



# INFORME ESTADÍSTICO

(01 Enero de 2025 – Marzo 31 de 2025)

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

08 de Abril 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 enero y el 31 de marzo 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 enero al 31 de marzo 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 enero al 31 de marzo 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/sipqrsPublico/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 enero y el 31 de marzo de 2025, la Universidad Industrial de Santander (UIS) registró y gestionó un total de **228** 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>.

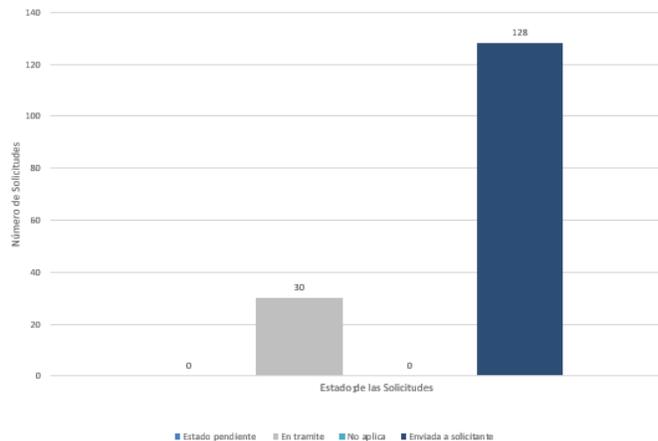
Este informe documenta la cantidad y tipos de PQRSDF recibidas, así como los procedimientos administrativos y académicos involucrados en su gestión. El análisis se centrará en identificar tendencias, tiempos de respuesta promedio, y las medidas implementadas para mejorar la atención y la comunicación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

## ESTADO DE LAS SOLICITUDES

Cuadro y Gráfico 1. Estado de las Solicitudes

Durante el Periodo **1 Enero de 2025 – Marzo 31 de 2025** se recibieron en el sistema de información:

Estado de la solicitud	No. De solicitudes
Estado pendiente	0
En tramite	30
No aplica	0
Enviada a solicitante	198
<b>Total</b>	<b>228</b>



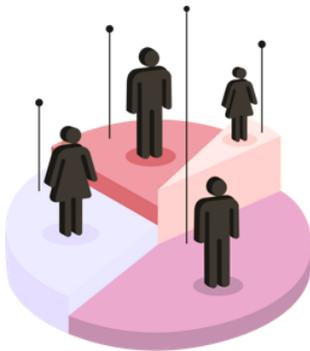
**NOTA:** En el estado “No aplica” se clasifican las solicitudes repetidas e idénticas que un beneficiario formula y las solicitudes irrespetuosas contra los miembros de la comunidad universitaria.

