



# INFORME ESTADÍSTICO

(01 Octubre de 2024 – Diciembre 31 de 2024)

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

31 de enero 2025



## 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 del 01 de octubre al 31 de diciembre del año 2024, 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 01 de octubre al 31 de diciembre 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 01 de octubre al 31 de diciembre 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 detalla la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias (PQRDS) realizada por la Universidad Industrial de Santander (UIS). Aplica para las PQRDS recibidas a través del sistema en el periodo comprendido del 1 de octubre al 31 de diciembre 2024.



## **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 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2024, la Universidad Industrial de Santander (UIS) registró y gestionó un total de 184 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>.

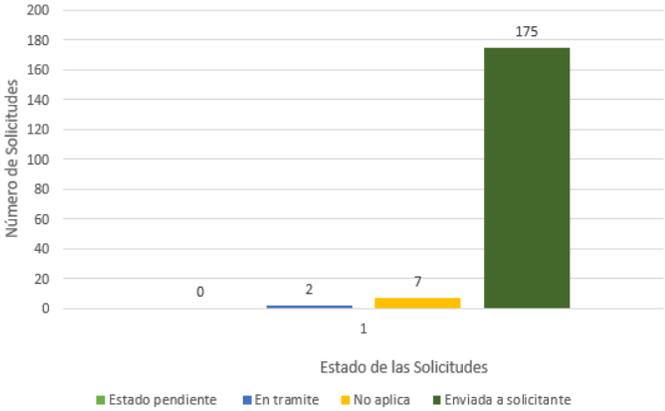
Este informe presenta la cantidad y los tipos de PQRDS recibidas, con un análisis de las tendencias y los tiempos promedio de respuesta durante el trimestre.

## ESTADO DE LAS SOLICITUDES

Cuadro y Gráfico 1. Estado de las Solicitudes

Durante el Periodo **1 Octubre de 2024 – Diciembre 31 de 2024** se recibieron en el sistema de información:

Estado de la solicitud	No. De solicitudes
Estado pendiente	0
En tramite	2
No aplica	7
Enviada a solicitante	175
<b>Total</b>	<b>184</b>



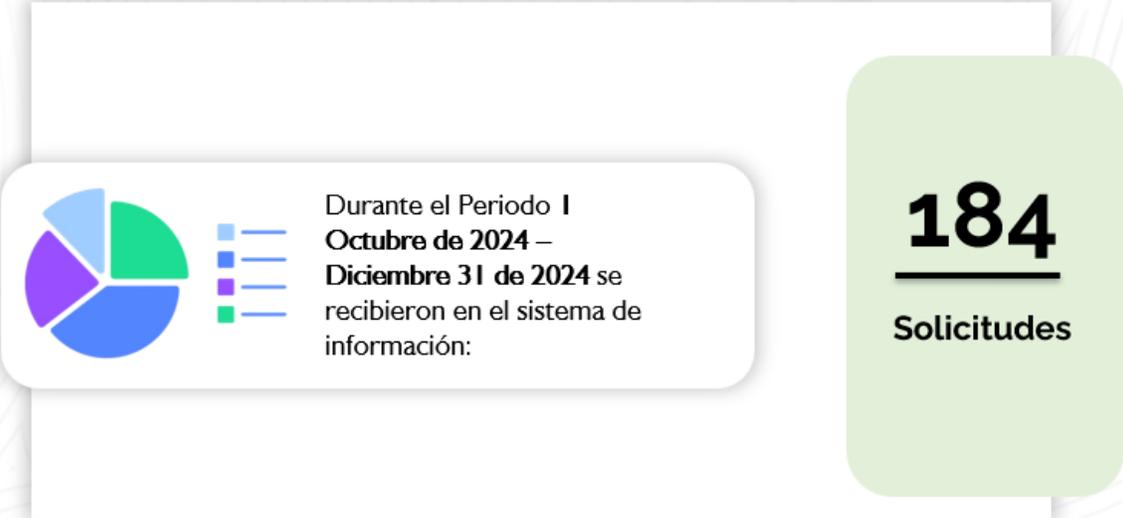
**NOTA:** En el estado "No aplica" se clasifican las solicitudes repetidas e idénticas que un beneficiario formula y las solicitudes irrespetuosas contra los miembros de la comunidad universitaria.

