



Universidad de Santander UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832



Informe PQRSF

Segundo trimestre

2021



Segundo trimestre 2021

Durante el segundo trimestre del 2021 se recibieron en el Buzón virtual 87 PQRSF, las cuales fueron reportadas de la siguiente manera:



BUCARAMANGA
63



+ CÚCUTA 8



+ VALLEDUPAR 16 = 87



Resumen PQRSF recibidas por proceso y/o subproceso 2 trimestre.



Segundo trimestre 2021

Resumen PQRSF recibidas por proceso y/o subproceso 2 trimestre.

Procesos y/o subprocesos SGC-VAF.

Proceso y/o subproceso	# incidencias
Mercadeo Institucional	2
Registro y Control Académico	10
Seguridad Informática	2
Infraestructura Tecnológica	1
Tesorería	3
Atención al Estudiante	25
Talento Humano	6
Logística	1
SGC VAF	1
Crédito y Cartera	4
TOTAL	55

Otros Procesos y/o subprocesos.

Proceso y/o subproceso	# incidencias
Extensión	2
Campus Virtual	8
Secretaría General	5
Vicerrectoría de posgrados	4
Biblioteca	3
Docencia	1
Sin información/ Poca información para dar tratamiento	6
Incidencias Duplicadas	3
TOTAL	32

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





Segundo trimestre 2021

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

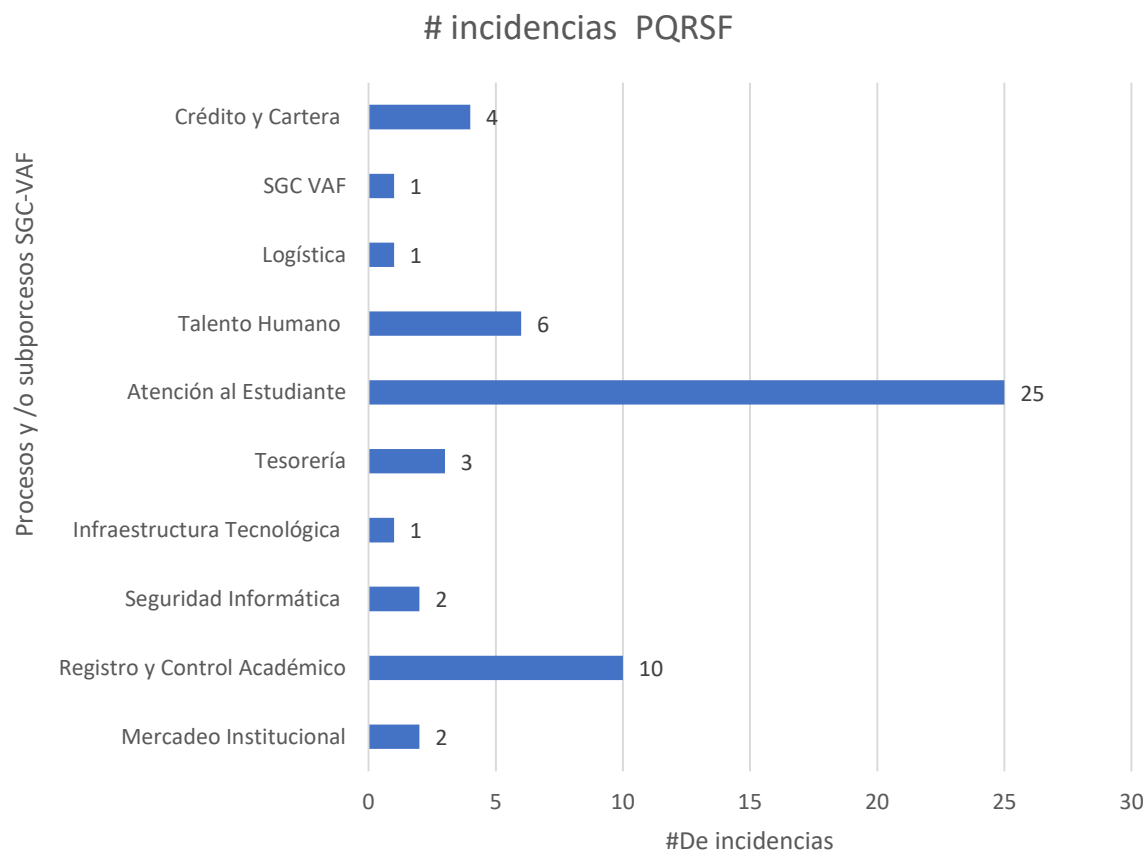
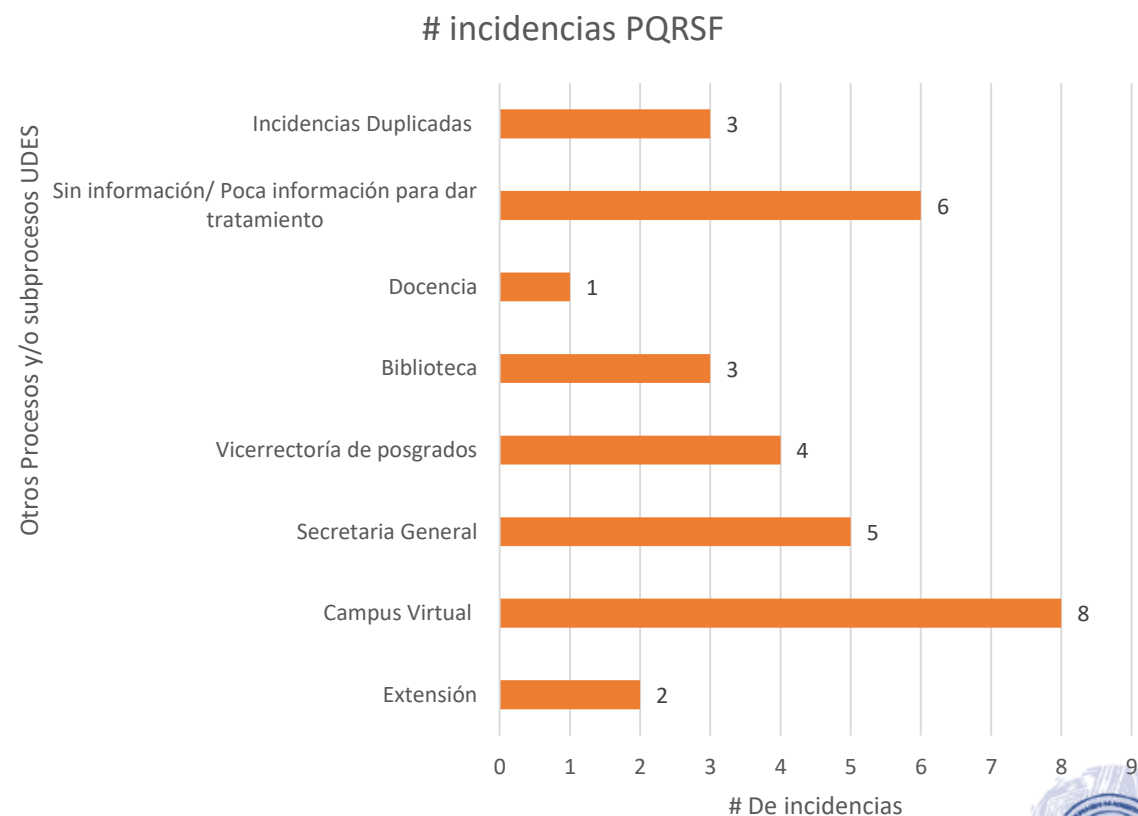