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDF



## TOTAL, SOLICITUDES FORMULADAS POR BENEFICIARIOS

Cuadro 2. Total, Solicitudes



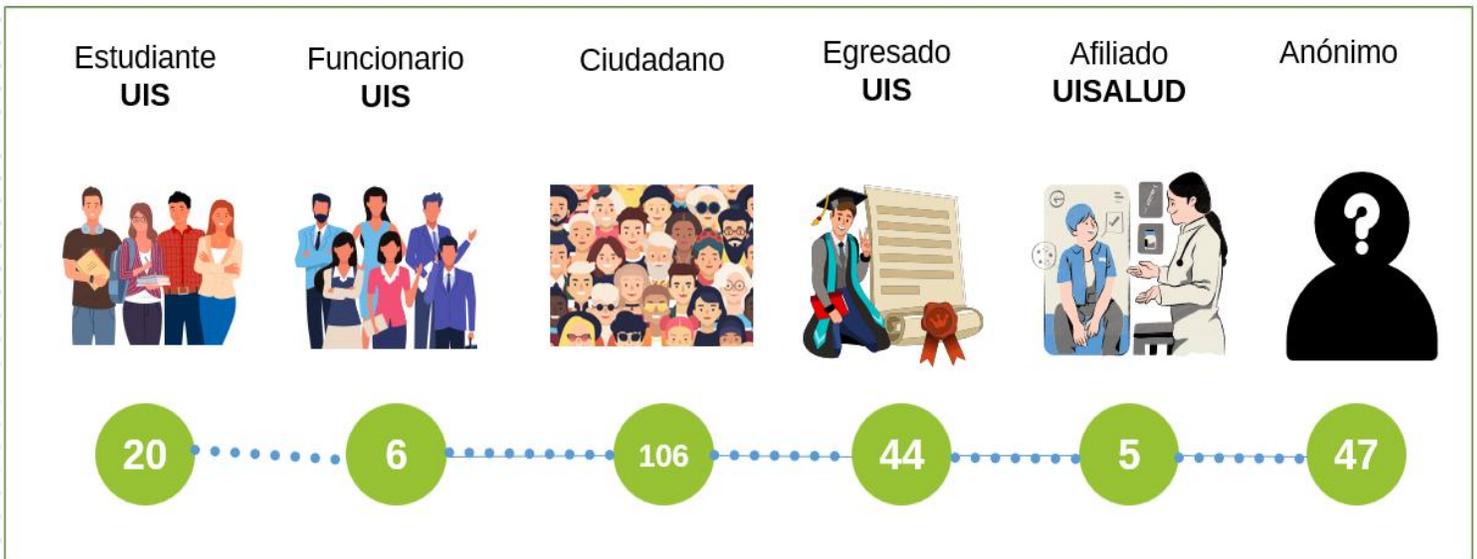
Durante el Periodo 1 **Enero de 2025 – Marzo 31 de 2025** se recibieron en el sistema de información:



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

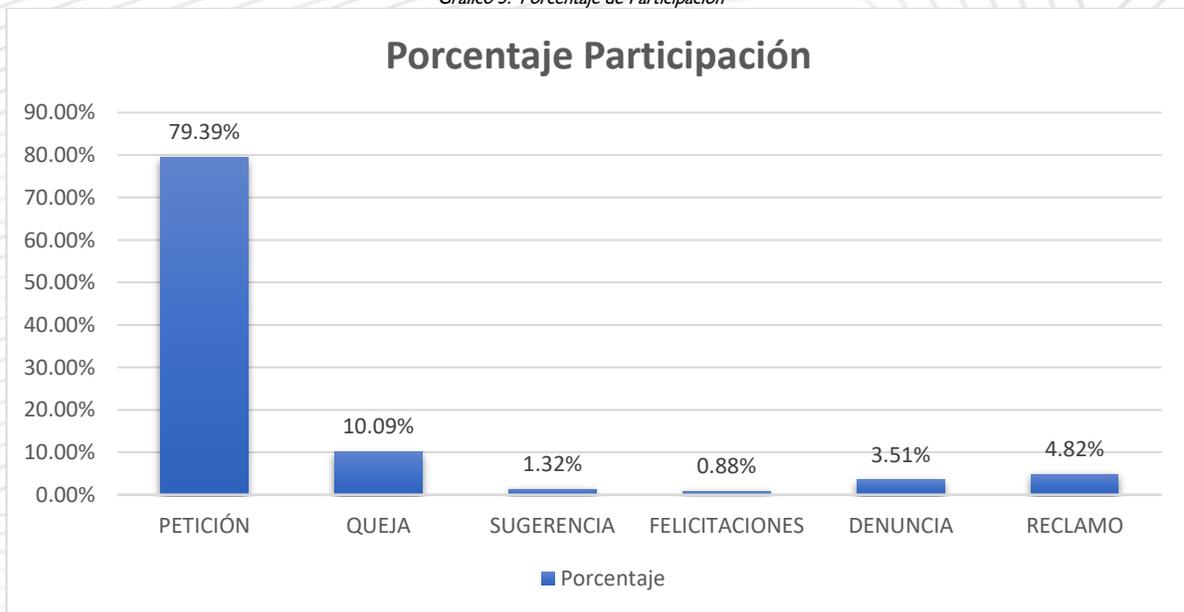
El presente corresponde a las solicitudes de información pública que fueron registradas módulo de PQRSDF en el periodo comprendido entre el 1 enero al 31 de marzo de 2025, como se observa a continuación:

