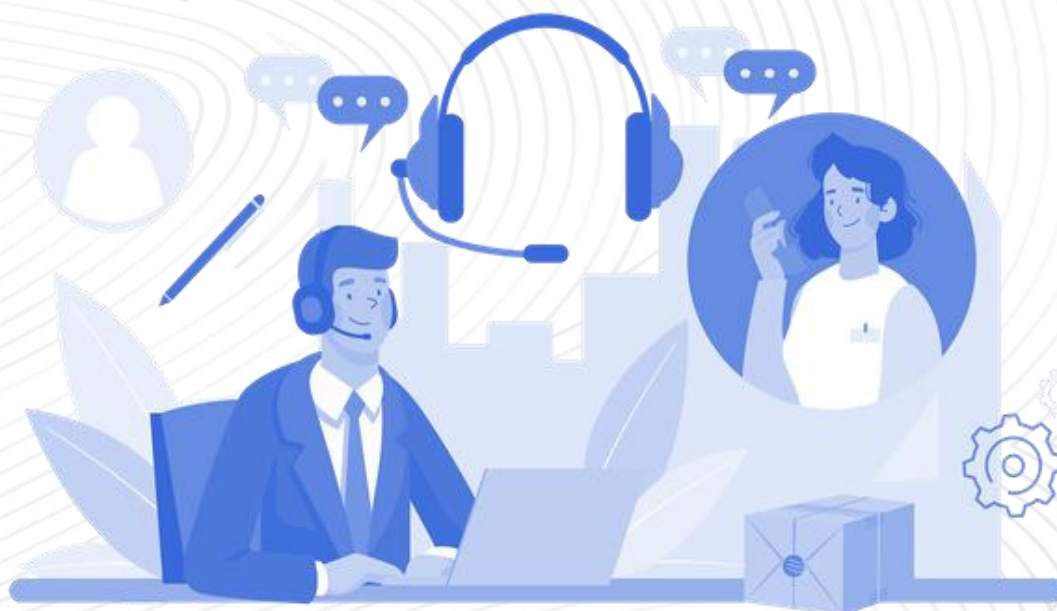




INFORME ESTADÍSTICO

(01 Abril de 2026 – Junio 30 de 2026)

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

08 de Julio 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 **el 01 de abril al 30 de junio 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 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 de **01 de abril al 30 de junio 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 **01 de abril al 30 de junio 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 2023151000000010-5 de 2023, por la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en salud.
18. Circular Externa 2026151000000004-5 de 2026 23-04-2026



ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Durante el período comprendido entre **01 de abril al 30 de junio de 2020**, la Universidad Industrial de Santander (UIS) registró y gestionó un total de **320** 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 período

**01 DE ABRIL DE 2026
a 30 DE JUNIO DE 2026**

se recibieron en el sistema
de información:



ESTADO DE LA SOLICITUD

Estado de la solicitud	No. de solicitudes
Estado pendiente	0
En trámite	7
No aplica	2
Enviada a solicitante	311
TOTAL	320



DISTRIBUCIÓN POR ESTADO DE LA SOLICITUD

● Enviada a solicitante ● En trámite ● 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. Módulo PQRSDF

TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS

Cuadro 2. Total, Solicitudes



Durante el Período
**1 abril de 2026 –
30 de junio de 2026**
se recibieron en el sistema
de información:



