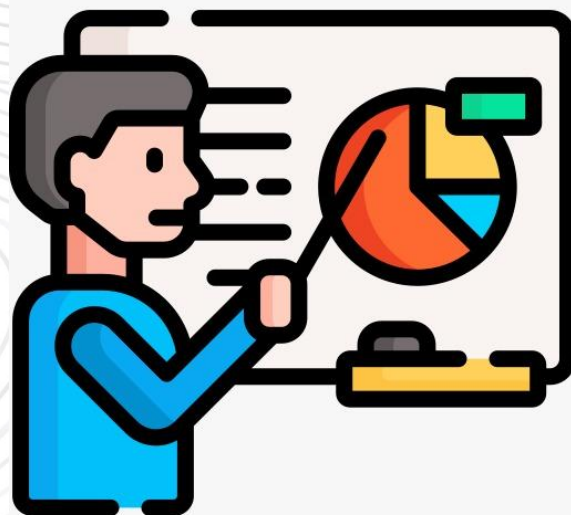




INFORME ESTADÍSTICO

(01 Julio de 2025 – Septiembre 30 de 2025)

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

08 de Octubre 2025



INTRODUCCIÓN

La Universidad Industrial de Santander, en cumplimiento de la normativa vigente, presenta este informe estadístico como herramienta para evaluar y comunicar la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).

Este informe abarca un análisis detallado de las PQRSDF recibidas entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2025, destacando la aplicación de normativa vigente como la Ley 1755 de 2015, que regula el derecho fundamental de petición; la Ley 1474 de 2011, que establece medidas administrativas para la lucha contra la corrupción; la Ley 1712 de 2014 y su Decreto 103 de 2015, que garantizan el acceso a la información pública.

Adicionalmente, se han considerado otras disposiciones relevantes, tales como la Ley 190 de 1995 sobre el sistema de quejas y reclamos, la Ley 850 de 2003 que reglamenta las veedurías ciudadanas, el Decreto 780 de 2016 en relación con la participación en la prestación de servicios de salud, y la



Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023, que modifica los términos para la resolución de reclamos en salud.

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, Sugerencias, Denuncias y felicitaciones (PQRSDF) durante el periodo del 01 de julio al 30 de septiembre de 2025, conforme a las normativas vigentes, promoviendo la participación ciudadana.



OBJETIVO ESPECÍFICO

Analizar y documentar las solicitudes registradas en el sistema PQRSDF de la Universidad Industrial de Santander, durante el periodo del 01 de julio al 30 de septiembre de 2025. 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/sipgrsPublico/home.seam>), así como en identificar y analizar patrones de demanda, tiempos de respuesta de las PQRSDF. 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, Sugerencias, Denuncias y felicitaciones (PQRSDF) 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 PQRSDf, 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 1755 de 2015, Regula el Derecho Fundamental de Petición y otras disposiciones.
3. Ley 30 de 1992, Régimen de Educación Superior.
4. Ley 190 de 1995, Sistema de Quejas y Reclamos (Art. 54 y 55).
5. Ley 1474 de 2011, Medidas administrativas para la lucha contra la corrupción. (Art.73 y 76).
6. Ley 850 de 2003, Reglamenta Veedurías Ciudadanas.
7. Ley 962 de 2005, Racionalización de trámites (Art. 81).
8. Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Admin, Derecho de Petición (Art. 4 - 31).
9. Decreto 0019 de 2012, Racionalización de trámites (Art. 14).



10. Decreto 780 de 2016, Participación en la prestación de servicios de salud
11. Decreto 1757 de 1994 (Art. 4-6).
12. Directiva Presidencial 05 de 1995.
13. Circular 009 de 1996, Superintendencia Nacional de Salud.
14. Ley 1751 de 2015, (Art. 10) Regula el derecho fundamental a la salud.
15. Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública (Art. 24, 25,26)
16. Ley 5° de 1992 (Art 258) – Solicitud de informes por los congresistas
17. Circular externa 2023151000000010-5 de 2023, por la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en salud.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Durante el período comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2025, la Universidad Industrial de Santander (UIS) registró y gestionó un

total de 360 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) 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 PQRSDF 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 **Julio 01 de 2025 a Septiembre 30 de 2025** se recibieron en el sistema de información:

