



Universidad de Santander

UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832



Informe PQRSF

Tercer trimestre

2021



Tercer trimestre 2021

Durante el tercer trimestre del 2021 se recibieron en el Buzón virtual 68 PQRSF, las cuales fueron reportadas de la siguiente manera:



BUCARAMANGA
50



+ CÚCUTA 4



+ VALLEDUPAR 14 = 68

*Esta información es dada hasta el día 20 de septiembre del 2021



Resumen PQRSF recibidas por proceso y/o subproceso 3 trimestre.



Tercer trimestre 2021

Resumen PQRSF recibidas por proceso y/o subproceso 3 trimestre.

Procesos y/o subprocesos SGC-VAF.

Proceso y/o subproceso	# incidencias
Atención al Estudiante	28
Compras	1
Crédito y Cartera	7
Gestión de TIC	3
Logística	2
Planta Física	1
Registro y Control Académico	8
Talento Humano	6
Tesorería	1
TOTAL	57

Otros Procesos y/o subprocesos.

Proceso y/o subproceso	# incidencias
Campus Virtual	2
Docencia	1
Secretaría General	1
Sin información/ Poca información para dar tratamiento	7
TOTAL	11

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





Tercer trimestre 2021

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

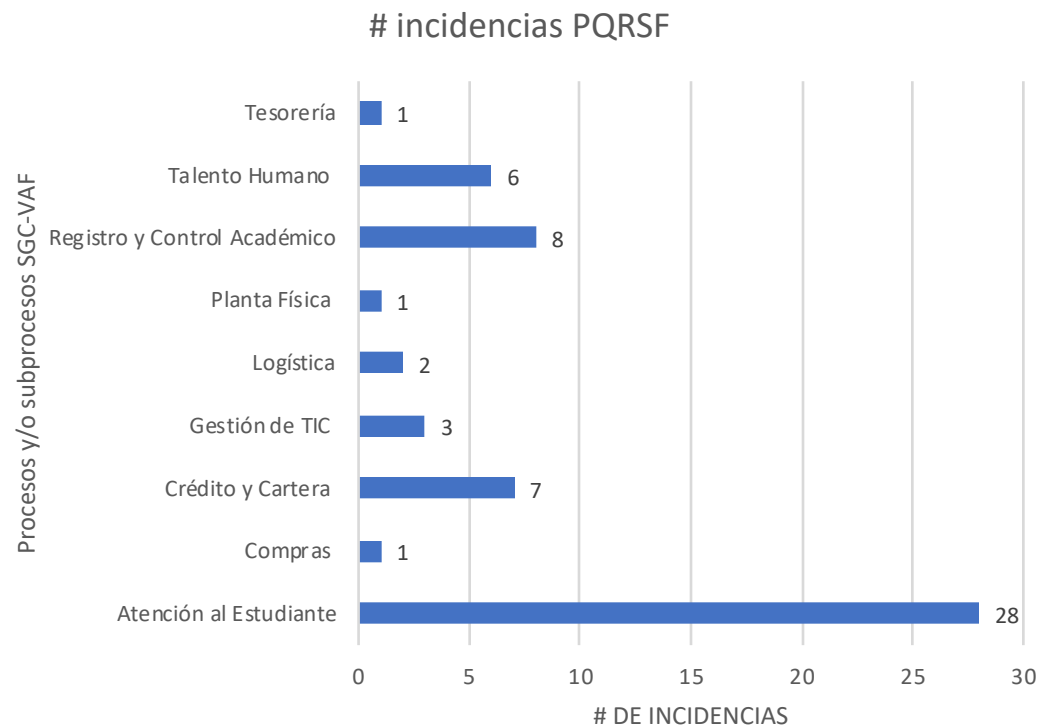
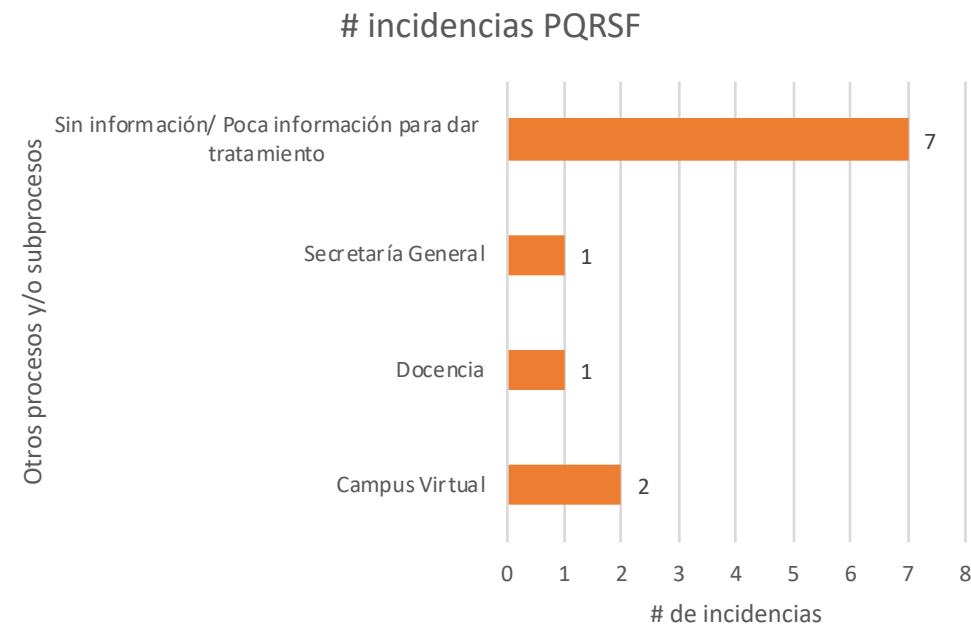


Gráfico #2 PQRSF recibidas Otros Procesos y/o Subprocesos UDES

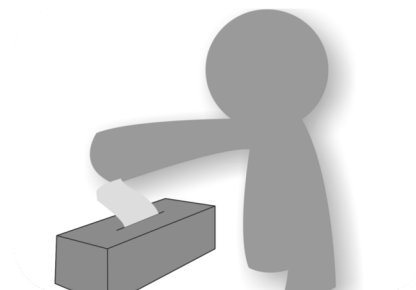


Nota: Al subproceso de ATE son cargadas las incidencias de otros procesos y/o subprocesos UDES

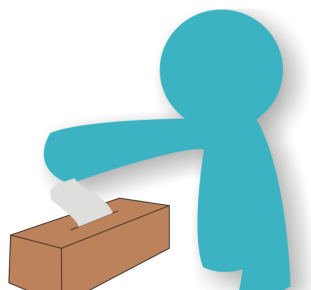


Incidencias presentadas PQRSF tercer Trimestre BUC-CUC-VAL

Tipo de incidencias presentada PQRSF tercer Trimestre.



