



INFORME ESTADÍSTICO

(01 Abril de 2025 – Junio 30 de 2025)

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

03 de Julio 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 abril al 30 de junio 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 abril al 30 de junio 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 abril y el 30 de junio de 2025, la Universidad Industrial de Santander (UIS) registró y gestionó un total de **302** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) a través de su aplicativo institucional, accesible en el siguiente enlace:

<https://www.uis.edu.co/sipgrsPublico/home.seam>.

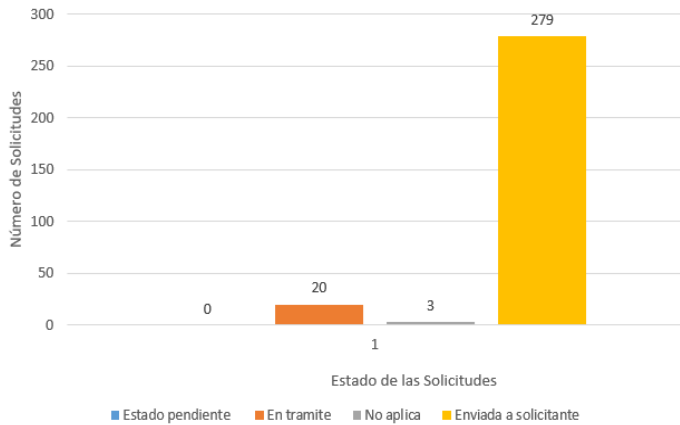
Este informe documenta la cantidad y tipos de PQRSDF recibidas, así como los procedimientos administrativos y académicos involucrados en su gestión. El análisis se centrará en identificar tendencias, tiempos de respuesta promedio, y las medidas implementadas para mejorar la atención y la comunicación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

ESTADO DE LAS SOLICITUDES

Cuadro y Gráfico 1. Estado de las Solicitudes

Durante el Periodo I Abril de 2025 – Junio 30 de 2025 se recibieron en el sistema de información:

Estado de la solicitud	No. De solicitudes
Estado pendiente	0
En tramite	20
No aplica	3
Enviada a solicitante	279
Total	302




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 I Abril de 2025 – Junio 30 de 2025 se recibieron en el sistema de información:



302
Solicitudes

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDF



PARTICIPACIÓN POR BENEFICIARIO

Cuadro 3. Total, Beneficiario

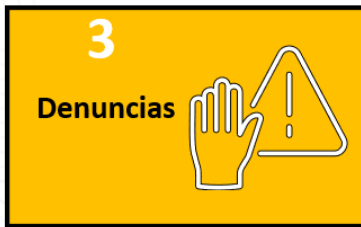
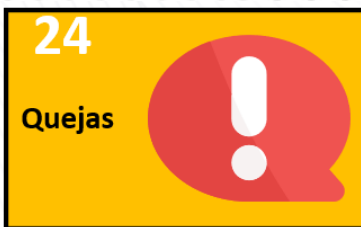
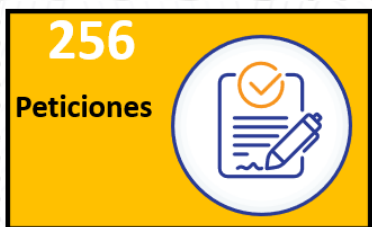


Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDF

PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

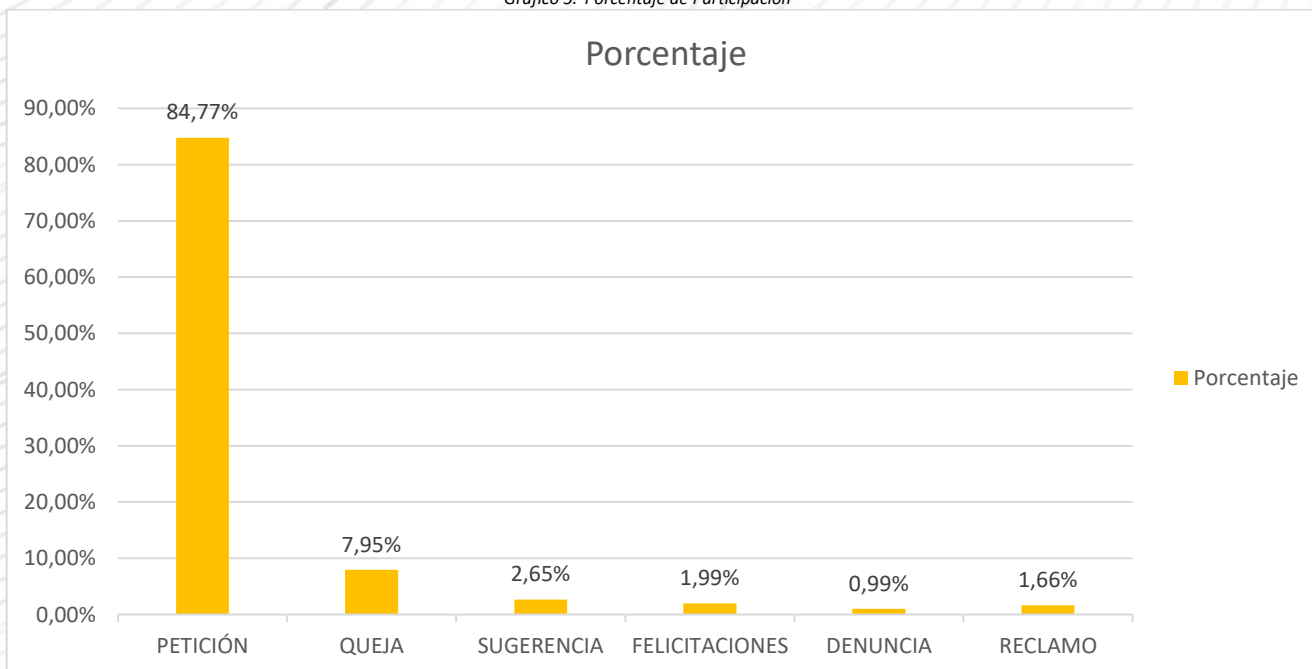
A continuación las solicitudes de información pública que fueron registradas módulo de PQRSDF en el periodo comprendido entre el 1 abril al 30 de junio de 2025, como se observa a continuación:

Cuadro 4. Total, Participación



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF

Gráfico 5. Porcentaje de Participación



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo 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 abril al 30 de junio 2025. Se presenta un resumen detallado de cada solicitud:

Cuadro 6. Total, Beneficiario

Total
40
Solicitudes

No.	DESCRIPCIÓN	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS
1	Número de solicitudes de información pública	36	0	0	0	0
2	Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Entidad (Control Interno Disciplinario)	0	1	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. Módulo PQRSDF

Durante el primer trimestre de 2025 (del 1 de abril al 30 de junio), se gestionaron un total de 40 solicitudes, de las cuales 36 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 2 solicitudes en trámite.