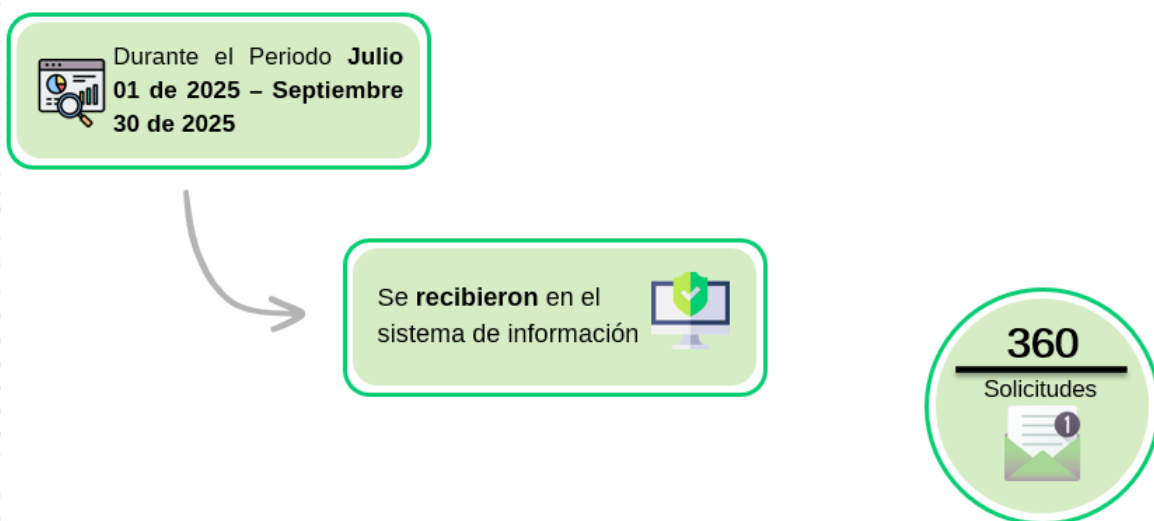
Estado de la solicitud	Suma de No. De solicitudes
En tramite	11
Enviada a solicitante	347
Estado pendiente	0
No aplica	2
Total	360



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.