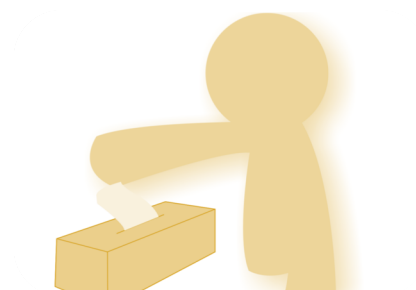
Felicitaciones
1



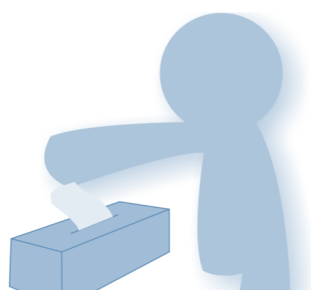
Peticiones 38



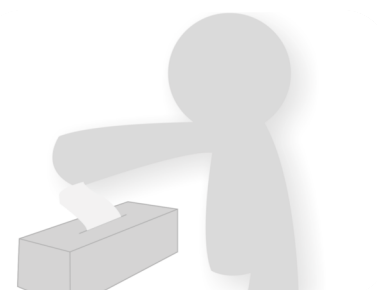
Quejas 24



Reclamos 5



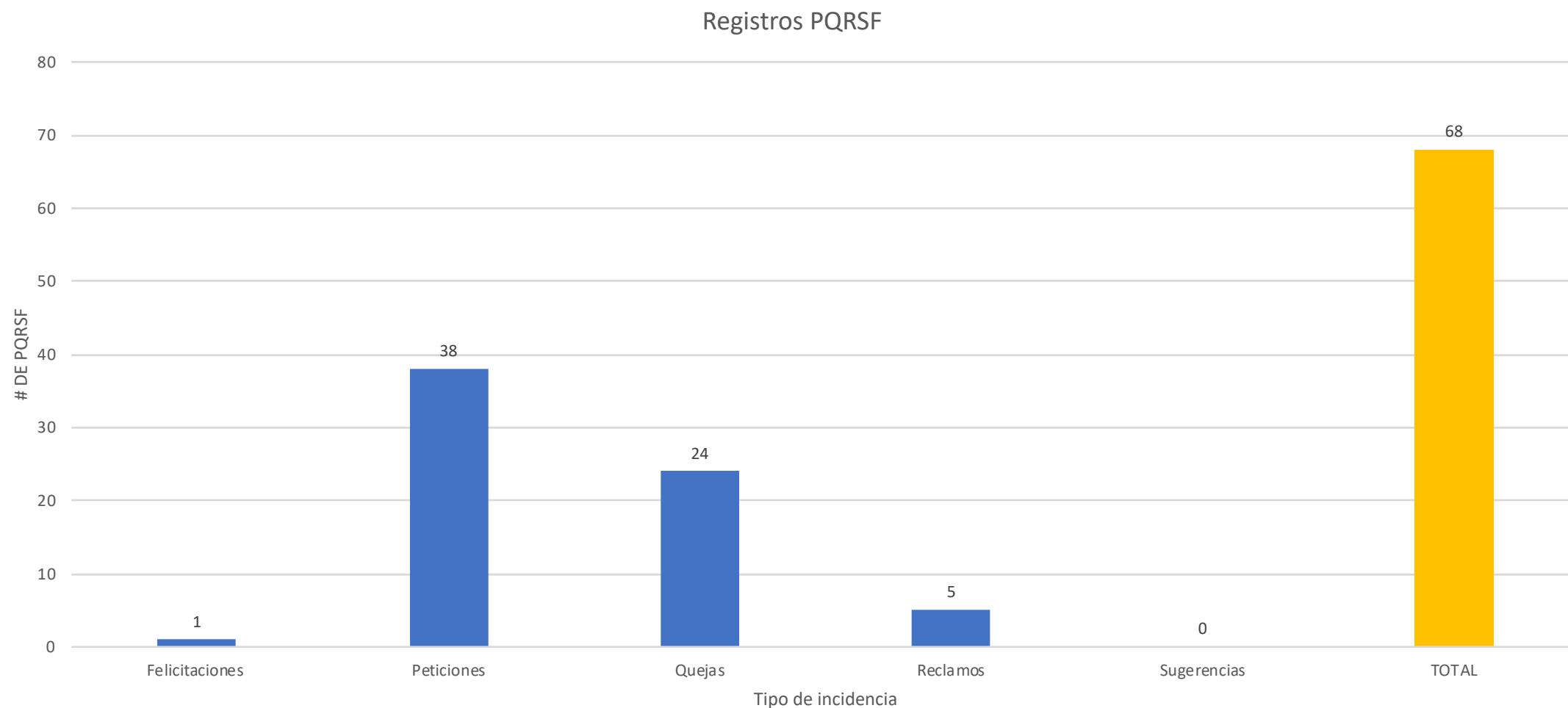
Sugerencias
0



Total 68



Gráfico #3 Tipo de incidencias recibidas PQRSF.

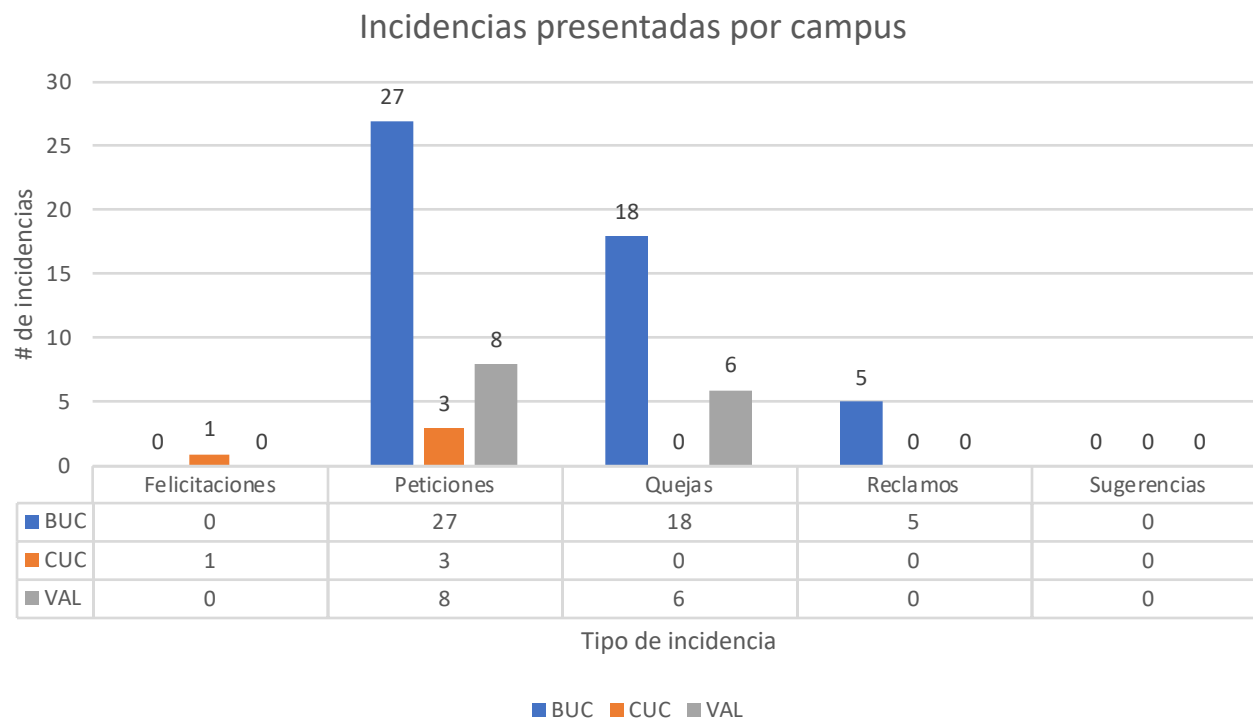




Incidencias con mayor recurrencia en los campus de la Universidad de Santander UDES.