PQRDS RECIBIDAS POR TEMAS RECURRENTE

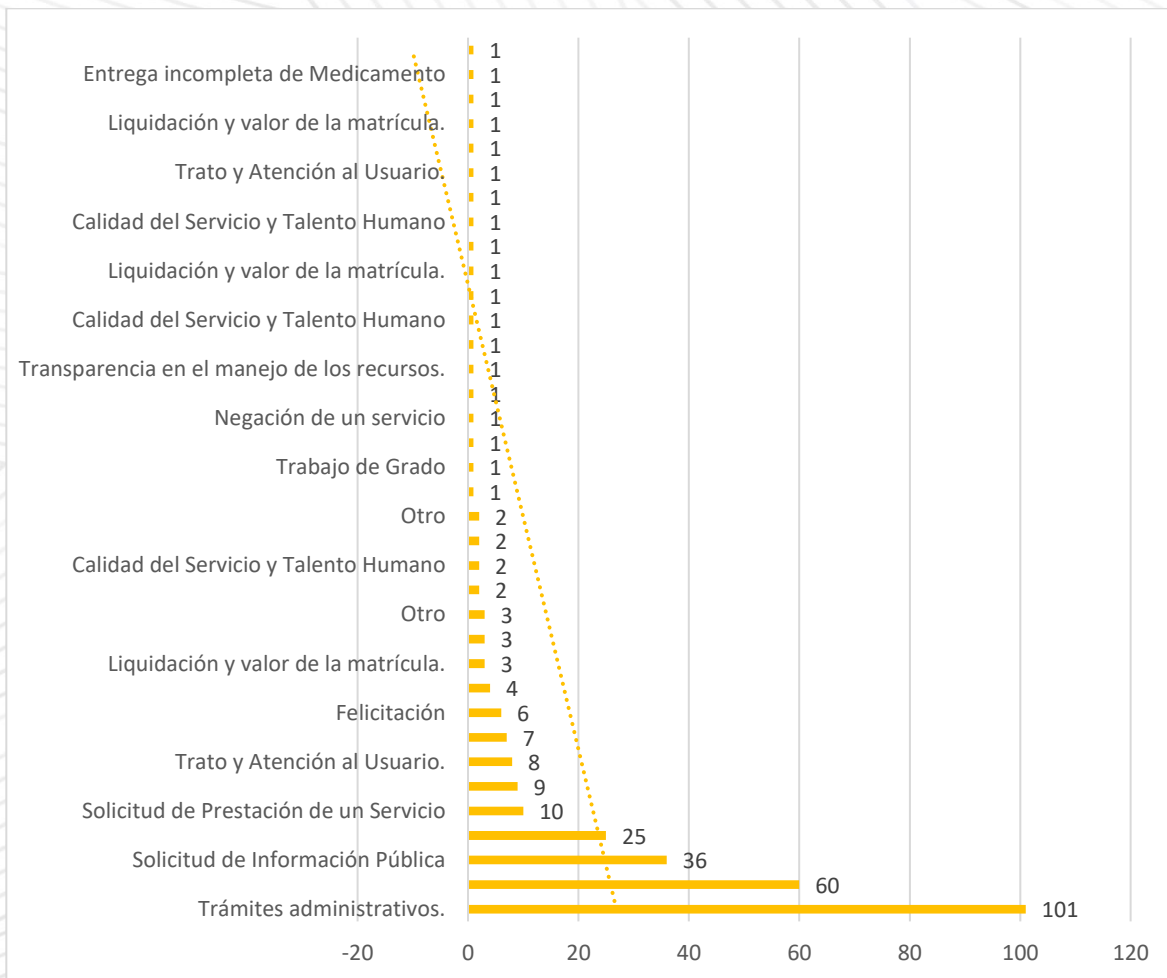
Cuadro 7. Total, atributos

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRDS

Tipo Solicitud	Motivos	cantidad	porcentaje
PETICIÓN	Trámites administrativos.	101	39.45%
	Admisiones UIS.	60	23.44%
	Calendario Académico.	1	0.39%
	Liquidación y valor de la matrícula.	3	1.17%
	Matrícula Académica.	2	0.78%
	Trabajo de Grado	1	0.39%
	Otro	25	9.77%
	Solicitud de Información Pública	36	14.06%
	Solicitud de Prestación de un Servicio	10	3.91%

	Derecho de Petición	9	3.52%
	Calidad del Servicio y Talento Humano	2	0.78%
	Estado de la infraestructura física.	1	0.39%
	Negación de un servicio	1	0.39%
	Trámites para autorización de un Servicio	4	1.56%
QUEJA	Trato y Atención al Usuario.	8	33.33%
	Oportunidad en el Servicio.	3	12.50%
	Calidad de la Información Suministrada.	2	8.33%
	Trámites administrativos.	1	4.17%
	Transparencia en el manejo de los recursos.	1	4.17%
	Otro	7	29.17%
	Demora en la Programación de Citas	1	4.17%
	Calidad del Servicio y Talento Humano	1	4.17%
SUGERENCIA	Calidad de la Información Suministrada.	1	12.50%
	Liquidación y valor de la matrícula.	1	12.50%
	Matrícula Académica.	1	12.50%
	Otro	3	37.50%
	Calidad del Servicio y Talento Humano	1	12.50%
	Solicitud de Prestación de un Servicio	1	12.50%
DENUNCIA	Trato y Atención al Usuario.	1	33.33%
	Otro	2	66.67%
RECLAMO	Admisiones UIS.	1	20.00%
	Liquidación y valor de la matrícula.	1	20.00%
	Negación de un servicio	1	20.00%
	Entrega incompleta de Medicamento	1	20.00%
	Derecho de Petición	1	20.00%
FELICITACIONES	Felicitación	6	100.00%

