



Universidad de Santander UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Informe PQRSF

Primer trimestre 2021





Durante el
primer
trimestre
del 2021 se
recibieron
en el Buzón
virtual 48
PQRSF

BUCARAMANGA 19

CÚCUTA 11

VALLEDUPAR 4

FUERA DEL ALCANCE
DEL SGC-VAF 14

Resumen PQRSF recibidas por proceso y/o subproceso 1 trimestre

Proceso y/o subproceso	Numero PQRSF
Atención al Estudiante	13
Crédito y Cartera	3
Extensión	1
Gestión TIC	3
Mercadeo Institucional	2
Registro y Control Académico	6
Talento Humano	6
SGC VAF *	0
Fuera del alcance SGC-VAF	14
Total	48

* En la actividad de atención de las PQRSF, las incidencias que no están dentro del alcance del sistema, se cargan al SGC-VAF.



Gráfico 1. PQRSF registradas SGC-VAF

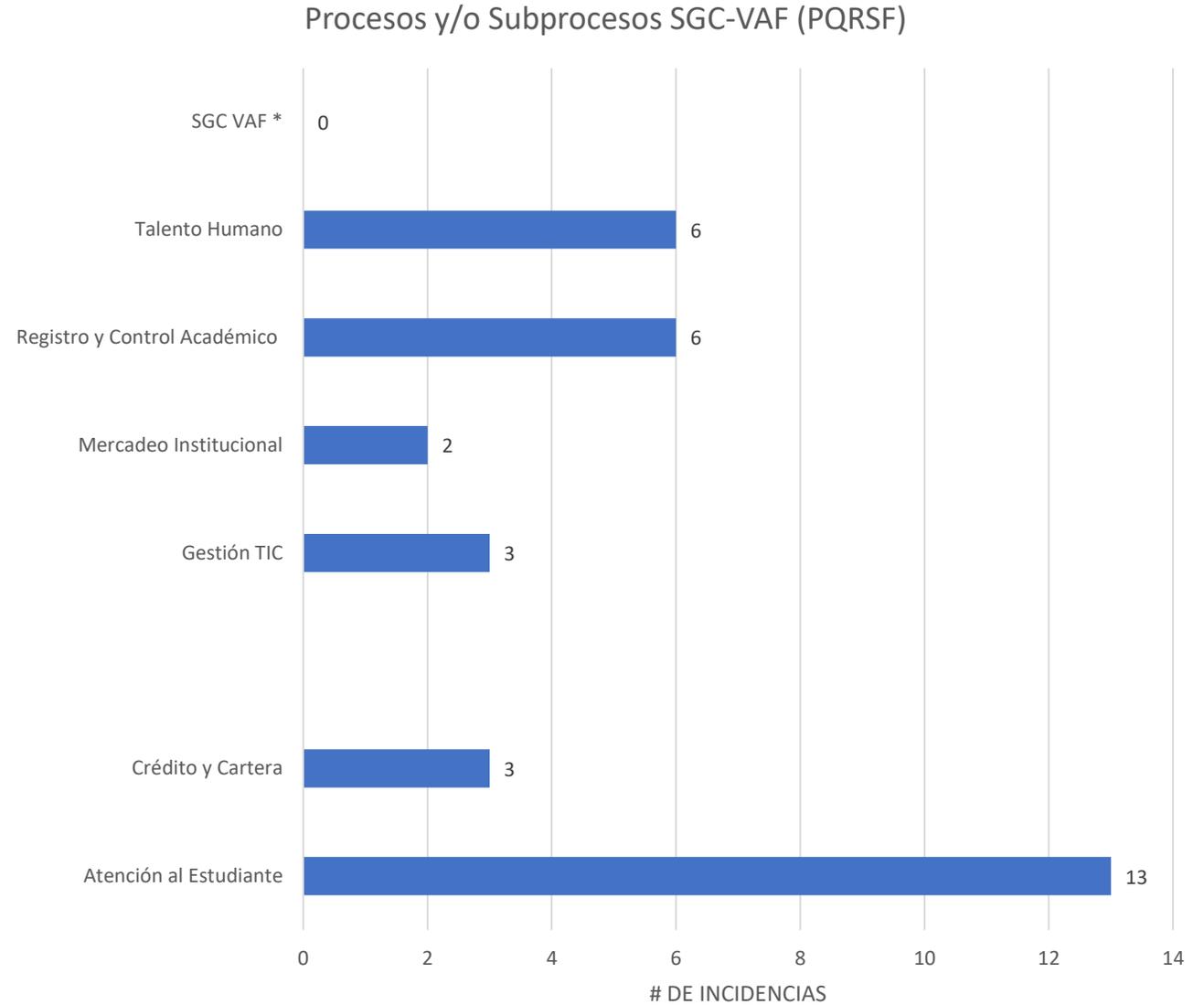
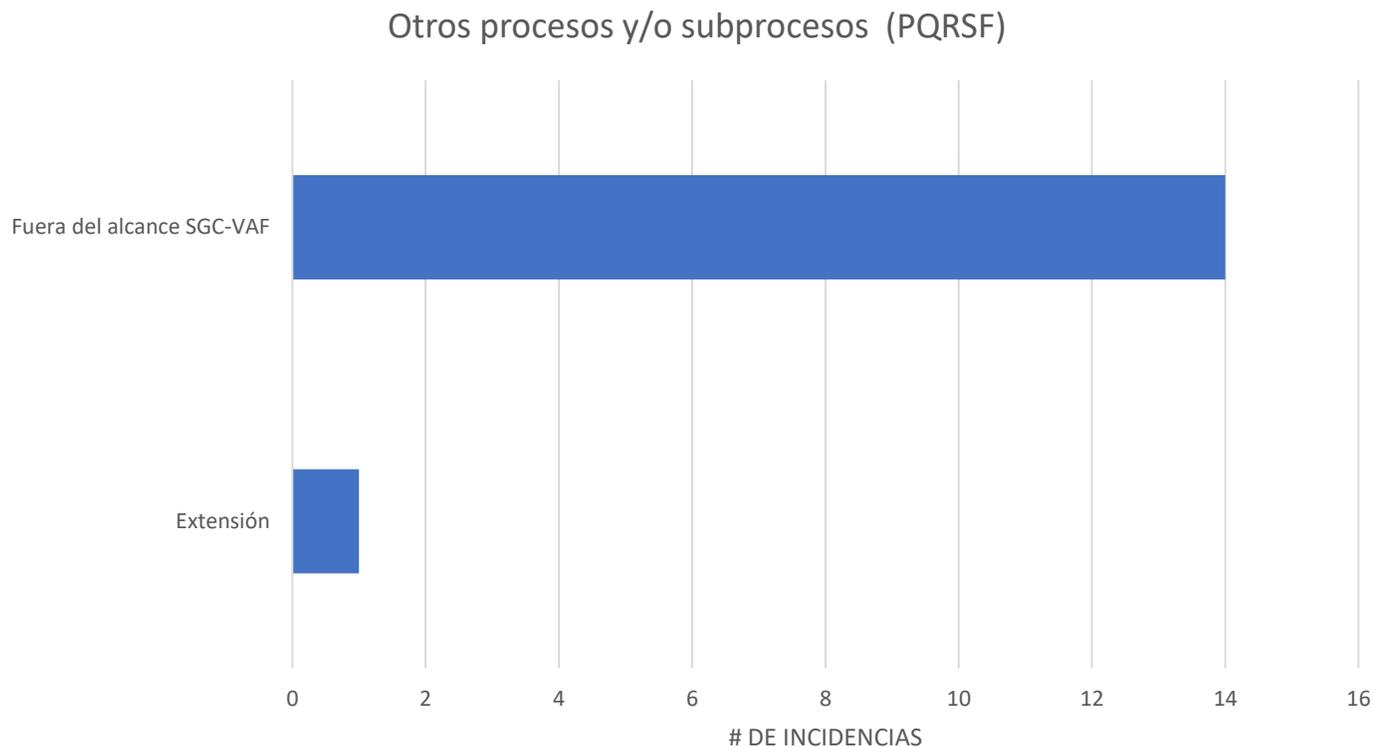




