



INFORME ESTADÍSTICO

(1 de julio– 30 de septiembre,
tercer informe 2026)

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

9 de octubre 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 incluye un análisis detallado de las PQRSDF recibidas entre **el 1 de julio al 30 de septiembre de 2026**, teniendo como marco la 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 y la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015, que garantizan el acceso a la información pública.

Adicionalmente, se han tenido en cuenta otras disposiciones relevantes, 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 integran 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, haciendo énfasis en el compromiso de la Universidad con la gestión de las PQRSDF's.



OBJETIVO GENERAL

Evaluar y comunicar el desempeño de la Universidad Industrial de Santander en la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y felicitaciones (PQRSDF) durante el periodo de **1 de julio al 30 de septiembre de 2026**, conforme a la normativa vigente, promoviendo la participación ciudadana.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Cuantificar y clasificar las solicitudes registradas en el aplicativo institucional de la UIS, disponible en <https://www.uis.edu.co/sipqrsPublico/home.seam>.
- Revisar tipos de solicitudes, caracterización de beneficiarios y tiempos de respuesta de las PQRSDF.

ALCANCE

Este informe detallará la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y felicitaciones (PQRSDF) realizada por la Universidad Industrial de Santander (UIS), desde su registro en el aplicativo, hasta la publicación de la respuesta.



NORMATIVA / DOCUMENTOS DE REFERENCIA (Criterios)

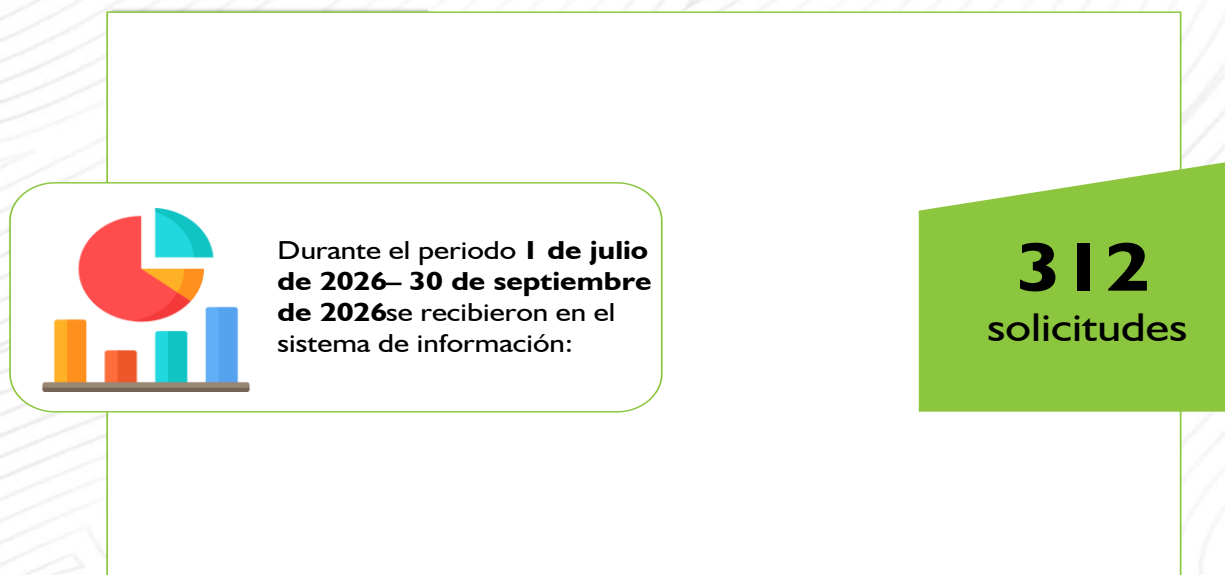
1. Constitución Política de Colombia de 1991 (Art. 23, 74 y 209).
2. Ley 1755 de 2015, Regula el Derecho Fundamental de Petición y otras disposiciones.
3. Ley 30 de 1992, Régimen de Educación Superior.
4. Ley 190 de 1995, Sistema de Quejas y Reclamos (Art. 54 y 55).
5. Ley 1474 de 2011, Medidas administrativas 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 **1 de julio al 30 de septiembre de 2026**, la Universidad Industrial de Santander (UIS) recibió y gestionó un total de **312** 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>.

TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS

Gráfico 1. Total, Solicitudes



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF

SOLICITUDES REGISTRADAS (RECIBIDAS)

ACUMULADO 2026

Cuadro 1. Acumulado solicitudes

Estado de solicitud	Primer trimestre		Segundo trimestre		Tercer trimestre		Totales
Atendida	389	97,98%	311	97,19%	293	93,91%	993
En trámite	5	1,26%	7	2,19%	17	5,45%	29
No aplica	3	0,76%	2	0,63%	2	0,64%	7
Total	397	100,00%	320	100,00%	312	100,00%	1029

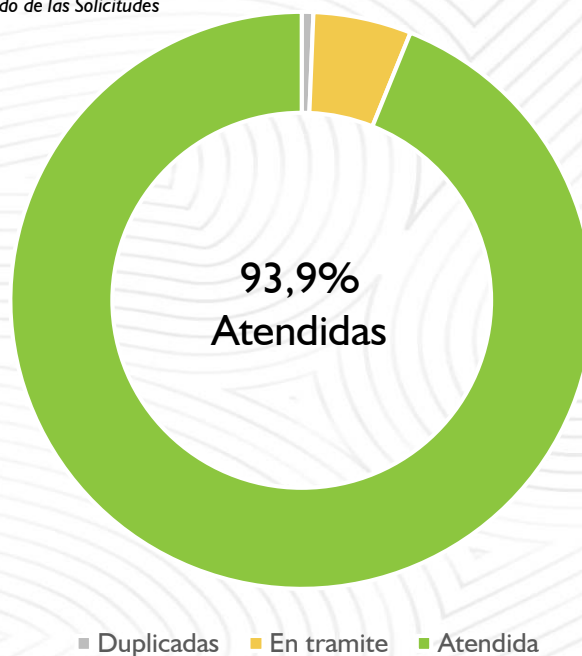
Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF

El total acumulado a 30 de septiembre de 2026 es de 1.029 PQRSDF recibidas a través del aplicativo (Ver cuadro I).

ESTADO DE LAS SOLICITUDES

Gráfico y cuadro 2. Estado de las Solicitudes

Estado de la solicitud	N° de solicitudes
Atendida	293
En trámite	17
Duplicadas	2
Total recibidas	312

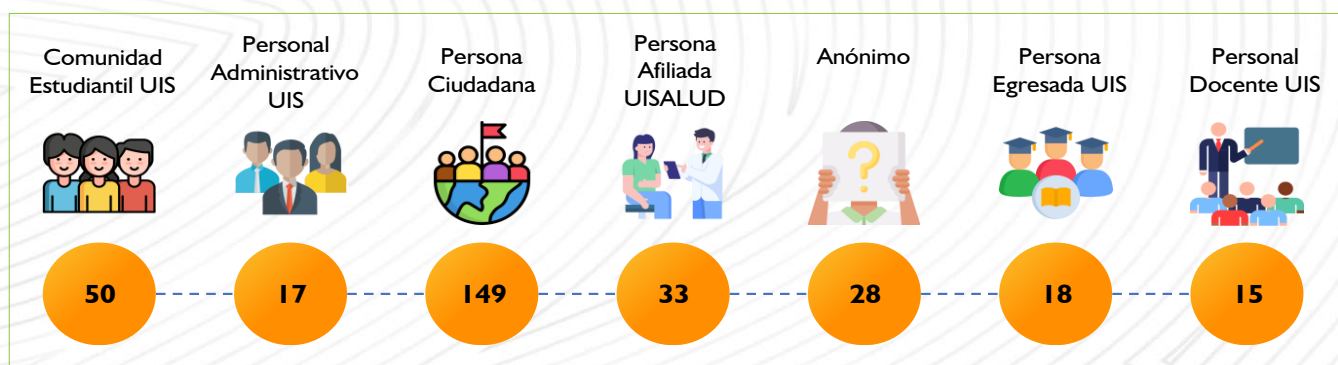


Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF

Del total de solicitudes recibidas en el trimestre de 312, 293 fueron contestadas a 30 de septiembre de 2026 y 17 están dentro de los términos de ley y pendientes de respuesta. También 2 PQRSDF corresponden a duplicadas.

PARTICIPACIÓN POR TIPO DE BENEFICIARIO

Gráfico 3. Total por Beneficiario



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF

En el periodo la mayor proporción de solicitudes, 149 que equivale al 48%, fueron interpuestas por persona ciudadana, seguido por la comunidad estudiantil, que interpuso 50, correspondiente al 16.13% del total.