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 enero al 31 de marzo 2025. Se presenta un resumen detallado de cada solicitud:

Cuadro 6. Total, Beneficiario

**Total  
57 Solicitudes**

No.	DESCRIPCIÓN	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS
1	Número de solicitudes de información pública	53	0	0	0	0
2	Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Entidad (Control Interno Disciplinario)	1	1	1	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 1 de enero al 31 de marzo), se gestionaron un total de 57 solicitudes, de las cuales 53 correspondieron a requerimientos de información pública y 4 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 17 solicitudes en trámite.



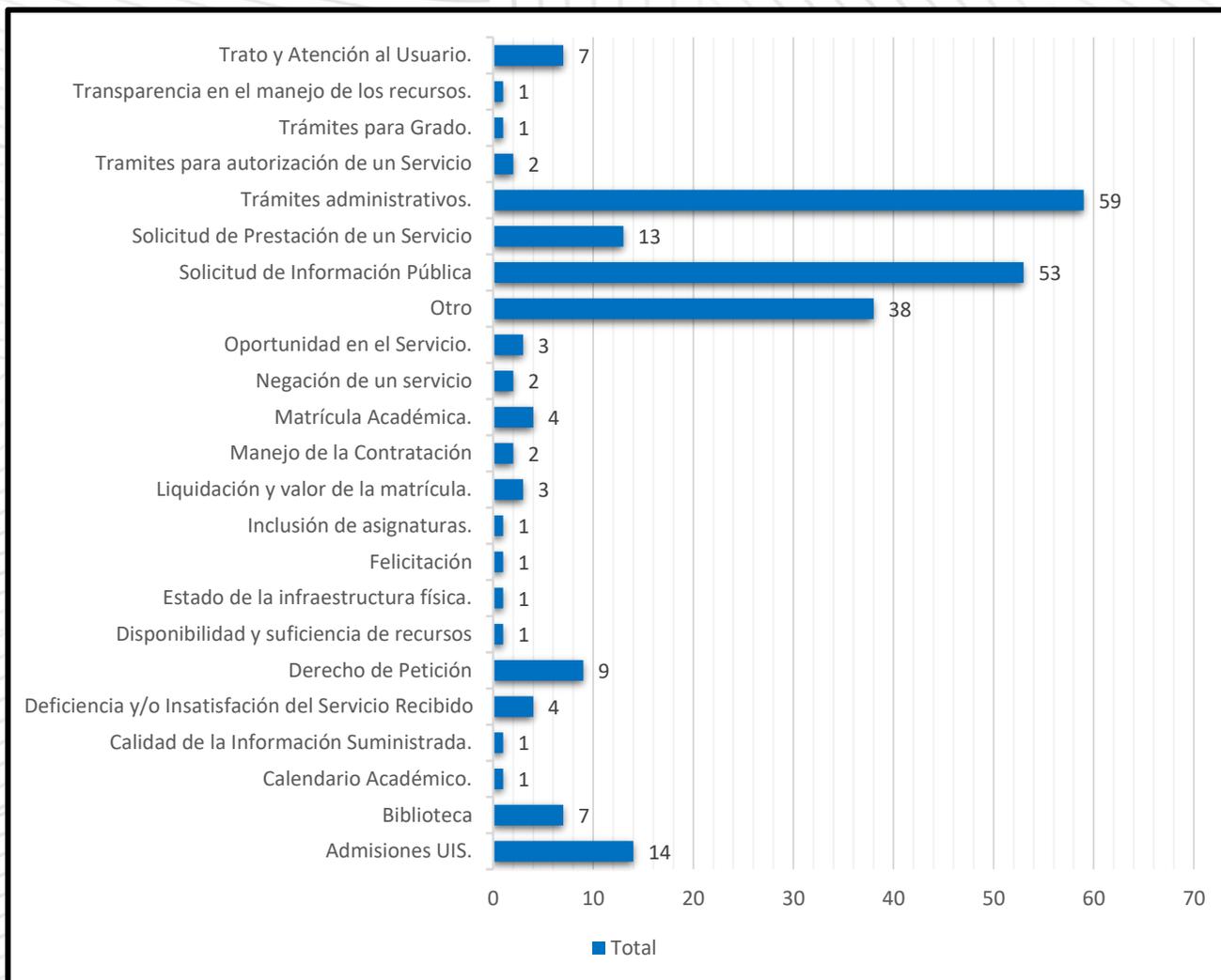
## PQRDS RECIBIDAS POR TEMAS RECURRENTE

Cuadro 7. Total, atributos

Tipo Solicitud	Motivos	Cantidad
PETICIÓN	Trámites administrativos.	56
	Admisiones UIS.	10
	Calendario Académico.	1
	Inclusión de asignaturas.	1
	Liquidación y valor de la matrícula.	3
	Matrícula Académica.	2
	Biblioteca	4
	Otro	28
	Solicitud de Información Pública	53
	Solicitud de Prestación de un Servicio	13
	Derecho de Petición	8
	Manejo de la Contratación	1
	Trámites para autorización de un Servicio	1
QUEJA	Trato y Atención al Usuario.	5
	Disponibilidad y suficiencia de recursos	1
	Estado de la infraestructura física.	1
	Oportunidad en el Servicio.	2
	Admisiones UIS.	3
	Matrícula Académica.	1
	Biblioteca	2
	Otro	2
	Deficiencia y/o Insatisfacción del Servicio Recibido	4
	Negación de un servicio	2
SUGERENCIA	Oportunidad en el Servicio.	1
	Otro	1
	Biblioteca	1
RECONOCIMIENTO	Otro	1
DENUNCIA	Trato y Atención al Usuario.	1
	Trámites administrativos.	1
	Manejo de la Contratación	1
	Otro	5
RECLAMO	Trato y Atención al Usuario.	1
	Calidad de la Información Suministrada.	1
	Trámites administrativos.	2
	Transparencia en el manejo de los recursos.	1
	Otro	1
	Admisiones UIS.	1
	Matrícula Académica.	1
	Trámites para Grado.	1
	Trámites para autorización de un Servicio	1
Derecho de Petición	1	
FELICITACIONES	Felicitación	1

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRDS

Gráfico 8. Total, atributos



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo 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