Gráfico 2. PQRSF registradas Otros procesos y/o subprocesos Institucionales





Total PQRSF recibidas primer TRIMESTRE

48



Tipo de
solicitud
PQRSF

Felicitaciones 4

Peticiones 29

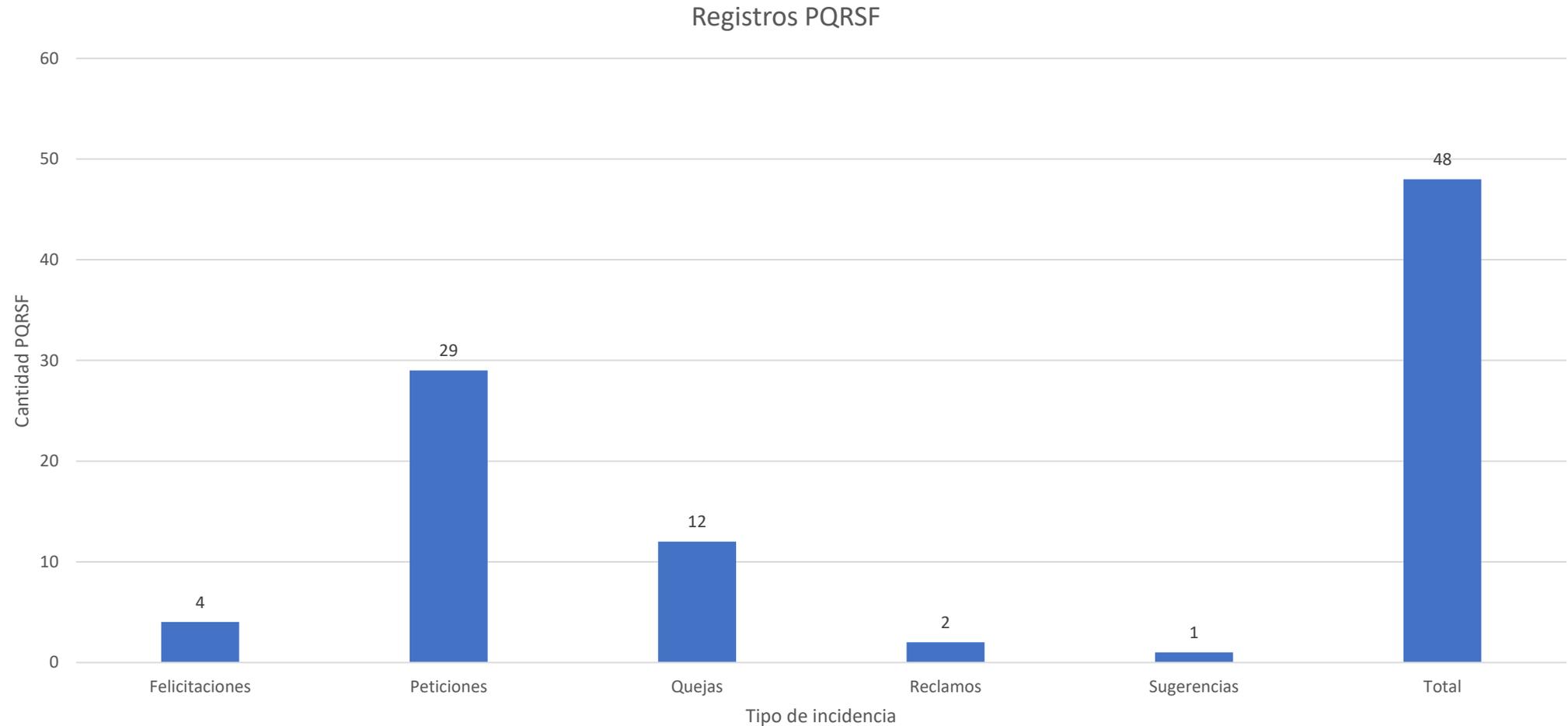
Quejas 12

Reclamos 2

Sugerencias 1

Total 48

Gráfico 3. Registro por tipo PQRSF





Estado de
las
PQRSF
recibidas

Asignada 0