Gráfico #2 PQRSF recibidas Otros Procesos y/o Subprocesos UDES



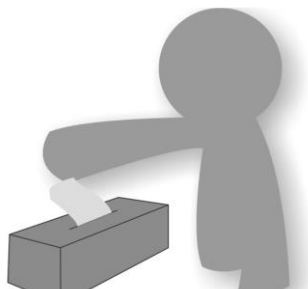
Nota: Al subproceso de ATE son cargadas las incidencias de otros procesos y/o subprocesos UDES



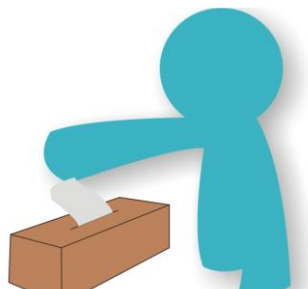
Incidencias presentadas PQRSF segundo Trimestre BUC-CUC-VAL



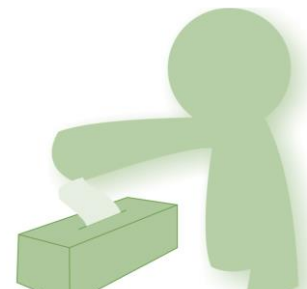
Tipo de incidencias presentada PQRSF segundo Trimestre.



Felicitaciones
2



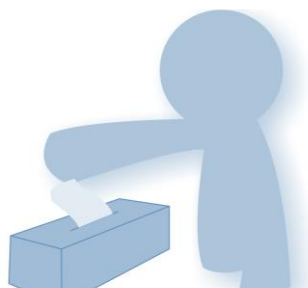
Peticiones 57



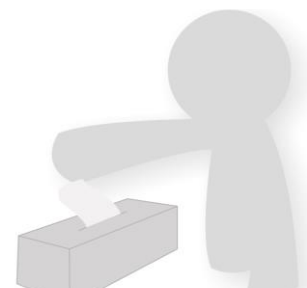
Quejas 20



Reclamos 7



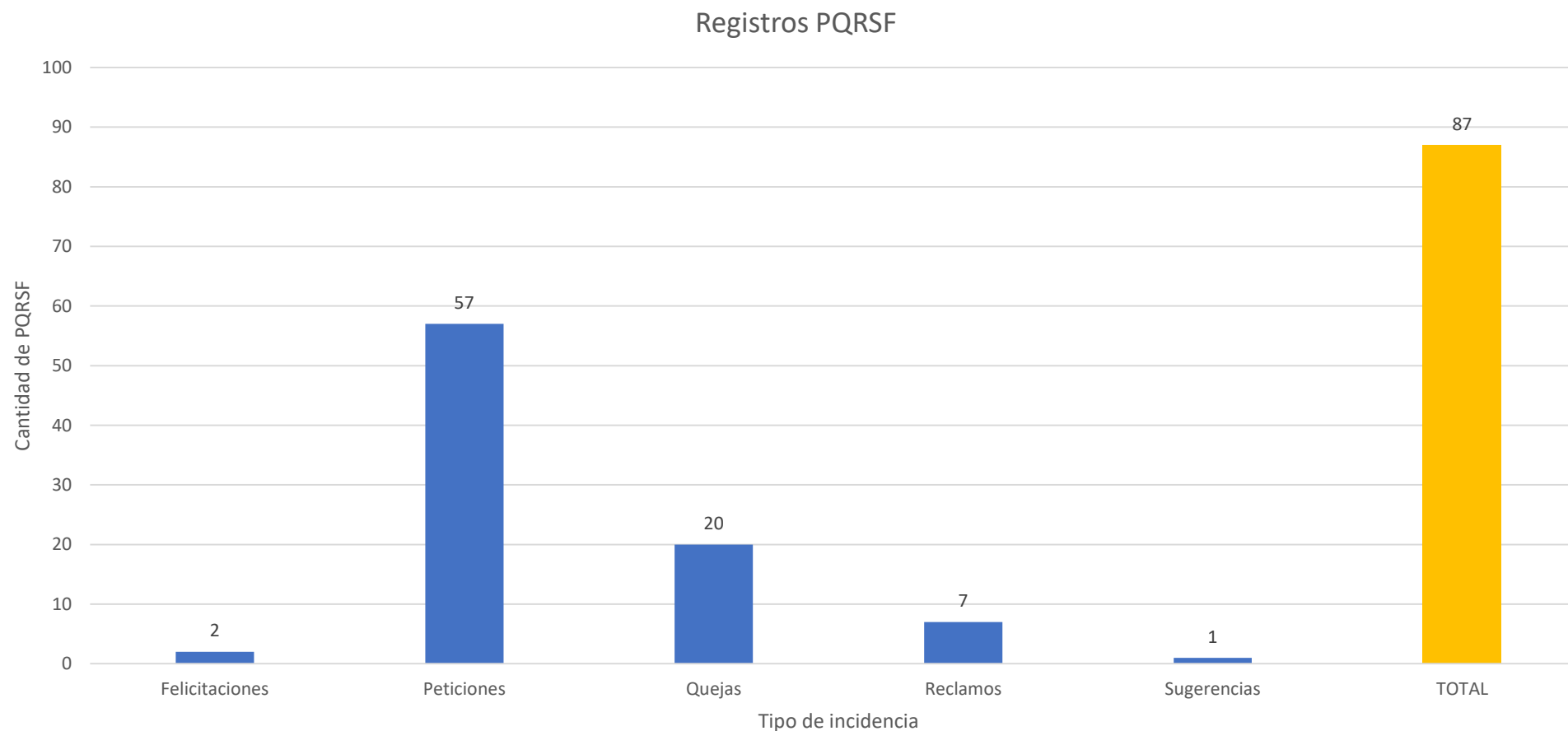
Sugerencias
1



Total 87



Gráfico #3 Tipo de incidencias recibidas PQRSF.

