

INFORME ESTADÍSTICO

(01 Enero de 2026 – Marzo 31 de 2026)

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

10 de Abril 2026



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 **enero 1 al 31 de marzo de 2026**, 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 202315100000010-5 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 de **enero 1 al 31 de marzo de 2026**, 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 de **enero 1 al 31 de marzo de 2026**. 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 202315100000010-5 de 2023, por la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en salud.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Durante el período comprendido entre **enero 1 al 31 de marzo de 2026**, la Universidad Industrial de Santander (UIS) registró y gestionó un total de **397** 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

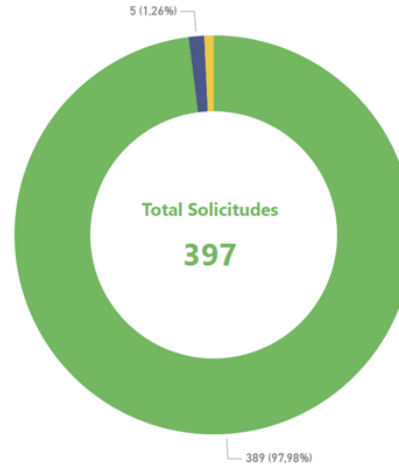
Cuadro y Gráfico 1. Estado de las Solicitudes



Durante el Periodo **Enero 01 de 2026 a Marzo 31 de 2026** se recibieron en el sistema de información:

| Estado de la solicitud | No de solicitudes |
|------------------------|-------------------|
| Enviada a solicitante | 389 |
| En tramite | 5 |
| No aplica | 3 |
| Estado pendiente | 0 |
| Total | 397 |

Estado de la solicitud ● Enviada a solicitante ● En tramite ● No aplica ● Estado pendiente



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 PQRSDF

TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS

Cuadro 2. Total, Solicitudes



Durante el Periodo **I Enero de 2026 – Marzo 31 de 2026** se recibieron en el sistema de información:

397
Solicitudes

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDF



PARTICIPACIÓN POR BENEFICIARIO

Cuadro 3. Total, Beneficiario



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF

PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SOLICITUD ATENDIDAS

El presente apartado corresponde a las solicitudes atendidas y registradas en el módulo de PQRSDF durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2026, excluyendo aquellas que se encuentran en estado de trámite, como se muestra a continuación:

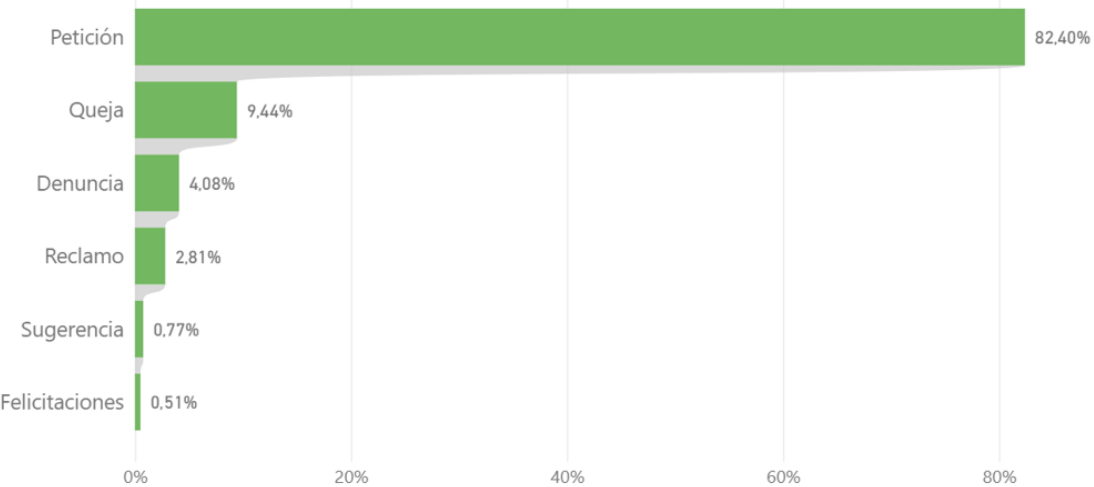
Cuadro 4. Total, Participación



Nota: Los datos presentados contemplan exclusivamente las solicitudes atendidas, por lo cual no se contabilizan aquellas que actualmente se encuentran en estado de trámite.

