



# Universidad de Santander UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832



# Informe PQRSF

Cuarto trimestre

2021



# Cuarto trimestre 2021

Durante el cuarto trimestre del 2021 se recibieron en el Buzón virtual 72 PQRSF, las cuales fueron reportadas de la siguiente manera:



BUCARAMANGA  
55



CÚCUTA 12



VALLEDUPAR 5 = 72

\*Esta información es dada hasta el día 15/12/2021



# Resumen PQRSF recibidas por proceso y/o subproceso 4 trimestre.



# Cuarto trimestre 2021

Resumen PQRSF recibidas por proceso y/o subproceso 4 trimestre.

## Procesos y/o subprocesos SGC-VAF.

Proceso y/o subproceso	# incidencias
Talento Humano	11
Infraestructura Tecnológica	1
Atención al Estudiante	32
Biblioteca	1
Crédito y Cartera	4
Registro y Control Académico	4
SGC-VAF	1
Gestión de TIC	1
Gestión de comunicaciones	1
Compras	1
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>

## Otros Procesos y/o subprocesos.

Proceso y/o subproceso	# incidencias
Campus virtual	5
Extensión	6
Contabilidad	1
Centro de conciliación	1
Sin información/ Poca información para dar tratamiento	2
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

NOTA: Atención al Estudiante de los campus de Bucaramanga, Cúcuta y Valledupar, verifica que el proceso y/o subproceso responsable (que no hace parte del alcance del SGC-VAF), haya dado tratamiento a la incidencia. Una vez reciba las evidencias, el líder de Atención al Estudiante dará respuesta a la parte interesada correspondiente, por el aplicativo de administración del Sistema de Gestión de Calidad.

Al subproceso de ATE son cargadas las incidencias de otros procesos y/o subprocesos UDES



# Cuarto trimestre 2021

Gráfico #1 PQRSF recibidas Procesos y/o Subprocesos SGC- VAF

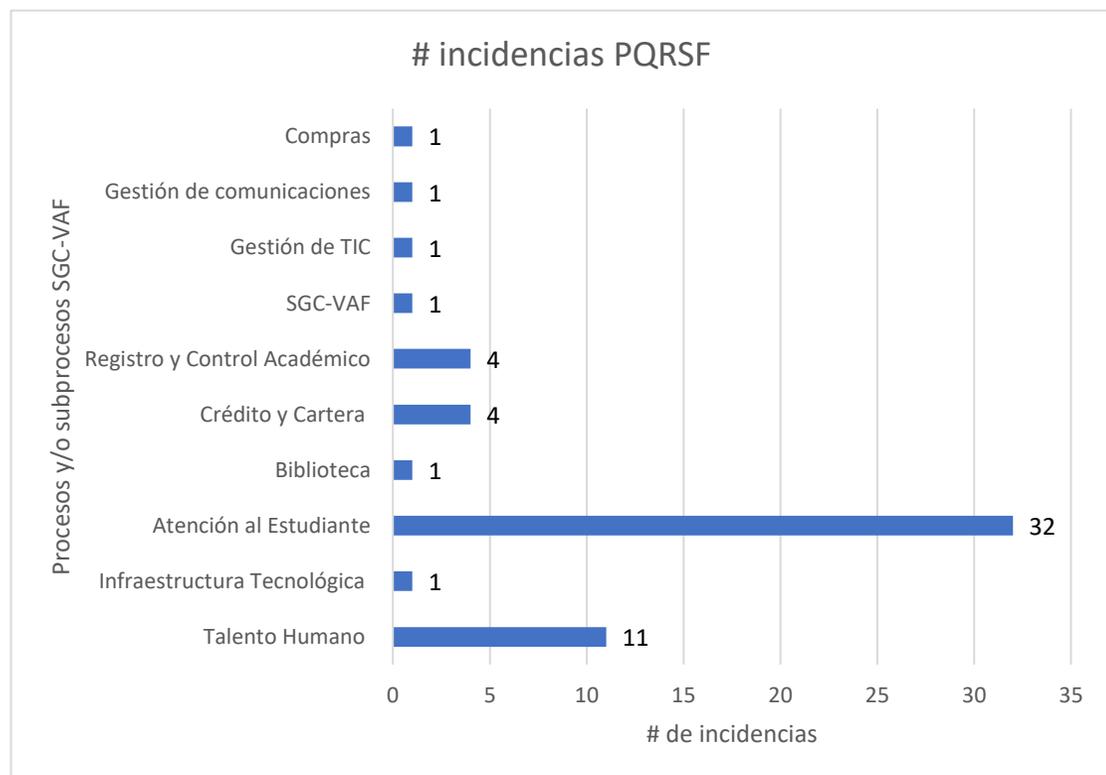
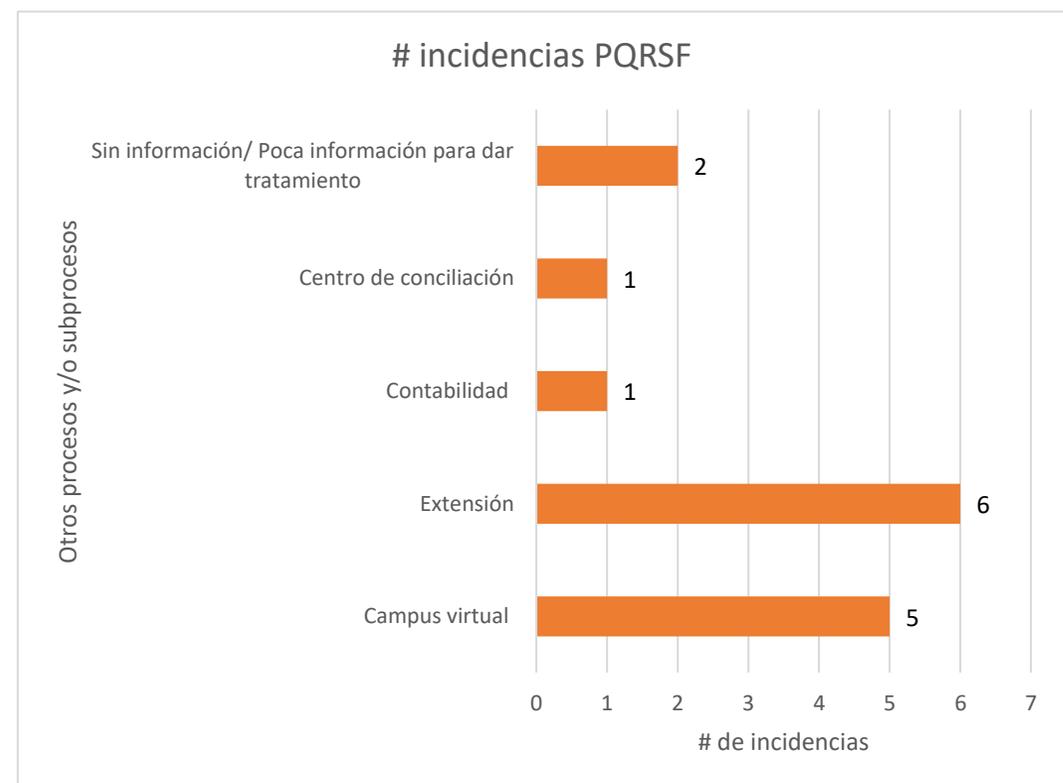