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

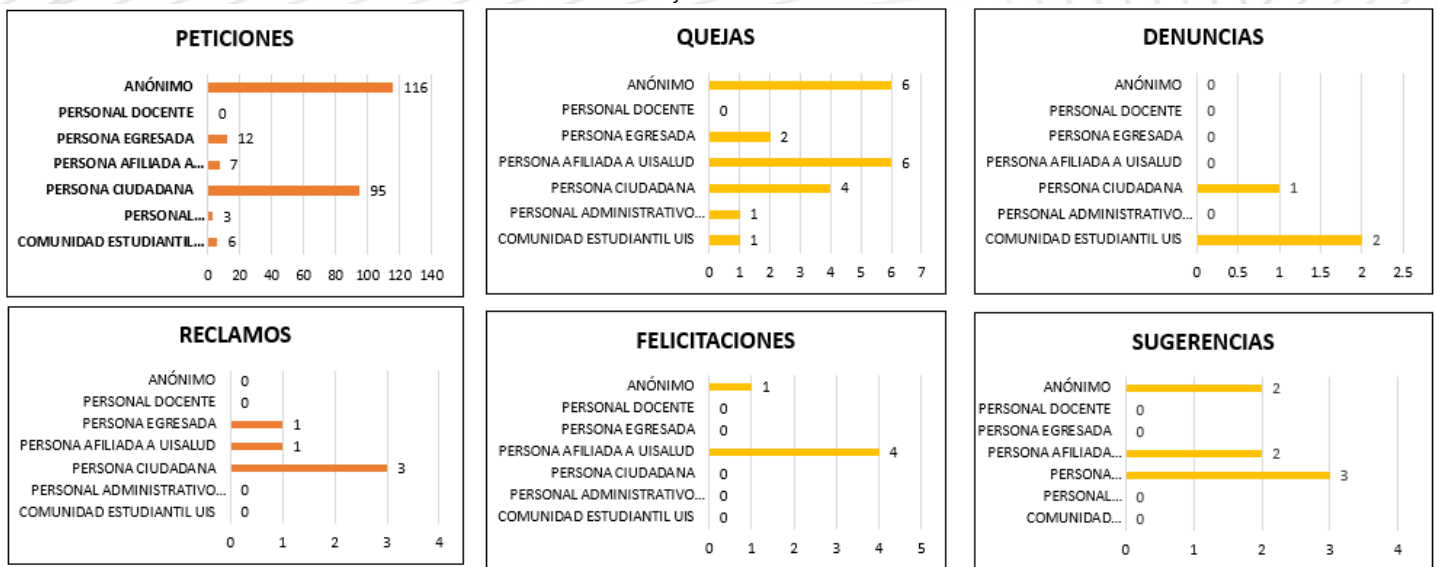
Cuadro 9. Cerradas y en Trámite

ESTADO	TIPO DE SOLICITUD	COMUNIDAD ESTUDIANTIL UIS	PERSONAL ADMINISTRATIVO UIS	PERSONA CIUDADANA	PERSONA AFILIADA A UISALUD	PERSONA EGRESADA	PERSONAL DOCENTE	ANÓNIMO	SUBTOTAL
CERRADAS 92%	PETICIONES	6	3	95	7	12	0	116	239
	QUEJAS	1	1	4	6	2	0	6	20
	DENUNCIAS	2	0	1	0	0	0	0	3
	SUGERENCIAS	0	0	3	2	0	0	2	7
	FELICITACIONES	0	0	0	4	0	0	1	5
	RECLAMOS	0	0	3	1	1	0	0	5
EN TRÁMITE 7%	PETICIONES	2	0	9	1	1	0	3	16
	QUEJAS	0	0	0	2	0	0	1	3
	DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0
	SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0
	FELICITACIONES	0	0	0	1	0	0	0	1
	RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	PETICIONES	0	0	1	0	0	0	1	2
	QUEJAS	0	0	0	1	0	0	0	1
	DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0
	SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0
	FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0
	RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES		11	4	116	25	16	0	130	302