TOTAL, SOLICITUDES FORMULADAS POR BENEFICIARIOS

Cuadro 2. Total, Solicitudes



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDF

PARTICIPACIÓN POR BENEFICIARIO

Cuadro 3. Total, Beneficiario

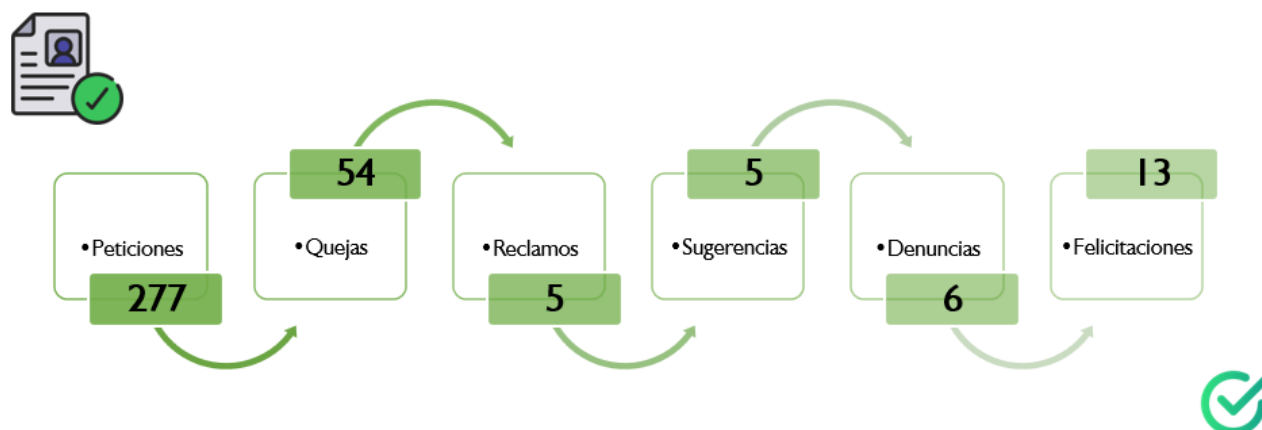


Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDF

PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

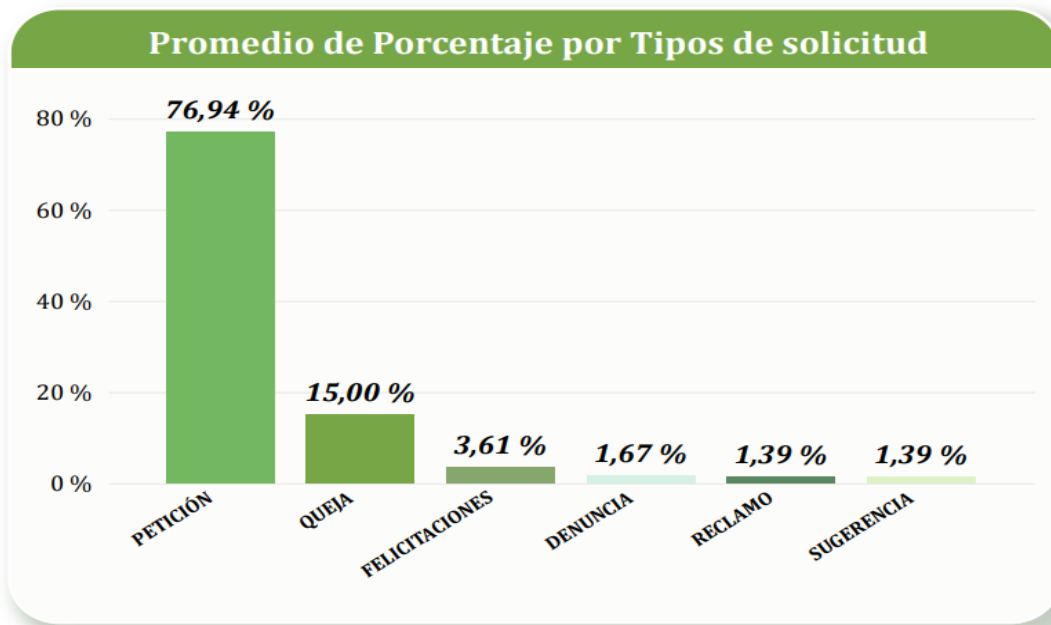
El presente corresponde a las solicitudes de información pública que fueron registradas módulo de PQRSDF en el periodo comprendido entre el 01 julio al 30 de septiembre de 2025, como se observa a continuación:

Cuadro 4. Total, Participación



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDF

Gráfico 5. Porcentaje de Participación



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDF

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 de septiembre 2025. 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	15	0	0	0	0
2	Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Entidad (Control Interno Disciplinario)	0	1	0	1	0
3	Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0	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. Módulo PQRSDF

Durante el primer trimestre de 2025 (del 01 de julio al 30 de septiembre), se gestionaron un total de 17 solicitudes, de las cuales 15 corresponden a solicitudes de información pública y 2 fueron remitidas al proceso de Control Interno Disciplinario por tratarse de asuntos de su competencia.

Del total de solicitudes recibidas, se ha dado cumplimiento al 100% en cuanto a su atención. Al momento de la presentación de este informe, se encuentran 2 solicitudes de información pública en trámite.