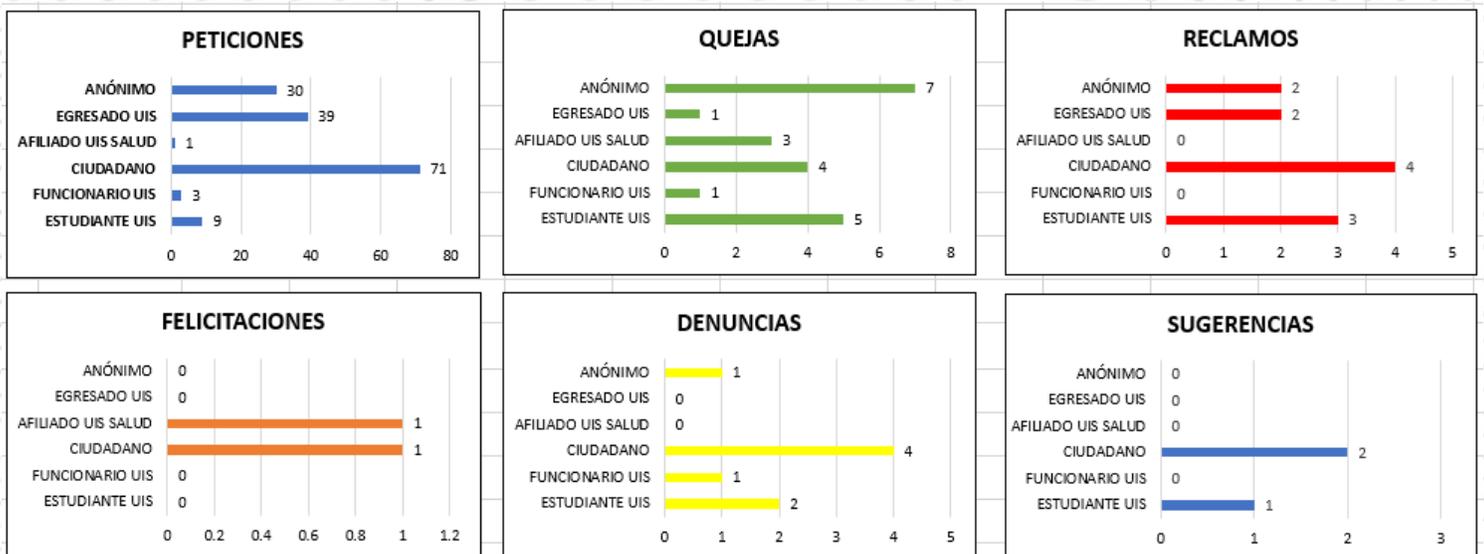
Cuadro 9. Cerradas y en Trámite

ESTADO	TIPO DE SOLICITUD	ESTUDIANTE UIS	FUNCIONARIO UIS	CIUDADANO	AFILIADO UIS SALUD	EGRESADO UIS	ANÓNIMO	SUBTOTAL
<b>CERRADAS</b> 87%	<b>PETICIONES</b>	9	3	71	1	39	30	153
	<b>QUEJAS</b>	5	1	4	3	1	7	21
	<b>RECLAMOS</b>	3	0	4	0	2	2	11
	<b>SUGERENCIAS</b>	1	0	2	0	0	0	3
	<b>DENUNCIAS</b>	2	1	4	0	0	1	8
	<b>FELICITACIONES</b>	0	0	1	1	0	0	2
<b>EN TRÁMITE</b> 13%	<b>PETICIONES</b>	0	0	20	0	2	6	28
	<b>QUEJAS</b>	0	1	0	0	0	1	2