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

A continuación se relacionan las solicitudes de información pública que fueron registradas módulo de PQRDS en el periodo comprendido entre el 1 octubre al 31 de diciembre, como se observa a continuación:

Cuadro 4. Total, Participación

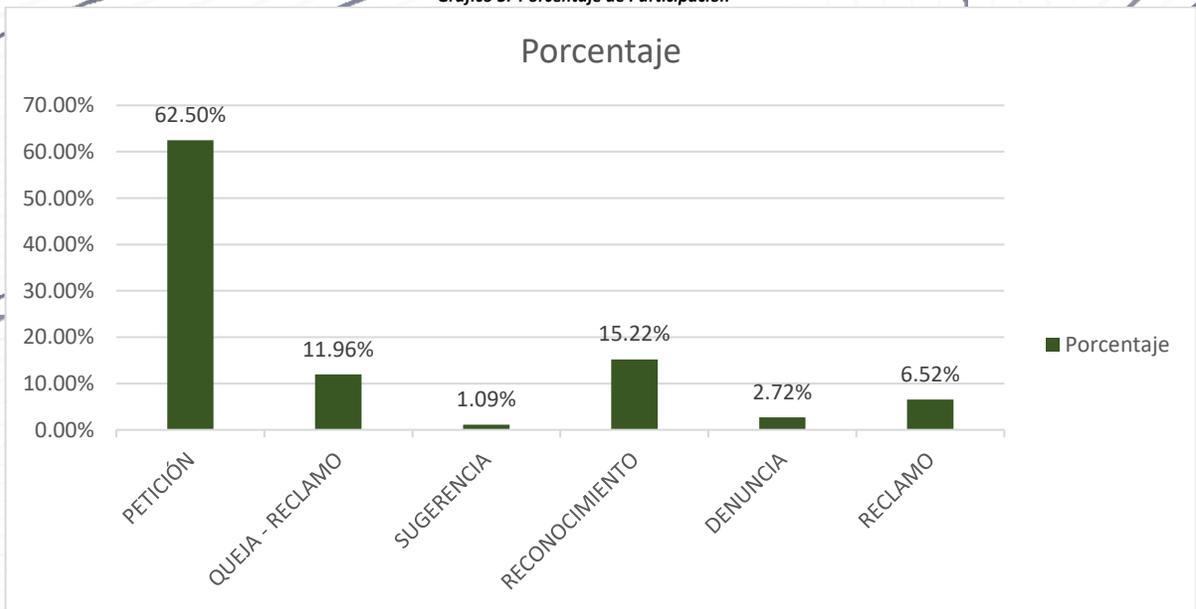


### PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SOLICITUD



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 octubre al 31 de diciembre 2024. Se presenta un resumen detallado de cada solicitud:

*Cuadro 6. Total, Beneficiario*

**Total  
36  
Solicitudes**

No.	DESCRIPCIÓN	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS
1	Número de solicitudes de información pública	33	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	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. Modulo PQRDS*

El porcentaje de cumplimiento en tiempo de respuesta a las solicitudes de información pública en el cuarto trimestre 2024 (1 de octubre al 31 de diciembre) es del 100% que corresponde a las **36** solicitudes recibidas, las cuales fueron atendidas en su totalidad en los tiempos establecidos.