PQRDS RECIBIDAS POR TEMAS RECURRENTE

Cuadro 7. Total, atributos

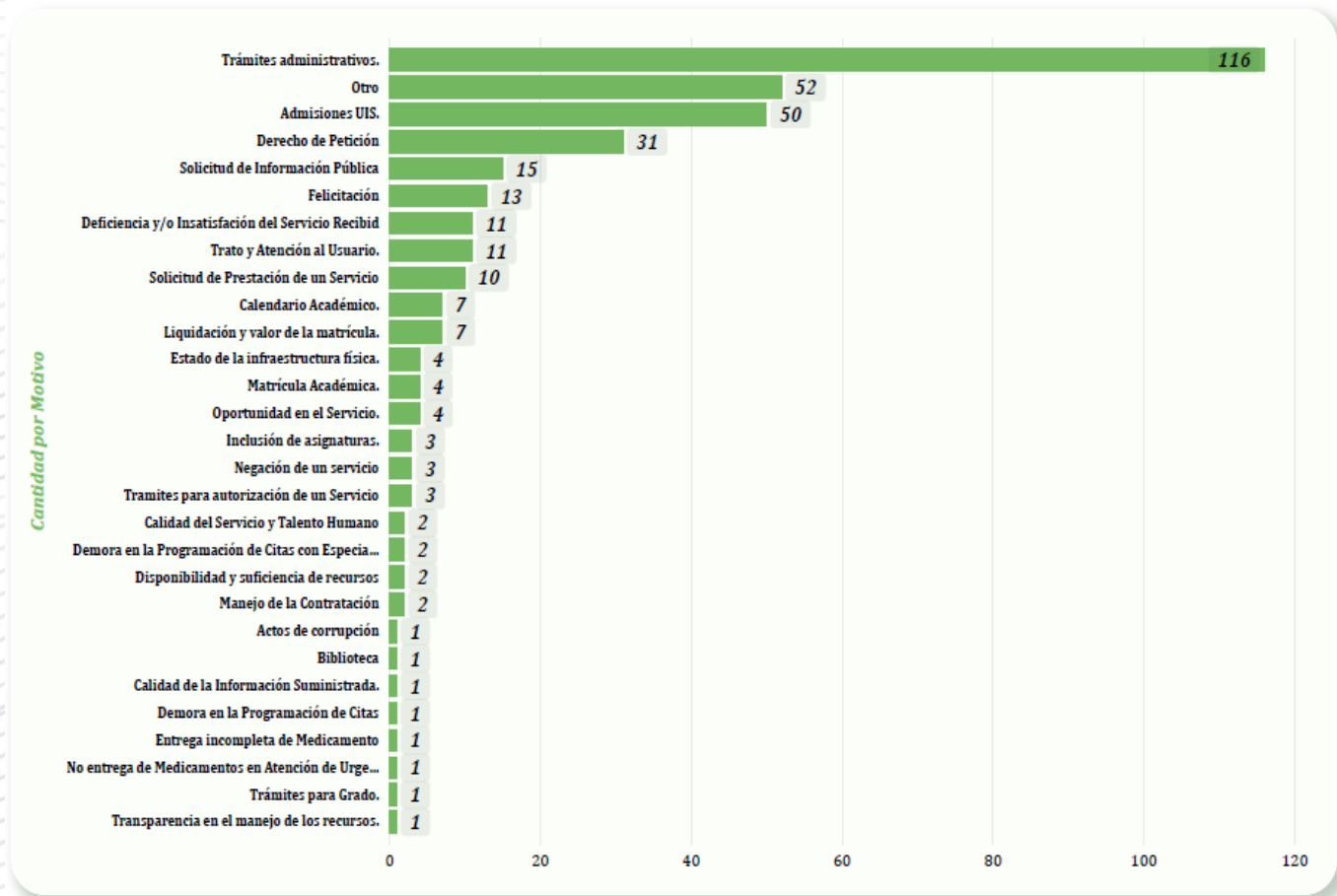
Tipo Solicitud	Motivos	Cantidad
----------------	---------	----------

PETICIÓN	Trámites administrativos.	113
	Admisiones UIS.	46
	Calendario Académico.	5
	Inclusión de asignaturas.	3
	Liquidación y valor de la matrícula.	5
	Matrícula Académica.	4
	Trámites para Grado.	1
	Biblioteca	1
	Otro	36
	Solicitud de Información Pública	15
	Solicitud de Prestación de un Servicio	9
	Derecho de Petición	31
	Calidad del Servicio y Talento Humano	1
	Estado de la infraestructura física.	1
	Oportunidad en el Servicio.	1
	Calidad de la Información Suministrada.	1
	Negación de un servicio	2
	Trámites para autorización de un Servicio	2
QUEJA	Trato y Atención al Usuario.	10
	Disponibilidad y suficiencia de recursos	1
	Estado de la infraestructura física.	2
	Oportunidad en el Servicio.	3
	Trámites administrativos.	3
	Admisiones UIS.	3
	Calendario Académico.	1
	Liquidación y valor de la matrícula.	1
	Manejo de la Contratación	1
	Otro	11
	Deficiencia y/o Insatisfacción del Servicio Recibid	10
	Negación de un servicio	1
	Trámites para autorización de un Servicio	1
	Demora en la Programación de Citas	1
	No entrega de Medicamentos en Atención de Urgencia	1
	Demora en la Programación de Citas con Especialista	2
	Calidad del Servicio y Talento Humano	1
	Solicitud de Prestación de un Servicio	1
SUGERENCIA	Estado de la infraestructura física.	1
	Calendario Académico.	1
	Otro	2
	Trato y Atención al Usuario.	1
DENUNCIA	Disponibilidad y suficiencia de recursos	1
	Manejo de la Contratación	1
	Otro	2
	Actos de corrupción	1
	Deficiencia y/o Insatisfacción del Servicio Recibido	1
	Transparencia en el manejo de los recursos.	1
	Otro	1

RECLAMO	Admisiones UIS.	1
	Liquidación y valor de la matrícula.	1
	Entrega incompleta de Medicamento	1
FELICITACIONES	Felicitación	13

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDF

Gráfico 8. Total, atributos



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDF

El gráfico anterior corresponde a una agrupación de las PQRSDF recibidas según temas recurrentes, lo cual permite visualizar de manera consolidada los motivos más frecuentes de solicitud registrados en el módulo PQRSDF.