Gráfico #2 PQRSF recibidas Otros Procesos y/o Subprocesos UDES

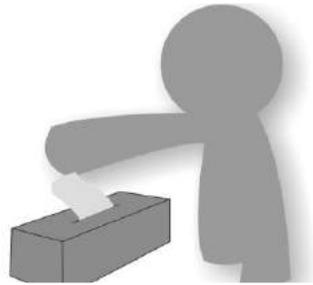


Nota: Al subproceso de ATE son cargadas las incidencias de otros procesos y/o subprocesos UDES

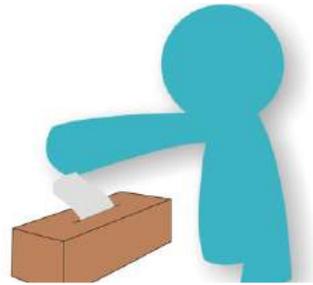


# **Incidencias presentadas PQRSF Cuarto Trimestre BUC-CUC-VAL**

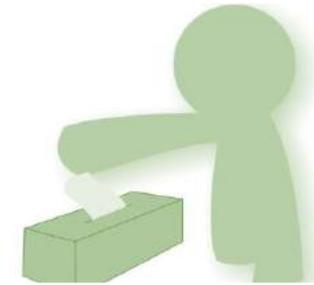
# Tipo de incidencias presentada PQRSF Cuarto Trimestre.