BUC-CUC-VAL

Gráfico #4 Incidencias presentadas por campus.



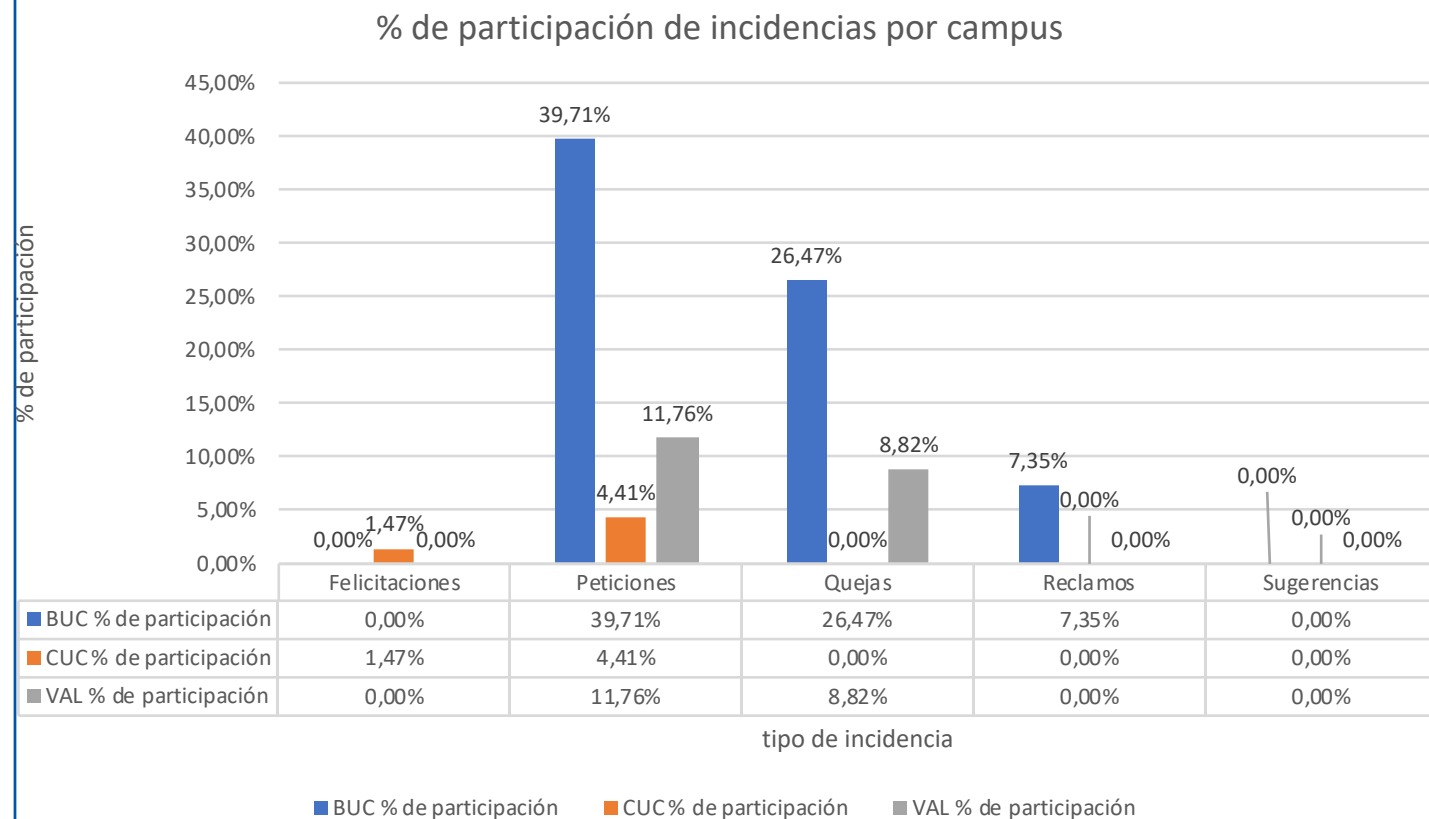
	BUC	CUC	VAL	Total
Felicitaciones	0	1	0	1
Peticiones	27	3	8	38
Quejas	18	0	6	24
Reclamos	5	0	0	5
Sugerencias	0	0	0	0
TOTAL	50	4	14	68

La mayor parte de las incidencias en el tercer trimestre del año 2021, son presentadas al campus Bucaramanga obteniendo 50/68 PQRSF.

Las incidencias que más registraron los usuarios en el tercer trimestre fueron Peticiones con un total de 38 entre los tres campus de la Universidad de Santander.

El segundo lugar de incidencias lo ocupan las quejas con un total de 24.

Gráfico #5 % participación de Incidencias presentadas por campus.



	BUC % de participación	CUC % de participación	VAL % de participación	Total
Felicitaciones	0,00%	1,47%	0,00%	1,47%
Peticiones	39,71%	4,41%	11,76%	55,88%
Quejas	26,47%	0,00%	8,82%	35,29%
Reclamos	7,35%	0,00%	0,00%	7,35%
Sugerencias	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
TOTAL	73,53%	5,88%	20,59%	100,00%

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

Peticiones BUC: 39,71% sobre el total de incidencias en Bucaramanga.

Peticiones CUC: 4,41% sobre el total de incidencias en Cúcuta

Peticiones VAL: 11.76 % sobre el total de incidencias en Valledupar.



Comportamiento de la población ante la radicación de incidencias

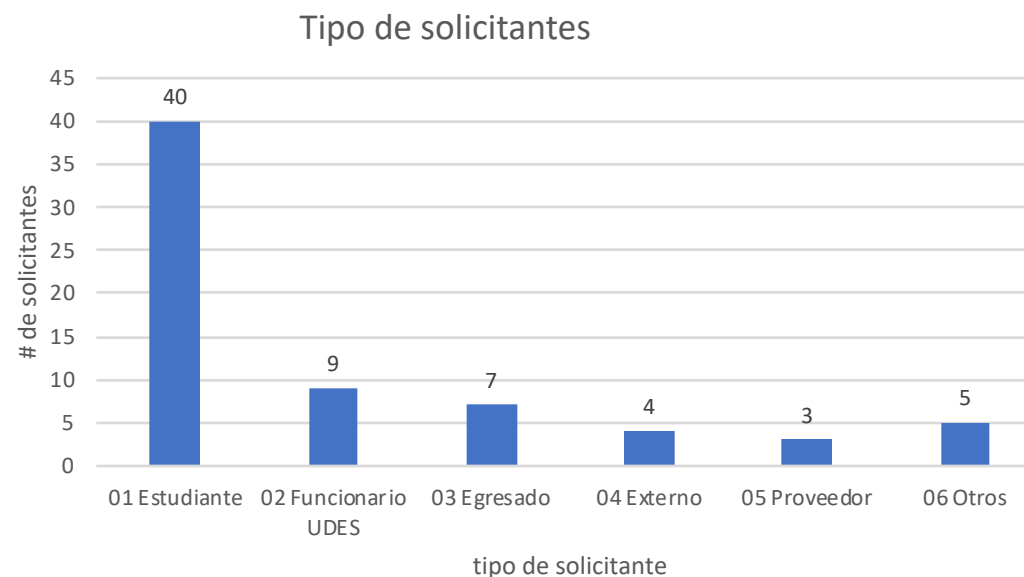
BUC-CUC-VAL

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	40	58,82%
02 Funcionario UDES	9	13,24%
03 Egresado	7	10,29%
04 Externo	4	5,88%
05 Proveedor	3	4,41%
06 Otros	5	7,35%
TOTAL	68	100%

Gráfico #6 Tipo de solicitante



La mayor parte de las incidencias en el tercer trimestre del año 2021, son presentadas por los estudiantes teniendo un 58,82% de participación en el total de incidencias presentadas.