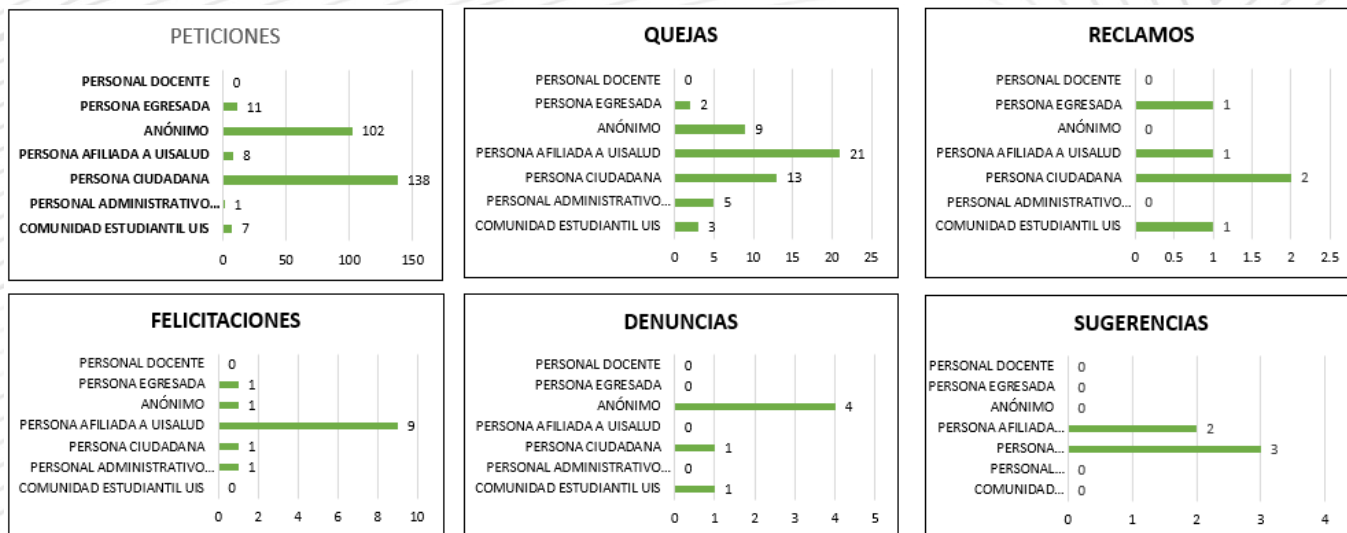
SOLICITUDES ATENDIDAS Y EN TRÁMITE POR TIPO Y BENEFICIARIO

Cuadro 9. Cerradas y en Trámite

ESTADO	TIPO DE SOLICITUD	COMUNIDAD ESTUDIANTIL UIS	PERSONAL ADMINISTRATIVO UIS	PERSONA CIUDADANA	PERSONA AFILIADA A UISALUD	ANÓNIMO	PERSONA EGRESADA	PERSONAL DOCENTE	SUBTOTAL
CERRADAS 97%	PETICIONES	7	1	138	8	102	11	0	267
	QUEJAS	3	5	13	21	9	2	0	53
	RECLAMOS	1	0	2	1	0	1	0	5
	SUGERENCIAS	0	0	3	2	0	0	0	5
	DENUNCIAS	1	0	1	0	4	0	0	6
	FELICITACIONES	0	1	1	9	1	1	0	13
EN TRÁMITE 3%	PETICIONES	2	0	7	0	1	0	0	10
	QUEJAS	0	0	1	0	0	0	0	1
	RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	0
	SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0
	DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0
	FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES		14	7	166	41	117	15	15	360