## PQRDS RECIBIDAS POR MOTIVOS MÁS FRECUENTES

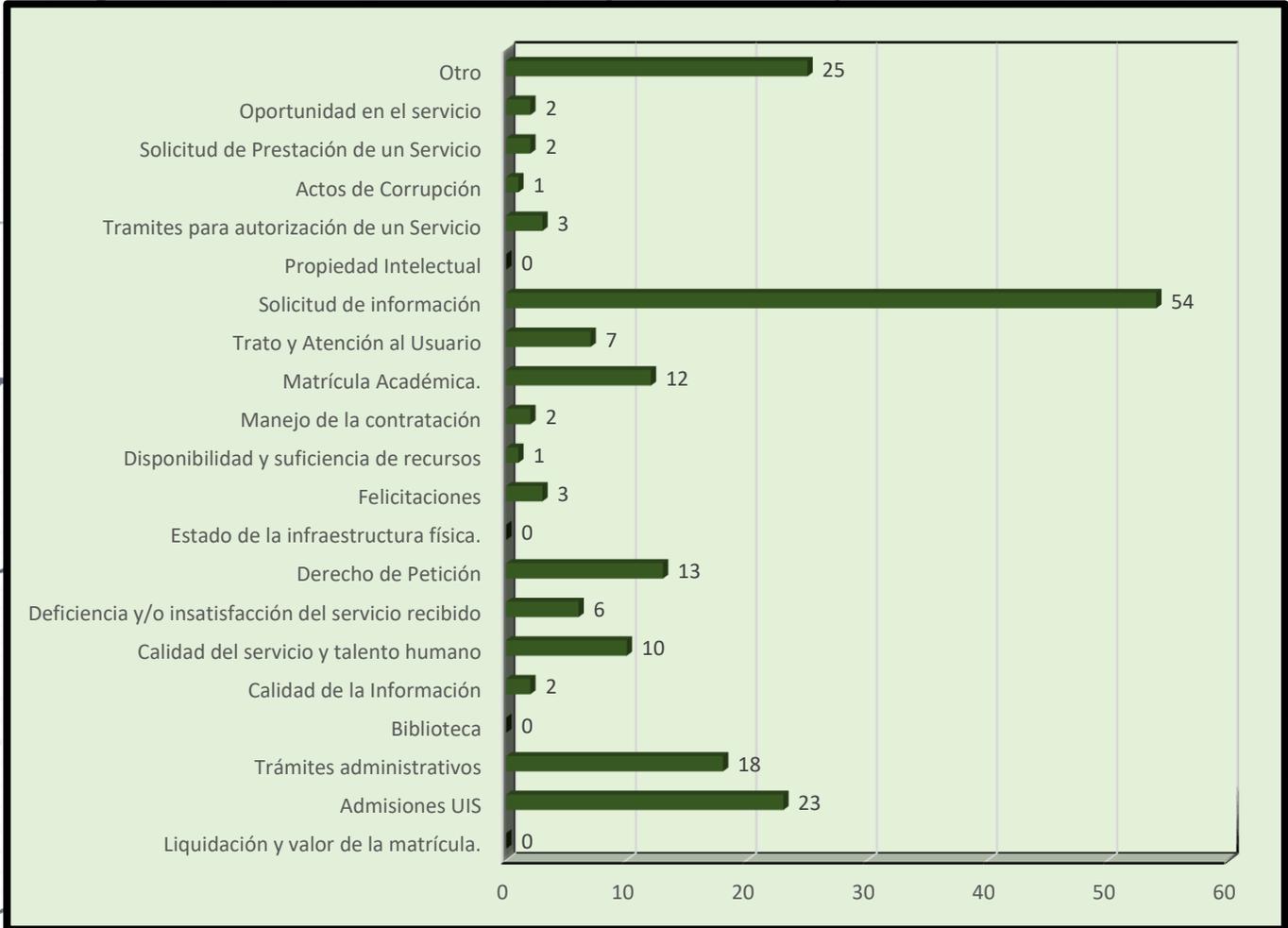
Cuadro 7. Total, atributos

MOTIVOS	Queja	Denuncia	Reconocimientos	Sugerencia	Reclamo	Petición	Total
Liquidación y valor de la matrícula.							0
Admisiones UIS	1				5	17	23
Trámites administrativos						18	18
Biblioteca							0
Calidad de la Información			2				2
Calidad del servicio y talento humano	4	1	4			1	10
Deficiencia y/o insatisfacción del servicio recibido	4				1	1	6
Derecho de Petición	1					12	13
Estado de la infraestructura física.							0
Felicitaciones			3				3
Disponibilidad y suficiencia de recursos						1	1
Manejo de la contratación		1				1	2
Matrícula Académica.						12	12
Trato y Atención al Usuario	4	1				2	7
Solicitud de información	1		19	1		33	54
Propiedad Intelectual							0
Trámites para autorización de un Servicio	1				2		3
Actos de Corrupción		1					1
Solicitud de Prestación de un Servicio	1			1			2
Oportunidad en el servicio						2	2
Otro	5	1			4	15	25

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRDS

La información presentada anteriormente, presenta la cantidad total de PQRDS recibidas en la Universidad Industrial de Santander, clasificadas según los motivos más frecuentes y el tipo de solicitud realizada. Se incluyen quejas, denuncias, reconocimientos, sugerencias, reclamos y peticiones, evidenciando las principales inquietudes y necesidades de la comunidad universitaria.