Felicitaciones  
7



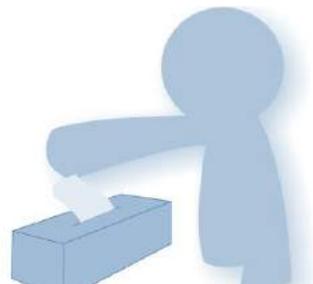
Peticiones 47



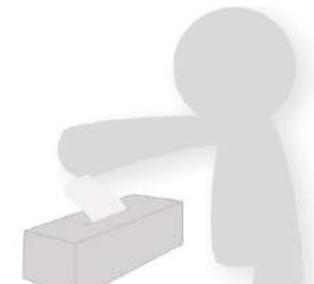
Quejas 10



Reclamos 8

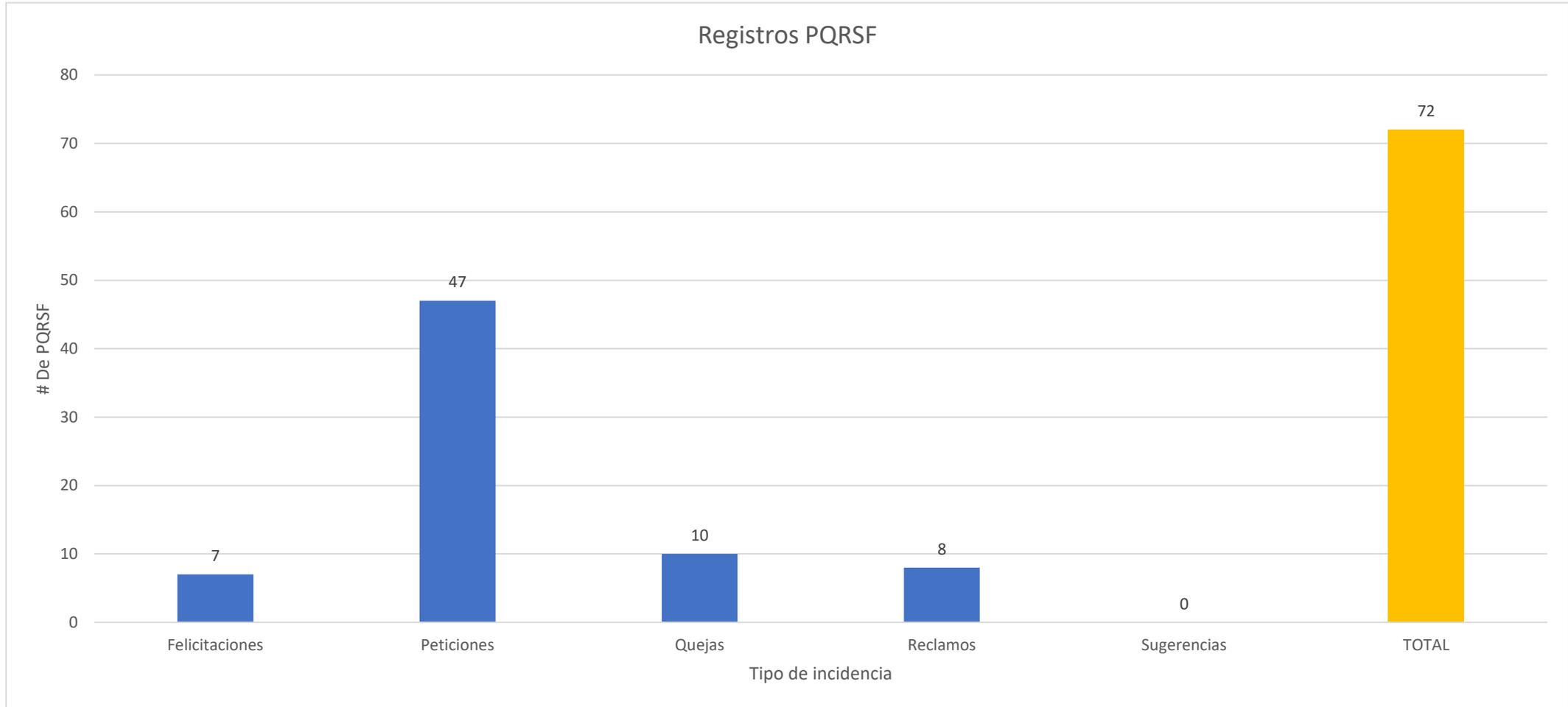


Sugerencias  
0



Total 72

# Gráfico #3 Tipo de incidencias recibidas PQRSF.

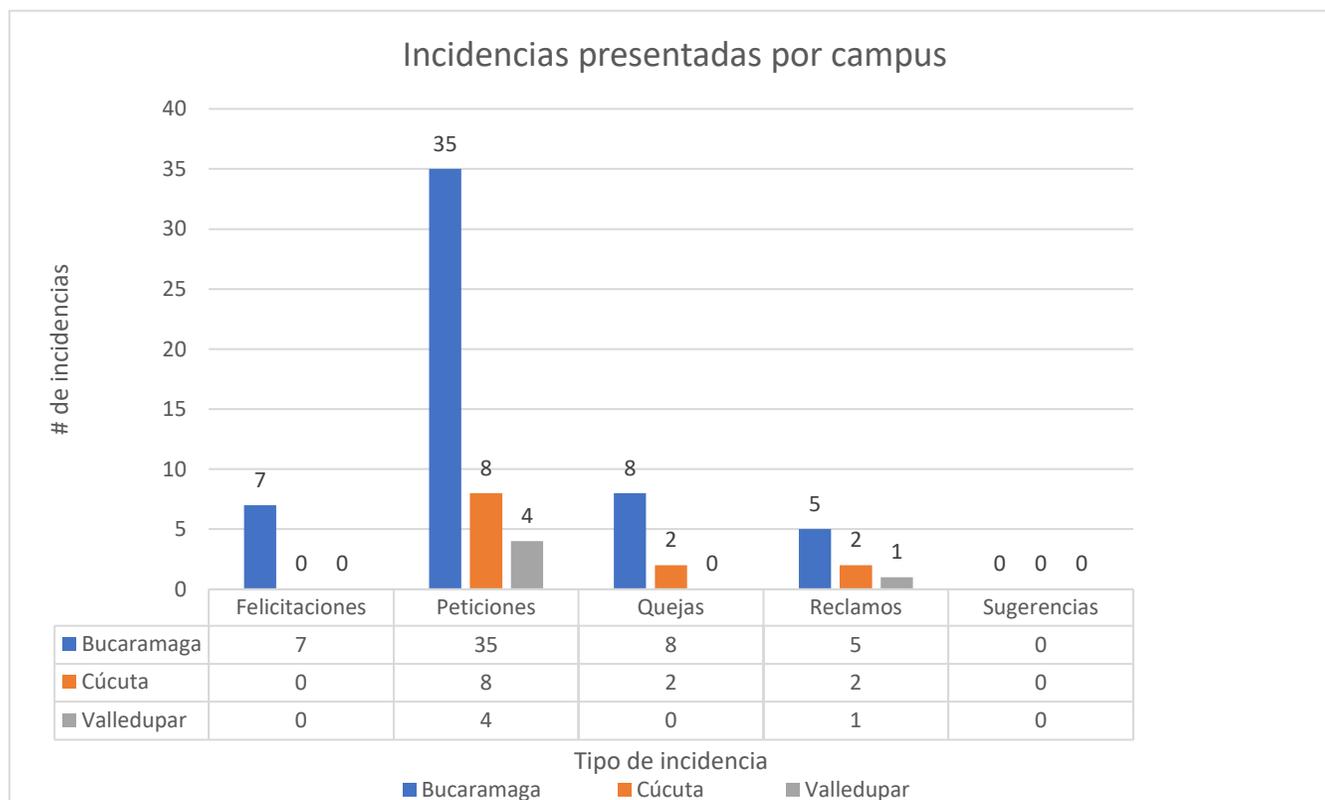


# **Incidencias con mayor recurrencia en los campus de la Universidad de Santander UDES.**

## **BUC-CUC-VAL**

## Gráfico #4 Incidencias presentadas por campus.

CAMPUS	Felicitaciones	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	TOTAL
Bucaramaga	7	35	8	5	0	55
Cúcuta	0	8	2	2	0	12
Valledupar	0	4	0	1	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>47</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>72</b>

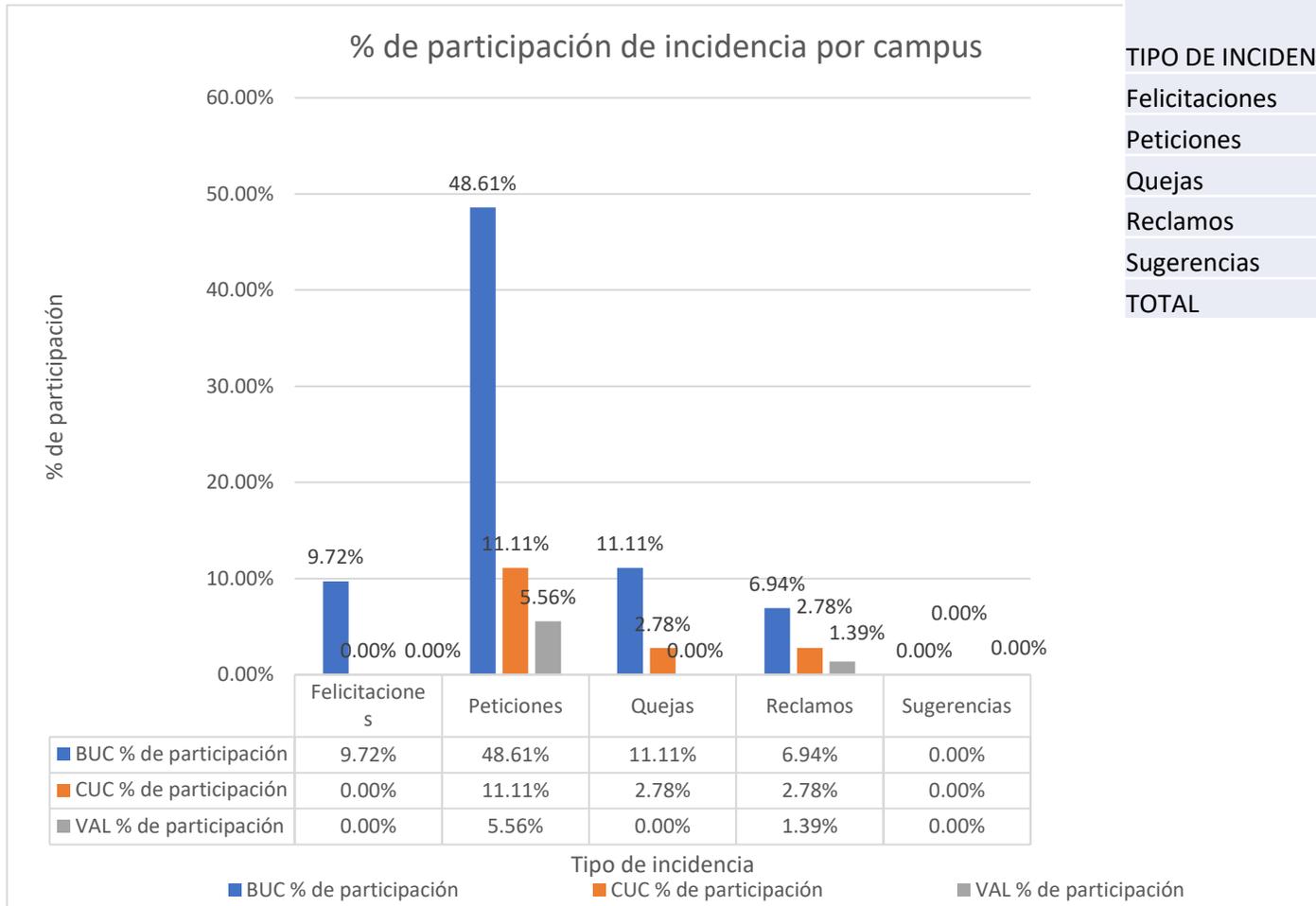


La mayor parte de las incidencias en el cuarto trimestre del año 2021, son presentadas al campus Bucaramanga obteniendo 55/72 PQRSF, la mayoría de incidencias se encuentran en el campus central debido a que es el campus con mayor población de estudiantes, profesores, proveedores y personal académico administrativo.

Las incidencias que más registraron los usuarios en el cuarto trimestre fueron Peticiones con un total de 47 entre los tres campus de la Universidad de Santander. Este tipo de incidencia continua siendo la que mayor reporte generan cada una de las partes interesadas.

El segundo lugar de incidencias lo ocupan las quejas con un total de 10.

# Gráfico #5 % participación de Incidencias presentadas por campus.



TIPO DE INCIDENCIA	BUC % de participación	CUC % de participación	VAL % de participación	Total
Felicitaciones	9,72%	0,00%	0,00%	9,72%
Peticiones	48,61%	11,11%	5,56%	65,28%
Quejas	11,11%	2,78%	0,00%	13,89%
Reclamos	6,94%	2,78%	1,39%	11,11%
Sugerencias	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>76,39%</b>	<b>16,67%</b>	<b>6,94%</b>	<b>100,00%</b>

En términos de % participación las peticiones en los campus muestran un comportamiento:

Peticiones BUC: 48.61% sobre el total de incidencias.

Peticiones CUC: 11.11% sobre el total de incidencias.

Peticiones VAL: 5.56% sobre el total de incidencias

Las peticiones en la Universidad de Santander representan en el cuarto trimestre el 65.28% sobre todas las incidencias.





# Comportamiento de la población ante la radicación de incidencias

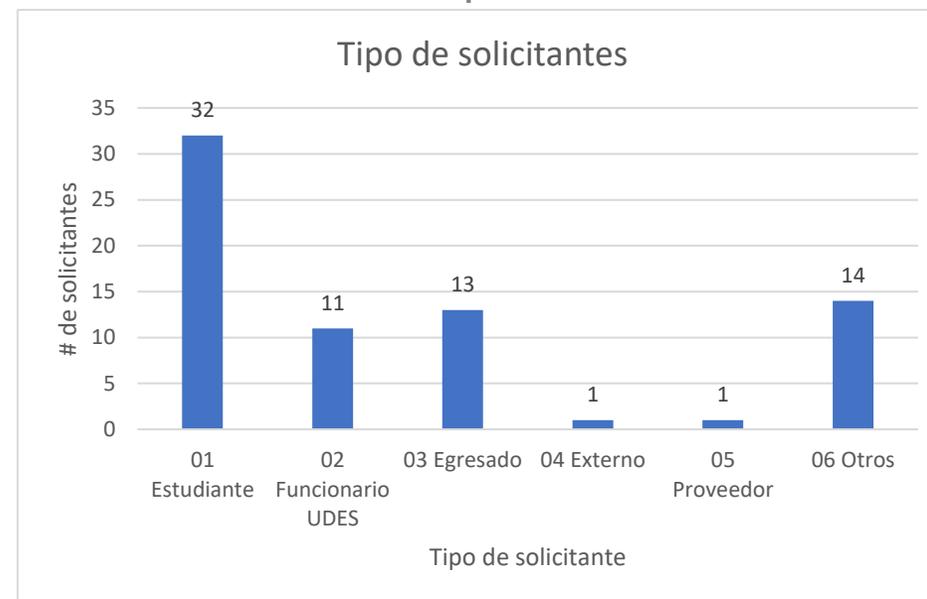
## BUC-CUC-VAL

# Tipo de solicitante

Clasificación de las incidencias de acuerdo con el rol que cumple la persona en la institución.

Tipo de solicitante	# de incidencias presentadas	%de participación
01 Estudiante	32	44,44%
02 Funcionario UDES	11	15,28%
03 Egresado	13	18,06%
04 Externo	1	1,39%
05 Proveedor	1	1,39%
06 Otros	14	19,44%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Gráfico #6 Tipo de solicitante



La mayor parte de las incidencias en el cuarto trimestre del año 2021, son presentadas por los estudiantes teniendo un 44,44% de participación en el total de incidencias presentadas, este resultado se sigue manteniendo frente al tercer trimestre. Una de las posibles causas por las que se genera este evento es debido a que la mayor población de las partes interesadas es representada por los estudiantes



# Producto y/o servicio con mayor recurrencia

## BUC-CUC-VAL



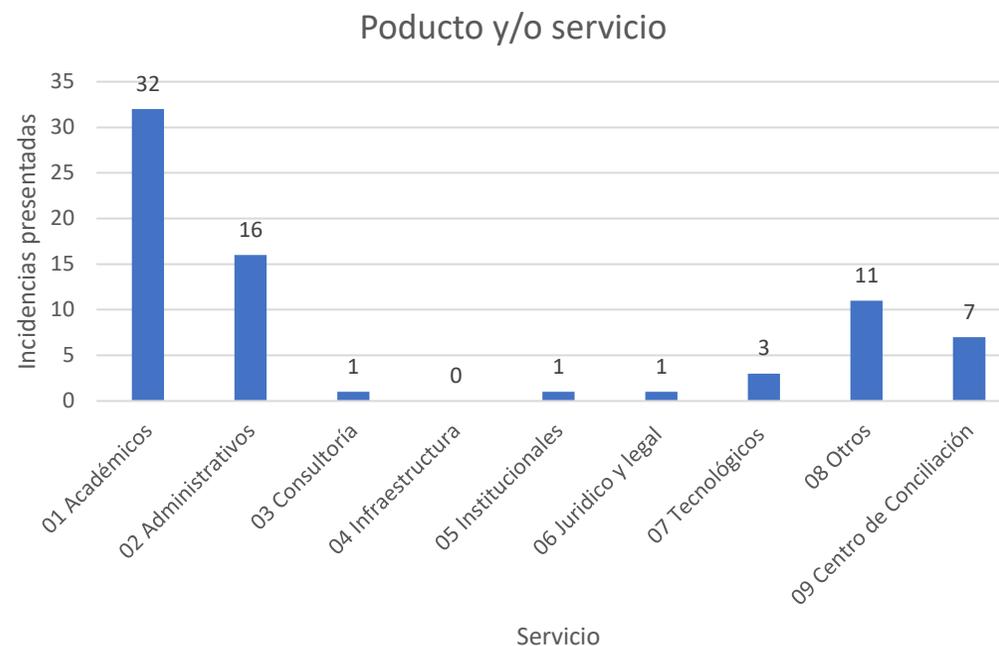
# Producto y/o servicio

## Naturaleza de la incidencia presentada.

Producto /servicio	# de incidencias presentadas	%de participación
01 Académicos	32	44,44%
02 Administrativos	16	22,22%
03 Consultoría	1	1,39%
04 Infraestructura	0	0,00%
05 Institucionales	1	1,39%
06 Jurídico y legal	1	1,39%
07 Tecnológicos	3	4,17%
08 Otros	11	15,28%
09 Centro de Conciliación	7	9,72%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100,00%</b>

Los productos y/o servicios con mayores incidencias se encuentran a nivel 01 Académicos, 02 Administrativas y 08 Otros, obteniendo el 81,94% de participación sobre los demás productos y/o servicios.

Gráfico #7 Producto y/o servicio.





# Temas con mayor recurrencia de incidencias.

## BUC-CUC-VAL

# Temas de incidencias.

Análisis, temas de incidencia	Incidencias	% de participación	% acumulado	A-B
Certificados	10	13,89%	13,89%	A
Felicitaciones	7	9,72%	23,61%	A
Devolución de dinero	5	6,94%	30,56%	A
Descuentos	5	6,94%	37,50%	A
Notas	5	6,94%	44,44%	A
Berlitz	4	5,56%	50,00%	A
Página web	2	2,78%	52,78%	A
Registro de grado	2	2,78%	55,56%	A
Fallas de conexión	1	1,39%	56,94%	A
Contratación	1	1,39%	58,33%	A
Cuidate UDES	1	1,39%	59,72%	A
Solicitud de usuario	1	1,39%	61,11%	A
Salario	1	1,39%	62,50%	A
Convalidación de asignaturas	1	1,39%	63,89%	A
Ceremonia de Grado	1	1,39%	65,28%	A
Fechas de culminación de estudio	1	1,39%	66,67%	A
Documentos	1	1,39%	68,06%	A
Demora entrega de notas	1	1,39%	69,44%	A
Inconformidad entrega de uniformes	1	1,39%	70,83%	A
Cancelación de asignaturas	1	1,39%	72,22%	A
Congelación de dinero	1	1,39%	73,61%	A
Solicitud de pago	1	1,39%	75,00%	A
Becas	1	1,39%	76,39%	A
Reconocimiento	1	1,39%	77,78%	A
Conciliación	1	1,39%	79,17%	A

Análisis, temas de incidencia	Incidencias	% de participación n	% acumulado	A-B
Solicitud de equipos	1	1,39%	80,56%	B
Recategorización	1	1,39%	81,94%	B
Evaluación docente	1	1,39%	83,33%	B
Derecho de petición	1	1,39%	84,72%	B
Paz y salvo	1	1,39%	86,11%	B
Contrato Laboral	1	1,39%	87,50%	B
Creditos Académicos	1	1,39%	88,89%	B
acta de grado supletorio	1	1,39%	90,28%	B
Matricula	1	1,39%	93,06%	B
Practicas profesionales	1	1,39%	94,44%	B
Pago de matricula	1	1,39%	95,83%	B
Servicio de Psicología	1	1,39%	97,22%	B
Clasificación NBC	1	1,39%	98,61%	B
Información	1	1,39%	100,00%	B

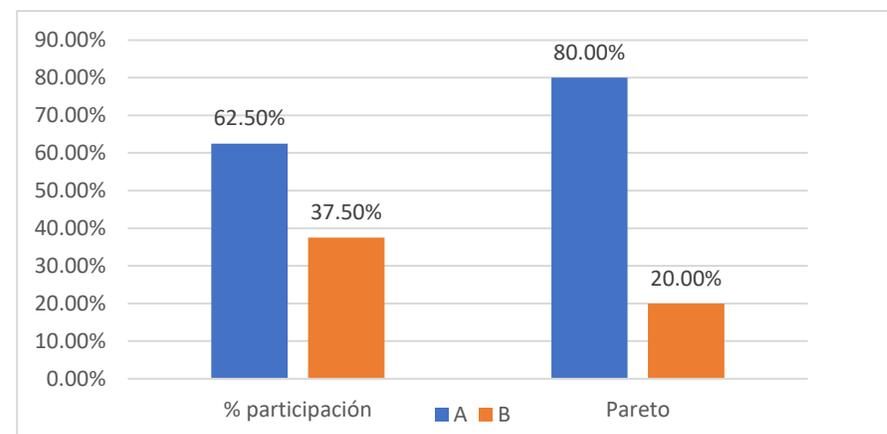


Gráfico #8  
temas de  
incidencia  
80/20.

El 62,50 % de los temas de incidencias a nivel de campus ocupan el 80% de los temas más tratados en el trimestre 4 del año 2021.



# Estado de PQRSF

# Estado de las PQRSF recibidas



Asignada 3



En trámite 3



Generada 0



Cerradas 64

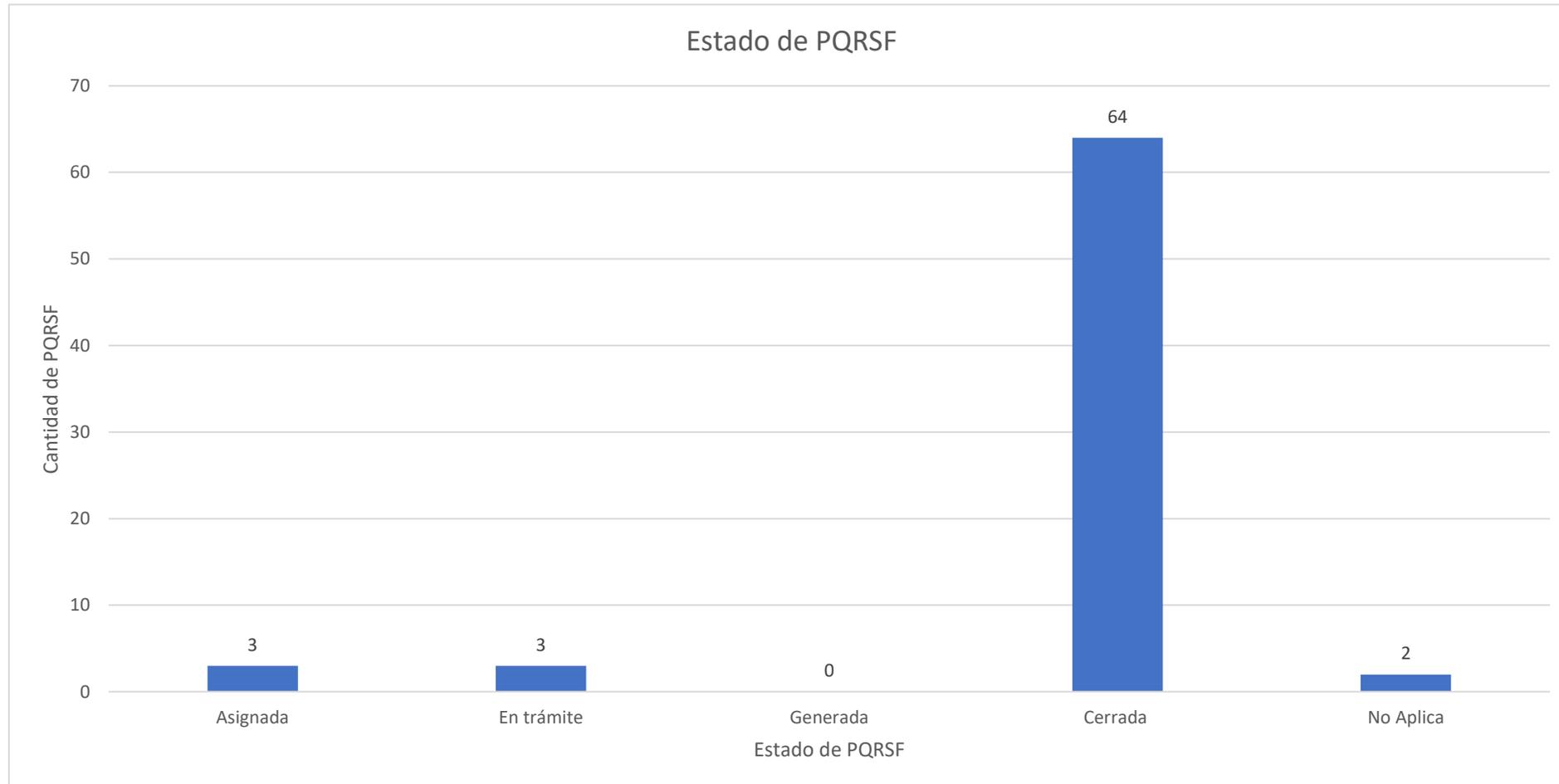


No Aplica 2

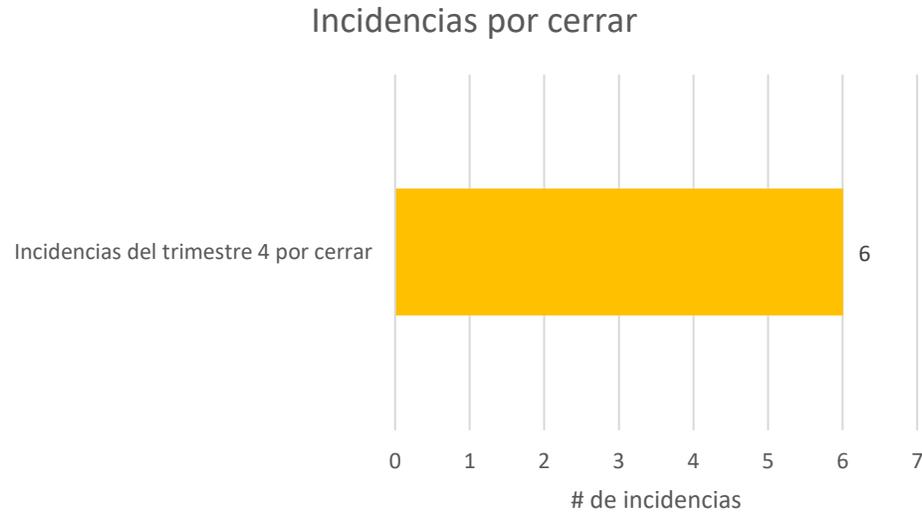


Total 72

## Gráfico #9 Estado de PQRSF Cuarto trimestre.



# Gráfico #10 PQRSF, pendientes por cerrar



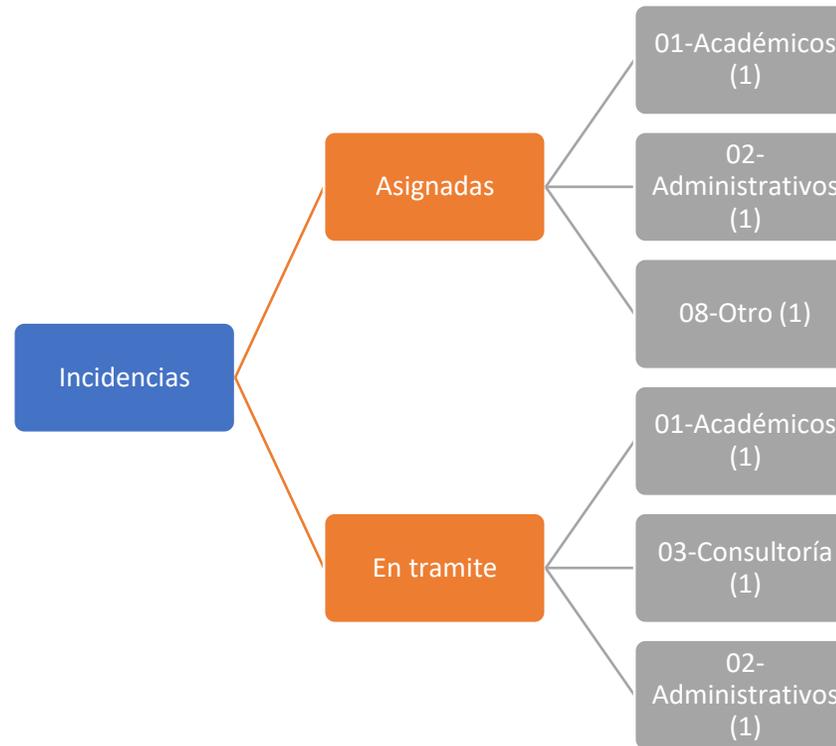
Las Incidencias pendientes por cerrar se encuentran dirigidas a los siguientes procesos y/o subprocesos:

**Atención al Estudiante: 5**

**Talento Humano: 1**

**TOTAL PENDIENTES POR CERRAR 6.**

Las incidencias se encuentran distribuidas de la siguiente manera:



Esta información es dada hasta el día 15 de diciembre del 2021

# **Análisis de Pareto 80/20**

## **Cuarto trimestre 2021**

**Lugares donde se radican mayores  
incidencias**

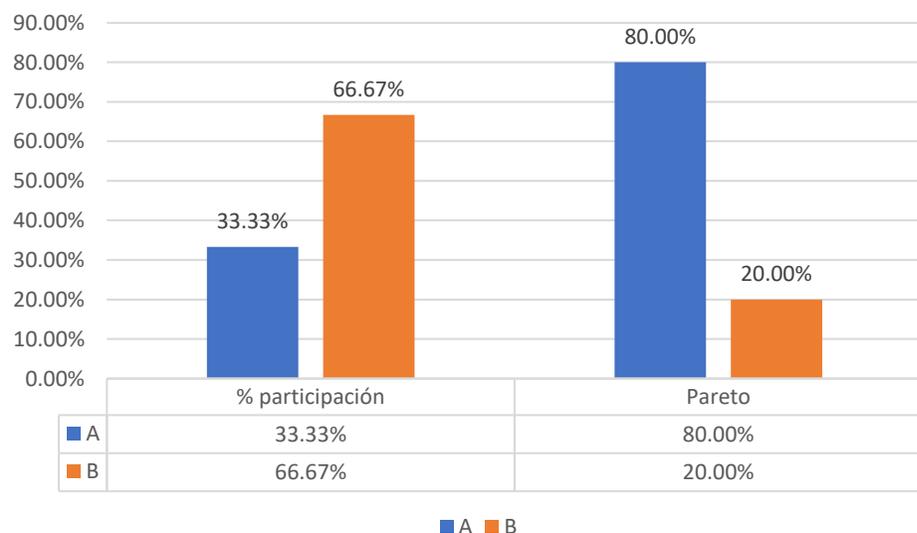


# Análisis 80/20 Trimestre 4

Lugar de radicación	# de Incidencias	% de participación	%Acumulado	A-B
Bucaramanga	32	44,44%	44,44%	A
Cucuta	12	16,67%	61,11%	A
Bogota D.C.	4	5,56%	66,67%	A
Valledupar	4	5,56%	72,22%	A
Piedecuesta	3	4,17%	76,39%	A
Chigorodo	2	2,78%	79,17%	A
Abrego	1	1,39%	80,56%	A

Astrea	1	1,39%	81,94%	B
Barranquilla	1	1,39%	83,33%	B
Buenaventura	1	1,39%	84,72%	B
Cali	1	1,39%	86,11%	B
Caucasia	1	1,39%	87,50%	B
Hatonuevo	1	1,39%	88,89%	B
Jamundi	1	1,39%	90,28%	B
Ocaña	1	1,39%	91,67%	B
Pasto	1	1,39%	93,06%	B
Pitalito	1	1,39%	94,44%	B
Popayan	1	1,39%	95,83%	B
Santa Rosa	1	1,39%	97,22%	B
Del Sur	1	1,39%	97,22%	B
Santander	1	1,39%	97,22%	B
De	1	1,39%	97,22%	B
Quilichao	1	1,39%	98,61%	B
Saravena	1	1,39%	100,00%	B

Gráfico #11 Tipo de incidencias recibidas PQRSF.



El 33.33 % de los lugares (A), a nivel de Colombia están ocupando el 80% de las incidencias presentadas en el trimestre 4 del año 2021.



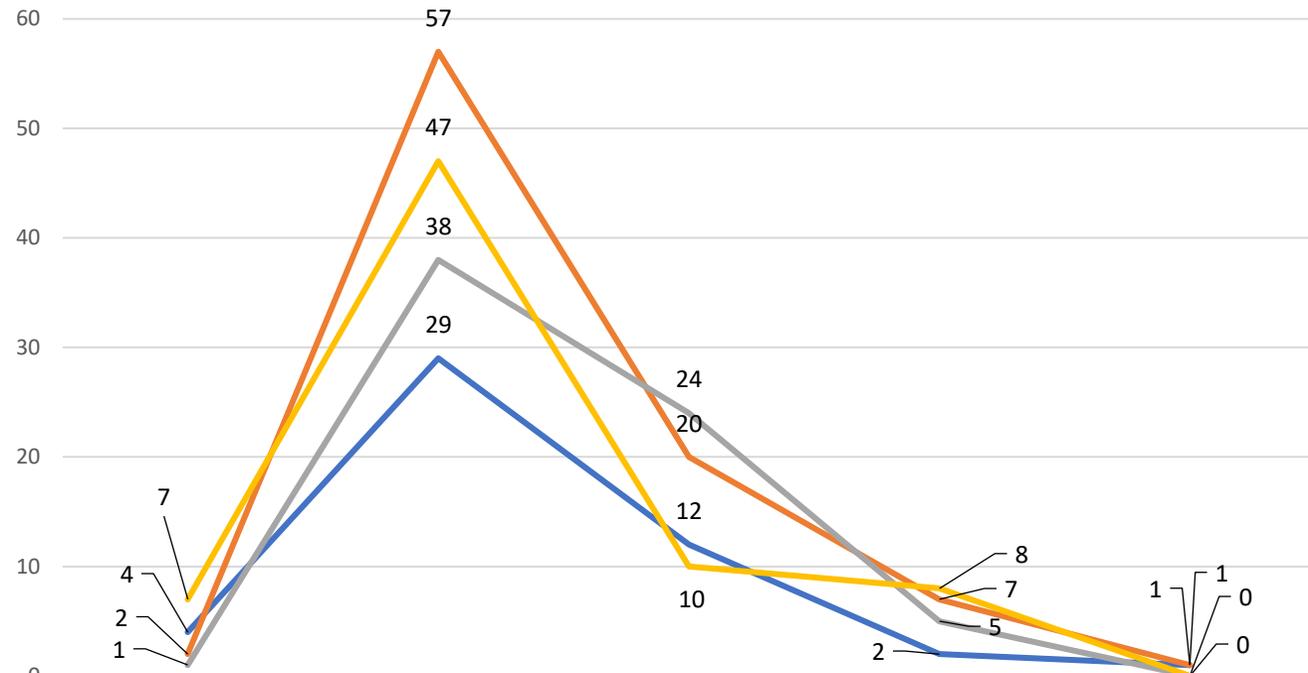
# Comparación de trimestres PQRSF

Tipo de registro	Cantidad Primer trimestre PQRSF 2021	Cantidad segundo trimestre PQRSF 2021	Cantidad Tercer trimestre PQRSF 2021	Cantidad Cuarto trimestre PQRSF 2021
Felicitaciones	4	2	1	7
Peticiones	29	57	38	47
Quejas	12	20	24	10
Reclamos	2	7	5	8
Sugerencias	1	1	0	0
TOTAL	48	87	68	72



# Gráfico #12 PQRSF, Comparación de incidencias por trimestres

Comparación de incidencias por trimestre



- Cantidad Primer trimestre PQRSF 2021
- Cantidad segundo trimestre PQRSF 2021
- Cantidad Tercer trimestre PQRSF 2021
- Cantidad Cuarto trimestre PQRSF 2021

	Felicidades	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias
<span style="color: blue;">—</span> Cantidad Primer trimestre PQRSF 2021	4	29	12	2	1
<span style="color: orange;">—</span> Cantidad segundo trimestre PQRSF 2021	2	57	20	7	1
<span style="color: gray;">—</span> Cantidad Tercer trimestre PQRSF 2021	1	38	24	5	0
<span style="color: yellow;">—</span> Cantidad Cuarto trimestre PQRSF 2021	7	47	10	8	0





# Conclusiones

De acuerdo con el comportamiento de incidencias presentadas en el Gráfico #12 se pueden analizar que el número de peticiones siguió en aumento.

El aumento de peticiones paso de ser de 38 a 47, representando un aumento porcentual del 23.68% en 3 meses.

Por otra parte las Quejas en el Cuarto trimestre del año 2021 tuvieron un decrecimiento del 58.33% es decir de una cifra de 24 quejas durante el tercer trimestre se dedujo a 10 quejas en el cuarto trimestre.



# Conclusiones

- En el cuarto trimestre se reportaron 21 lugares de los cuales se radicaron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, de estos 21 lugares de Colombia 7 representaron el 80% de las incidencias generadas a nivel nacional y 14 de estas tan solo representan el 20%.

Diagrama AB	Temas de incidencia	% participación	Pareto	
A		7	33.33%	80.00%
B		14	66.67%	20.00%
Total		21	100.00%	

**Análisis:** De acuerdo con los datos obtenidos 55 incidencias fueron dirigidas al campus Bucaramanga, 12 al campus Cúcuta y 5 al campus Valledupar desde 21 destinos a nivel nacional.



# Conclusiones

- La sede principal de la Universidad de Santander campus Bucaramanga en el Cuarto trimestre es representa la mayoría de las incidencias reportadas representando el 76.39% sobre el total de PQRSF. El segundo campus con mayor numero de incidencias es Cúcuta representando un 16,67% sobre el total de PQRSF, por último encontramos al campus Valledupar con un 6,94%.

De acuerdo con los datos anteriormente mencionados se tiene en cuenta el tamaño de población que se encuentra en cada uno de los campus, donde Bucaramanga por ser la sede principal de la universidad de Santander y con mayor numero de profesores, estudiantes, proveedores y personal académico administrativo, tiende a ser el campus con mayor incidencias presentadas.

- Los temas con mayor incidencia en el Cuarto trimestre del año 2021, fueron:

Certificados	10	13,89%	13,89%	A
Felicitaciones	7	9,72%	23,61%	A
Devolución de dinero	5	6,94%	30,56%	A
Descuentos	5	6,94%	37,50%	A
Notas	5	6,94%	44,44%	A
Berlitz	4	5,56%	50,00%	A
Pagina web	2	2,78%	52,78%	A
Registro de grado	2	2,78%	55,56%	A
Fallas de conexión	1	1,39%	56,94%	A
Contratación	1	1,39%	58,33%	A
Cuidate UDES	1	1,39%	59,72%	A
Solicitud de usuario	1	1,39%	61,11%	A

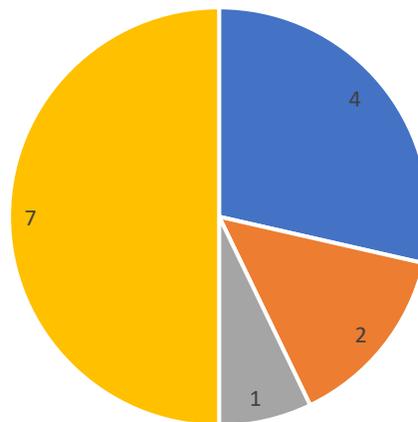
Los 12 temas anteriormente mencionados representan el 61,11% de participación sobre el total de temas tratados en el cuarto trimestre del 2021



# Conclusiones

- En el cuarto trimestre se puede resaltar que a raíz de los mailing enviados sobre los diferentes usos del Buzón Virtual de PQRSF, fue el trimestre con mayor incidencias de Felicitaciones, con un total de 7 realizadas por distintas partes interesadas.

Felicitaciones



- Cantidad Primer trimestre PQRSF 2021
- Cantidad segundo trimestre PQRSF 2021
- Cantidad Tercer trimestre PQRSF 2021
- Cantidad Cuarto trimestre PQRSF 2021

# Seguimiento PQRSF a los procesos y/o subprocesos SGC-VAF

## PQRSF pendientes de respuesta

▼ Ocultar historial de mensajes

De: Gloria Osorio

Enviado el: martes, 14 de diciembre de 2021 11:46 a.m.

Para: Lina Caceres <atencionalestudiante@udes.edu.co>; Sandra Duran <coord.atencion.cuc@cucuta.udes.edu.co>; Jefe Talento Humano <jefetah@udes.edu.co>

Asunto: PQRSF pendientes de respuesta

Estimadas Doctoras muy buen día:

Teniendo en cuenta que el próximo viernes salimos a vacaciones, agradezco dar respuesta a las incidencias abiertas y registradas en el módulo de servicio al cliente, antes de finalizar la jornada laboral del 17; esto con la finalidad de garantizar atención oportuna y evitar complicaciones por no atender dentro de los tiempos.

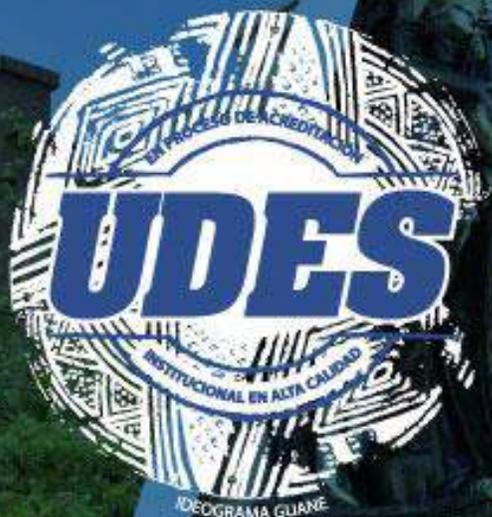
Cordialmente,



Gloria Liliana Osorio Avendaño  
Directora Calidad Administrativa y Financiera  
Carrera 29 47-32 Bucaramanga, Santander  
+57 (7) 651 65 00 Ext. 1810  
gosorio@udes.edu.co  
www.udes.edu.co

AVISO LEGAL. Este documento es propiedad de la Universidad de Santander UDES, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a los de la Universidad de Santander UDES, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Universidad de Santander UDES no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la Universidad de Santander UDES. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, favor borrarlo inmediatamente.'

▲ Ocultar historial de mensajes



**Universidad  
de Santander**

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832 **UDES**

**GRACIAS**