	<b>RECLAMOS</b>	0	0	0	0	0	0	0
	<b>SUGERENCIAS</b>	0	0	0	0	0	0	0
	<b>DENUNCIAS</b>	0	0	0	0	0	0	0
	<b>FELICITACIONES</b>	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALES</b>		20	6	106	5	44	47	228

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDF

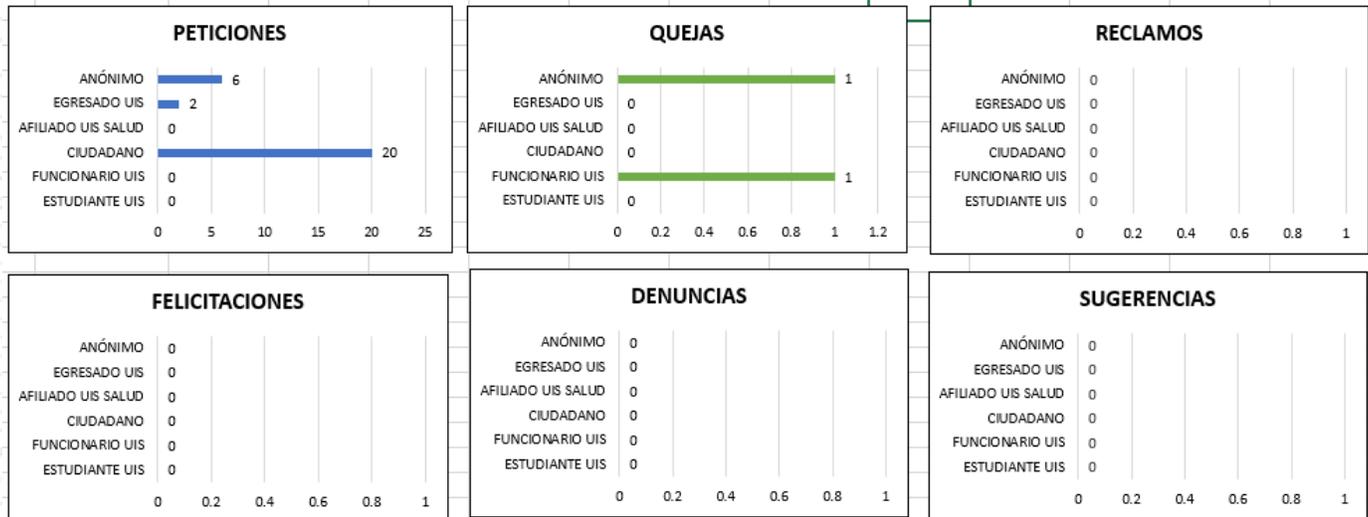
NOTA: En el estado "No aplica" se clasifican las solicitudes repetidas e idénticas que un beneficiario formula y las solicitudes irrespetuosas contra los miembros de la comunidad universitaria.