En trámite 1

Generada 0

Cerrada 40

No Aplica 7

TOTAL 48

Gráfico 4. Estado PQRSF Primer Trimestre

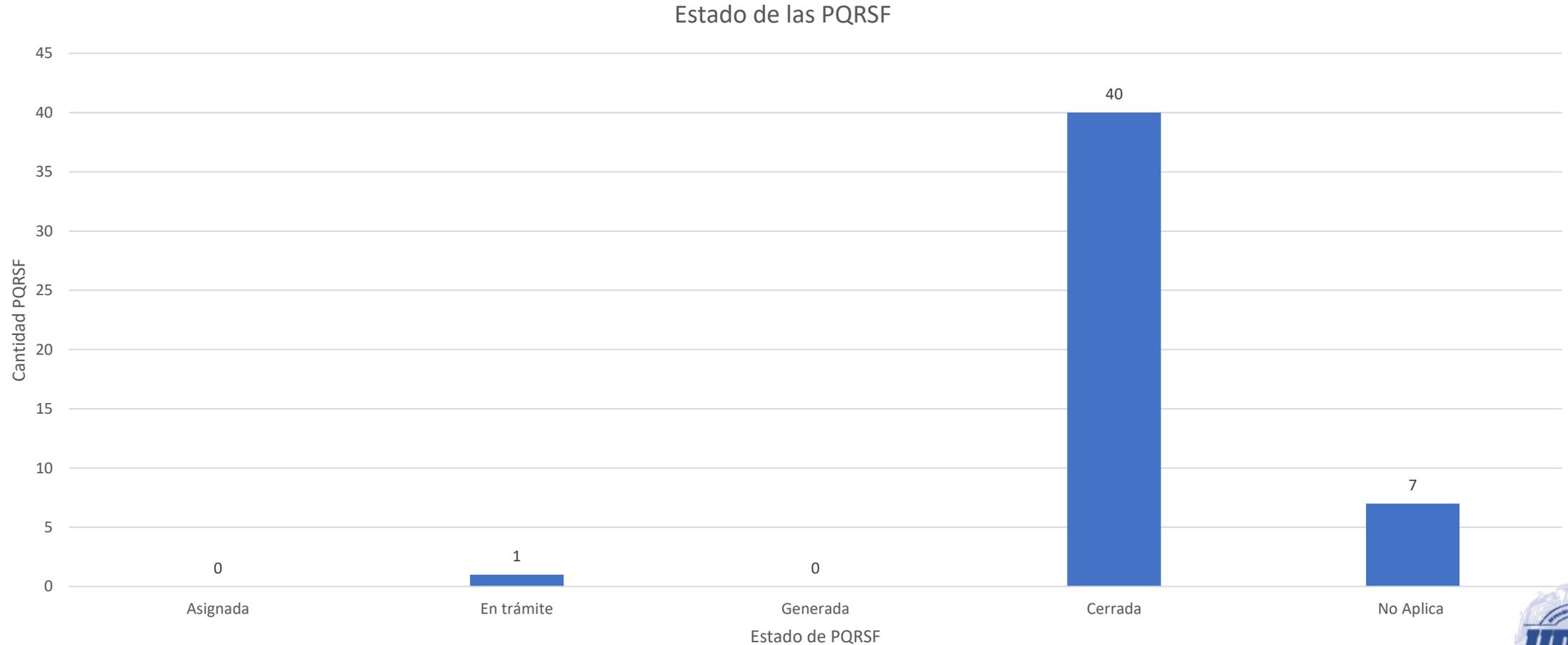
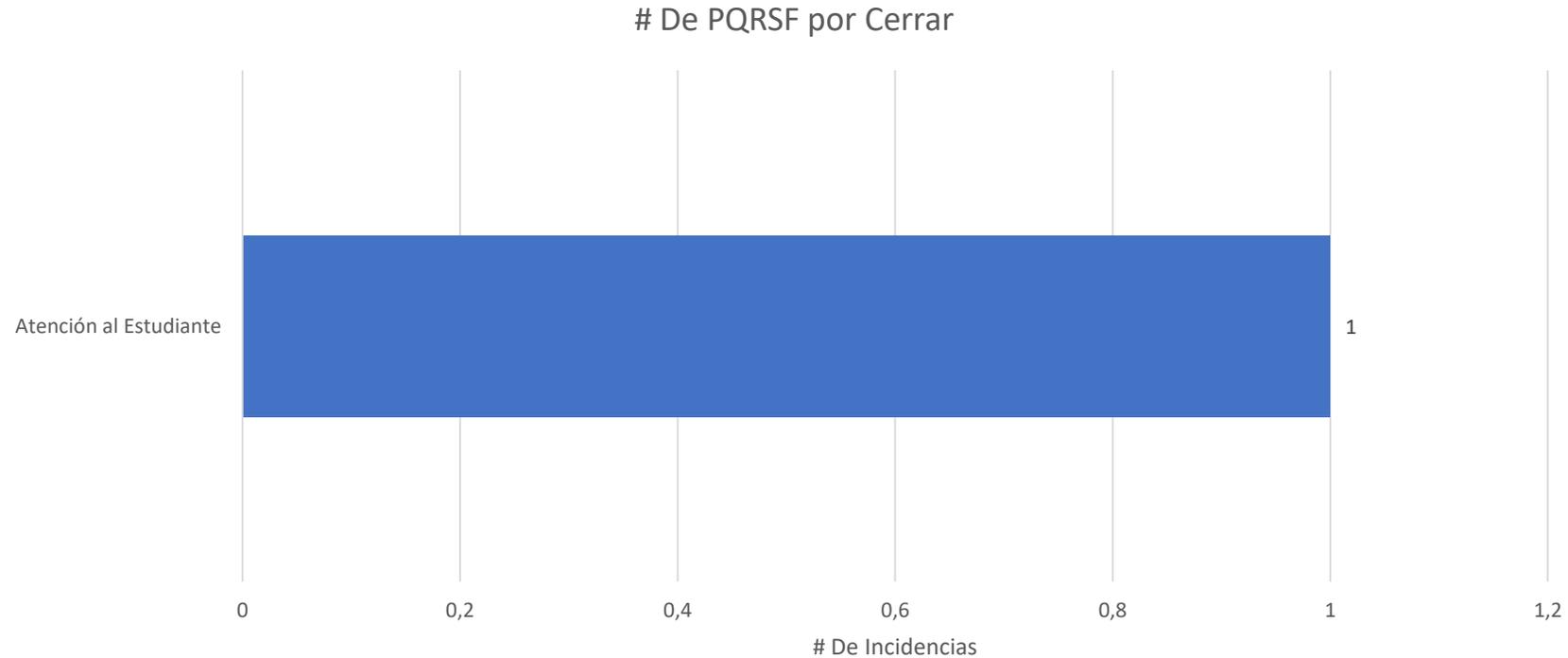