320

Solicitudes

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF

PARTICIPACIÓN POR BENEFICIARIO

Cuadro 3. Total, Beneficiario



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF

PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SOLICITUD ATENDIDAS

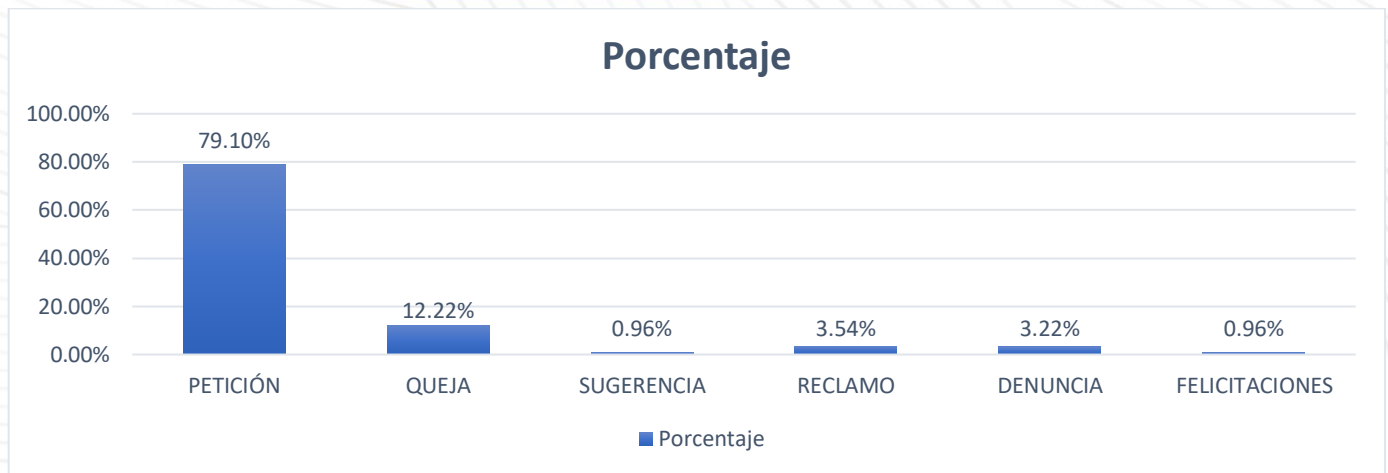
El presente apartado presenta la participación de las solicitudes atendidas y registradas en el módulo de PQRSDF durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2026. Para este análisis se excluyen las solicitudes que, al cierre del periodo, se encontraban en estado "En trámite" y aquellas registradas en estado "No aplica", tal como se muestra 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 2026. Se presenta un resumen detallado de cada solicitud:

Cuadro 6. Total, Beneficiario



Durante el segundo trimestre de 2026 (del 01 de abril al 30 de junio), se gestionaron un total de 12 solicitudes, de las cuales 8 corresponden a solicitudes de información pública, 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.