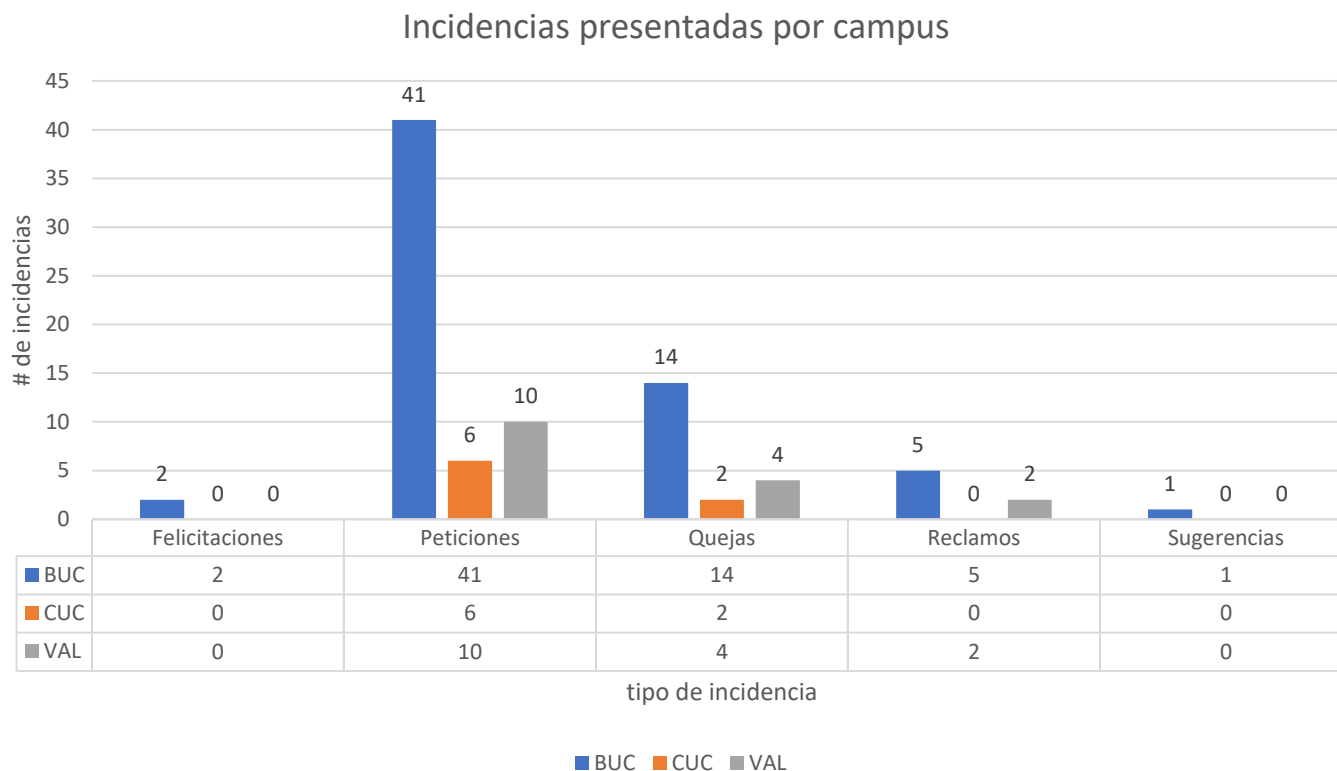




Incidencias con mayor recurrencia en los campus de la Universidad de Santander UDES.

BUC-CUC-VAL

Gráfico #4 Incidencias presentadas por campus.

