



INFORME ESTADÍSTICO

(01 Octubre de 2025 – Diciembre 31 de 2025)

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

27 de Enero 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 octubre y el 31 de diciembre 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 octubre al 31 de diciembre 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 octubre al 31 de diciembre 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 octubre y el 31 de diciembre de 2025**, la Universidad Industrial de Santander (UIS) registró y gestionó un total de **345** 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>.

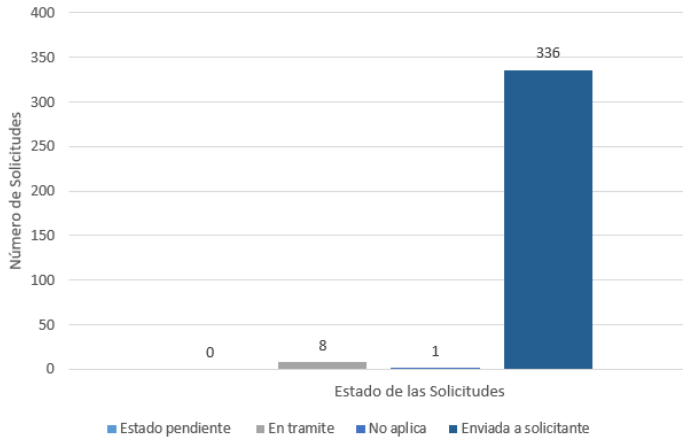
Este informe documenta la cantidad y tipos de PQRSDF recibidas, así como los procedimientos administrativos y académicos involucrados en su gestión. El análisis se centrará en identificar tendencias, tiempos de respuesta promedio, y las medidas implementadas para mejorar la atención y la comunicación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

ESTADO DE LAS SOLICITUDES

Cuadro y Gráfico 1. Estado de las Solicitudes

Durante el Periodo **Octubre 01 de 2025 a Diciembre 31 de 2025** se recibieron en el sistema de información:

Estado de la solicitud	No. De solicitudes
Estado pendiente	0
En tramite	8
No aplica	1
Enviada a solicitante	336
Total	345



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 **Octubre de 2025 – Diciembre 31 de 2025** se recibieron en el sistema de información:

345
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

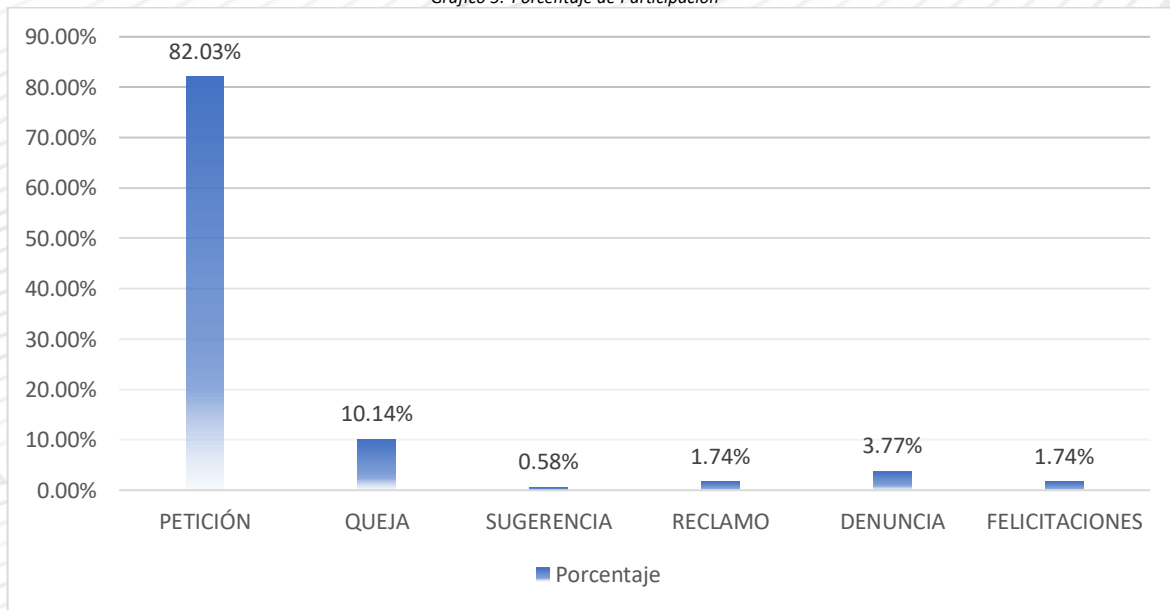
El presente corresponde a las solicitudes de información pública que fueron registradas módulo de PQRSDF en el periodo comprendido entre el 01 octubre al 31 de diciembre de 2025, como se observa a continuación:

