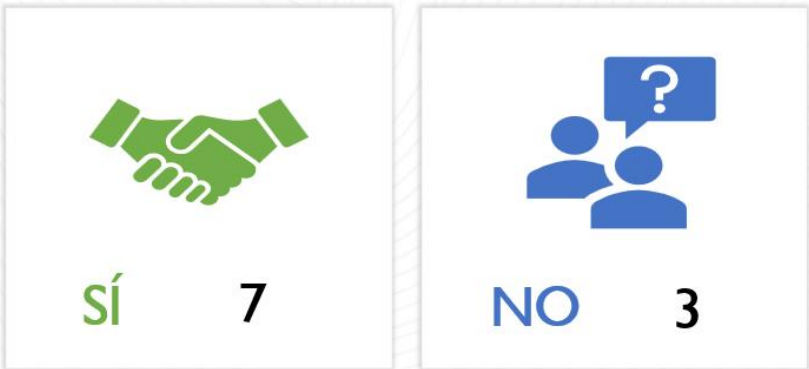
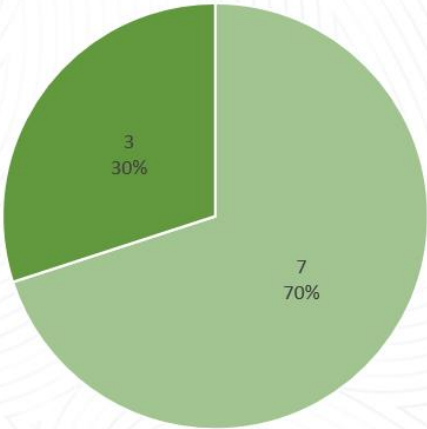
Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRDS

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 15. PORCENTAJES DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RECIBIDA

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



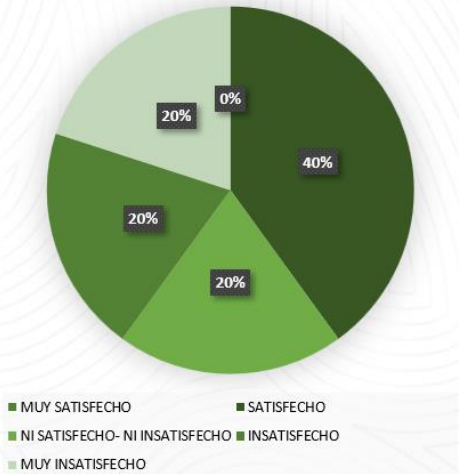
PORCENTAJE DE ATENCIÓN



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRDS

Cuadro y Gráfico 16. PORCENTAJES DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RECIBIDA

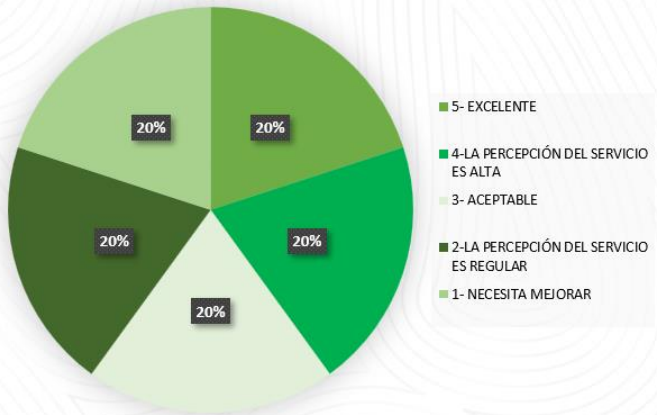
¿La respuesta enviada atiende a su pregunta, queja, reclamo o sugerencia?