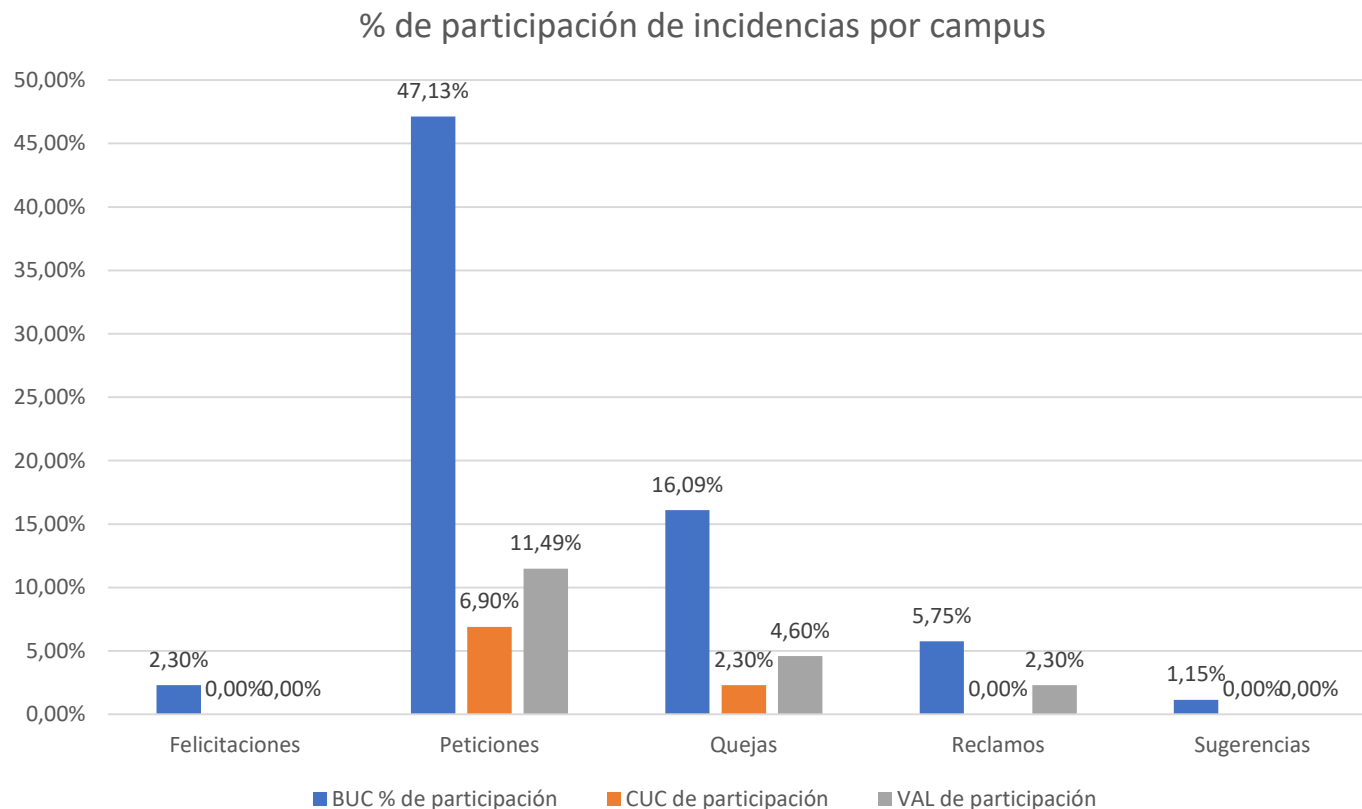


	BUC	CUC	VAL	Total
Felicitaciones	2	0	0	2
Peticiones	41	6	10	57
Quejas	14	2	4	20
Reclamos	5	0	2	7
Sugerencias	1	0	0	1
TOTAL	63	8	16	87

La mayor parte de las incidencias en el segundo trimestre del año 2021, son presentadas al campus Bucaramanga obteniendo 63/87 PQRSF.

Las incidencias que más registraron los usuarios en el segundo trimestre fueron Peticiones con un total de 57 entre los tres campus de la Universidad de Santander.

Gráfico #5 % participación de Incidencias presentadas por campus.



	BUC % de participación	CUC de participación	VAL de participación	Total
Felicitaciones	2.30%	0.00%	0.00%	2.30%
Peticiones	47.13%	6.90%	11.49%	65.52%
Quejas	16.09%	2.30%	4.60%	22.99%
Reclamos	5.75%	0.00%	2.30%	8.05%
Sugerencias	1.15%	0.00%	0.00%	1.15%
Total	72.41%	9.20%	18.39%	100.00%

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

Peticiones BUC: 47.13% sobre el total de incidencias en Bucaramanga.

Peticiones CUC: 6.90% sobre el total de incidencias en Cúcuta

Peticiones VAL: 11.49% sobre el total de incidencias en Valledupar.



Comportamiento de la población ante la radicación de incidencias

BUC-CUC-VAL

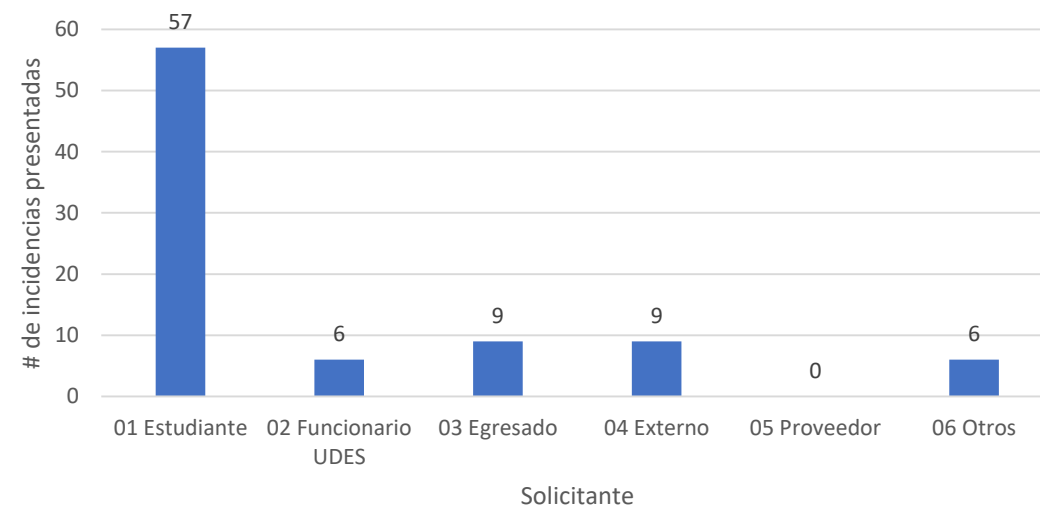
Tipo de solicitante

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

Gráfico #6 Tipo de solicitante

Tipo de solicitantes

Tipo de solicitante	# de incidencias presentadas	%de participación
01 Estudiante	57	65.52%
02 Funcionario UDES	6	6.90%
03 Egresado	9	10.34%
04 Externo	9	10.34%
05 Proveedor	0	0.00%
06 Otros	6	6.90%
TOTAL	87	100%



La mayor parte de las incidencias en el segundo trimestre del año 2021, son presentadas por los estudiantes teniendo un 65.52% de participación en el total de incidencias presentadas.