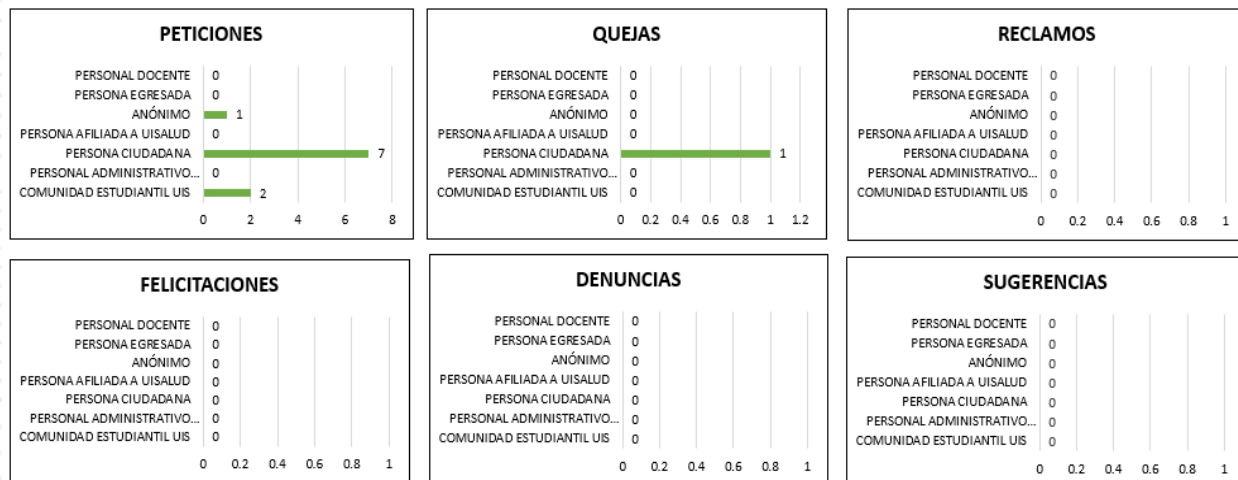
Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDF

Gráfico 10. Atendidas



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDF

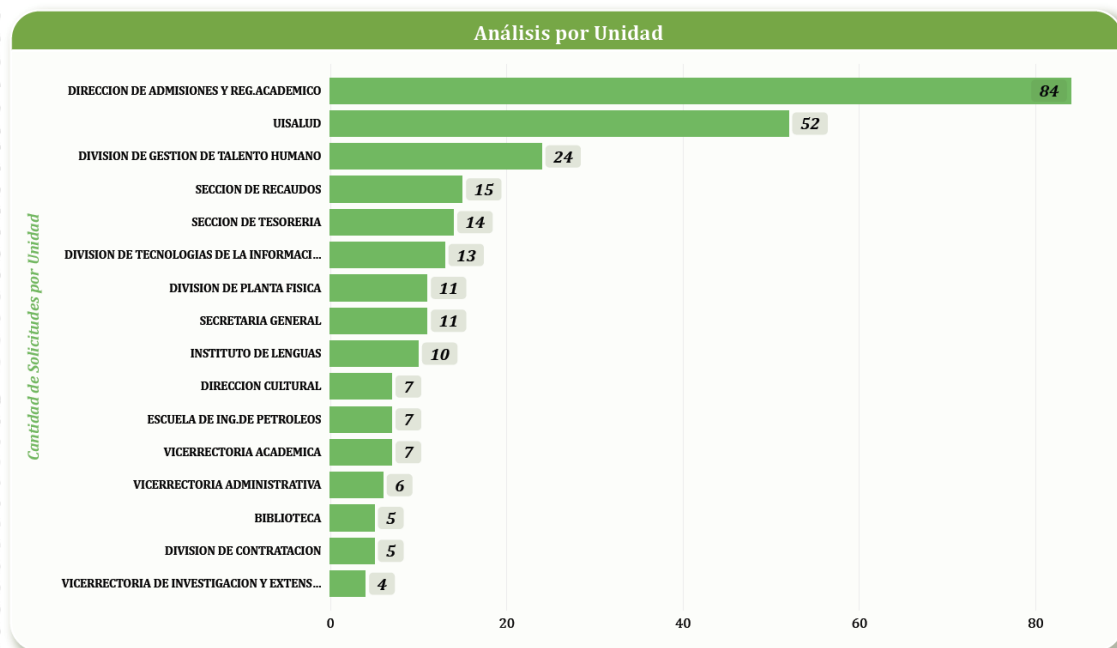
Gráfico 11. En Trámite



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF

ANÁLISIS POR UAA

Gráfico 12. Números de PQRSDF recibidas por UAA



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF

El gráfico anterior presenta el número de PQRSDF redireccionadas a cada Unidad Académico-Administrativa (UAA) durante el trimestre. Se destacan

alguna de las unidades que han gestionado un mayor volumen de requerimientos.