PARTICIPACIÓN POR BENEFICIARIO ACUMULADO 2026

Cuadro 3. Total por Beneficiario

Participación por Beneficiario	Primer trimestre		Segundo trimestre		Tercer trimestre		Totales
Comunidad Estudiantil UIS	34	8,56%	17	5,31%	50	16,13%	101
Personal Administrativo UIS	5	1,26%	8	2,50%	17	5,48%	30
Persona Ciudadana	184	46,35%	131	40,94%	151	48,06%	466
Persona Afiliada a UISALUD	28	7,05%	32	10,00%	33	10,65%	93
Anónimo	119	29,97%	105	32,81%	28	9,03%	252
Persona Egresada UIS	24	6,05%	19	5,94%	18	5,81%	61
Personal Docente UIS	3	0,76%	8	2,50%	15	4,84%	26
Total	397	100,00%	320	100,00%	312	100,00%	1029

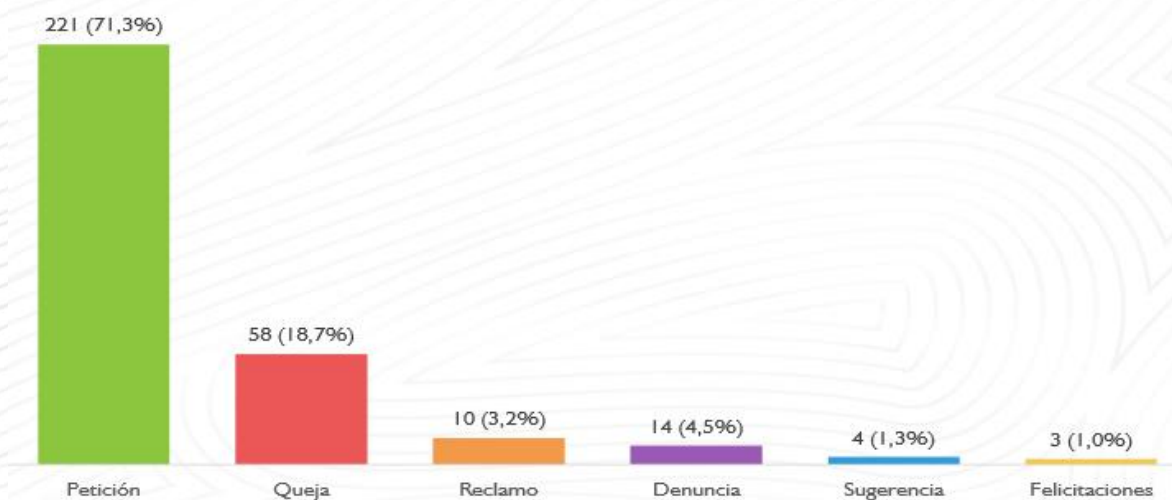
Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF

En el total acumulado de 1.029 solicitudes a 30 de septiembre de 2026, 466, correspondiente al 45.28% fueron interpuestas por persona ciudadana.

PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

En el presente apartado se presenta la clasificación por tipo de las solicitudes registradas y atendidas en el módulo de PQRSDF durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2026. Para este análisis se excluyen las solicitudes que fueron clasificadas como duplicadas (2), como se muestra a continuación.

Gráfico 4. Porcentaje de Participación



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF

De 310 solicitudes registradas, 221 están clasificadas como peticiones, correspondiente al 71.39%. En el periodo de análisis se recibieron 3 felicitaciones.

TIPO DE SOLICITUD ATENDIDAS ACUMULADO 2026

Cuadro 4. Total, Beneficiario

Tipo de solicitud	Primer trimestre		Segundo trimestre		Tercer trimestre		Totales
Petición	323	82,40%	246	79,10%	221	71,29%	790
Queja	37	9,44%	38	12,22%	58	18,71%	133
Reclamo	11	2,81%	11	3,54%	14	4,52%	36
Sugerencia	3	0,77%	3	0,96%	4	1,29%	10
Denuncia	16	4,08%	10	3,22%	10	3,23%	36
Felicitaciones	2	0,51%	3	0,96%	3	0,97%	8
Total	392	100,00%	311	100,00%	310	100,00%	1013

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF

Con respecto al acumulado a 30 de septiembre de 2026, se han recibido 790 peticiones, 133 quejas seguido de 36 reclamos y 36 denuncias.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

A continuación, se detallan las solicitudes de información pública registradas en el aplicativo institucional durante el período 1 de julio al 30 de septiembre de 2026.