Producto y/o servicio con mayor recurrencia

BUC-CUC-VAL



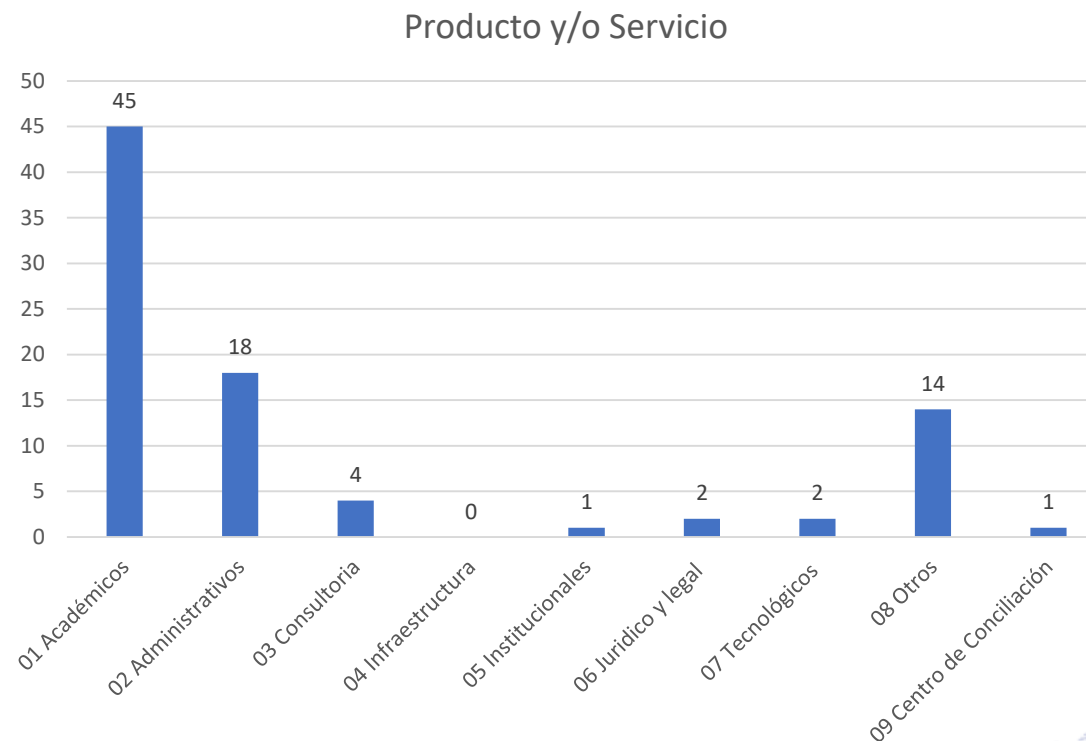
Producto y/o servicio

Naturaleza de la incidencia presentada.

Producto /servicio	# de incidencias presentadas	%de participación
01 Académicos	45	51.72%
02 Administrativos	18	20.69%
03 Consultoría	4	4.60%
04 Infraestructura	0	0.00%
05 Institucionales	1	1.15%
06 Jurídico y legal	2	2.30%
07 Tecnológicos	2	2.30%
08 Otros	14	16.09%
09 Centro de Conciliación	1	1.15%
TOTAL	87	100.00%

Los productos y/o servicios con mayores incidencias se encuentran a nivel 01 Académicos, 02 Administrativas y 08 Otros, obteniendo el 88.05% de participación sobre los demás productos y/o servicios.

Gráfico #7 Producto y/o servicio.





Temas con mayor recurrencia de incidencias.

BUC-CUC-VAL

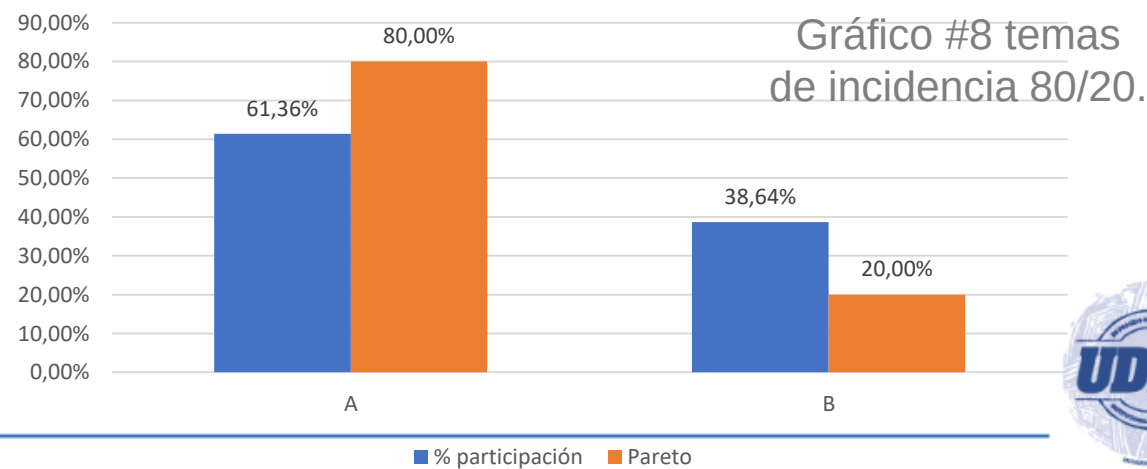


Temas de incidencias.

Análisis, temas de incidencia	Incidencias	% de participación n	% acumulado	A-B
Descuento de matricula	5	5.75%	5.75%	A
Devolución de dinero	5	5.75%	11.49%	A
Certificado de notas	4	4.60%	16.09%	A
inconformidad e inconvenientes con materias	4	4.60%	20.69%	A
inconveniente con área de berlitz	4	4.60%	25.29%	A
Registro de notas	4	4.60%	29.89%	A
verificación de títulos	4	4.60%	34.48%	A
congelación de dinero	3	3.45%	37.93%	A
Fallas plataforma genesis	3	3.45%	41.38%	A
Inconformidad con especializaciones	3	3.45%	44.83%	A
pago de matricula	3	3.45%	48.28%	A
Servicios de biblioteca	3	3.45%	51.72%	A
Curso de informática	2	2.30%	54.02%	A
error en poligrafo	2	2.30%	56.32%	A
felicitación	2	2.30%	58.62%	A
incapacidad	2	2.30%	60.92%	A
Obtención de título profesional	2	2.30%	63.22%	A
Trabajo de grado	2	2.30%	65.52%	A
Virus correo electronico	2	2.30%	67.82%	A
Otros	3	3.45%	71.26%	A
Diferencias con personal UDES	1	1.15%	72.41%	A
certificado laboral	1	1.15%	73.56%	A
consulta institucional	1	1.15%	74.71%	A
contenido pregrado y posgrado	1	1.15%	75.86%	A
Contrato con la UDES	1	1.15%	77.01%	A
contrato de aprendizaje	1	1.15%	78.16%	A
copia de diploma	1	1.15%	79.31%	A

El 61.36 % de los temas de incidencias a nivel de campus ocupan el 80% de los temas más tratados en el trimestre 2 del año 2021.