Producto y/o servicio con mayor recurrencia

BUC-CUC-VAL



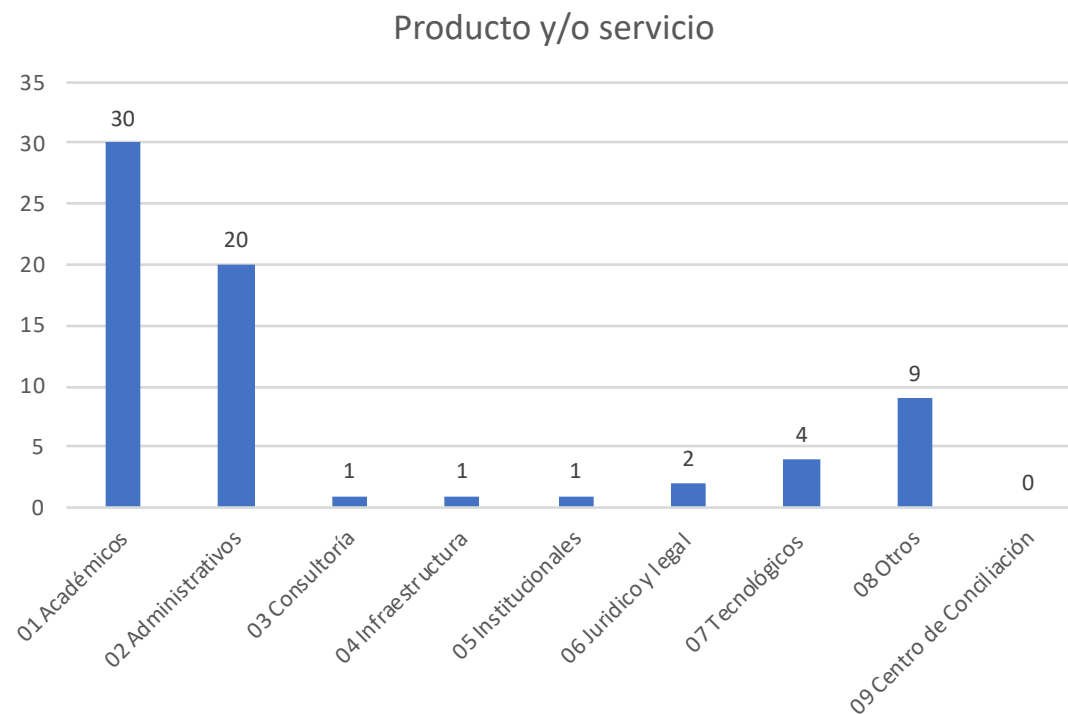
Producto y/o servicio

Naturaleza de la incidencia presentada.

Producto /servicio	# de incidencias presentadas	%de participación
01 Académicos	30	44,12%
02 Administrativos	20	29,41%
03 Consultoría	1	1,47%
04 Infraestructura	1	1,47%
05 Institucionales	1	1,47%
06 Jurídico y legal	2	2,94%
07 Tecnológicos	4	5,88%
08 Otros	9	13,24%
09 Centro de Conciliación	0	0,00%
TOTAL	68	100,00%

Los productos y/o servicios con mayores incidencias se encuentran a nivel 01 Académicos, 02 Administrativas y 08 Otros, obteniendo el 86,76% 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
Solicitud de Información	8	11,76%	11,76%	A
Certificados	7	10,29%	22,06%	A
Matriculas	6	8,82%	30,88%	A
Plataformas Digitales	5	7,35%	38,24%	A
Derecho de Petición	3	4,41%	42,65%	A
Devolución de dinero	3	4,41%	47,06%	A
Horarios de clases	3	4,41%	51,47%	A
Inconformidad y/o inconvenientes con Materias	3	4,41%	55,88%	A
Constancias	2	2,94%	58,82%	A
Convenios	2	2,94%	61,76%	A
Grados	2	2,94%	64,71%	A
Inconveniente con el personal UDES	2	2,94%	67,65%	A
Modalidad de Clases	2	2,94%	70,59%	A
Agradecimientos	1	1,47%	72,06%	A
Carnet Estudiantil	1	1,47%	73,53%	A
Categorización de Programas	1	1,47%	75,00%	A
SNIES	1	1,47%	76,47%	A
Comedor Universitario	1	1,47%	77,94%	A
Compromiso de los estudiantes	1	1,47%	79,41%	A
Cupos de Materias	1	1,47%	80,88%	B

El 57,58 % de los temas de incidencias a nivel de campus ocupan el 80% de los temas más tratados en el trimestre 3 del año 2021.

Análisis, temas de incidencia	Incidencias	% de participación	% acumulado	A-B
Cursos de Ingles	1	1,47%	80,88%	B
Dificultad el contactarse con un asesor	1	1,47%	82,35%	B
Documentos	1	1,47%	83,82%	B
Gestión de recursos	1	1,47%	85,29%	B
Icetex	1	1,47%	86,76%	B
Nómina mal pagada	1	1,47%	88,24%	B
Otros	1	1,47%	89,71%	B
Paz y salvo	1	1,47%	91,18%	B
Adecuación Planta física	1	1,47%	92,65%	B
Polígrafos	1	1,47%	94,12%	B
Servicio de Bus	1	1,47%	95,59%	B
Tutorías Académicas	1	1,47%	97,06%	B
Verificación de títulos	1	1,47%	98,53%	B
Vinculación Docente	1	1,47%	100,00%	B

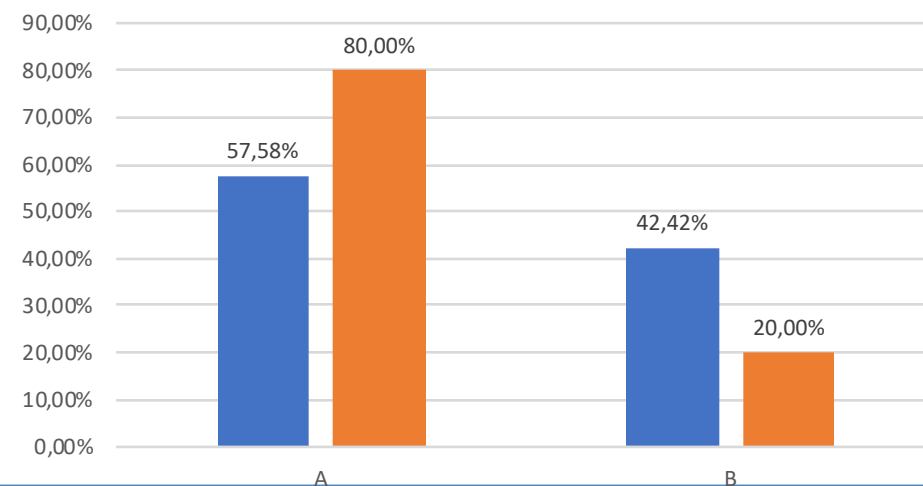


Gráfico #8
temas de
incidencia
80/20.