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 octubre al 31 de diciembre 2025. Se presenta un resumen detallado de cada solicitud:

Cuadro 6. Total, Beneficiario

16 Solicitudes	No.	DESCRIPCIÓN	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS
	1	Número de solicitudes de información pública	14	0	0	0	0
	2	Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Entidad (Control Interno Disciplinario)	0	0	0	2	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 PQRSDf

Durante el último trimestre de 2025 (del 01 de octubre al 30 de diciembre), se gestionaron un total de 16 solicitudes, de las cuales 14 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.

PQRDS RECIBIDAS POR TEMAS RECURRENTE

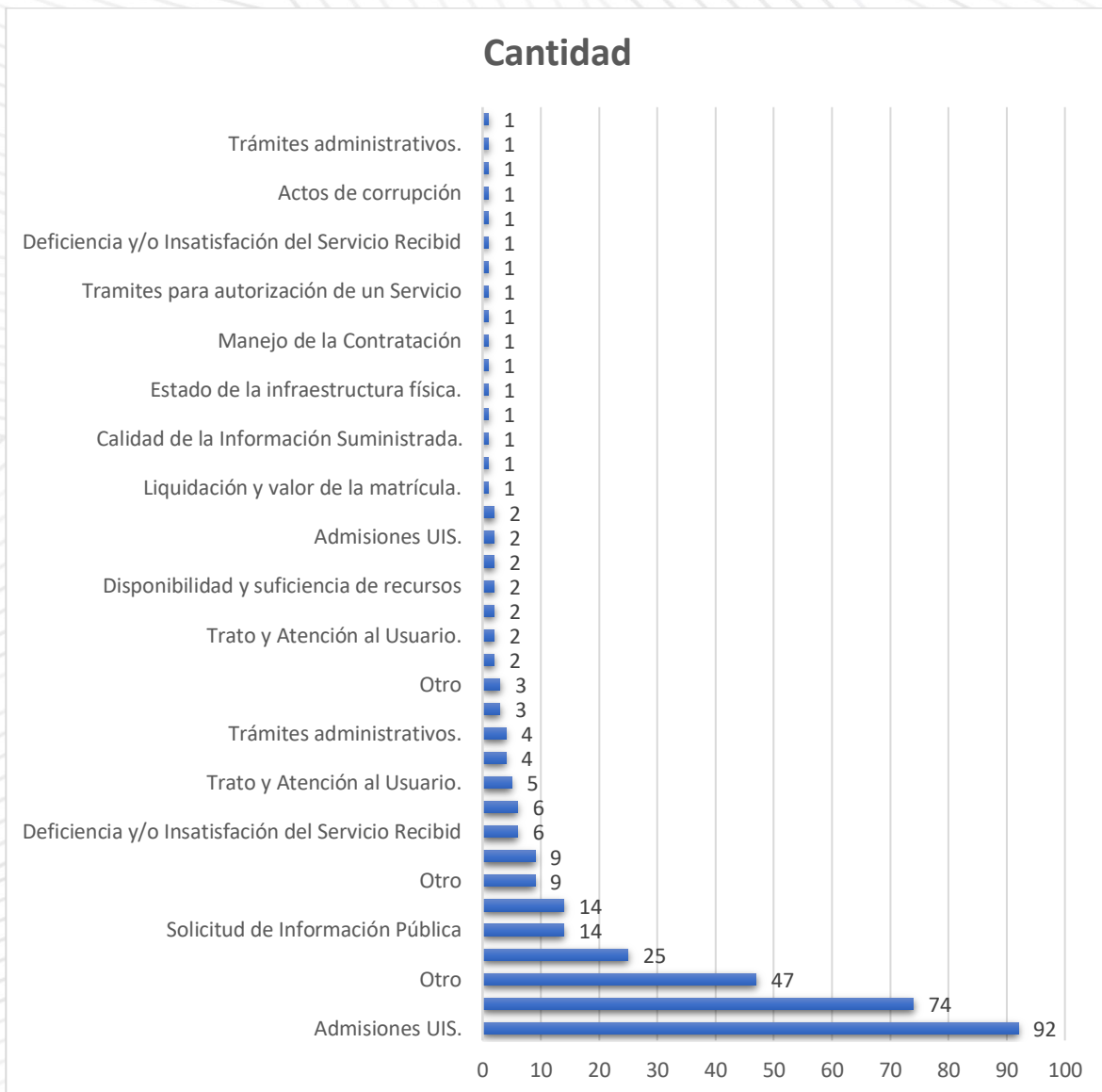
Cuadro 7. Total, atributos

Tipo Solicitud	Motivos	Cantidad
PETICIÓN	Trámites administrativos.	74
	Admisiones UIS.	92
	Liquidación y valor de la matrícula.	1
	Matrícula Académica.	2
	Trabajo de Grado	1
	Otro	47
	Solicitud de Información Pública	14
	Solicitud de Prestación de un Servicio	14

	Derecho de Petición	25
	Trato y Atención al Usuario.	2
	Oportunidad en el Servicio.	3
	Calidad de la Información Suministrada.	1
	Negación de un servicio	1
	Deficiencia y/o Insatisfacción del Servicio Recibido	2
	Certificaciones de Estudio	4
QUEJA	Trato y Atención al Usuario.	5
	Disponibilidad y suficiencia de recursos	2
	Estado de la infraestructura física.	1
	Oportunidad en el Servicio.	2
	Trámites administrativos.	4
	Admisiones UIS.	2
	Matrícula Académica.	1
	Manejo de la Contratación	1
	Otro	9
	Deficiencia y/o Insatisfacción del Servicio Recibido	6
	Negación de un servicio	1
	Trámites para autorización de un Servicio	1
SUGERENCIA	Otro	1
	Deficiencia y/o Insatisfacción del Servicio Recibido	1
DENUNCIA	Trato y Atención al Usuario.	1
	Admisiones UIS.	2
	Otro	9
	Actos de corrupción	1
RECLAMO	Trato y Atención al Usuario.	1
	Trámites administrativos.	1
	Otro	3
	Admisiones UIS.	1
FELICITACIONES	Felicitación	6

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF

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.

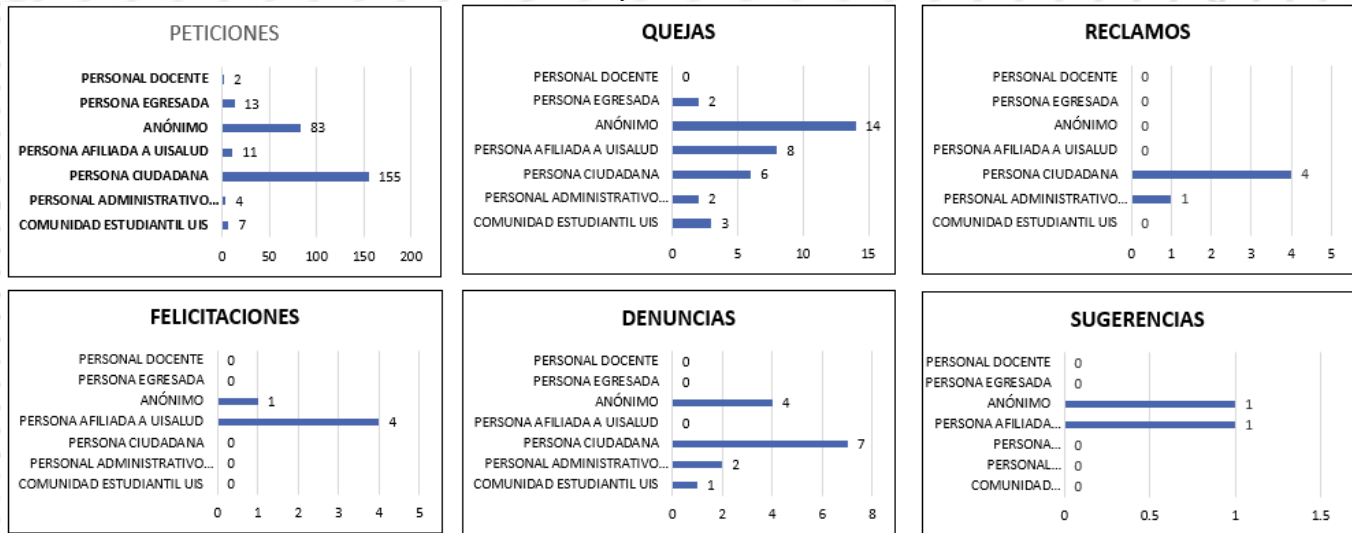
SOLICITUDES ATENDIDAS Y EN TRÁMITE POR TIPO Y BENEFICIARIO

Cuadro 9. Cerradas y en Trámite

ESTADO	TIPO DE SOLICITUD	COMUNIDAD ESTUDIANTIL UIS	PERSONAL ADMINISTRATIVO UIS	PERSONA CIUDADANA	PERSONA AFILIADA A UISALUD	ANÓNIMO	PERSONA EGRESADA	PERSONAL DOCENTE	SUBTOTAL
CERRADAS 97%	PETICIONES	7	4	155	11	83	13	2	275
	QUEJAS	3	2	6	8	14	2	0	35
	RECLAMOS	0	1	4	0	0	0	0	5
	SUGERENCIAS	0	0	0	1	1	0	0	2
	DENUNCIAS	1	2	7	0	4	0	0	14
	FELICITACIONES	0	0	0	4	1	0	0	5
EN TRÁMITE 3%	PETICIONES	0	0	5	0	2	1	0	8
	QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	0
	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	1	0	0	0	0	1
TOTALES		11	9	178	24	105	16	2	345

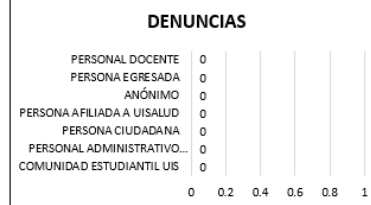
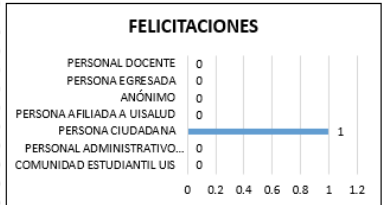
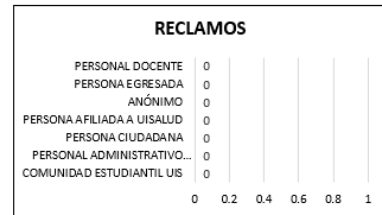
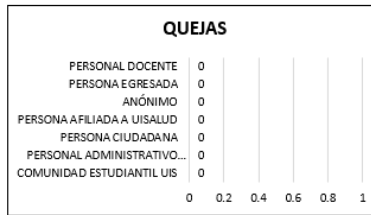
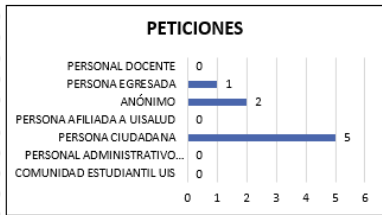
Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDf

Gráfico 10. Atendidas



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDf

Gráfico 11. En Trámite



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDF

ANÁLISIS POR UAA

Cuadro12. Números de PQRSDF recibidas por UAA

Unidad	Valores		Total Unidad
RECTORIA	Tipo solicitud	Cantidad	4
	PETICIÓN	4	
DIRECCION DE COMUNICACIONES	Tipo solicitud	Cantidad	3
	PETICIÓN	1	
	QUEJA	1	
VICERRECTORIA ACADEMICA	Tipo solicitud	Cantidad	7
	PETICIÓN	7	
COORDINACION DE SERVICIOS DE ALIMENTACION	Tipo solicitud	Cantidad	3
	PETICIÓN	2	
	QUEJA	1	
BIBLIOTECA	Tipo solicitud	Cantidad	6
	PETICIÓN	2	
	QUEJA	4	
DIRECCION DE ADMISIONES Y REG.ACADEMICO	Tipo solicitud	Cantidad	94
	PETICIÓN	89	
	DENUNCIA	4	
SEDE BARRANCABERMEJA	Tipo solicitud	Cantidad	3
	PETICIÓN	2	
	RECLAMO	1	
DIVISION DE CONTRATACION	Tipo solicitud	Cantidad	8
	PETICIÓN	8	
SECCION DE TESORERIA	Tipo solicitud	Cantidad	16
	PETICIÓN	14	
	QUEJA	1	
SECCION DE RECAUDOS	Tipo solicitud	Cantidad	23
	PETICIÓN	22	
	QUEJA	1	
DIVISION DE PLANTA FISICA	Tipo solicitud	Cantidad	11
	PETICIÓN	6	
	QUEJA	4	

Unidad	Tipo solicitud	Cantidad	Total
DIVISION DE GESTION DE TALENTO HUMANO	DENUNCIA	1	19
	PETICIÓN	16	
	QUEJA	2	
	RECLAMO	1	
DIVISION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	PETICIÓN	12	19
	QUEJA	2	
	DENUNCIA	2	
	RECLAMO	3	
ESCUELA DE MATEMATICAS	PETICIÓN	3	3
	PETICIÓN	3	
DECANATO FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	PETICIÓN	1	3
	SUGERENCIA	1	
	FELICITACIONES	1	
INSTITUTO DE LENGUAS	PETICIÓN	2	3
	QUEJA	1	
	PETICIÓN	1	
ESCUELA DE HISTORIA	PETICIÓN	3	4
	QUEJA	1	
	PETICIÓN	1	
ESCUELA DE ING.DE PETROLEOS	PETICIÓN	1	4
	DENUNCIA	3	
	PETICIÓN	1	

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.

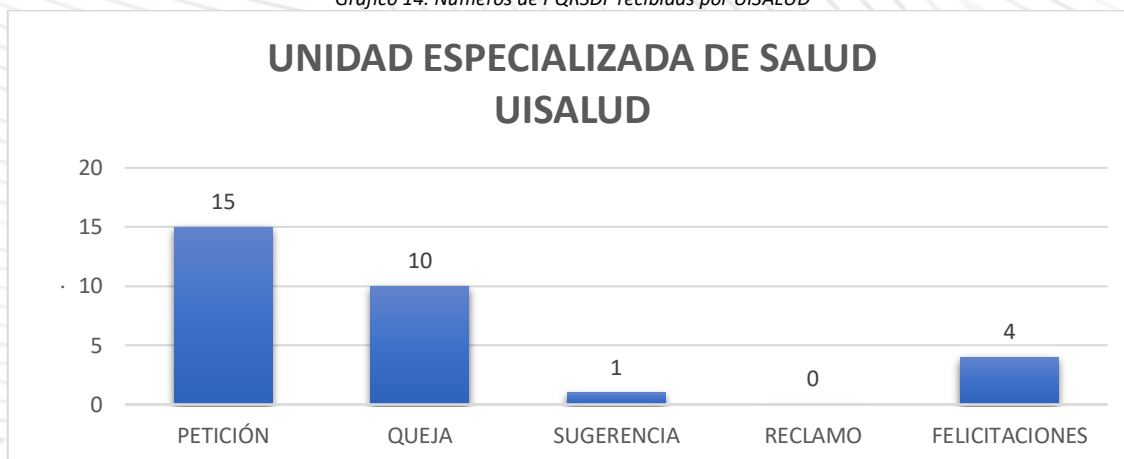
UNIDAD ESPECIALIZADA DE SALUD UISALUD

Cuadro 13. Números de PQRSDF recibidas por UISALUD

Unidad	Valores			Total Unidad
	Tipo solicitud	Cantidad	%	
UISALUD	PETICIÓN	15	50.00	30
	QUEJA	10	33.33	
	SUGERENCIA	1	3.33	
	RECLAMO	0	1.92	
	FELICITACIONES	4	13.33	

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo 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 30 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.secretariassenado.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	275	8	283	100%	90%
Quejas	35	0	35		
Reclamos	5	0	5		
Denuncias	14	0	14		
Sugerencias	2	0	2		
Felicitaciones	5	1	6		
Total	336	9	345		

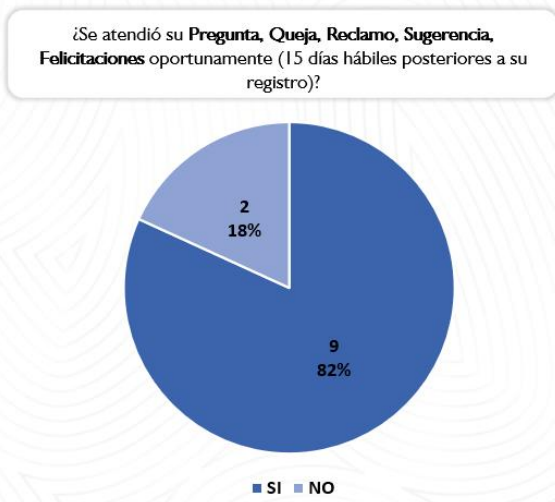
Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRDS

En el indicador presentado, se evidencia que durante el trimestre se registraron 345 solicitudes, de las cuales 1 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 345 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 petionario 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

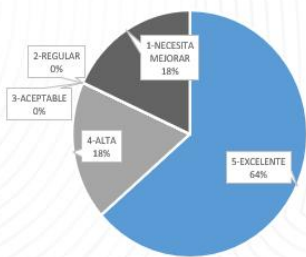
Cuadro y Gráfico 18. Porcentajes de encuesta de satisfacción recibida



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDF

Cuadro y Gráfico 19. Porcentajes de encuestas de satisfacción recibida

Califique de 1 a 5 su percepción del servicio de atención a la pregunta, queja, reclamo o sugerencia recibido, siendo 5 Excelente.



■ 5-EXCELENTE ■ 4-ALTA ■ 3-ACEPTABLE
■ 2-REGULAR ■ 1-NECESITA MEJORAR



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDF

OBSERVACIONES ENCUESTAS

Cuadro 20. Observaciones de Encuestas

Radicado Solicitud	Tipo Solicitud	Fecha	Observaciones
5448	PETICIÓN	oct/08/2025	se responde por cumplir el tiempo de respuesta sin importar si se resuelven de fondo las dudas presentadas, he visto como en otras dependencias levantan cada piedra para ver que hay debajo de ellas.
5500	PETICIÓN	oct/14/2025	Respuesta adecuada y en poco tiempo.
5610	PETICIÓN	nov/07/2025	La respuesta dada por la directora del Consultorio Jurídico y del Centro de Conciliación de la UIS fue dada dentro del término legal, la respuesta fue precisa y resolvió mis inquietudes.
5643	PETICIÓN	nov/12/2025	La respuesta a mi petición con Rad. 5643 fue la misma dada a mi solicitud con Rad. 5610, ambas respuestas venían con la misma fecha: 31 de octubre de 2025, cuando el asunto de las 2 peticiones es distinto.
5670	PETICIÓN	nov/24/2025	buenas tardes, gracias por la atención

5653	PETICIÓN	dic/03/2025	La respuesta fue clara, más rápida de lo esperado, y resolvió plenamente mi requerimiento
5769	PETICIÓN	dic/04/2025	Al momento de registrar la petición el sistema señaló que se había producido un error en el registro, por tal motivo volví a radicar la petición por segunda vez, pero al mirar mi correo electrónico me doy cuenta de que a pesar de lo indicado en el sistema, mi primera radicación si había sido exitosa, esa fue la razón por la que la misma petición aparece radicada dos veces. Agradezco sus aclaraciones.
5749	DENUNCIA	dic/04/2025	Es difícil imaginar que, si hubiera sido un profesor hombre y una estudiante con el torso desnudo, se leyera como simple “mediación pedagógica”. Pedimos revisar y fortalecer lineamientos sobre contacto y exposición del cuerpo (con consentimiento firmado), incluir a los hombres como posibles víctimas y dejar constancia de esta comunicación para garantizar la no repetición
5799	DENUNCIA	dic/12/2025	Excelente

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF

CONCLUSIONES

El análisis de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF) correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025 permite evidenciar que la Universidad Industrial de Santander desarrolló la atención de las solicitudes ciudadanas y de la comunidad universitaria en concordancia con los términos y lineamientos establecidos en la normativa vigente.

Durante el periodo evaluado se registraron **345 solicitudes** a través del módulo institucional PQRSDF, lo cual da cuenta del uso permanente de este canal como medio formal de comunicación entre la Universidad y los diferentes grupos de interés. La gestión realizada refleja un adecuado nivel de oportunidad en las respuestas, en cumplimiento de los plazos legales establecidos para cada tipo de solicitud, garantizando el ejercicio del derecho fundamental de petición y el acceso a la información pública.

Las peticiones concentraron el mayor volumen de solicitudes, principalmente asociadas a trámites administrativos, admisiones y requerimientos de información, seguidas por las quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones. La participación de diversos beneficiarios —entre ellos comunidad estudiantil, ciudadanía en general, personal



administrativo, usuarios de UISALUD y egresados— evidencia el alcance institucional del sistema PQRSDf y su cobertura transversal en las diferentes unidades académico-administrativas.

De igual forma, los resultados de las encuestas de satisfacción reflejan una valoración favorable respecto a la atención brindada, especialmente en lo relacionado con la oportunidad de las respuestas y la claridad de la información suministrada, lo cual aporta elementos objetivos para la evaluación de la gestión institucional.

En conjunto, la información consolidada en el presente informe permite contar con un panorama general del comportamiento de las PQRSDf durante el periodo analizado y constituye un insumo relevante para el seguimiento y la evaluación de la gestión institucional, en el marco de los principios de participación ciudadana y cumplimiento normativo.

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