Análisis, temas de incidencia	Incidencias	% de participación n	% acumulado	A-B
curso de ingles exoneración	1	1.15%	80.46%	B
Entrega de diploma	1	1.15%	81.61%	B
Homologación cursos de ingles	1	1.15%	82.76%	B
Inicio de clases	1	1.15%	83.91%	B
Mal actuación de un docente	1	1.15%	85.06%	B
matricula de cursos	1	1.15%	86.21%	B
oferta laboral	1	1.15%	87.36%	B
paz y salvo	1	1.15%	88.51%	B
postulación a grado	1	1.15%	89.66%	B
problemas con el correo institucional	1	1.15%	90.80%	B
propuestas a prestación de servicios	1	1.15%	91.95%	B
reingreso a carrera	1	1.15%	93.10%	B
Repositorio de tesis	1	1.15%	94.25%	B
solicitud de seminario	1	1.15%	95.40%	B
Transacciones iguales	1	1.15%	96.55%	B
Traslado de carrera de pregrado a otra	1	1.15%	97.70%	B
N/A	2	2.30%	100.00%	B





Estado de PQRSF

Estado de las PQRSF recibidas



Asignada 0



En trámite 3



Generada 0



Cerradas 81



No Aplica 3



Total 87



Gráfico #9 Estado de PQRSF segundo trimestre.

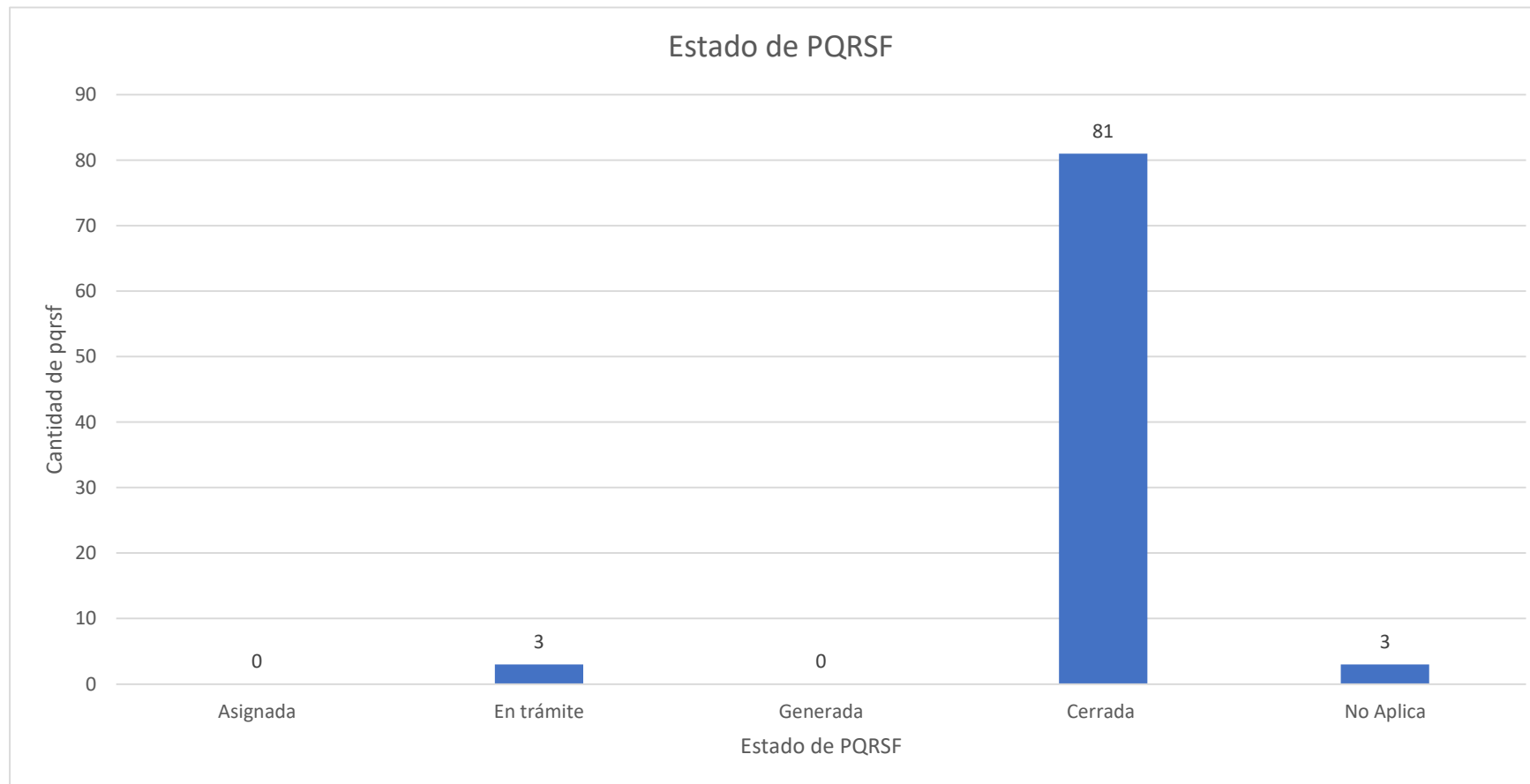
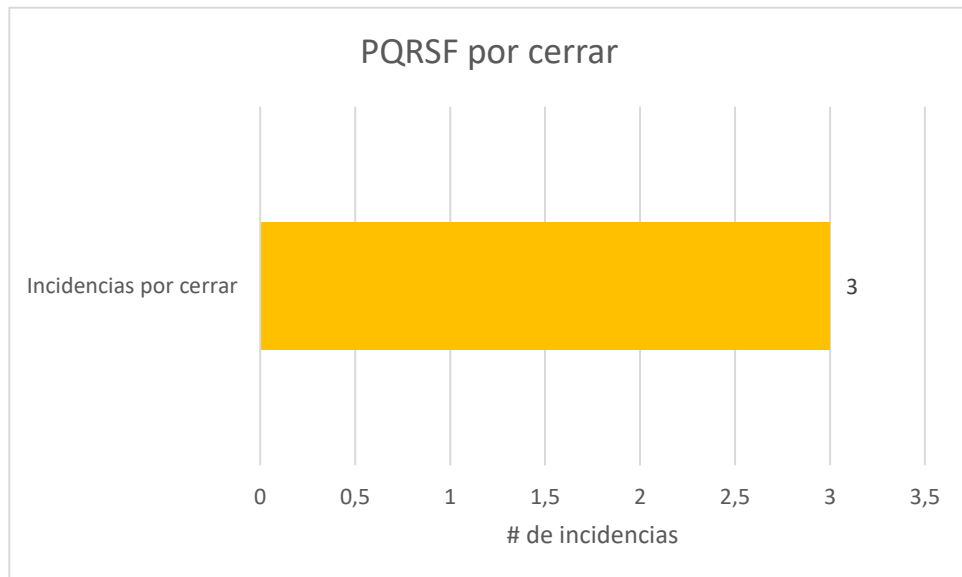