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

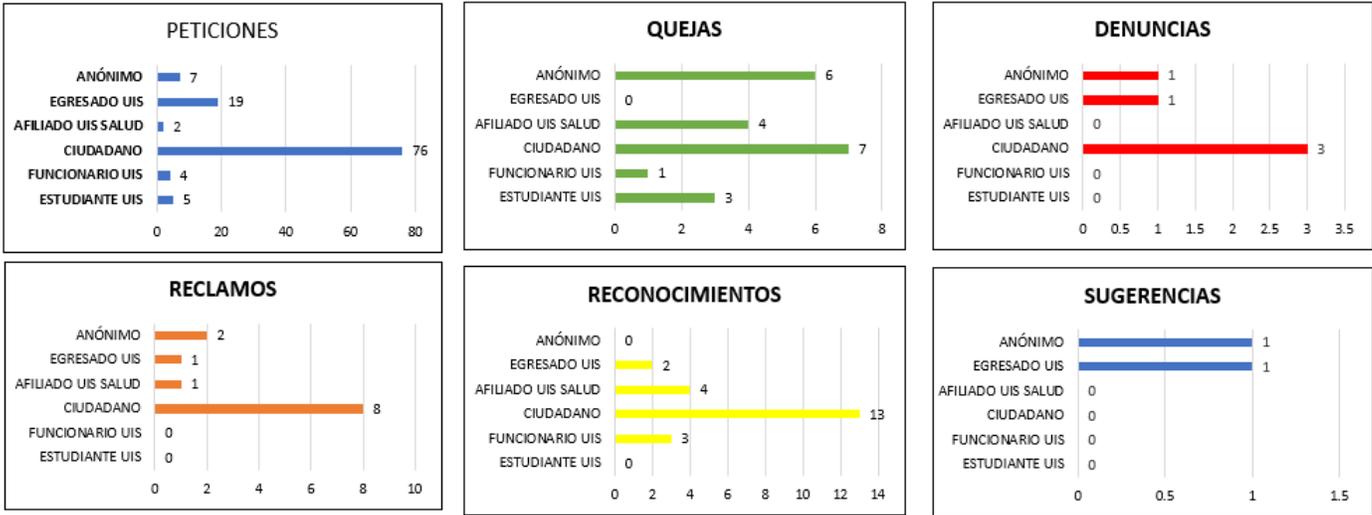
ESTADO	TIPO DE SOLICITUD	ESTUDIANT E UIS	FUNCIONARIO UIS	CIUDADANO	AFILIADO UIS SALUD	EGRESADO UIS	ANÓNIMO	SUBTOTAL
CERRADAS 95%	PETICIONES	5	4	76	2	19	7	113
	QUEJAS	3	1	7	4	0	6	21
	DENUNCIAS	0	0	3	0	1	1	5
	SUGERENCIAS	0	0	0	0	1	1	2
	RECONOCIMIENTOS	0	3	13	4	2	0	22
	RECLAMOS	0	0	8	1	1	2	12
EN TRÁMITE 1%	PETICIONES	1	0	0	0	0	0	1
	QUEJAS	0	0	1	0	0	0	1
	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
NO APLICA	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	6	0	0	0	6
	RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALES</b>		<b>9</b>	<b>8</b>	<b>115</b>	<b>11</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>184</b>

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRDS

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.