Cuadro 5. Total por tipo

No.	Descripción	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia
1	Número de solicitudes de información pública	6	0	0	0	0
2	Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad (Control Interno Disciplinario)	0	0	0	0	0
3	Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0	0	0	0	0

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF

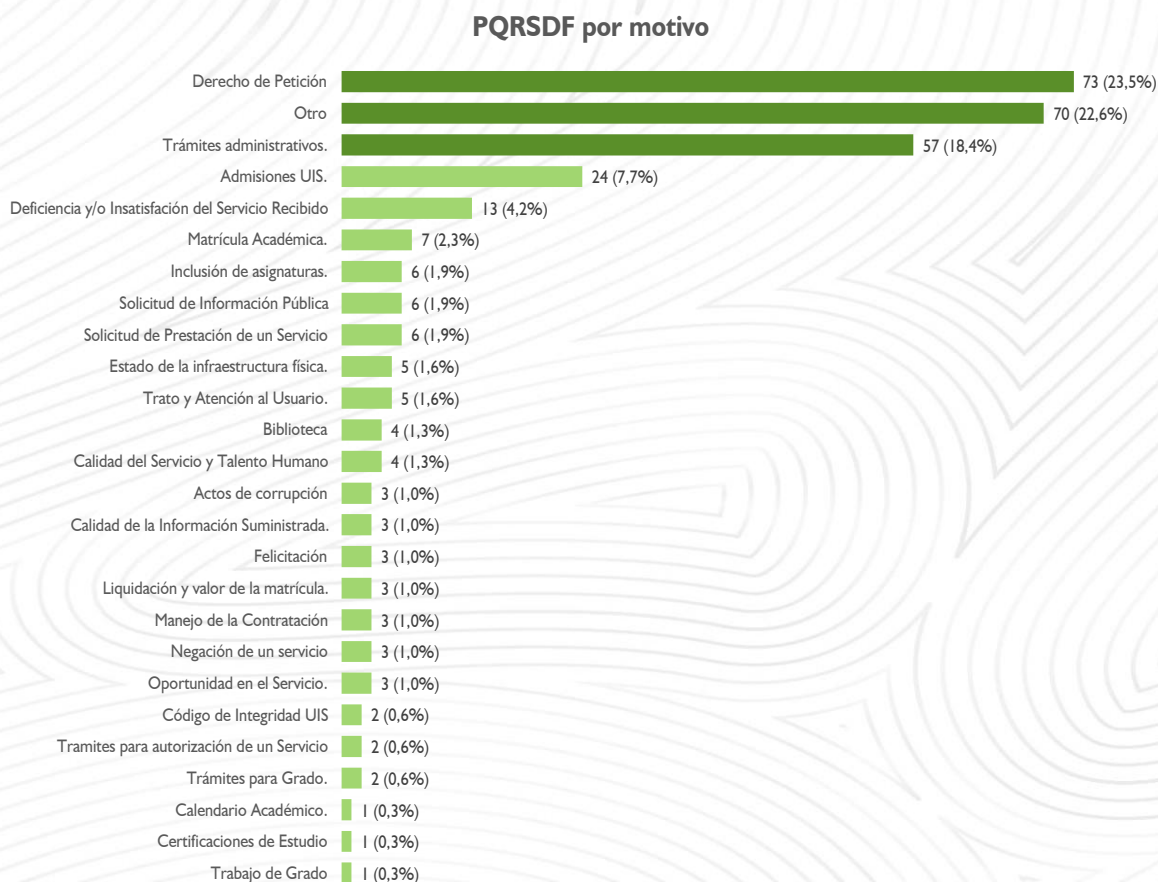
6
solicitudes

Durante el tercer trimestre de 2026 (del 01 de julio al 30 de septiembre), se gestionaron un total de 6 solicitudes, las cuales fueron atendidas. En ningún caso fueron remitidas a Control Interno Disciplinario por no tratarse de asuntos de su competencia.

PQRSDF RECIBIDAS POR TEMAS

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

Gráfico 5. Clasificación por tema



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF

Cuadro 6. Total, atributos

Tipo solicitud	Motivo	Cantidad
Petición	Derecho de Petición	72
	Otro	47
	Trámites administrativos.	43
	Admisiones UIS.	22
	Matrícula Académica.	7
	Solicitud de Información Pública	6
	Solicitud de Prestación de un Servicio	6
	Inclusión de asignaturas.	4
	Biblioteca	2
	Calidad del Servicio y Talento Humano	2
	Estado de la infraestructura física.	2
	Liquidación y valor de la matrícula.	2
	Calendario Académico.	1
	Certificaciones de Estudio	1
	Manejo de la Contratación	1
	Trabajo de Grado	1
	Tramites para autorización de un Servicio	1
	Trámites para Grado.	1
Queja	Otro	14
	Trámites administrativos.	12
	Deficiencia y/o Insatisfacción del Servicio Recibid	10
	Negación de un servicio	3
	Oportunidad en el Servicio.	3
	Trato y Atención al Usuario.	3
	Biblioteca	2
	Calidad del Servicio y Talento Humano	2
	Estado de la infraestructura física.	2
	Actos de corrupción	1
	Admisiones UIS.	1
	Calidad de la Información Suministrada.	1
	Código de Integridad UIS	1