Gráfico #10 PQRSF, pendientes por cerrar



TOTAL PENDIENTES POR CERRAR 3.

2 solicitudes se encuentran en espera debido a que los usuarios que presentaron la incidencia no subieron los respectivos soportes.

1 solicitud se encuentra en estado de retroalimentación por parte del funcionario de la institución, persona afectada en esta incidencia.



Análisis de Pareto 80/20 **Segundo trimestre 2021**

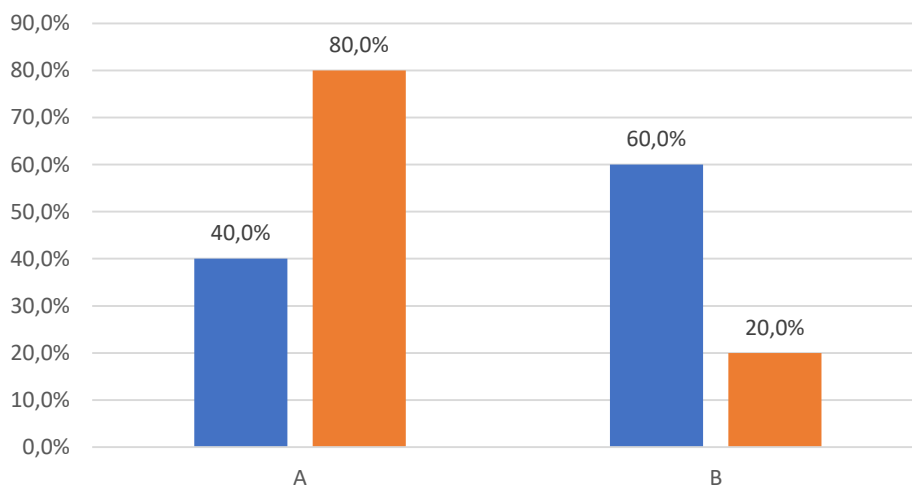
**Lugares donde se radican mayores
incidencias**

Análisis 80/20 Trimestre 2

Lugar de radicación	# de Incidencias	% de participación	%Acumulado	A-B
Bucaramanga	33	37.93%	37.93%	A
Bogotá D.C.	7	8.05%	45.98%	A
Valledupar	7	8.05%	54.02%	A
Cucuta	5	5.75%	59.77%	A
Riohacha	4	4.60%	64.37%	A
Medellín	3	3.45%	67.82%	A
Socorro	3	3.45%	71.26%	A
Piedecuesta	2	2.30%	73.56%	A
Saravena	2	2.30%	75.86%	A
Acacias	1	1.15%	77.01%	A
Barrancas	1	1.15%	78.16%	A
Bello	1	1.15%	79.31%	A

Lugar de radicación	# de Incidencias	% de participación	%Acumulado	A-B
Candelaria	1	1.15%	80.46%	B
Chipaqué	1	1.15%	81.61%	B
Ciénaga	1	1.15%	82.76%	B
Corozal	1	1.15%	83.91%	B
Curumani	1	1.15%	85.06%	B
Florencia	1	1.15%	86.21%	B
Floridablanca	1	1.15%	87.36%	B
Fonseca	1	1.15%	88.51%	B
Giron	1	1.15%	89.66%	B
Los Patios	1	1.15%	90.80%	B
Mosquera	1	1.15%	91.95%	B
Pasto	1	1.15%	93.10%	B
San Juan Del				
Cesar	1	1.15%	94.25%	B
Santa Marta	1	1.15%	95.40%	B
Santafé De				
Antioquia	1	1.15%	96.55%	B
Tame	1	1.15%	97.70%	B
Urumita	1	1.15%	98.85%	B
Zarzal	1	1.15%	100.00%	B

Gráfico #11 Tipo de incidencias recibidas PQRSF.