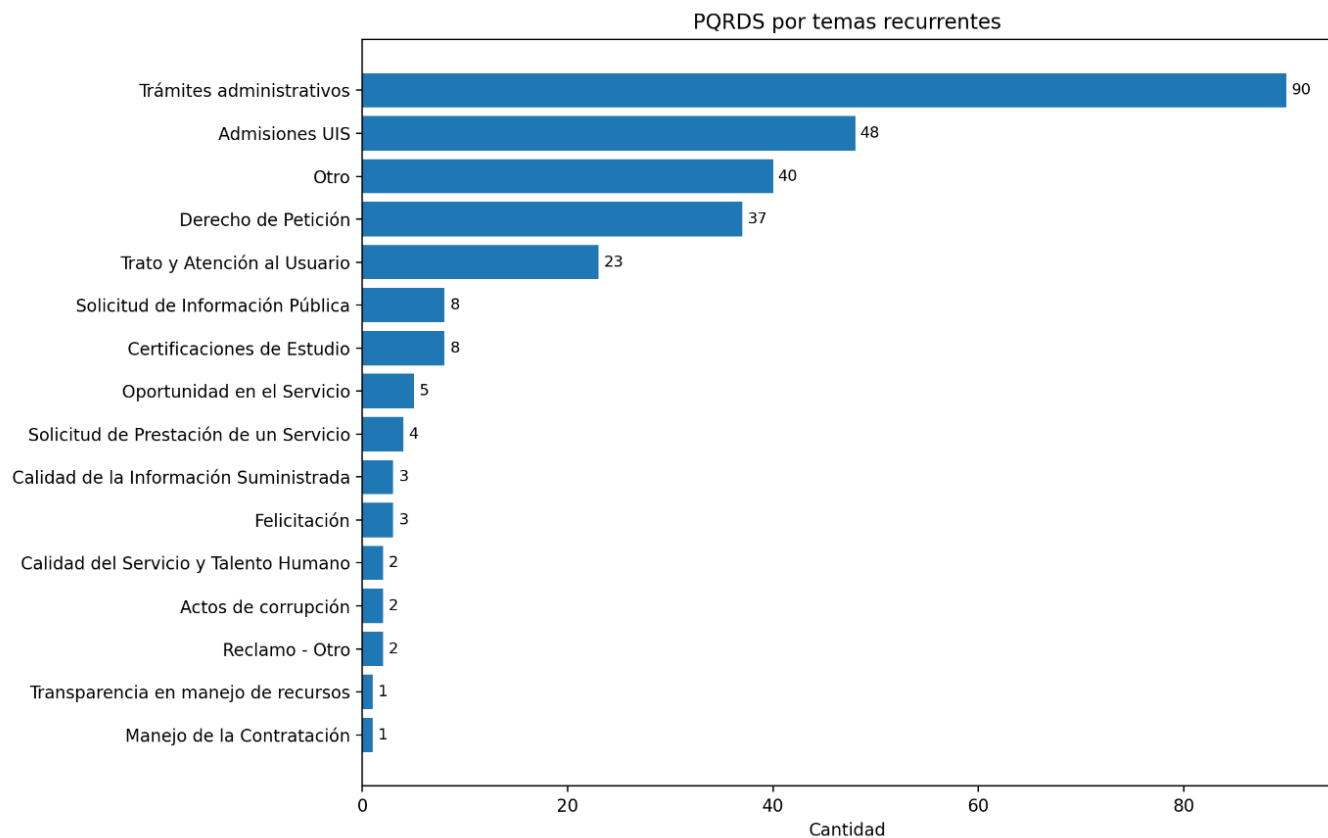
PQRDS RECIBIDAS POR TEMAS RECURRENTE

A continuación, se presentan los principales temas recurrentes identificados en las PQRSDF recibidas durante el período evaluado. La información resume los motivos con mayor incidencia para cada tipo de solicitud, permitiendo identificar las tendencias más representativas.

Cuadro 7. Total, Temas recurrentes



Gráfico 8. Total, atributos



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo 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

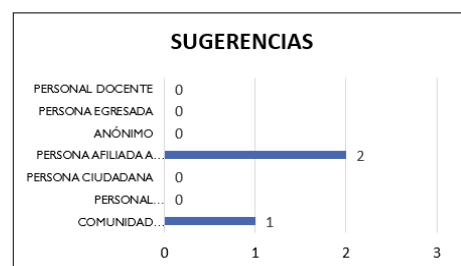
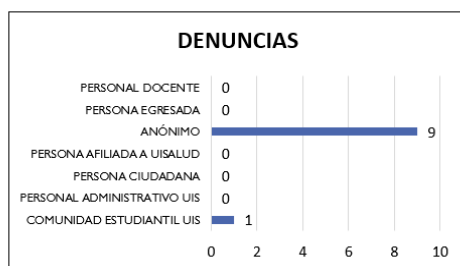
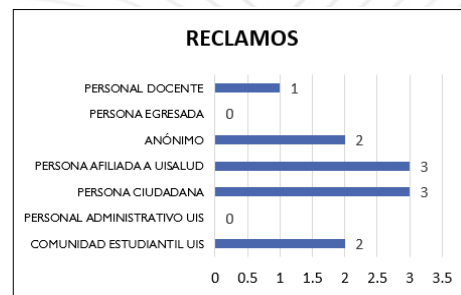
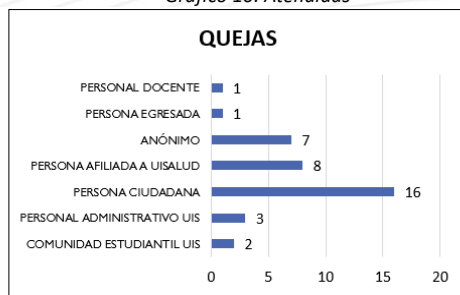
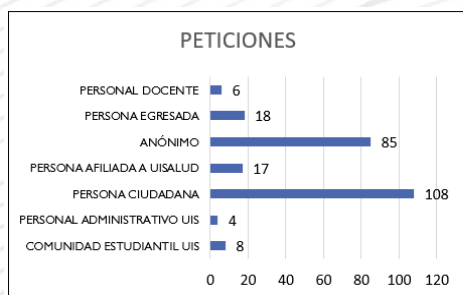
ESTADO	TIPO DE SOLICITUD	COMUNIDAD ESTUDIANTEL UIS	PERSONAL ADMINISTRATIVO UIS	PERSONA CIUDADANA	PERSONA AFILIADA A UISALUD	ANÓNIMO	PERSONA EGRESADA	PERSONAL DOCENTE	SUBTOTAL
CERRADAS 98%	PETICIONES	8	4	108	17	85	18	6	246
	QUEJAS	2	3	16	8	7	1	1	38
	RECLAMOS	2	0	3	3	2	0	1	11
	SUGERENCIAS	1	0	0	2	0	0	0	3
	DENUNCIAS	1	0	0	0	9	0	0	10
	FELICITACIONES	0	1	0	2	0	0	0	3
EN TRÁMITE 2%	PETICIONES	1	0	0	0	1	0	0	2
	QUEJAS	1	0	1	0	1	0	0	3
	RECLAMOS	1	0	1	0	0	0	0	2
	SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0
	DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0
	FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES		17	8	129	32	105	19	8	318

311

7

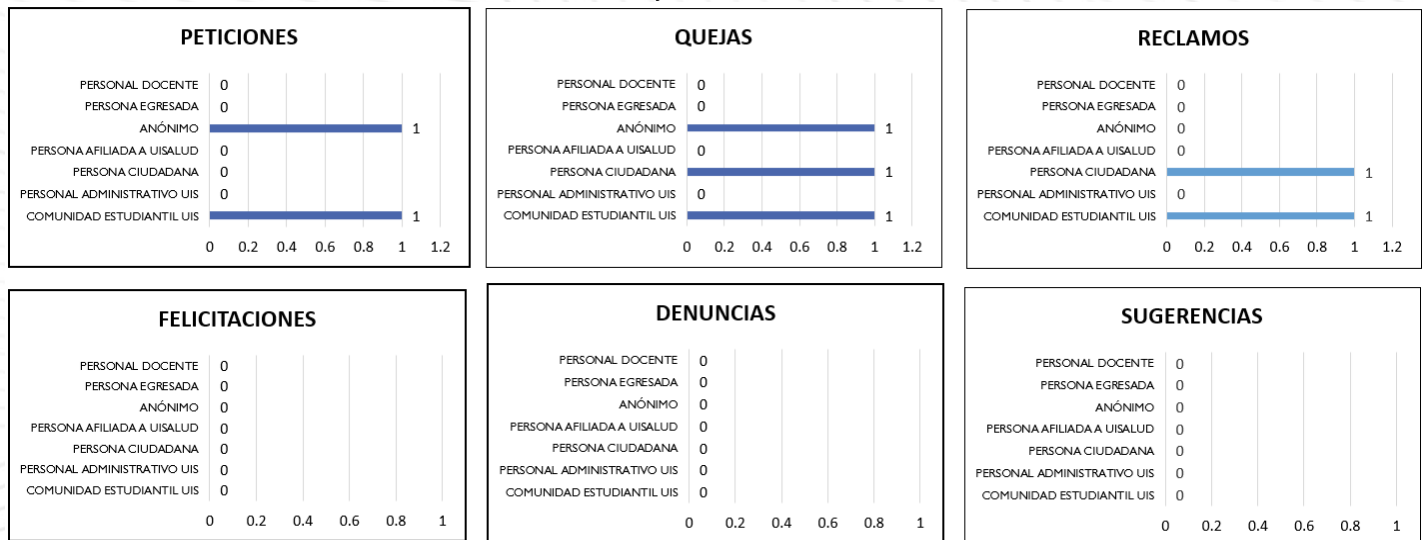
Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF

Gráfico 10. Atendidas



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF

Gráfico 11. En Trámite



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSD

El gráfico anterior presenta la distribución de las PQRSD 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 PQRSD. 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

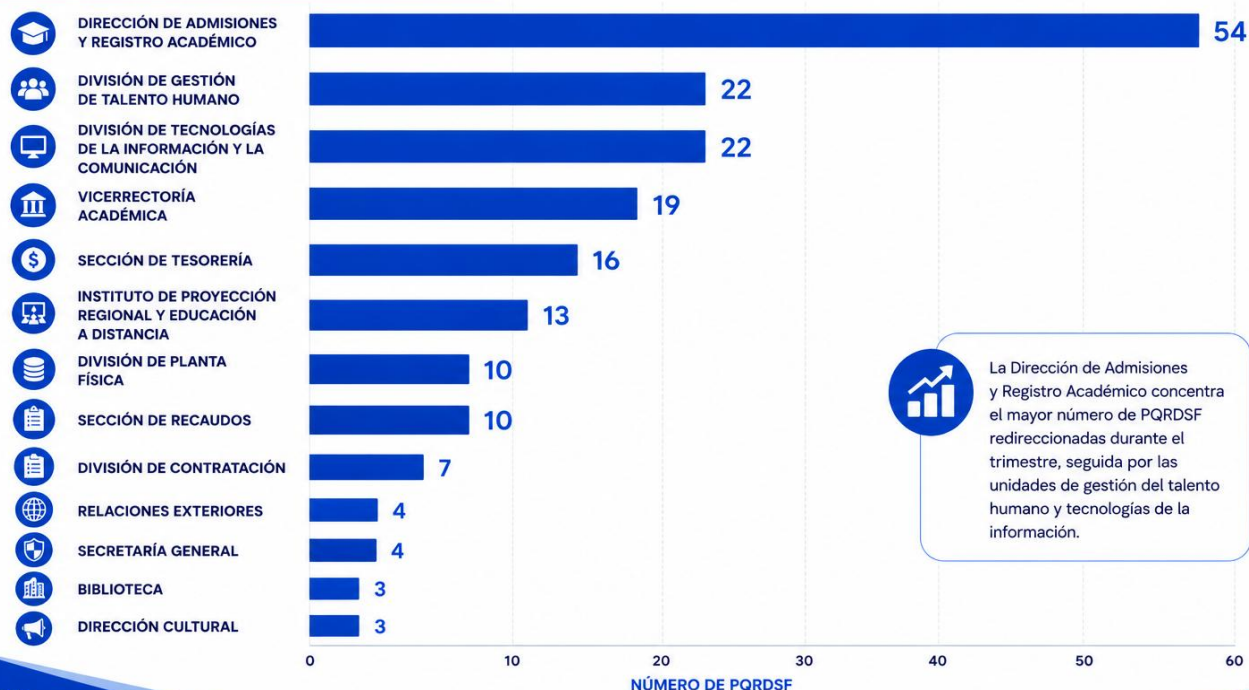


PQRDS REDIRECCIONADAS POR UNIDAD



Unidades con mayor volumen de requerimientos durante el trimestre

NÚMERO DE PQRSDf REDIRECCIONADAS POR UNIDAD



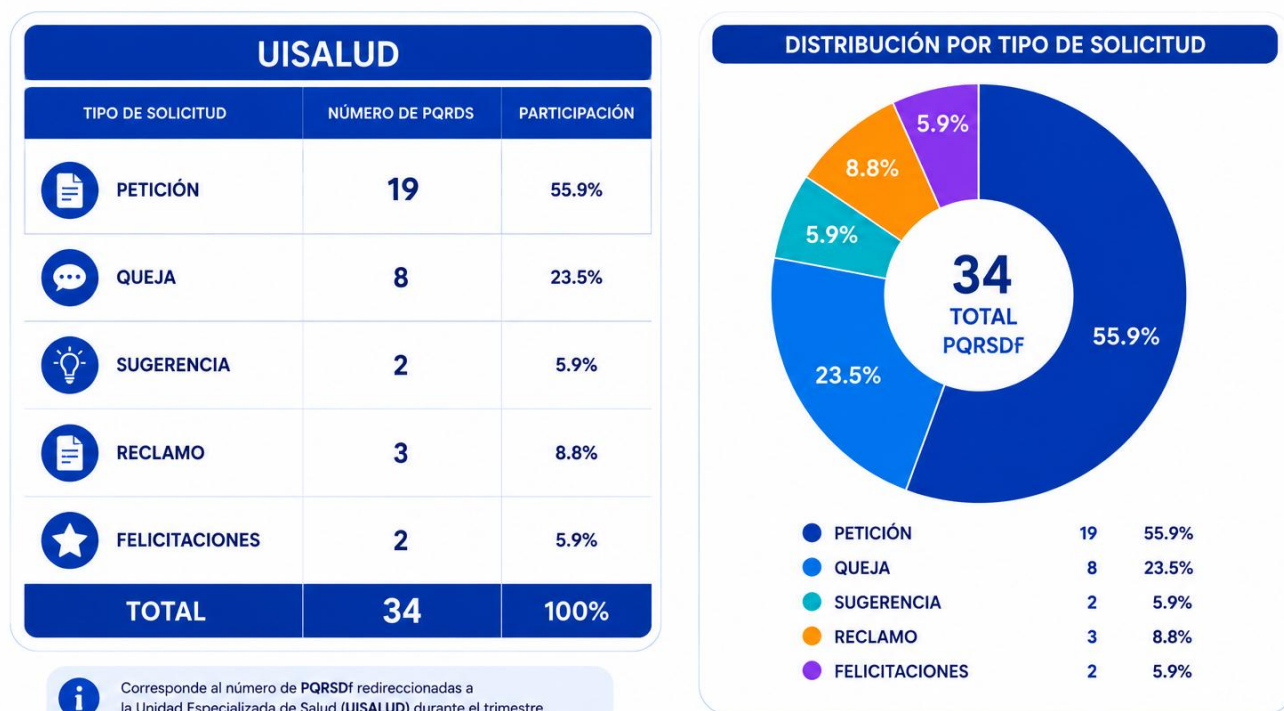
Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDf

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.



UNIDAD ESPECIALIZADA DE SALUD UISALUD

Cuadro y Gráfico 13. Números de PQRSDF recibidas por UISALUD



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF

El cuadro y el gráfico anterior 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 34 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 14. Términos para la atención de las peticiones de los ciudadanos

Conoce los plazos máximos establecidos para la atención de cada tipo de solicitud.

TIPO DE SOLICITUD		TIEMPO DE RESPUESTA	
	Solicitud de información o documentos.		10 días hábiles
	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 15. Números de PQRSDf atendidas por porcentaje de oportunidad



INDICADOR DE OPORTUNIDAD PQRDSR



TIPO DE SOLICITUD	ATENDIDAS OPORTUNAMENTE	EN TRÁMITE	TOTAL SOLICITUDES	INDICADOR	META
Peticiones	246	2	248	100% 	90% 
Quejas	38	3	41		
Reclamos	11	2	13		
Denuncias	10	0	10		
Sugerencias	3	0	3		
Felicitaciones	3	0	3		
TOTAL	311	7	318		

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRDS

Respecto al indicador de oportunidad, se precisa que durante el trimestre se gestionaron un total de 318 solicitudes. Es importante señalar que esta cifra corresponde al volumen neto de atención, toda vez que se identificaron 2 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 petionario por correo electrónico. Esta encuesta permite incluir comentarios u observaciones adicionales para la evaluación del servicio proporcionado.

Cuadro y Gráfico 16. Porcentajes de encuestas de satisfacción recibidas



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



Resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios

SE ATENDIÓ SU PQRDSR?		
RESPUESTA	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
✓ SI	7	100%
✗ NO	0	0%
📊 TOTAL	7	100%



El 100% de los usuarios encuestados manifestó que su PQRDSR fue atendida.