Tipo solicitud	Motivo	Cantidad
	Inclusión de asignaturas.	1
	Manejo de la Contratación	1
	Trámites para Grado.	1
Reclamo	Otro	4
	Deficiencia y/o Insatisfacción del Servicio Recibido	3
	Trámites administrativos.	2
	Admisiones UIS.	1
	Calidad de la Información Suministrada.	1
	Inclusión de asignaturas.	1
	Liquidación y valor de la matrícula.	1
	Manejo de la Contratación	1
	Calidad de la Información Suministrada.	1
Sugerencia	Estado de la infraestructura física.	1
	Otro	1
	Tramites para autorización de un Servicio	1
	Otro	4
Denuncia	Actos de corrupción	2
	Trato y Atención al Usuario.	2
	Código de Integridad UIS	1
	Derecho de Petición	1
	Otro	4
Felicitaciones	Felicitación	3
Total PQRSDF		310

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.

SOLICITUDES ATENDIDAS Y EN TRÁMITE POR TIPO Y BENEFICIARIO

Cuadro 7. Atendidas y en Trámite

Estado de la solicitud	Tipo solicitud	Comunidad Estudiantil UIS	Personal Administrativo UIS	Persona Ciudadana	Persona Afiliada a UISALUD	Anónimo	Persona Egresada UIS	Personal Docente UIS	Total
Atendida 94,5%	Petición	30	7	112	21	13	15	10	208
	Queja	11	5	19	8	9	2	2	56
	Reclamo	6	1	4	1	0	0	1	13
	Sugerencia	0	0	1	2	0	0	1	4
	Denuncia	2	0	2	0	4	0	1	9
	Felicitaciones	0	2	0	1	0	0	0	3
En trámite 5,5%	Petición	0	2	10	0	0	1	0	13
	Queja	1	0	0	0	1	0	0	2
	Reclamo	0	0	1	0	0	0	0	1
	Sugerencia	0	0	0	0	0	0	0	0
	Denuncia	0	0	0	0	1	0	0	1
	Felicitaciones	0	0	0	0	0	0	0	0
Total		50	17	149	33	28	18	15	310

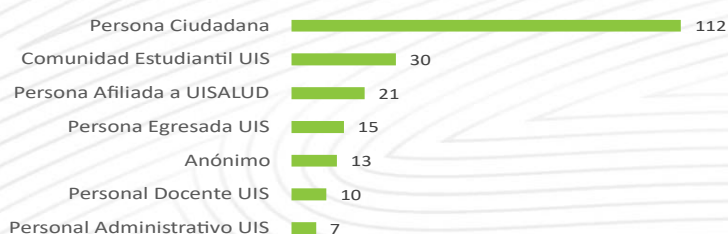
293

17

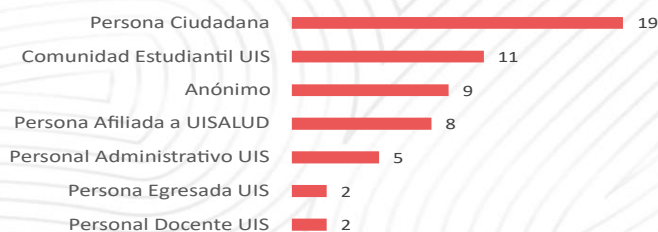
Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF

Gráfico 6. Solicitudes atendidas y en trámite por beneficiario

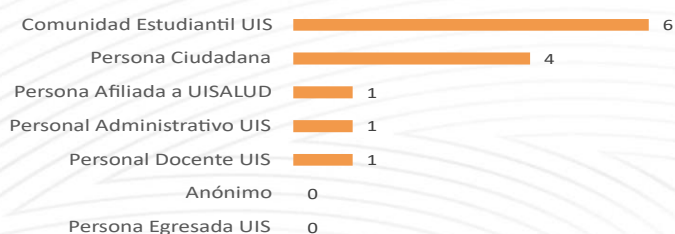
Petición atendida



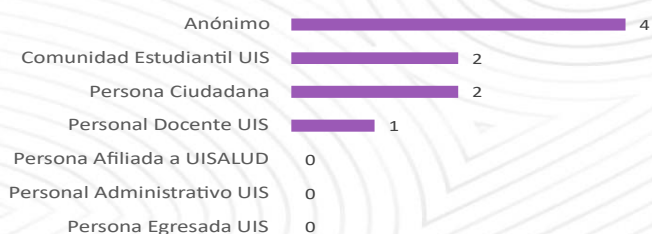
Queja atendida



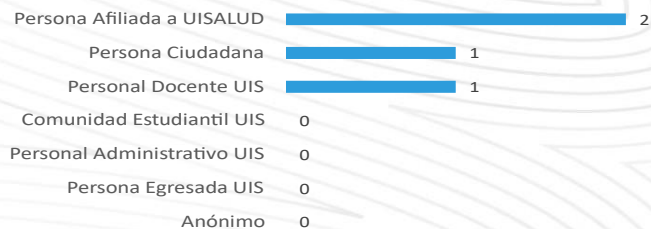
Reclamo atendido



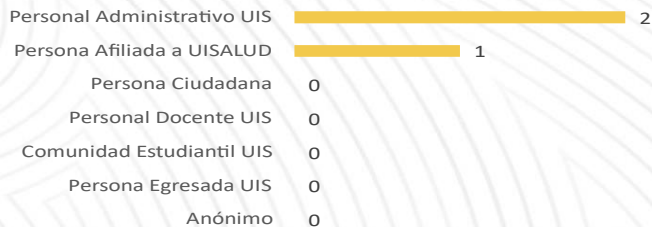
Denuncia atendida



Sugerencia atendida



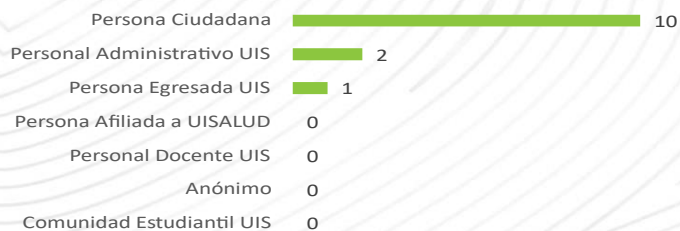
Felicitaciones atendida



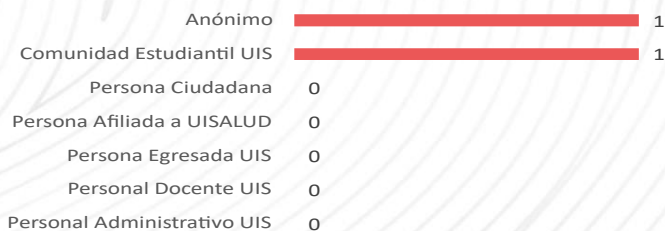
Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF

Gráfico 8. En Trámite

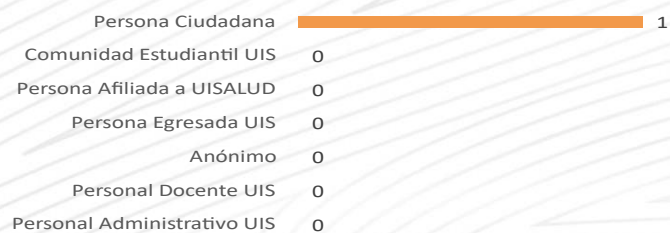
Petición en trámite



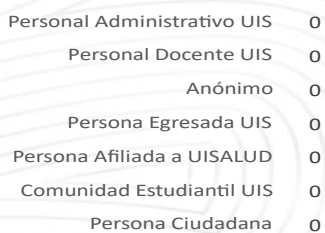
Queja en trámite



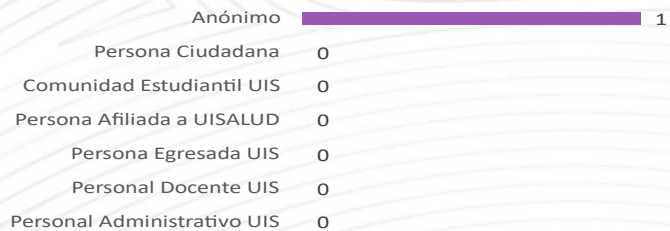
Reclamo en trámite



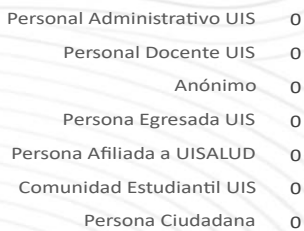
Sugerencia en trámite



Denuncia en trámite



Felicitaciones en trámite



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF

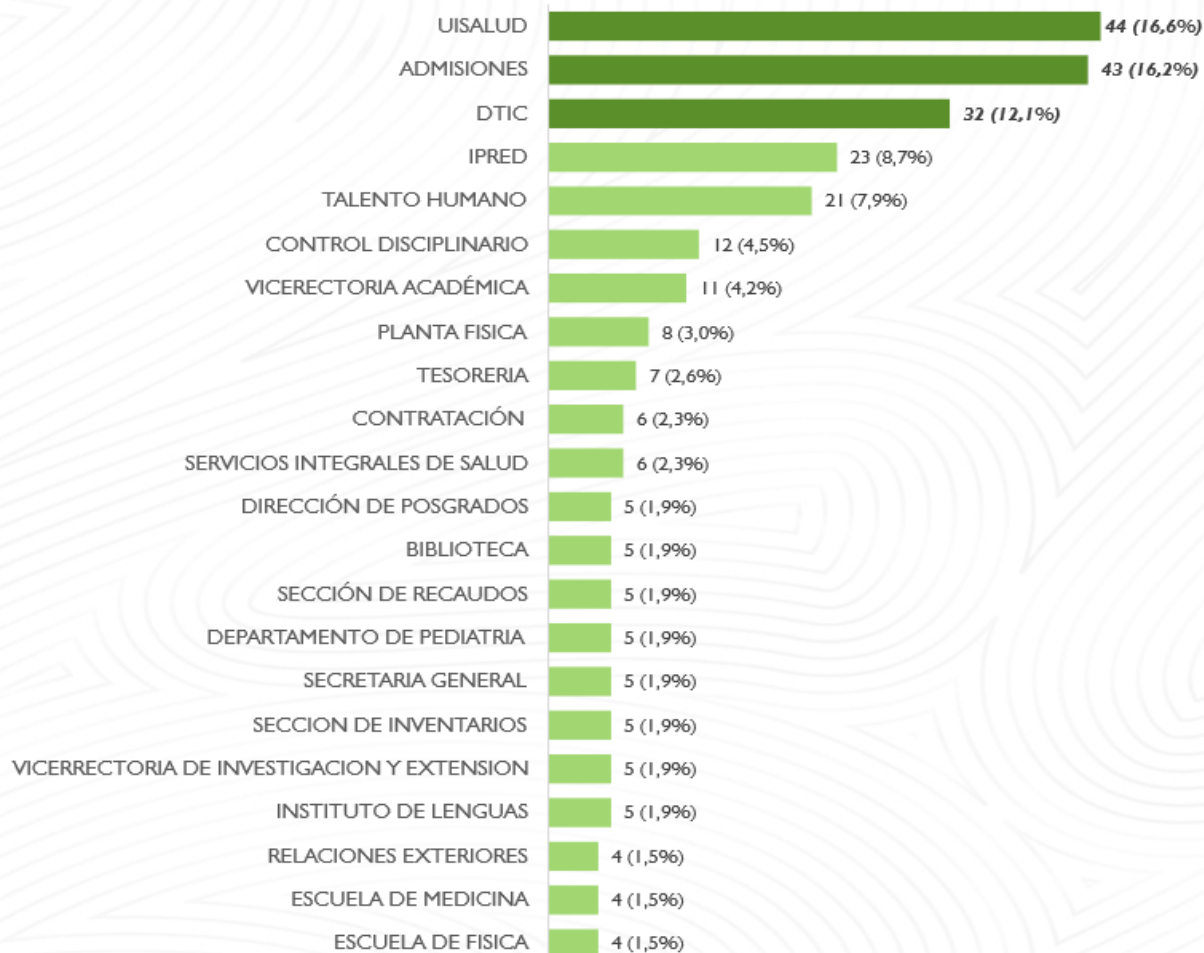


El gráfico anterior presenta la distribución de las PQRSDF según su estado (atendidas y en trámite), desagregadas por tipo de solicitud y tipo de beneficiario. Esta visualización permite analizar de manera integral la gestión realizada, identificando tanto el volumen de solicitudes atendidas como aquellas que aún se encuentran en proceso, así como los grupos de interés que más interactúan a través del módulo PQRSDF. 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.

ANÁLISIS POR UNIDAD ACADEMICA ADMINISTRATIVA

Gráfico 7. Números de PQRSDF recibidas por UAA



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Modulo PQRSDF

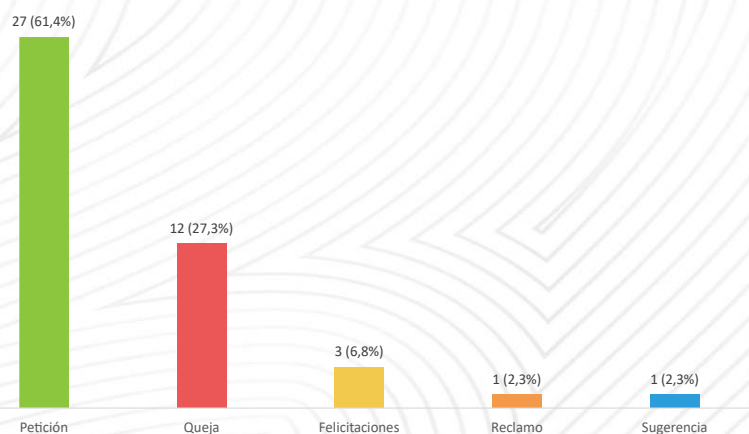
El gráfico anterior presenta el número de PQRSDf redireccionadas a cada Unidad Académico-Administrativa (UAA) durante el trimestre. Se destacan alguna de las unidades que han gestionado un mayor volumen de requerimientos, como UISALUD 44 y Admisiones y Registro Académico 43.

UNIDAD ESPECIALIZADA DE SALUD - UISALUD

Cuadro 8 y Gráfico 8. Números de PQRSDf recibidas por UISALUD

Tipo solicitud	Cantidad	%	Total Unidad
Petición	27	61,4%	44
Queja	12	27,3%	
Felicitaciones	3	6,8%	
Reclamo	1	2,3%	
Sugerencia	1	2,3%	

PQRSDf Unidad Especializada de Salud 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 (petición, queja, sugerencia, reclamo y felicitaciones). En total, se registraron 44 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

A continuación, se presentan los términos para la atención, tenidos en cuenta para la atención de PQRSDF en la Universidad.

Cuadro 9. 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 PQRSDF

Cuadro 10. Números de PQRSDF atendidas por porcentaje de oportunidad

Tipo de solicitud	Atendidas	En trámite	Total solicitudes	Indicador	Meta
Petición	210	13	223	100%	100%
Queja	56	2	58		
Reclamo	13	1	14		
Sugerencia	4	0	4		
Denuncia	9	1	10		
Felicitaciones	3	0	3		
Total	295	17	312		

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF

Respecto al indicador de oportunidad, se precisa que durante el trimestre se gestionaron un total de 312 solicitudes, de las cuales 17 estaban pendiente de respuesta dentro de los términos de Ley. Es importante señalar que esta cifra corresponde al volumen neto de atención, toda vez que se identificaron 2 registros adicionales clasificados como “No aplica”. 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 implementó una encuesta que se genera automática al peticionario por correo electrónico, una vez se da respuesta a través del aplicativo. Esta encuesta permite incluir comentarios u observaciones adicionales para la evaluación del servicio proporcionado.

Cuadro 11. Respuesta oportuna

¿Se atendió su solicitud oportunamente?

Escala		%
Si	4	57,14%
No	3	42,86%

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF

Cuadro 12. Percepción de atención

Califique de 1 a 5 su percepción del servicio de atención recibida con relación a su consulta, siendo 5 Excelente

Escala		%
5 - Excelente	4	57,14%
4 - Alta	1	14,29%
3 - Aceptable	0	0,00%
2 - Regular	1	14,29%
1 - Necesita Mejorar	1	14,29%

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF

Cuadro 13. Atención de la PQRSDF

¿La respuesta enviada atiende a su consulta?

Escala		%
Muy Satisfecho	3	37,5%
Satisfecho	1	12,5%
Ni Satisfecho - Ni Insatisfecho	1	12,5%
Insatisfecho	1	12,5%
Muy Insatisfecho	2	25,0%

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF

OBSERVACIONES INCLUIDAS EN LAS ENCUESTAS

Cuadro 14. Observaciones de Encuestas

Radicado Solicitud	Tipo de solicitud	Fecha	Observaciones
6633	Petición	Ago/06/2026	No sé adjunto la respuesta en la solicitud, solicito de envíe a mi correo personal
6812	Denuncia	Sep/25/2026	Me gustaría saber si se van a tomar medidas respecto al caso, porque no es la primera vez que pasa con esa docente, docentes así solo hacen que los estudiantes atrasen su proceso académico

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Módulo PQRSDF

6613: Se verificó en el aplicativo, se encontró respuesta cargada, igualmente, la respuesta le fue enviada al solicitante por correo, dentro de los términos de respuesta oportunos.

6812: En la actualidad se adelanta la revisión del caso por la Vicerrectoría Académica.



CONCLUSIONES

Al cierre del tercer trimestre de 2026, el análisis de las 312 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, los cuales fueron excluidos del cálculo del indicador de oportunidad, arrojando un volumen de 310 solicitudes efectivamente tramitadas. De estas, 293 fueron contestadas a 30 de septiembre de 2026 y 17 estaban dentro de los términos de ley y pendientes de respuesta.

En materia de acceso a la información pública, durante el trimestre se gestionaron 6 solicitudes, de las cuales 5 correspondieron a solicitudes de información pública propiamente dichas y no se dio lugar a traslados a Control Interno Disciplinario, 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 44 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: Diana Milena Rodríguez – Profesional Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión

Revisado Por: Gloria Patricia Porras Rojas – Directora de Control Interno y Evaluación de Gestión