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDF

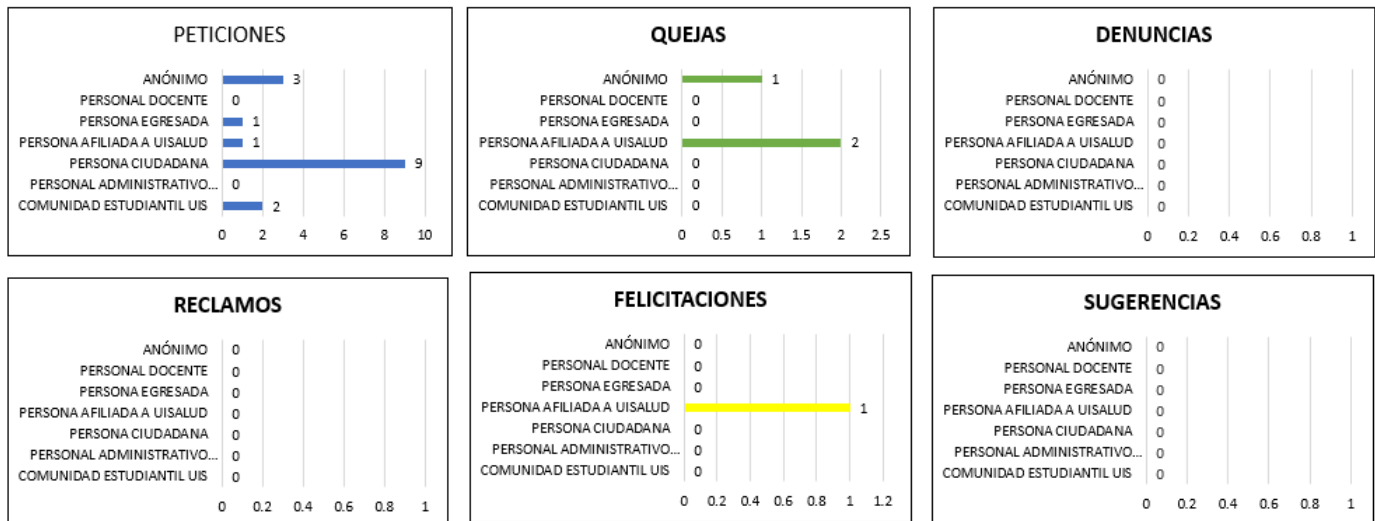
NOTA: En el estado "No aplica" se clasifican las solicitudes repetidas e idénticas que un beneficiario formula y las solicitudes irrespetuosas contra los miembros de la comunidad universitaria.

Gráfico 10. Atendidas



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDF

Gráfico 11. En Trámite



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDF

ANÁLISIS POR UAA

Cuadro 12. Números de PQRSDF recibidas por UAA

Unidad	Total Unidad
PLANEACION	4
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4
INSTITUTO DE PROYECCION REGIONAL Y EDUCACION A DISTANCIA	18
VICERRECTORIA ACADEMICA	6
COORDINACION DE SERVICIOS INTEGRALES DE SALUD Y DESARROLLO PSICOSOCIAL	4
DIRECCION DE ADMISIONES Y REG.ACADEMICO	46
DIVISION DE CONTRATACION	26
SECCION DE PRESUPUESTO	4
SECCION DE RECAUDOS	7
DIVISION DE PLANTA FISICA	9
SECCION DE SEGURIDAD	4
DIVISION DE GESTION DE TALENTO HUMANO	22
DIVISION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	5
INSTITUTO DE LENGUAS	8

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.