Gráfico 10. Atendidas



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDF

Gráfico 11. En Trámite Cerradas



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF

## ANÁLISIS POR UAA

Cuadro 12. Números de PQRSDF recibidas por UAA

Unidad	Total Unidad
UISALUD	7
RELACIONES EXTERIORES	3
SECRETARIA GENERAL	3
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4
VICERRECTORIA ACADEMICA	4
COORDINACION DE SERVICIOS INTEGRALES DE SALUD Y DESARROLLO PSICOSOCIAL	3
BIBLIOTECA	5
DIRECCION DE ADMISIONES Y REG.ACADEMICO	34
DIVISION DE CONTRATACION	26
SECCION DE TESORERIA	9
SECCION DE RECAUDOS	10
DIVISION DE PLANTA FISICA	6
DIVISION DE GESTION DE TALENTO HUMANO	15
DIVISION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN	9
INSTITUTO DE LENGUAS	6
ESCUELA DE ING.DE PETROLEOS	5
INSTITUTO DE PROYECCION REGIONAL Y EDUCACION A DISTANCIA UIS	9

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo 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.



## TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN DE LA PETICIONES DE LOS CIUDADANOS

Cuadro 13. 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 14. Números de PQRSDf atendidas por porcentaje de oportunidad

Tipo de solicitud	Atendidas oportunamente	Debían ser atendidas	Indicador	Meta
Peticiones	153	181	87%	90%
Quejas	21	23		
Reclamos	11	11		
Denuncias	8	8		
Sugerencias	3	3		
Felicitaciones	2	2		
Total	198	228		

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRDS

El incumplimiento del indicador se debe, a que al momento de generar el informe, se encuentran PQRSDf en trámite por prorrogas, no por debilidades en el trámite de atención.



## 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.

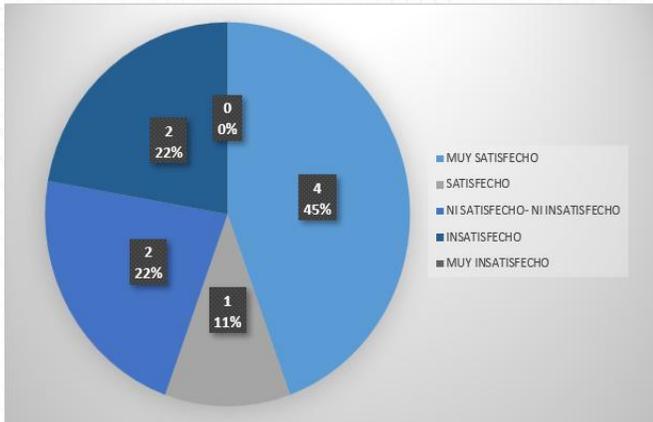
Cuadro y Gráfico 15. Porcentajes de encuestas de satisfacción recibidas



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDF

Cuadro y Gráfico 16. Porcentajes de encuesta de satisfacción recibida

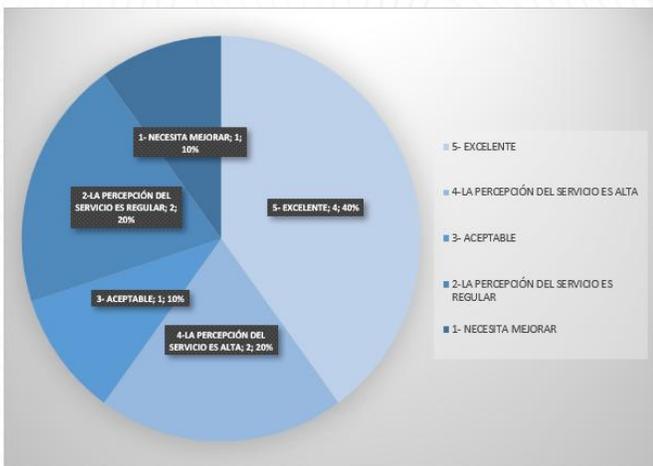
¿La respuesta enviada atiende a su pregunta, queja, reclamo o sugerencia?



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDF

Cuadro y Gráfico 17. 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 18. Observaciones

Radicado Solicitud	Tipo Solicitud	Observaciones
2177	PETICIÓN	Sin Observaciones adicionales
4534	PETICIÓN	Sin Observaciones adicionales
4592	PETICIÓN	Sin Observaciones adicionales
4595	SUGERENCIA	Sin Observaciones adicionales
4584	QUEJA	Sin Observaciones adicionales
4570	PETICIÓN	Me parece que su respuesta es oportuna, estoy muy agradecido por la atención.
4610	QUEJA	La comunicación vía correo se realizó para solicitar información de 3 universidades diferentes, y en 2 oportunidades, que eran específicas sobre el proceso, y requisitos. En cuanto a la atención en la visita presencial, claro...fuimos atendidas, pero de forma muy poco asertiva por la profesional, lo que motivó a poner la inconformidad. Agradezco su acción correctiva, para que los demás compañeros puedan tener estas charlas informativas.
4692	PETICIÓN	La presente es para solicitar que en la plataforma de la UIS de descarga de certificados, sea descargable el certificado completo con todas las páginas adjuntas. En este momento el presente certificado me aparece incompleto (Solo aparece la primera página).
4678	RECLAMO	Alentar a la Universidad a sensibilizar a los profesores que presentan proyectos usando el nombre de la Universidad y lo que ello implica, a respetar el manejo de estos recursos y no asumirlos como su caja menor sólo por el hecho de haberlos ganado en una convocatoria, ya que si no hubieran usado el know how y el good will de la UIS, el resultado no hubiera sido a favor en la convocatoria correspondiente.
4679	PETICIÓN	La solicitud fue atendida correctamente.
4725	RECLAMO	Hola soy del programa criminalística a distancia primer periodo 2025
4711	PETICIÓN	Muchas gracias por la gestión.

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo 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 enero y el 31 de marzo de 2025, da cuenta del comportamiento del módulo de PQRSDF durante el primer trimestre del año, evidenciando una gestión continua y articulada en la atención de las solicitudes presentadas por la ciudadanía a través de los canales institucionales.

La información sistematizada y analizada refleja que, durante los meses de enero, febrero y marzo, se mantuvo una dinámica estable en los procesos de radicación, asignación y respuesta a las solicitudes, con un control adecuado sobre los tiempos de vencimiento y el cierre oportuno de los casos. Se resalta, además, el trabajo constante de las unidades académico-administrativas para cumplir con los términos de respuesta y atender de manera oportuna las solicitudes allegadas durante este periodo, lo cual ha contribuido a consolidar un proceso de mejora continua.

Adicionalmente, los resultados obtenidos a través de las encuestas de percepción aplicadas a los usuarios reflejan, en general, una valoración positiva frente al servicio recibido, particularmente en lo relacionado con el respeto en el trato, la claridad de la información y el cumplimiento de los plazos de respuesta. Estos indicadores permiten reconocer avances significativos en la atención.



En este sentido, el presente informe no solo documenta la gestión realizada, sino que se constituye en una herramienta clave para orientar el fortalecimiento de las estrategias del módulo.

**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