Estado de PQRSF

Estado de las PQRSF recibidas



Asignada 3



En trámite 7



Generada 1



Cerradas 53



No Aplica 4



Total 68



Gráfico #9 Estado de PQRSF tercer trimestre.

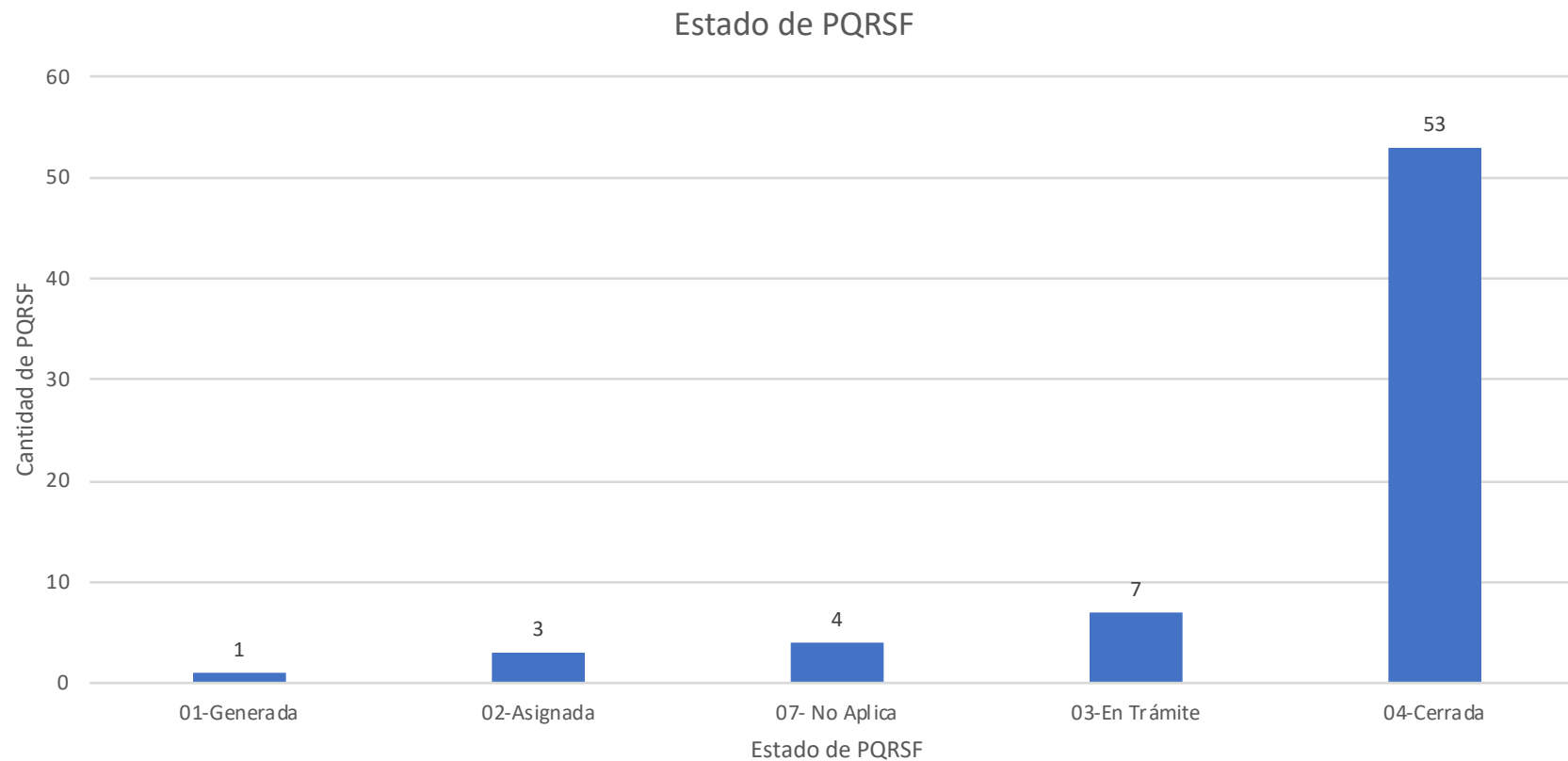
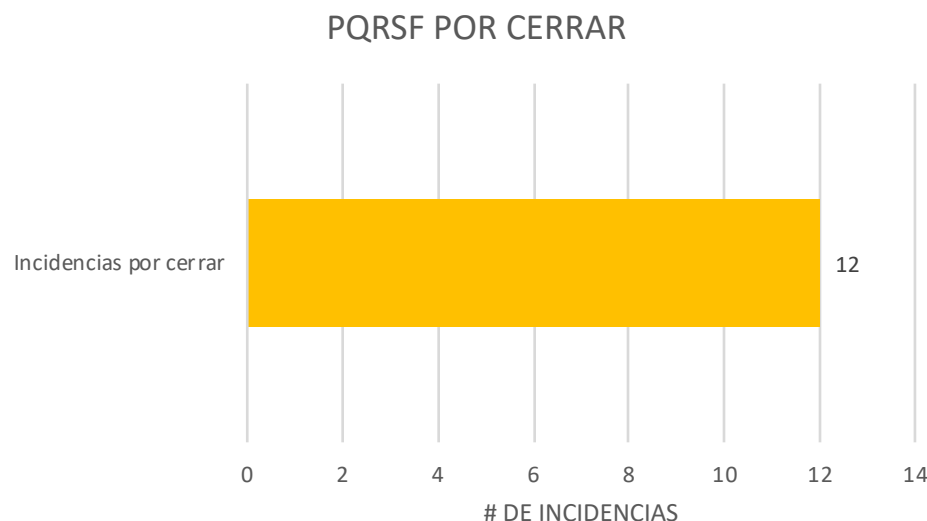