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 enero al 31 de marzo 2026. Se presenta un resumen detallado de cada solicitud:

Cuadro 6. Total, Beneficiario

| 10 Solicitudes | No. | DESCRIPCIÓN | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | DENUNCIAS | SUGERENCIAS |
|-------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------|----------|-----------|-------------|
| | 1 | Número de solicitudes de información pública | 5 | 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 | 2 | 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 2026 (del 01 de enero al 31 de marzo), se gestionaron un total de 10 solicitudes, de las cuales 5 corresponden a solicitudes de información pública, 3 fueron remitidas al proceso de Control Interno Disciplinario por tratarse de asuntos de su competencia y 2 se negó el acceso de la información por su naturaleza de reservada.

Del total de solicitudes recibidas, se ha dado cumplimiento al **100%** en cuanto a su atención.

PQRDS RECIBIDAS POR TEMAS RECURRENTE

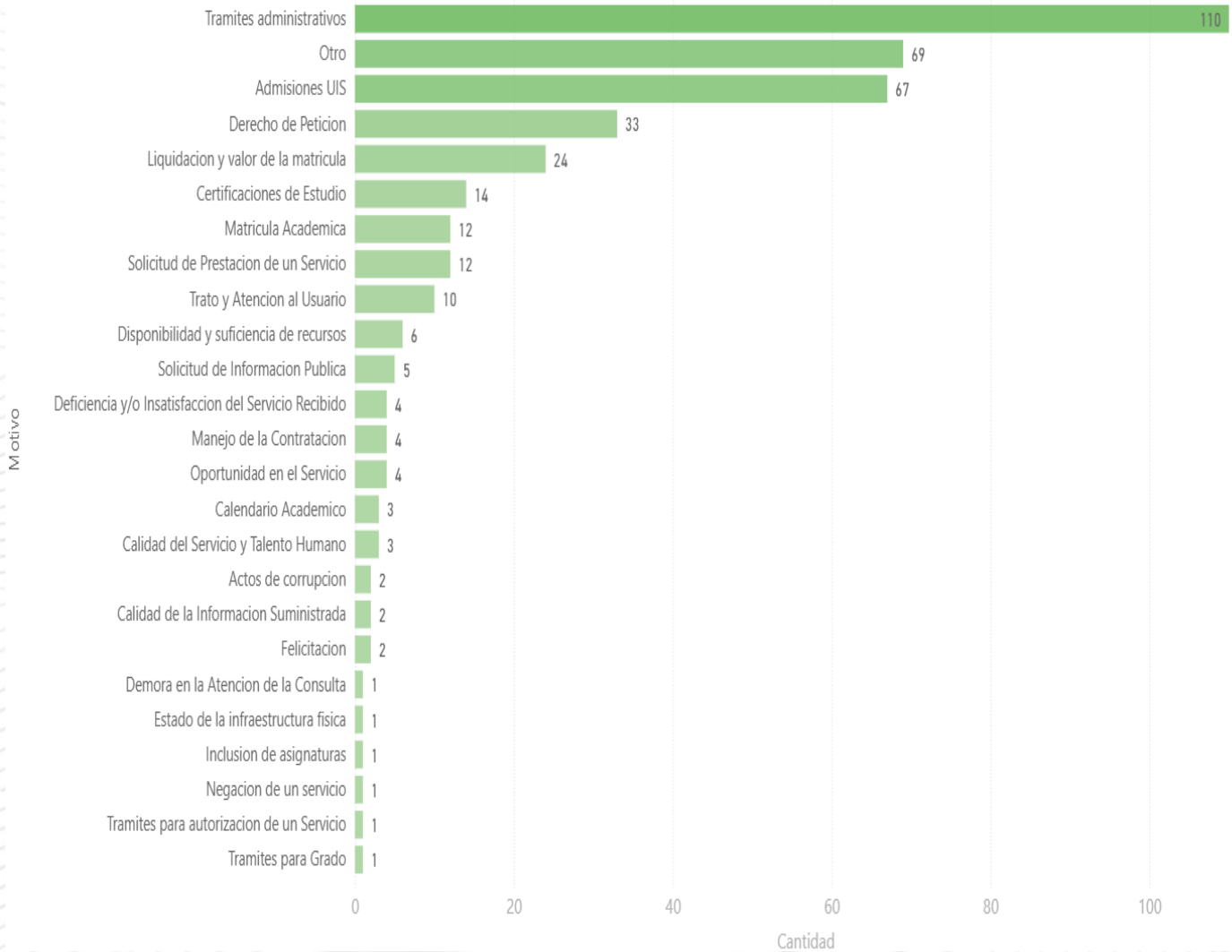
Cuadro 7. Total, atributos

| Tipo Solicitud | Motivos | Total |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| PETICIÓN | Trámites administrativos. | 101 |
| | Admisiones UIS. | 66 |
| | Calendario Académico. | 2 |
| | Inclusión de asignaturas. | 1 |
| | Liquidación y valor de la matrícula. | 17 |
| | Matrícula Académica. | 12 |
| | Trámites para Grado. | 1 |
| | Otro | 56 |
| | Solicitud de Información Pública | 5 |
| | Solicitud de Prestación de un Servicio | 10 |
| | Derecho de Petición | 32 |
| | Trato y Atención al Usuario. | 1 |
| | Disponibilidad y suficiencia de recursos | 2 |
| | Estado de la infraestructura física. | 1 |
| | Manejo de la Contratación | 1 |
| | Trámites para autorización de un Servicio | 1 |
| | Certificaciones de Estudio | 14 |
| QUEJA | Trato y Atención al Usuario. | 6 |
| | Disponibilidad y suficiencia de recursos | 3 |
| | Oportunidad en el Servicio. | 4 |
| | Calidad de la Información Suministrada. | 2 |
| | Trámites administrativos. | 8 |
| | Liquidación y valor de la matrícula. | 3 |
| | Manejo de la Contratación | 1 |
| | Otro | 4 |
| | Deficiencia y/o Insatisfacción del Servicio Recibid | 3 |
| | Negación de un servicio | 1 |
| | Demora en la Atención de la Consulta | 1 |
| | Actos de corrupción | 1 |
| | SUGERENCIA | Disponibilidad y suficiencia de recursos |
| Otro | | 1 |
| Solicitud de Prestación de un Servicio | | 1 |
| DENUNCIA | Trato y Atención al Usuario. | 2 |
| | Admisiones UIS. | 1 |
| | Liquidación y valor de la matrícula. | 2 |
| | Manejo de la Contratación | 2 |
| | Otro | 4 |