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRDS

Cuadro y Gráfico 17. 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 18. Observaciones

Radicado Solicitud	Tipo Solicitud	Observaciones
4176	SUGERENCIA	la respuesta no indica la capacidad de gestión de la entidad, el no ofrecer el servicio de traducción o expedición de documentos en idiomas diferentes al español retrasa los procesos académicos que se deben realizar en otras entidades o países. si se envía es una sugerencia es para que se mejore no para que se conformen con dar una respuesta simple y sin fondo.
4164	DENUNCIA	Es importante destacar que, aunque la universidad ha creado espacios para el disfrute y esparcimiento, también tiene el deber de mantener el control y garantizar un ambiente seguro para todos. He tomado la molestia de redactar esta carta precisamente porque las medidas actuales no están funcionando de manera efectiva. Es alarmante la frecuencia con la que se atienden casos de sobredosis y el impacto negativo que esto está teniendo en la imagen de la universidad.
4269	PETICIÓN	No atendieron mi petición
4320	PETICIÓN	No se resolvió y ni siquiera se anunció que se estudiará la sugerencia de la solicitud presentada. Al hacer un estudio de la ocupación diaria de los parqueaderos referidos se podría evidenciar que casi todos son ocupados por toda la jornada, impidiendo la rotación de los mismos para ocupación temporal de los mismos.

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRDS



CONCLUSIONES

Durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2024, la Universidad Industrial de Santander (UIS) gestionó un total de 199 solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Reconocimientos (PQRDS) a través de su plataforma institucional. Estas solicitudes cubrieron una variada gama de temas, abarcando desde asuntos estrictamente académicos y administrativos, hasta inquietudes relacionadas con los servicios estudiantiles, la infraestructura universitaria y el bienestar general de la comunidad universitaria. El volumen de solicitudes refleja una participación activa por parte de los diversos grupos de interés, incluyendo estudiantes, funcionarios, ciudadanos y egresados, lo que evidencia la relevancia de este sistema como canal de comunicación con la universidad.

Entre las solicitudes más frecuentes destacan las peticiones, que representaron el mayor porcentaje, seguidas de quejas y reclamos relacionados con la calidad de los servicios y la eficiencia administrativa. También se presentaron sugerencias y reconocimientos que aportan al mejoramiento continuo de los procesos universitarios. La diversidad de temas abordados resalta la importancia de mantener un enfoque integral y coordinado en la gestión de las solicitudes, asegurando que todos los sectores de la comunidad universitaria y la ciudadanía reciban atención adecuada y oportuna.

La UIS ha garantizado que todas las fases de gestión de las PQRDS se lleven a cabo en cumplimiento de los marcos legales vigentes. El sistema opera bajo disposiciones normativas claras y robustas, tales como la Ley 1755 de 2015, que regula el Derecho Fundamental de Petición, y otras leyes relacionadas con la transparencia y el acceso a la información pública. Estas normativas aseguran que los usuarios del sistema reciban una respuesta eficiente y dentro de los plazos establecidos por



la ley. De hecho, se destaca que, del total de solicitudes recibidas, el 96% fueron atendidas oportunamente, cumpliendo con los términos legales estipulados. Este alto nivel de cumplimiento refleja el compromiso institucional de la UIS con las necesidades de sus usuarios.

No obstante, un aspecto a mejorar es la baja participación en las encuestas de satisfacción implementadas para evaluar la experiencia de los ciudadanos al utilizar el sistema PQRDS. De las 199 solicitudes atendidas, solo se recibieron 10 respuestas a las encuestas. Aunque este número representa una proporción mínima en comparación con el volumen total de solicitudes gestionadas, pone de relieve la necesidad de implementar estrategias que promuevan una mayor participación en este tipo de evaluaciones. La retroalimentación de los usuarios es fundamental para identificar puntos críticos en la gestión de las solicitudes y permite ajustar y mejorar los procesos de atención de manera continua.

En este sentido, reforzar las campañas de sensibilización dirigidas a los usuarios del sistema PQRDS, tanto dentro de la comunidad universitaria como entre los ciudadanos en general. Estas campañas deben estar orientadas no solo a fomentar el uso correcto del sistema, sino también a resaltar la importancia de participar activamente en las encuestas de satisfacción. Las respuestas a estas encuestas proporcionan información valiosa que puede ser utilizada para mejorar los tiempos de respuesta, la calidad de las soluciones ofrecidas y, en general, la experiencia del usuario al interactuar con la universidad a través de este sistema.

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