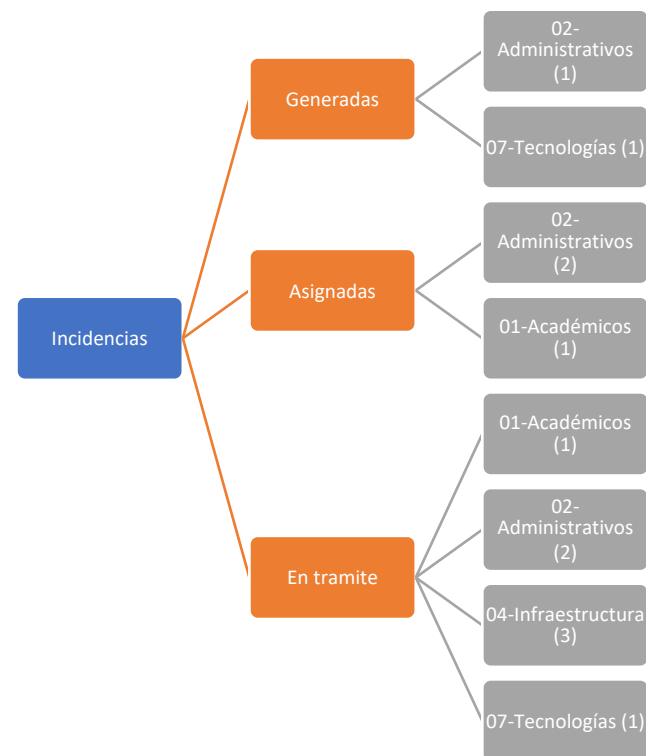
Gráfico #10 PQRSF, pendientes por cerrar



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

Atención al Estudiante BUC: 2
Atención al Estudiante VAL: 1
Crédito y Cartera BUC: 1
Registro y Control Académico BUC: 1
Talento Humano BUC: 1
Planta Física VAL: 1
Sin Asignar: 5

TOTAL PENDIENTES POR CERRAR 12.
Las incidencias se encuentran distribuidas de la siguiente manera:



Esta información es dada hasta el día 20 de septiembre del 2021



Análisis de Pareto 80/20 tercer trimestre 2021

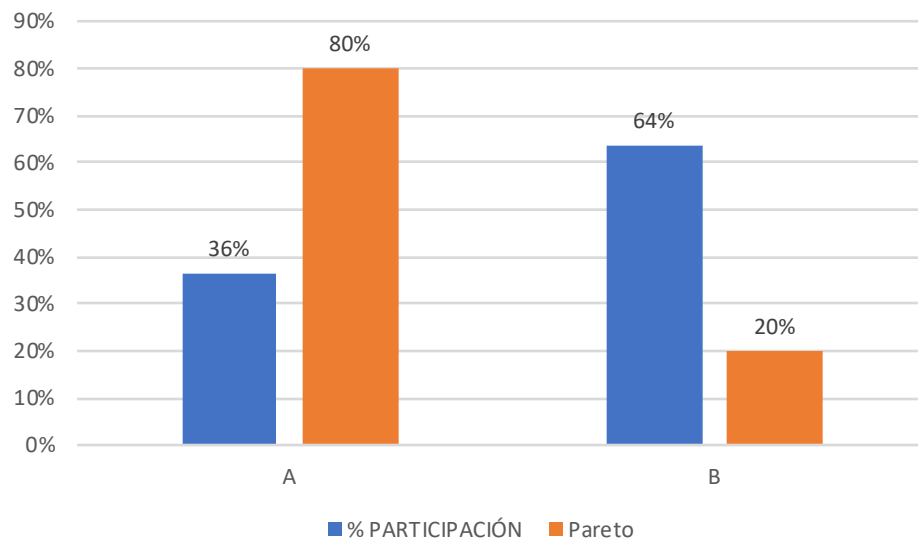
**Lugares donde se radican mayores
incidencias**

Análisis 80/20 Trimestre 3

Lugar de radicación	Incidenias	% de participación	% acumulado	A-B
Valledupar	10	14,71%	14,71%	A
Cucuta	4	5,88%	20,59%	A
Floridablanca	3	4,41%	25,00%	A
Bucaramanga	32	47,06%	72,06%	A
Curumani	2	2,94%	75,00%	A
Agustin Codazzi	1	1,47%	76,47%	A
Barrancabermeja	1	1,47%	77,94%	A
Bogota D.C.	1	1,47%	79,41%	A

Lugar de radicación	Incidenias	% de participación	% acumulado	A-B
Cartagena	1	1,47%	80,88%	B
El Banco	1	1,47%	82,35%	B
Florencia	1	1,47%	83,82%	B
Gramalote	1	1,47%	85,29%	B
Ibague	1	1,47%	86,76%	B
Los Patios	1	1,47%	88,24%	B
Manizales	1	1,47%	89,71%	B
Medellin	1	1,47%	91,18%	B
Monteria	1	1,47%	92,65%	B
Puente Nacional	1	1,47%	94,12%	B
Riohacha	1	1,47%	95,59%	B
Sogamoso	1	1,47%	97,06%	B
Urumita	1	1,47%	98,53%	B
Villanueva	1	1,47%	100,00%	B

Gráfico #11 Tipo de incidencias recibidas PQRSF.



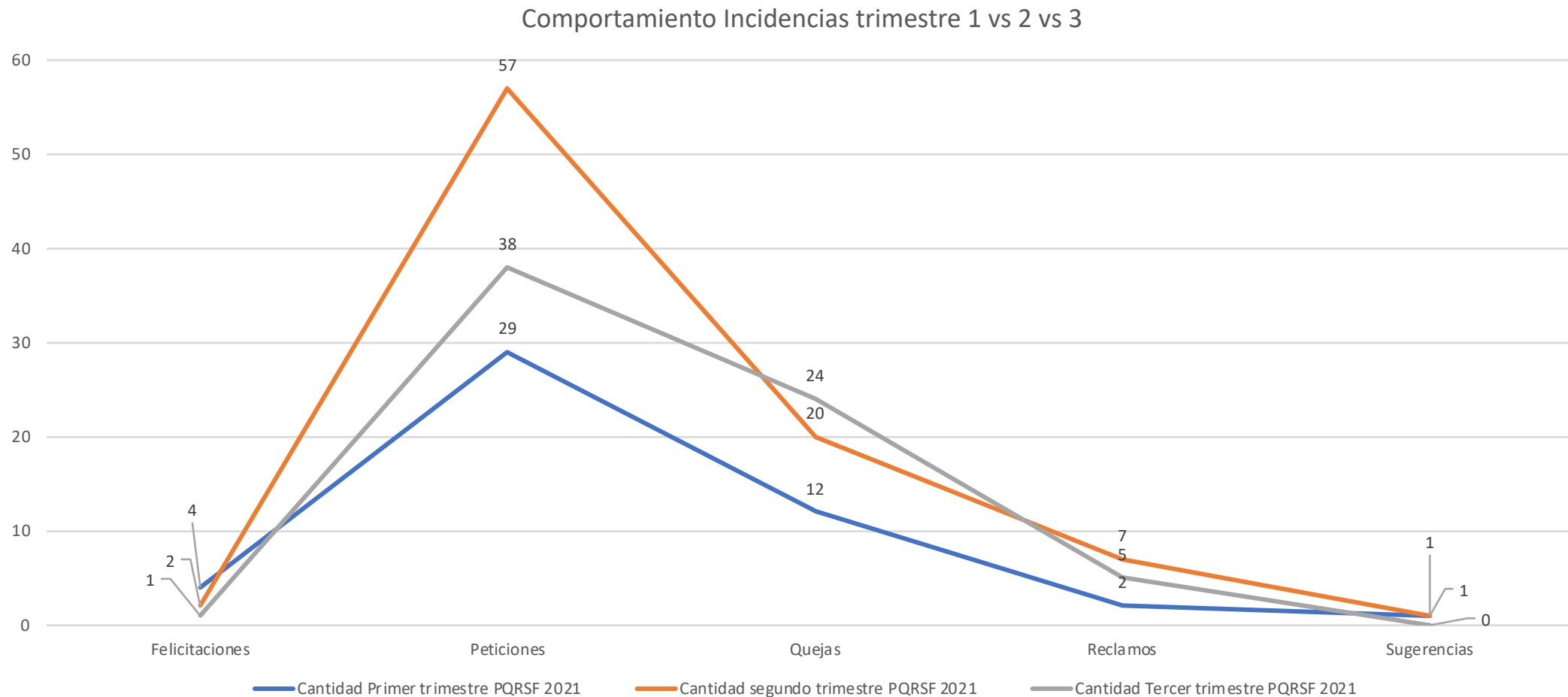
El 36 % de los lugares (A), a nivel de Colombia están ocupando el 80% de las incidencias presentadas en el trimestre 3 del año 2021.



Comparación de trimestres PQRSF

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

Gráfico #12 PQRSF, Comparación de incidencias por trimestres



Conclusiones

De acuerdo con el comportamiento de incidencias presentadas en el Gráfico #12 se pueden analizar considerables incrementos en las peticiones y quejas, en el cual podemos concluir:

- Durante el tercer trimestre del año 2021, se vio una disminución en las peticiones con un registro de 38 incidencias durante el tercer trimestre vs 57 durante el segundo trimestre. En términos porcentuales esto quiere decir que hubo un decrecimiento de 33,33% sobre la cifra inicial de incidencias presentadas en el periodo abril-julio. Por otra parte las Quejas en el tercer trimestre del año 2021 tuvieron un incremento del 20%, es decir de una cifra de 20 durante el segundo semestre se incremento a 24 quejas en el tercer trimestre.

Conclusiones

- En el tercer trimestre se reportaron 22 lugares de los cuales se radicaron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, de estos 22 lugares de Colombia 8 representaron el 80% de las incidencias generadas a nivel nacional y 14 de estas tan solo representan el 20%.

AB	Contar	% PARTICIPACIÓN	Pareto
A	8	36%	80%
B	14	64%	20%
TOTAL	22	100%	100%

Análisis: De acuerdo con los datos obtenidos 50 incidencias fueron dirigidas al campus Bucaramanga, 4 al campus Cúcuta y 14 al campus Valledupar desde 22 destinos a nivel nacional.

Conclusiones

- La sede principal de la Universidad de Santander campus Bucaramanga en el tercer trimestre es representa la mayoría de las incidencias reportadas representando el 73,53% sobre el total de PQRSF. El segundo campus con mayor numero de incidencias es Valledupar representando un 20,59% sobre el total de PQRSF, por último encontramos al campus Cúcuta con un 5,88%.

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 población se presentaran mayor número de incidencias.

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

Solicitud de Información	8
Certificados	7
Matriculas	6
Plataformas Digitales	5
Derecho de Petición	3
Devolución de dinero	3
Horarios de clases	3
Inconformidad y/o inconvenientes con	
Materias	3
Constancias	2
Convenios	2
Grados	2
Inconveniente con el personal UDES	2

Los 12 temas anteriormente mencionados representan el 67,65% de participación sobre el total de temas tratados en el tercer trimestre del 2021



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

Reporte, seguimiento PQRSF 2021



Profesional CAF

Mié 29/09/2021 14:07

Para: Paola Carvajal

CC: Gloria Osorio

Cordial saludo respetada Paola Carvajal.

Realizando un seguimiento al estado de PQRSF, se evidencia en el mes de septiembre del año en curso, que el subproceso de Crédito y Cartera del campus Bucaramanga tiene dos incidencias asignadas por tramitar las cuales corresponden a los ID. 2089 y 2077.

ID	Fecha/hora de recepción	Nombre del cliente	Tipo de Solicitud	Producto/Servicio	Asunto	Descripción	Estado	Estado-Respuesta	Estado-Acción	Proceso	Asignado a	Fecha límite de trámite
2089	28/09/2021 20:50	DEISSY SAMIRA PALACIOS MOSQUERA	Peticiones	01-Académicos	Solicitud de descuento por estímulo de Rendimiento Académico	Cordial saludo, en el archivo adjunto se especifica la solicitud.	02-Asignada	Enviada	Por Tramitar	Crédito y Cartera	Paola Carvajal Carvajal	2021-10-12
2077	19/09/2021 7:53	YAMITH MARTINEZ RAMIREZ	Peticiones	02-Administrativos	solicitud estado y cuenta de mi deuda	deseo tener certificado de valor que adeudo a la universidad de santander para pago definitivo o acuerdo de pago	02-Asignada	Enviada	Por Tramitar	Crédito y Cartera	Paola Carvajal Carvajal	2021-10-01

Recuerde, el procedimiento de las PQRSF establece que el tiempo para tramitar las incidencias reportadas no puede superar los 10 días hábiles.

Cordialmente,



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

Reporte, seguimiento PQRSF 2021

PC

Profesional CAF

Mié 29/09/2021 13:02

Para: Coordinador Planta Física Udes Valledupar

CC: Gloria Osorio

Cordial saludo respetado Yeiner Rodríguez.

Realizando un seguimiento al estado de PQRSF, se evidencia en el mes de septiembre del año en curso, que el subproceso de Planta Física del campus Valledupar tiene por tramitar 1 incidencia la cual corresponde al ID 2076

ID	Fecha/hora de recepción	Nombre del cliente	Tipo de Solicitud	Producto/Servicio	Asunto	Descripción	Estado	Estado-Respuesta	Estado-Acción	Proceso	Asignado a	Fecha límite de trámite
2076	17/09/2021 22:47	Valentina Puello Fragozo	Quejas	04-Infraestructura	CONDICIONES DEL LABORATORIO	La presente es para poner en conocimiento que las condiciones para recibir las prácticas de laboratorio en el aula no son las adecuadas, debido a que	03-En Trámite	Enviada	Por Tramitar	Planta Física	Yeiner David Rodríguez Beltrán	2021-10-01

Recuerde, el procedimiento de las PQRSF establece que el tiempo para tramitar las incidencias reportadas no puede superar los 10 días hábiles.

Cordialmente,

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

Reporte, seguimiento PQRSF 2021

PC

Profesional CAF

Miércoles 29/09/2021 12:52

Para: Rafael Eduardo Cotes Díaz

CC: Gloria Osorio

Cordial saludo respetado Rafael Cotes.

Realizando un seguimiento al estado de PQRSF, se evidencia en el mes de septiembre del año en curso, que el subproceso de Infraestructura Tecnológica del campus Valledupar tiene Asignada 1 incidencia la cual corresponde al ID 2083

Código	Fecha/hora de recepción	Nombre del cliente	Tipo de Solicitud	Producto/Servicio	Asunto	Descripción	Estado	Estado-Respuesta	Estado-Acción	Proceso	Asignado a	Fecha límite de trámite
2082	21/09/2021 11:03	GLORIA ISABEL GUTIERREZ DE PIÑERES RAMIREZ	Peticiones	07-Tecnológicos	CONEXIÓN LABORATORIO 7	Los días miércoles se desarrolla el componente práctico de Biología a los estudiantes de primer semestre del programa de Bacteriología y Laboratorio C	02-Asignada	Enviada	Por Tramitar	Infraestructura Tecnológica	Rafael Eduardo Cotes Díaz (IT)	2021-10-05

Recuerde, el procedimiento de las PQRSF establece que el tiempo para tramitar las incidencias reportadas no puede superar los 10 días hábiles.

Cordialmente,



Dorian Stick Arenales Peña
Profesional de Apoyo
Carrera 29 47 - 32 Bucaramanga, Santander
+57 (7) 651 65 00 Ext. 1816
profesional.caf@udes.edu.co
www.udes.edu.co

PC

Profesional CAF

Miércoles 29/09/2021 12:57

Para: Rafael Eduardo Cotes Díaz

CC: Gloria Osorio

Cordial saludo Respetado Rafael Cotes.

De acuerdo con lo mencionado en el anterior correo, realizo una corrección en la información suministrada, el ID correspondiente a la incidencia Asignada es el ID 2082.

Muchas gracias por su atención.

Cordialmente,

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

Reporte, seguimiento PQRSF 2021.

PC

Profesional CAF

Mié 29/09/2021 12:05

Para: Coordinación Atención al Estudiante

CC: Gloria Osorio

Cordial saludo respetado Álvaro Faraco Donado

Realizando un seguimiento al estado de PQRSF, se evidencia en el mes de septiembre del año en curso, que el subproceso de Atención al Estudiante del campus Valledupar tiene por tramitar 1 incidencia la cual corresponde al ID 2083

ID	Fecha/hora de recepción	Nombre del cliente	Tipo de Solicitud	Producto/Servicio	Asunto	Descripción	Estado	Estado-Respuesta	Estado-Acción	Proceso	Asignado a	Fecha límite de trámite
2083	21/09/2021 18:57	Alexandra García Castro	Reclamos	02-Administrativos	Contratación médico veterinario para clínica veterinaria	Escogí para mi rotación empresarial la clínica veterinaria del programa de MVZ ya que consideré que era una excelente opción para culminar mi carrera	02-Asignada	Enviada	Por Tramitar	Atención al Estudiante	Alvaro Alfonso Faraco Donado	2021-10-05

Recuerde, el procedimiento de las PQRSF establece que el tiempo para tramitar las incidencias reportadas no puede superar los 10 días hábiles. Por lo anterior agradecemos realizar el correspondiente trámite.

Cordialmente,



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

Reporte, seguimiento PQRSF 2021.



Profesional CAF

Mié 29/09/2021 10:32

Para: Jefe Talento Humano

CC: Gloria Osorio

Cordial saludo respetada Dra. Laura Contreras

Realizando un seguimiento al estado de PQRSF, se evidencia en el mes de septiembre del año en curso, que el subproceso de Talento Humano del campus Bucaramanga tiene por tramitar 1 incidencia la cual corresponde al ID. 2072

ID	Fecha/hora de recepción	Nombre del cliente	Tipo de Solicitud	Producto/Servicio	Asunto	Descripción	Estado	Estado-Respuesta	Estado-Acción	Asignado a	Fecha límite de trámite
2072	13/09/2021 17:41	Nurian Bibiana Munévar Pérez	Peticiones	02-Administrativos	Petición Formal Derecho de Petición	BIBIANA MUNÉVAR PÉREZ, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía No. 37.671.172, actuando en nombre propio y en relación con el asunto de l	03-En Trámite	Enviada	Por Tramitar	Laura Cecilia Contreras Niño	2021-09-27

Recuerde, el procedimiento de las PQRSF establece que el tiempo para tramitar las incidencias reportadas no puede superar los 10 días hábiles. Por lo anterior agradecemos realizar el correspondiente trámite.

Cordialmente,





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

Reporte, seguimiento PQRSF 2021.



Profesional CAF
Mié 29/09/2021 10:23
Para: Lina Cáceres
CC: Gloria Osorio



Cordial saludo respetada Lina María Cáceres.

Realizando un seguimiento al estado de PQRSF, se evidencia en el mes de septiembre del año en curso, que el subproceso de Atención al Estudiante del campus Bucaramanga, tiene en trámite 1 incidencia la cual corresponde al ID 2064.

ID	Fecha/hora de recepción	Nombre del cliente	Tipo de Solicitud	Producto/Servicio	Asunto	Descripción	Estado	Estado-Respuesta	Estado-Acción	Asignado a	Fecha límite de trámite
2064	7/09/2021 7:55	Luis Martin Barrera Pino	Reclamos	01-Académicos	Clasificación NBC	Señores Udes Cordial Saludo Acabo de perder una oportunidad laboral por una categorización de la carrera que curse con uds en la Sede de Buca	03-En Trámite	Enviada	Por Tramitar	Lina María Cáceres Uribe	2021-09-21

Recuerde, el procedimiento de las PQRSF establece que el tiempo para tramitar las incidencias reportadas no puede superar los 10 días hábiles. Por lo anterior agradecemos realizar el correspondiente tramite.

Cordialmente,



Universidad
de Santander
UDES
Personería Jur. 810 de 12/03/98 Min.Educación
VIGILADA MINEDUCACIÓN

Dorian Stick Arenales Peña
Profesional de Apoyo
Carrera 29 47 – 32 Bucaramanga, Santander
+57 (7) 651 65 00 Ext. 1816
profesional.caf@udes.edu.co
www.udes.edu.co

Responder | Responder a todos | Reenviar





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

Reporte, seguimiento PQRSF 2021.



Para: Lina Cáceres

CC: Gloria Osorio

Cordial saludo respetada Lina María Cáceres.

Realizando un seguimiento al estado de PQRSF, se evidencia en el mes de septiembre del año en curso, que el subproceso de Atención al Estudiante del campus Bucaramanga tiene dos incidencias Asignadas las cuales corresponden al ID. 2087 y 2085

ID	Fecha/hora de recepción	Nombre del cliente	Tipo de Solicitud	Producto/Servicio	Asunto	Descripción	Estado	Estado-Respuesta	Estado-Acción	Proceso	Asignado a	Fecha límite de trámite
2087	28/09/2021 10:52	Yamile Lizcano	Reclamos	01-Académicos	Certificado de inglés	Buenos días Mi reclamo es por qué NO le recibieron el certificado de inglés que realizó mi hija en una academia certificada que es Praxis. Antes de	02-Asignada	Enviada	Por Tramitar	Atención al Estudiante	Lina María Cáceres Uribe	2021-10-12
2085	27/09/2021 11:04	daniel alejandro montagut bermon	Peticiones	02-Administrativos	devolucion de dinero por pago doble de matricula	buenos dias solicito que se haga el desembolso de la matricula ya que se hizo doble pago y radique la solicitud ya hace dos meses y aun no me dan resp	02-Asignada	Enviada	Por Tramitar	Atención al Estudiante	Lina Maria Cáceres Uribe	2021-10-11

Recuerde, el procedimiento de las PQRSF establece que el tiempo para tramitar las incidencias reportadas no puede superar los 10 días hábiles.

Cordialmente,



IDEOGRAMA GUANE



**Universidad
de Santander**

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832 **UDES**

GRACIAS