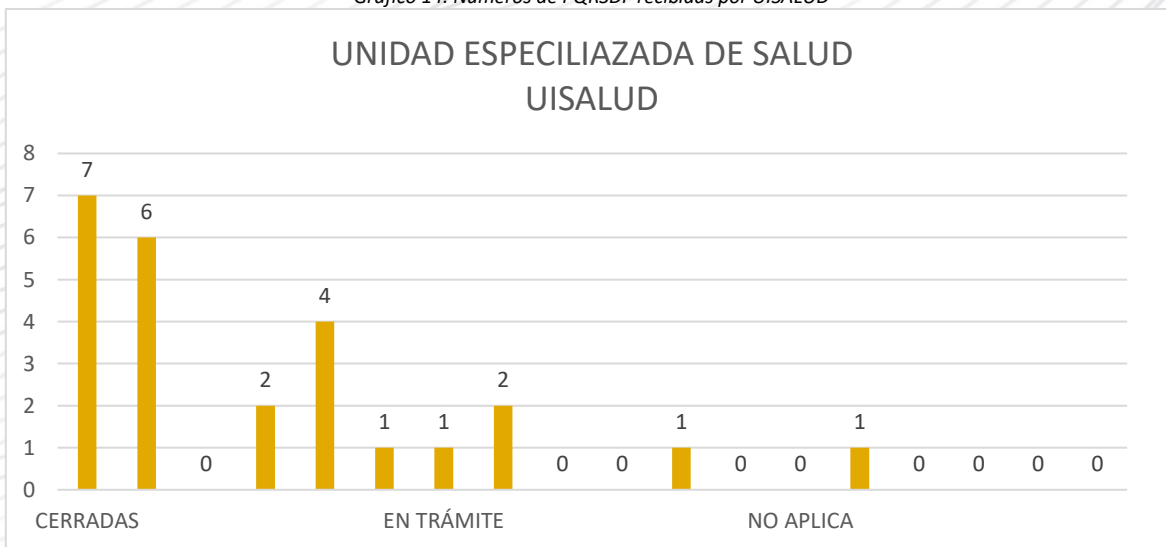
UNIDAD ESPECIALIZADA DE SALUD UISALUD

Cuadro 13. Números de PQRSDf recibidas por UISALUD

ESTADO	TIPO DE SOLICITUD	PERSONA AFILIADA A UISALUD
CERRADAS	PETICIONES	7
	QUEJAS	6
	DENUNCIAS	0
	SUGERENCIAS	2
	FELICITACIONES	4
	RECLAMOS	1
EN TRÁMITE	PETICIONES	1
	QUEJAS	2
	DENUNCIAS	0
	SUGERENCIAS	0
	FELICITACIONES	1
	RECLAMOS	0
NO APLICA	PETICIONES	0
	QUEJAS	1
	DENUNCIAS	0
	SUGERENCIAS	0
	FELICITACIONES	0
	RECLAMOS	0
TOTALES		25

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 presentan el número de PQRSDf redireccionadas a la Unidad Especializada de Salud (UISALUD) durante el trimestre. En ellos se relacionan las solicitudes recibidas según su tipo (peticiones, quejas, denuncias, sugerencias, felicitaciones y reclamos) y su estado de gestión (cerradas, en trámite o no aplica),



evidenciando un total de 25 casos atendidos. Esta información permite analizar la gestión realizada por UISALUD frente a las inquietudes de las personas afiliadas, así como identificar oportunidades de mejora en la atención, con el fin de fortalecer la calidad 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	Indicador	Meta
Peticiones	239	17	92%	90%
Quejas	20	4		
Reclamos	5	0		
Denuncias	3	0		
Sugerencias	7	1		
Felicitaciones	5	1		
Total	279	23		