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF

Cuadro y Gráfico 17. Porcentajes de encuesta de satisfacción recibida

¿LA RESPUESTA ENVIADA ATIENDE A SU PQRDSR?

Resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios

NIVEL DE SATISFACCIÓN	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
MUY SATISFECHO	2	28.6%
SATISFECHO	1	14.3%
NI SATISFECHO - NI INSATISFECHO	2	28.6%
INSATISFECHO	1	14.3%
MUY INSATISFECHO	1	14.3%
TOTAL	7	100%



El 57.2% de los usuarios se encuentra **Muy satisfecho o Satisfecho** con la respuesta recibida a su PQRDSR.



Nuestro compromiso:
Seguir mejorando para brindar respuestas oportunas y de calidad que superen sus expectativas.

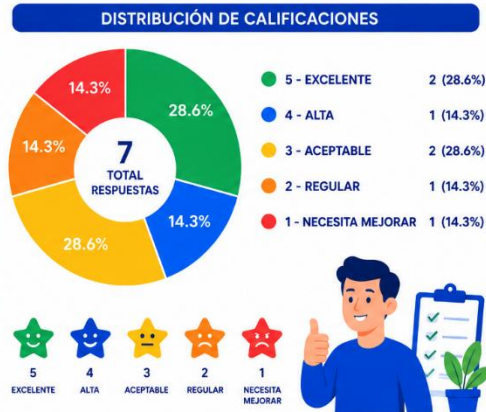
Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF

Cuadro y Gráfico 18. Porcentajes de encuestas de satisfacción recibida

CALIFIQUE DE 1 A 5 SU PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN

Resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios

CALIFICACIÓN	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
5 - EXCELENTE	2	28.6%
4 - ALTA	1	14.3%
3 - ACEPTABLE	2	28.6%
2 - REGULAR	1	14.3%
1 - NECESITA MEJORAR	1	14.3%
TOTAL	7	100%



El 57.2% de los usuarios calificó el servicio como **Excelente o Aceptable**.



Seguiremos trabajando para brindar un servicio de calidad y mejorar continuamente.

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF

OBSERVACIONES ENCUESTAS

Cuadro 19. Observaciones de Encuestas



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF



CONCLUSIONES

Al cierre del segundo trimestre de 2026, el análisis de las 320 solicitudes registradas en el módulo PQRSDF permite confirmar que la Universidad mantiene una capacidad de respuesta oportuna frente a los requerimientos de la comunidad universitaria y de la ciudadanía en general. Del total de solicitudes gestionadas, se identificaron 2 registros clasificados como "No aplica" por corresponder a peticiones repetidas o con contenido irrespetuoso, los cuales fueron excluidos del cálculo del indicador de oportunidad, arrojando un volumen de 318 solicitudes efectivamente tramitadas.

En materia de acceso a la información pública, durante el trimestre se gestionaron 12 solicitudes, de las cuales 8 correspondieron a solicitudes de información pública propiamente dichas y 4 fueron remitidas al proceso de Control Interno Disciplinario por tratarse de asuntos de su competencia, alcanzando un cumplimiento del 100% en su atención. Este resultado da cuenta del compromiso institucional con los principios de transparencia y acceso a la información consagrados en la Ley 1712 de 2014. Por su parte, la gestión de áreas especializadas como UISALUD, que tramitó 34 solicitudes durante el periodo, evidencia la existencia de necesidades particulares que demandan una atención diferenciada, y constituye una fuente valiosa de información para fortalecer los procesos de atención en salud.

Finalmente, la implementación de la encuesta automática de satisfacción, aplicada a los peticionarios por correo electrónico, se consolida como una herramienta valiosa para conocer la percepción de los usuarios frente a la oportunidad y calidad de las respuestas brindadas, así



como para recoger observaciones que orienten acciones de mejora. Las experiencias compartidas por los usuarios, que incluyen tanto felicitaciones como observaciones puntuales sobre los trámites, constituyen un insumo relevante para la mejora continua.

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