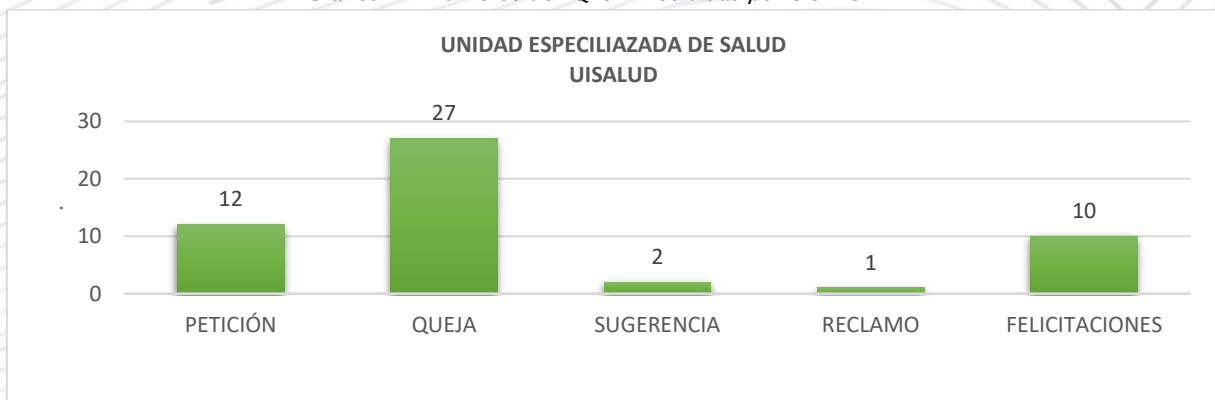
UNIDAD ESPECIALIZADA DE SALUD UISALUD

Cuadro 13. Números de PQRSDF recibidas por UISALUD

Unidad	Valores			Total Unidad
	Tipo solicitud	Cantidad	%	
UISALUD	PETICIÓN	12	23.08	52
	QUEJA	27	51.92	
	SUGERENCIA	2	3.85	
	RECLAMO	1	1.92	
	FELICITACIONES	10	19.23	

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF

Gráfico 14. Números de PQRSDF recibidas por UISALUD



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF

El cuadro y el gráfico anteriores muestran el número de PQRSDF redireccionadas a la Unidad Especializada de Salud (UISALUD) durante el

trimestre, clasificadas según su tipo (peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones). En total, se registraron 52 solicitudes.

Esta información permite analizar la gestión realizada por UISALUD frente a las inquietudes de las personas afiliadas e identificar oportunidades de mejora en los procesos de atención, con el propósito de fortalecer la calidad y eficiencia del servicio prestado.

TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN DE LA PETICIONES DE LOS CIUDADANOS

Cuadro 15. Términos para la atención de las peticiones de los ciudadanos

Tiempos de respuesta PQRSDF	
Tipo de solicitud	Tiempo
Solicitud de información o documentos. Peticiones entre autoridades	10 días hábiles
Derecho de petición de interés general y particular	15 días hábiles
Derecho de petición de consulta	30 días hábiles
Denuncias, Reclamos y Sugerencias	15 días hábiles
Petición de congresistas	5 días hábiles

Fuente: Elaboración propia, con base en: CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Ley 1755 de 30 de junio de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Disponible en: <http://www.secretariasenado.gov.co>

INDICADOR DE OPORTUNIDAD PQRDSR

Cuadro 16. Números de PQRSDF atendidas por porcentaje de oportunidad

Tipo de solicitud	Atendidas oportunamente	En trámite	Total Solicitudes	Indicador	Meta
Peticiones	266	10	276	100%	90%
Quejas	53	1	54		



Reclamos	5	0	5		
Denuncias	5	0	5		
Sugerencias	5	0	5		
Felicitaciones	13	0	13		
Total	347	11	358		

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRDS

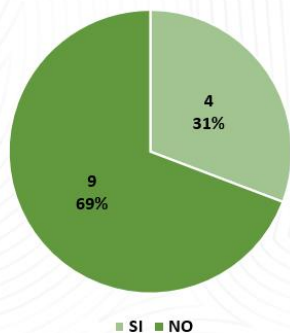
En el indicador presentado, se evidencia que durante el trimestre se registraron 360 solicitudes, de las cuales 2 fueron clasificadas en estado “No aplica”, al corresponder a solicitudes repetidas e idénticas formuladas por un mismo beneficiario o a solicitudes irrespetuosas hacia miembros de la comunidad universitaria. Por esta razón, dichas solicitudes no se incluyen en el cálculo del indicador de oportunidad, el cual se realiza sobre 358 solicitudes tramitadas.