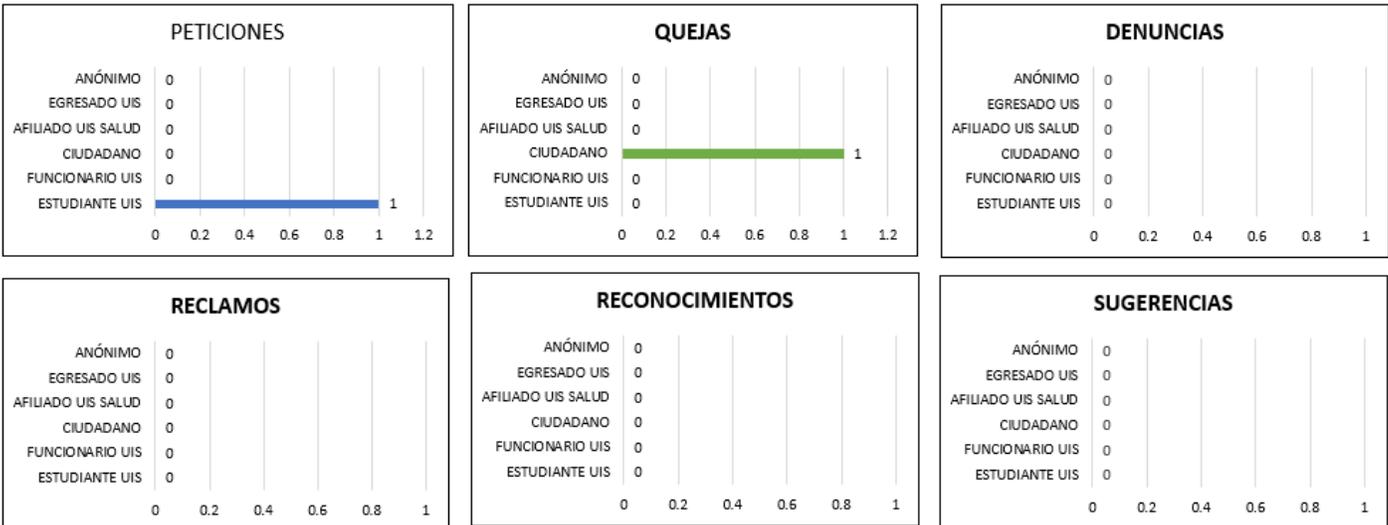
La información anterior para este trimestre, refleja un incremento en el número de reconocimientos registrados. Este aumento se debe a la repetición de una misma solicitud por parte de un beneficiario, lo que llevó a su duplicación en varias ocasiones. Como consecuencia, algunos de estos reconocimientos fueron clasificados en la categoría de "No aplica", impactando la distribución de los datos.

Gráfico 10. Atendidas



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRDS

Gráfico 11. En trámite



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRDS

## ANÁLISIS POR UAA

Cuadro 12. NÚMEROS DE PQRDS REDIRECCIONADAS UAA

Unidad	Valores		Total Unidad
	Tipo solicitud	Cantidad	
UISALUD	PETICIÓN	3	15
	QUEJA	6	
	RECONOCIMIENTO	3	
	DENUNCIA	2	
	RECLAMO	1	
DIRECCION DE ADMISIONES Y REG.ACADEMICO	PETICIÓN	30	33
	SUGERENCIA	1	
	RECLAMO	2	
SECCION DE TESORERIA	PETICIÓN	2	5
	QUEJA	2	
	RECLAMO	1	
SECCION DE RECAUDOS	PETICIÓN	4	5
	RECLAMO	1	
DIVISION DE GESTION DE TALENTO HUMANO	PETICIÓN	9	11
	QUEJA	2	
DIVISION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	PETICIÓN	6	11
	RECONOCIMIENTO	3	
	RECLAMO	2	

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRDS

El cuadro anterior presenta el número de PQRDS redireccionadas a cada Unidad Académico-Administrativa (UAA) durante el trimestre, clasificadas según el tipo de solicitud. Se destacan aquellas unidades que han gestionado un mayor volumen de requerimientos, predominando las peticiones, quejas y reclamos.

## 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)
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 14. NÚMEROS DE PQRDS ATENDIDAS POR PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD

Tipo de solicitud	Atendidas oportunamente	Debían ser atendidas	Indicador	Meta
Peticiones	113	115	95%	90%
Quejas	21	22		
Reclamos	12	12		
Denuncias	5	5		
Sugerencias	2	2		
Reconocimientos	22	28		
<b>Total</b>	<b>175</b>	<b>184</b>		

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRDS

Este porcentaje de oportunidad se calcula sobre un total de 184 solicitudes que debían ser atendidas. No obstante, es importante señalar que 7 de estas solicitudes se encuentran en estado de “No aplica”, ya que corresponden a peticiones repetidas e idénticas formuladas por un mismo beneficiario o a solicitudes irrespetuosas dirigidas contra miembros de la comunidad universitaria. Adicionalmente, 2 solicitudes aún se encuentran en trámite para la emisión de la respuesta.