| | Actos de corrupción | 1 |
| | Calidad del Servicio y Talento Humano | 3 |
| | Deficiencia y/o Insatisfacción del Servicio Recibido | 1 |
| RECLAMO | Trato y Atención al Usuario. | 1 |
| | Trámites administrativos. | 1 |
| | Otro | 4 |
| | Calendario Académico. | 1 |
| | Liquidación y valor de la matrícula. | 2 |
| | Solicitud de Prestación de un Servicio | 1 |
| FELICITACIONES | Derecho de Petición | 1 |
| | Felicitación | 2 |

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDF

Gráfico 8. Total, atributos

PQRSDF por tema



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDF

El gráfico anterior presenta una agrupación de las PQRSDF recibidas y atendidas, clasificadas según temas recurrentes. Esta consolidación permite identificar de manera clara los motivos más frecuentes de las solicitudes registradas en el módulo PQRSDF. Cabe precisar que, para el análisis de los temas recurrentes, no se incluyen las solicitudes que se encuentran en estado de trámite.



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 | ANÓNIMO | EGRESADO | Docente UIS | SUBTOTAL | |
|----------------|-------------------|----------------|-----------------|------------|--------------------|------------|-----------|-------------|------------|----|
| CERRADAS | PETICIONES | 23 | 2 | 165 | 11 | 99 | 17 | 5 | 322 | |
| | 99% | QUEJAS | 4 | 0 | 12 | 14 | 7 | 0 | 0 | 37 |
| | | RECLAMOS | 5 | 0 | 3 | 2 | 0 | 1 | 0 | 11 |
| | | SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| | | DENUNCIAS | 0 | 0 | 4 | 0 | 9 | 1 | 0 | 14 |
| | | FELICITACIONES | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| EN TRÁMITE | PETICIONES | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | |
| 1% | QUEJAS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| | RECLAMOS | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| | SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | |
| | FELICITACIONES | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| TOTALES | | 33 | 2 | 185 | 31 | 117 | 21 | 5 | 394 | |

99

7

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

El gráfico anterior presenta la distribución de las PQRSDf según su estado (cerradas y en trámite), desagregadas por tipo de solicitud y tipo de beneficiario. Esta visualización permite analizar de manera integral la gestión realizada, identificando tanto el volumen de solicitudes atendidas como aquellas que aún se encuentran en proceso, así como los grupos de interés que más interactúan con el módulo PQRSDf. De igual forma, facilita reconocer los tipos de solicitudes más frecuentes y su comportamiento según cada categoría de beneficiario.

Cabe precisar que, para este análisis, no se tienen en cuenta las solicitudes clasificadas en el estado “No aplica”, el cual corresponde a aquellas solicitudes repetidas e idénticas formuladas por un mismo beneficiario, así como a las solicitudes con contenido irrespetuoso dirigidas a miembros de la comunidad universitaria.



ANÁLISIS POR UAA

Cuadro12. Números de PQRSDf recibidas por UAA

| Unidad | Denuncia | Felicitaciones | Peticion | Queja | Reclamo | Sugerencia | Total |
|-------------------------------------------------------|-----------|----------------|------------|-----------|----------|------------|------------|
| Dirección de Admisiones y Reg Académico | | | 49 | 1 | 1 | | 51 |
| UISALUD | | 1 | 12 | 14 | 2 | 3 | 32 |
| Sección de Recaudos | 2 | | 22 | 4 | | | 28 |
| Instituto Proyección Regional y Educación a Distancia | | | 24 | 1 | 1 | | 26 |
| División TIC | | | 18 | 5 | | | 23 |
| División de Gestión de Talento Humano | 3 | | 15 | 2 | | | 20 |
| División de Contratación | | | 15 | | | | 15 |
| División de Planta Física | 3 | | 5 | 4 | | | 12 |
| Escuela de Medicina | 1 | 1 | 8 | | | | 10 |
| Sección de Tesorería | | | 7 | 1 | 2 | | 10 |
| Instituto de Lenguas | | | 7 | 2 | | | 9 |
| Sede Barrancabermeja | | | 7 | | | | 7 |
| Coordinación Servicios Integrales Salud | | | 6 | | | | 6 |
| Escuela de Ing. Sistemas | | | 5 | | | | 5 |
| Relaciones Exteriores | | | 4 | | 1 | | 5 |
| Sede Socorro | 1 | | 3 | | 1 | | 5 |
| Vicerrectoría Académica | 2 | | 2 | 1 | | | 5 |
| Biblioteca | 1 | | 2 | 1 | | | 4 |
| Departamento Educación Física | | | 4 | | | | 4 |
| Dirección Transferencia de Conocimiento | | | 4 | | | | 4 |
| Secretaria General | | | 4 | | | | 4 |
| Control Interno Disciplinario | 3 | | | | | | 3 |
| Dirección Cultural | | | 3 | | | | 3 |
| Escuela de Derecho Ciencia Política | | | 3 | | | | 3 |
| Escuela de Química | | | 2 | 1 | | | 3 |
| Total | 16 | 2 | 231 | 37 | 8 | 3 | 297 |

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDf

El cuadro 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.



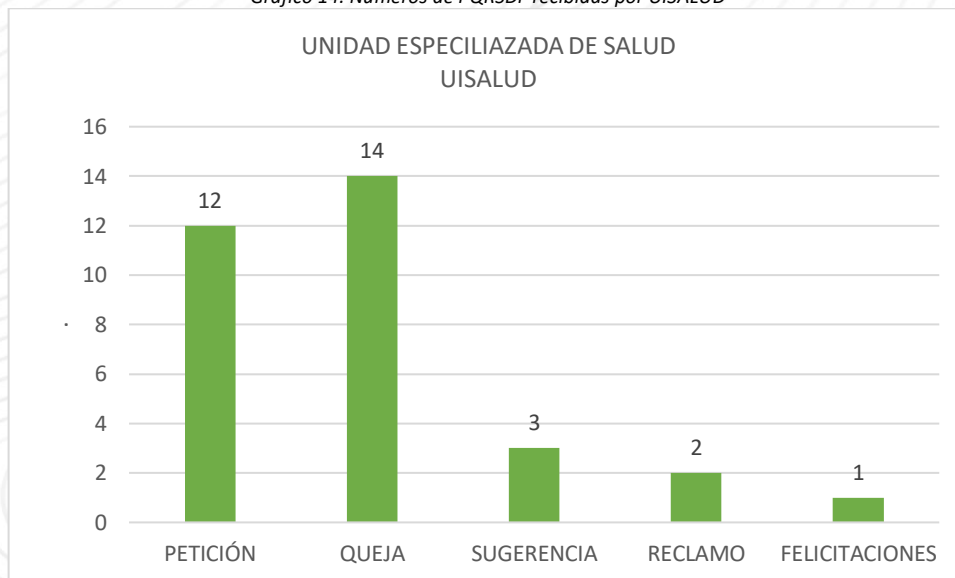
UNIDAD ESPECIALIZADA DE SALUD UISALUD

Cuadro 13. Números de PQRSDf recibidas por UISALUD

| Unidad | Valores | | | Total Unidad |
|---------|----------------|----------|-------|--------------|
| | Tipo solicitud | Cantidad | % | |
| UISALUD | PETICIÓN | 12 | 37.5 | 32 |
| | QUEJA | 14 | 43.75 | |
| | SUGERENCIA | 3 | 9.38 | |
| | RECLAMO | 2 | 6.25 | |
| | FELICITACIONES | 1 | 3.13 | |

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDf

Gráfico 14. Números de PQRSDf recibidas por UISALUD



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo 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 32 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 | 322 | 2 | 324 | 100% | 90% |
| Quejas | 37 | 1 | 38 | | |
| Reclamos | 11 | 1 | 12 | | |
| Denuncias | 14 | 1 | 15 | | |
| Sugerencias | 3 | 0 | 3 | | |
| Felicitaciones | 2 | 0 | 2 | | |
| Total | 389 | 5 | 394 | | |

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRDS

Respecto al indicador de oportunidad, se precisa que durante el trimestre se gestionaron un total de 394 solicitudes. Es importante señalar que esta cifra corresponde al volumen neto de atención, toda vez que se identificaron 3 registros adicionales clasificados como "No aplica" por tratarse de peticiones repetidas o irrespetuosas. Dichos registros, al ser improcedentes, fueron excluidos tanto de la tabla estadística como del cálculo de oportunidad, garantizando que el indicador refleje estrictamente las solicitudes que requieren un trámite administrativo real.



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

¿La respuesta enviada atiende a su PQRSDf?

10 respuestas recopiladas · Escala del 1 al 5

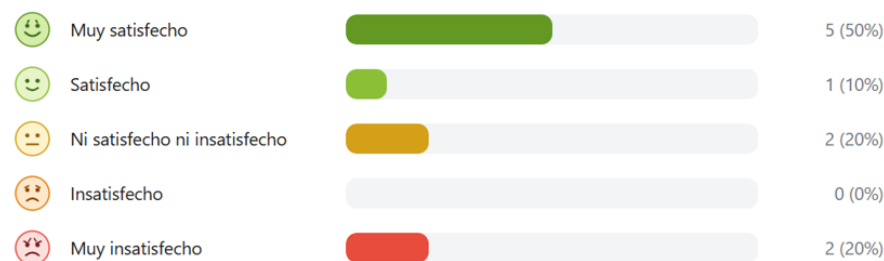


Resumen de satisfacción general

PROMEDIO PONDERADO

3.9/5

Distribución de respuestas por categoría



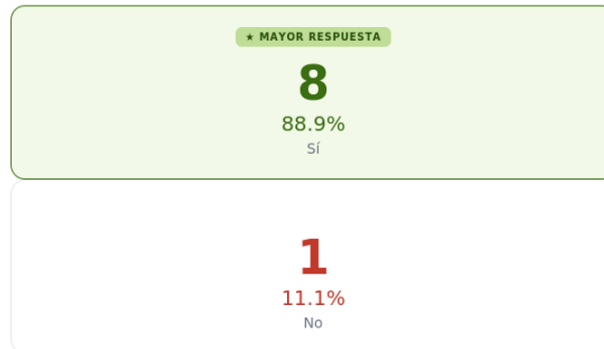
Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDf



Cuadro y Gráfico 18. Porcentajes de encuesta de satisfacción recibida

¿Se atendió su PQRDSF?

9 respuestas recopiladas · Escala Sí / No



Resumen de atención general

Distribución de respuestas por categoría

TASA DE ATENCIÓN

88.9%

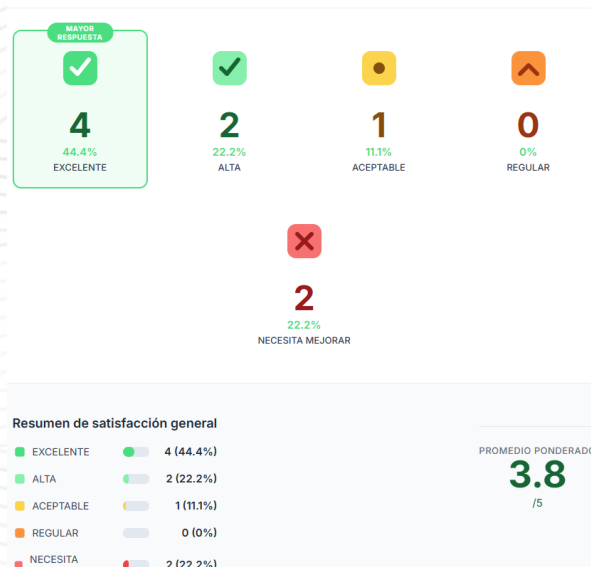


Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDf

Cuadro y Gráfico 19. Porcentajes de encuestas de satisfacción recibida

Califique de 1 a 5 su percepción del servicio de atención

9 respuestas recopiladas · Escala del 1 al 5



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDf



OBSERVACIONES ENCUESTAS

Cuadro 20. Observaciones de Encuestas

| Radicado Solicitud | Tipo Solicitud | Fecha | Observaciones |
|--------------------|----------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5926 | PETICIÓN | ene/26/2026 | Gracias |
| 5963 | PETICIÓN | ene/27/2026 | La atención fue oportuna |
| 4613 | PETICIÓN | ene/29/2026 | Muy agradecido por la explicación de la funcionaria a cargo. Sin duda esta es una universidad muy especial para Santander y Colombia que brinda los mejores apoyos socioeconómicos y emocionales. Gracias UIS. |
| 5961 | PETICIÓN | feb/03/2026 | En las anteriores solicitudes no me enviaban a realizar el proceso mediante ningún correo, sino que me enviaban la factura electrónica solicitada mediante la PQRS. |
| 6045 | PETICIÓN | feb/10/2026 | No se me dió respuesta alguna sobre la consulta en sí la cual era que si me podrían ayudar con la recuperación del usuario y contraseña del portal https://gestion.uis.edu.co/auth/#/auth/self-registration/CGp9RWsaDueL2XCckMM2rM8q65LtDu para poderme registrar en una convocatoria de docente territorio. |
| 5932 | DENUNCIA | feb/10/2026 | No me respondieron respeto a temas como: ¿identificaron el personal al que tuve que enviarle el dinero por Nequi? ¿por qué en biblioteca NO me informaron sobre supuestamente una forma diferente de entregar los libros? evidentemente no dan la información completa causando inducir al error, y varias cosas más. Haré una tutela porque no pueden lavarse así las manos. No sirvió enviar un PQRS. |
| 6150 | PETICIÓN | mar/12/2026 | Muy buen servicio |

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF

CONCLUSIONES

Al cierre de este primer trimestre, el análisis de las 397 solicitudes registradas permite confirmar que la Universidad mantiene una capacidad de respuesta sólida y efectiva. El hecho de haber gestionado el 100% de los requerimientos procedentes no es solo un dato estadístico, sino el reflejo de una dinámica de trabajo que prioriza la atención al ciudadano. Es notable que la gran mayoría de estas interacciones correspondan a peticiones, las cuales representan el 82.40% del total, concentrándose principalmente en consultas sobre admisiones, liquidación de matrículas y trámites administrativos generales.



La participación de los diferentes actores también nos ofrece una perspectiva clara sobre quiénes utilizan estos canales. Con un 43.10% de solicitudes provenientes de ciudadanos externos y un 37% de la comunidad estudiantil, el sistema se consolida como una herramienta accesible para todos. Además, la gestión de áreas específicas como UISALUD, que tramitó 32 requerimientos, nos permite entender que existen necesidades muy puntuales que requieren una atención especializada para garantizar el bienestar de los usuarios.

Finalmente, las experiencias compartidas por los usuarios, que incluyen tanto felicitaciones como reclamos específicos por fallas en trámites digitales, son el insumo principal para nuestra mejora continua. El objetivo hacia adelante es seguir simplificando los procesos y asegurar que cada respuesta sea una solución efectiva que fortalezca la confianza en la gestión institucional.

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