Gráfico 5 PQRSF, pendientes por cerrar



TOTAL PENDIENTES POR CERRAR 1

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

Reporte, seguimiento PQRSF 2021.



Profesional CAF
Vie 26/03/2021 11:36
Para: Sandra Duran
CC: Gloria Osorio



Cordial saludo respetada Sandra Lucía Durán.

Realizando el seguimiento de PQRSF, se evidencia en el mes de marzo del año en curso que el subproceso de Atención al Estudiante del campus Cúcuta ha recibido la siguiente incidencia, la cual se encuentra en estado **asignada**:

ID	Código	Fecha/hora de recepción	Nombre del cliente	Tipo de Solicitud	Producto/Servicio	Asunto	Descripción	Estado	Estado-Respuesta	Estado-Acción	Proceso	Asignado a
1923	F1923	19/03/2021 10:33	ROSA MARIA DEL PILAR TOLOZA GONZALEZ	Peticiones	01-Académicos	SOLICITUD DE INFORMACION	Señores UDES Cordial saludo. ROSA MARIA TOLOZA GONZALEZ, identificada con la cédula de ciudadanía 60.307.887, en ejercicio del derecho de pet	02-Asignada	Enviada	Por Tramitar	Atención al Estudiante	Sandra Lucía Durán Solano

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,



Dorian Stick Arenales Peña
Profesional del Apoyo
Calle 70 55-210 Bucaramanga, Santander
+57 (7) 651 65 00 Ext. 1849
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.



Profesional CAF

Mar 23/03/2021 9:00

Para: Jefe Talento Humano

CC: Gloria Osorio

Cordial saludo respetada Laura Cecilia Contreras.

Realizando el seguimiento de PQRSF, se evidencia en el mes de marzo del año en curso, que el subproceso de Talento Humano del campus Bucaramanga ha recibido la siguiente incidencia, la cual se encuentra en estado **asignada**:

ID	Código	Fecha/hora de recepción	Nombre del cliente	Tipo de Solicitud	Producto/Servicio	Asunto	Descripción	Estado	Estado-Respuesta	Estado-Acción	Proceso	Asignado a
1919	Q1919	05/03/2021 11:56	Andres Felipe Rojas Pinilla	Quejas	01-Académicos	acusación sin pruebas	Buenas tardes, el día de hoy me encuentro muy decepcionado ya que el profesor John Jaime Quimbaya me acusa de que lo amenazo, acoso y trato mal, solo	02-Asignada	Enviada	Por Tramitar	Talento Humano	Laura Cecilia Contreras Niño

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 12/03/96 Min.Educación
VIGILADA MINEEDUCACIÓN

Dorian Stick Arenales Peña
Profesional del Apoyo
Calle 70 55-210 Bucaramanga, Santander
+57 (7) 651 65 00 Ext. 1849
profesional.caf@udes.edu.co
www.udes.edu.co



Jefe Talento Humano

Reciba un cordial saludo Dorian, ok sí señor, gracias por la notificación se procederá para dar cumplimiento al término. Nota: Favor confirmar Recibido Co...

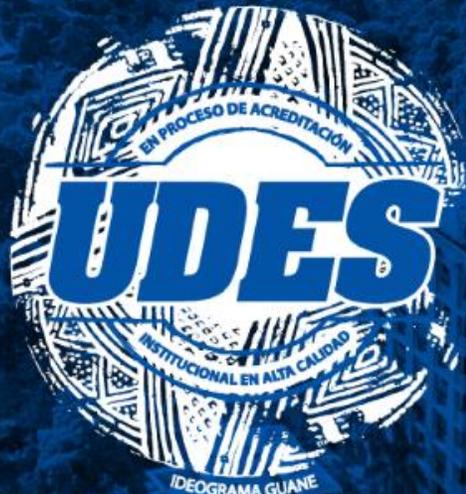
Jue 25/03/2021 11:50

Primer trimestres PQRSF

Tipo de registro	Cantidad Primer trimestre PQRSF 2021
Felicitaciones	4
Peticiones	29
Quejas	12
Reclamos	2
Sugerencias	1
TOTAL	48

Conclusiones

- Durante el primer trimestre del año 2021, podemos observar que Atención al Estudiante es uno de los subprocesos que presento más incidencias con un total de 13 PQRSF.
- Talento Humano y Registro y Control Académico presentaron 6 incidencias cada uno.
- La campaña que se realiza mensualmente sobre PQRSF a todas las partes interesadas ha tenido efectividad, observando que no solo están reportando incidencias sino también felicitaciones a quienes han logrado su satisfacción.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

GRACIAS