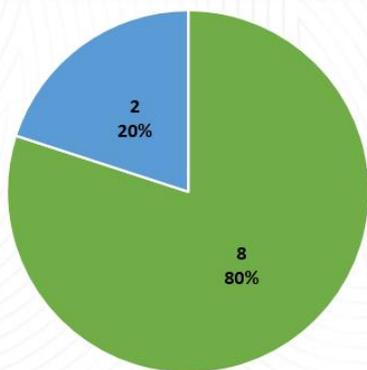


## ENCUESTAS

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 RECIDIDA

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



■ SI ■ NO



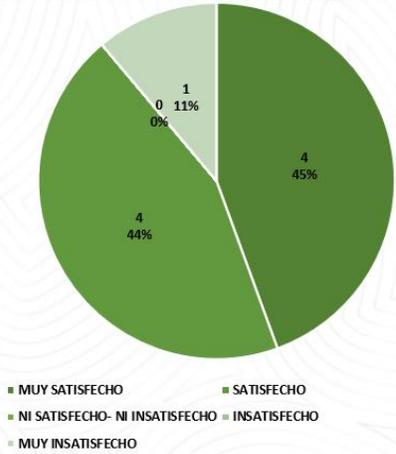
### PORCENTAJE DE ATENCIÓN



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRDS

**Cuadro y Gráfico 16. PORCENTAJES DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RECIBIDA**

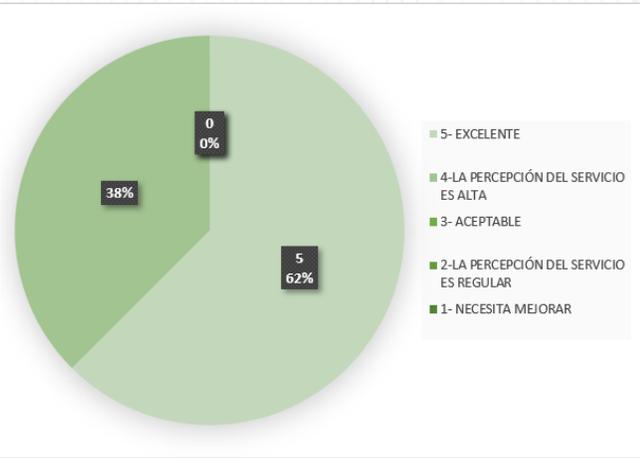
¿La respuesta enviada atiende a su pregunta, queja, reclamo o sugerencia?



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo 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

Encuesta	Radicado Solicitud	Tipo Solicitud	Observaciones
549	4406	PETICIÓN	Gracias por la información, estaré pendiente de la convocatoria y me postulare para el socorro y para Bucaramanga.
555	4465	PETICIÓN	Se atendió oportunamente, indicando las directrices para dirigir la petición al área correspondiente. Excelente tiempo de respuesta. Agradezco la atención presta.
557	4519	PETICIÓN	¡Agradezco la pronta atención a mi solicitud!
560	4521	RECLAMO	OK, gracias por dejarme en claro la duda que tenía, tenga buen día.
561	4486	PETICIÓN	mi solicitud fue bien respondida me informaron el porqué de mi situación y como podía hacer para inscribirme el otro año, quede muy bien con esa respuesta.
564	4553	PETICIÓN	Insatisfecho
565	4547	RECONOCIMIENTO	Ninguna

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRDS



## CONCLUSIONES

El presente informe evalúa la gestión de PQRDS en la Universidad Industrial de Santander (UIS) durante el cuarto trimestre de 2024, con el objetivo de identificar tendencias, medir tiempos de respuesta. Se evidencia una participación activa en el proceso, consolidando el módulo PQRDS como un canal formal y estructurado para la gestión de inquietudes, inconformidades y reconocimientos. La clasificación de las solicitudes y el cumplimiento de los tiempos de respuesta reflejan el esfuerzo institucional por fortalecer la atención y garantizar respuestas oportunas y adecuadas.

Al comparar los informes del tercer y cuarto trimestre de 2024, se observan avances y desafíos en la optimización del servicio. En el tercer trimestre, se alcanzó un cumplimiento del 96% en tiempos de respuesta, pero se identificó como área de mejora la baja participación en encuestas de satisfacción, lo que llevó a recomendar estrategias de sensibilización e incentivo para fomentar su uso. Durante el cuarto trimestre, se logró un cumplimiento del 100% en la atención de solicitudes de información pública dentro de los plazos normativos, reflejando una gestión oportuna en el acceso a la información. No obstante, a pesar de los esfuerzos por mejorar la participación en las encuestas mediante su difusión y reenvío, la tasa de respuesta disminuyó, evidenciando dificultades para sensibilizar a los usuarios sobre su importancia.

Asimismo, la identificación de temas recurrentes en las PQRDS ha permitido reconocer oportunidades de mejora en áreas clave. Estos hallazgos serán fundamentales para formular estrategias que fortalezcan la relación entre la universidad y la comunidad, y lograr una gestión oportuna.

**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