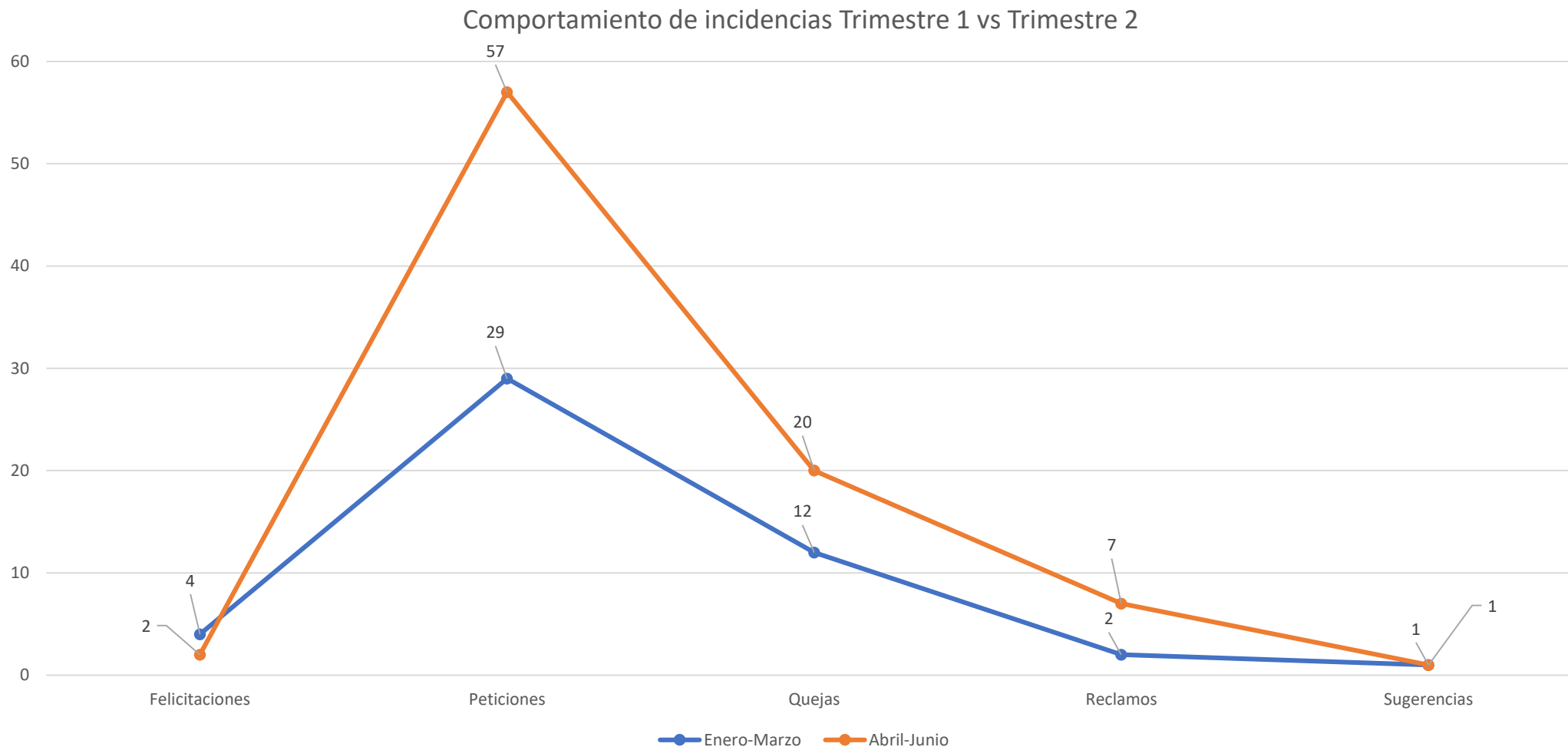
■ % participación ■ Pareto

El 40 % de los lugares (A), a nivel de Colombia están ocupando el 80% de las incidencias presentadas en el trimestre 2 del año 2021.

Comparación de trimestres PQRSF

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

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 segundo trimestre del año 2021, se vio un incremento considerable en las peticiones con una incidencia de 57 durante el segundo trimestre vs 29 durante el primer trimestre. En términos porcentuales esto quiere decir que hubo un 96.55% de incremento sobre la cifra inicial de incidencias presentadas en el periodo enero-marzo. Por otra parte las Quejas en el segundo trimestre del año 2021 tuvieron un incremento del 66.67%, es decir de una cifra inicial de 12 durante el primer semestre se incrementó a 20 quejas en el segundo trimestre.

Análisis: Durante el primer trimestre y segundo del año se debe tener en cuenta que este aumento es debido a que en el primer trimestre existe aproximadamente un mes y medio sin valoración por parte de la población que más registra incidencias, es decir la población 01 Estudiantes, los cuales ingresan en su totalidad durante la segunda semana de febrero.

Las incidencias presentadas durante el segundo trimestre se ven incrementadas por el último periodo del semestre, donde la población 01 Estudiantes presentan a término del ciclo semestral mayores peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones.

Conclusiones

- En el segundo trimestre se reportaron 30 lugares de los cuales se radicaron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, de estos 30 lugares de Colombia 12 representaron el 80% de las incidencias generadas a nivel nacional y 18 de estas tan solo representan el 20%.

Diagrama AB	Lugares de radicación	% participación	Pareto
A	12	40.0%	80.0%
B	18	60.0%	20.0%
Total	30	100.0%	100.0%

Análisis: De acuerdo con los datos obtenidos 63 incidencias fueron dirigidas al campus Bucaramanga, 8 al campus Cúcuta y 16 al campus Valledupar desde 30 destinos a nivel nacional.

Conclusiones

- El campus principal Bucaramanga es uno de los campus con mayor número de incidencias, representando el 72.41% sobre el total de PQRSF. El segundo campus con mayor numero de incidencias es Valledupar representando un 18.39% sobre el total de PQRSF, por último encontramos al campus Cúcuta con un 9.20%.

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 segundo trimestre del año 2021, fueron:

Descuento de matricula	5
Devolución de dinero	5
Certificado de notas	4
inconformidad e inconvenientes con materias	4
inconveniente con area de berlitz	4
Registro de notas	4
verificación de titulos	4
congelación de dinero	3
Fallas plataforma Genesis	3
Inconformidad con especializaciones	3
pago de matricula	3
Servicios de biblioteca	3

Los 12 temas anteriormente mencionados representan el 51.72% de participación sobre el total de temas tratados en el segundo trimestre del 2021



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

ID Código Nombre del cliente Estado Proceso



[Actualizar](#) | [Búsqueda Avanzada](#)

Mostrar

	ID	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	Oportunidad
☐	2008	E2008	2021-06-18 15:09:23	maría camila fonseca tarazona	Peticiones	01-Académicos	petición de pago de matrícula	en el documento adjunto se expresa de mejor manera la petición que tengo para el pago de la matrícula de este próximo semestre.muchas gracias	03-En Trámite	Enviada	Por Tramitar			2021-07-02	Abrir oportunidad de mejora
☒	2005	R2005	2021-06-11 21:47:34	karen Margarita Montañez	Peticiones	01-Académicos	maltrato hacia el director de la ESP SST	Buenas noches quiero manifestar el maltrato y grosería de algunos estudiantes de la especialización de SST hacia la directora de la misma, el día de a	03-En Trámite	Enviada	Por Tramitar			2021-06-23 ⚠	
☐	1999	N1999	2021-06-10 10:23:21	martha yaneth manrique	Peticiones	01-Académicos	TRABAJO DE GRADO	NECESITO TERMINAR EL TRABAJO DE GRADO PARA PODER GRADUARME	03-En Trámite	Enviada	Por Tramitar			2021-06-24 ⚠	Abrir oportunidad de mejora

1 a 3 de 3

<< < 1 > >>



**Universidad
de Santander**

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

UDES

GRACIAS