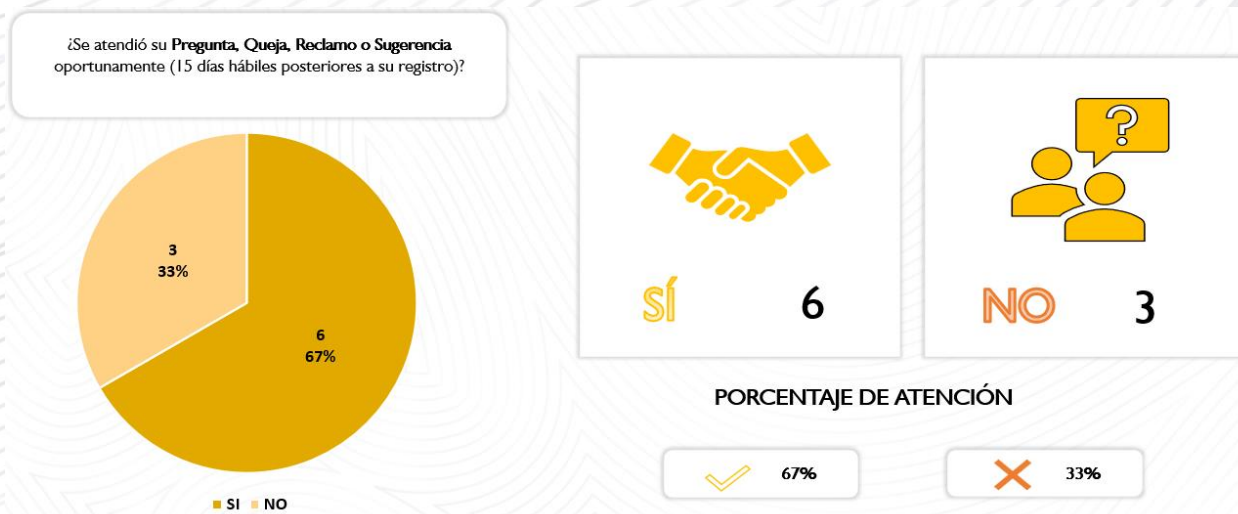
Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRDS



ENCUESTAS

Con el objetivo de evaluar la experiencia de los ciudadanos que envían PQRSDf a la Universidad Industrial de Santander, en relación 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



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDf

Cuadro y Gráfico 18. Porcentajes de encuesta de satisfacción recibida



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDF

Cuadro y Gráfico 19. Porcentajes de encuestas de satisfacción recibida



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDF



OBSERVACIONES ENCUESTAS

Cuadro 20. Observaciones de Encuestas

Radicado Solicitud	Tipo Solicitud	Observaciones
4800	PETICIÓN	No obtuve mi certificado y aun no sé por cual medio lo voy a recibir y tampoco en que tiempo
4844	PETICIÓN	Muchas gracias por su atención inmediata
4804	PETICIÓN	Quedó satisfecho muchas gracias por su respuesta, de antemano disculpas por el mal entendido, cordial saludo
4887	PETICIÓN	Buen día, Para mi caso específico, sugiero que haya la posibilidad de poder llamar a un número telefónico, de tal manera que se pueda obtener una amplia explicación más clara por vía telefónica. Att: Alejandro Fernández
4923	PETICIÓN	Como institución educativa de media académica, aclaramos no se pidió ningún soporte de un documento, solo validar si los documentos adjuntos del postulante que sean verídicos. Nunca nos han cobrado por este servicio. La mentamos no poder acceder y así brindar una posible vacante laboral al aspirante. Cordialmente, secretaria general.
4998	PETICIÓN	Respuesta eficiente y en pocos días.

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDF



CONCLUSIÓN

La Universidad Industrial de Santander, realiza seguimiento a las solicitudes presentadas por los ciudadanos a través de los canales institucionales. Se presentó un incremento en el número de solicitudes recibidas, en relación al trimestre anterior, incrementos que se deben a eventos especiales (elecciones, matrículas). La Universidad continúa con un control eficiente en los procesos de radicación, asignación y respuesta, alcanzando un indicador de oportunidad del 92% en la atención de las solicitudes, cifra que supera la meta establecida y refleja la capacidad institucional para gestionar mayores volúmenes de requerimientos sin afectar la calidad ni los tiempos de respuesta.

Se destaca la participación activa de las unidades académico-administrativas y de UISALUD en el proceso de atención de solicitudes de la comunidad en general y se hace necesario generar una estrategia para lograr que los usuarios califiquen los servicios recibidos y así continuar mejorando.

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