ENCUESTAS

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

Cuadro y Gráfico 17. Porcentajes de encuestas de satisfacción recibidas

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



SI

4



NO

9

PORCENTAJE DE ATENCIÓN



31%

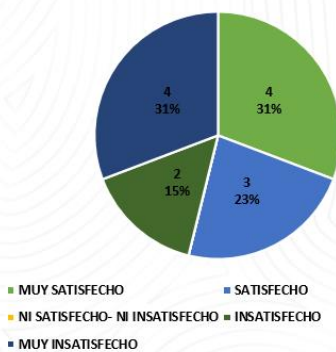


69%

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDF

Cuadro y Gráfico 18. Porcentajes de encuesta de satisfacción recibida

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



4

Muy satisfecho



3

Satisfecho



0

Ni satisfecho – Ni insatisfecho



2

Insatisfecho



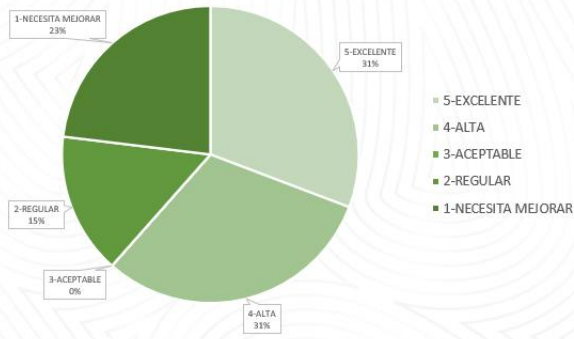
4

Muy insatisfecho

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDF

Cuadro y Gráfico 19. Porcentajes de encuestas 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 PQRSDf

OBSERVACIONES ENCUESTAS

Cuadro 20. Observaciones de Encuestas

Radicado Solicitud	Tipo Solicitud	Fecha	Observaciones
5180	PETICIÓN	ago/06/2025	NO
3367	QUEJA	ago/08/2025	Para el periodo académico 2025-2 me arrojó el sistema que era potencial beneficiario de matrícula 0 y me están sacando un mensaje del 2025-1, diferente sería que no me hubiese salido en el sistema que era potencial beneficiario en el 2025-2
5221	PETICIÓN	ago/24/2025	Ninguna
5224	PETICIÓN	ago/30/2025	Me parece que quizá debería existir una forma que como estudiantes podamos saber las líneas o correos de atención para trámites específicos de una manera más clara y oportuna.
4689	PETICIÓN	sep/15/2025	Sin observaciones
5375	PETICIÓN	sep/15/2025	Sin observaciones
5381	PETICIÓN	sep/19/2025	Recibí toda la información en un tiempo menor al exigido para la respuesta de un derecho de petición.
5429	PETICIÓN	sep/22/2025	ALTAMENTE AGRADECIDA, RESPUESTA ÁGIL Y PRECISA.

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDf



CONCLUSIONES

El presente informe estadístico sobre la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) en la Universidad Industrial de Santander, correspondiente al período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2025, da cuenta del cumplimiento de las disposiciones normativas vigentes aplicables a la atención de las solicitudes ciudadanas.

Durante este trimestre se registraron 360 solicitudes en el módulo institucional PQRSDF, de las cuales el 97% fueron atendidas dentro de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes, mientras que un 3% permanecía en trámite al cierre del periodo. Estos resultados evidencian el cumplimiento de los términos de respuesta establecidos.

Las peticiones representaron el mayor número de solicitudes, seguidas por las quejas, reflejando el uso del canal institucional principalmente para trámites y consultas de información. Se registró la participación de diversos



grupos de beneficiarios, entre ellos estudiantes, ciudadanos externos, personal administrativo, usuarios de UISALUD y egresados.

La Unidad Especializada de Salud – UISALUD concentró el mayor número de registros, principalmente correspondientes a quejas y felicitaciones.

Los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los peticionarios evidenciaron valoraciones positivas sobre la oportunidad y claridad de las respuestas, junto con observaciones relacionadas con los canales de comunicación institucional.

La información presentada constituye un resumen del comportamiento general de la gestión de las PQRSDf en la Universidad Industrial de Santander durante el periodo analizado.

Elaboró: Luis Miguel Palencia Pedrozo – Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión

Revisado Por: Gloria Patricia Porras Rojas – Directora – Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión