



Universidad de Santander

UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832



CALIDAD COMPROMISO DE TODOS

Informe PQRSF

Primer Trimestre

2024



Primer trimestre 2024

Durante el primer trimestre del 2024 se recibieron en el Buzón virtual 139 PQRSF, las cuales fueron reportadas de la siguiente manera:



BUCARAMANGA
90



CÚCUTA 23



VALLEDUPAR 26 = **139**

Es relevante destacar que de estas incidencias, 12 están fuera del alcance del SGC-VAF debido a la falta de información o a solicitudes duplicadas, las cuales son depuradas del análisis.

Primer trimestre 2024

Depurando las 12 incidencias recibidas y gestionadas en el Buzón virtual, se procesaron un total de 127 PQRSF, distribuidas de la siguiente manera:



BUCARAMANGA
85



CÚCUTA 18



VALLEDUPAR 24

=127

Incidencias reportadas desde el 8 de diciembre del 2023 hasta el 8 de abril del 2024.



Nota:

Según una falla detectada en la aplicación del servicio para el trámite de PQRSF, se han generado automáticamente 1511 incidencias debido a un error del sistema. Estas han sido reportadas desde el 15 de enero hasta el 8 de abril del año 2024

**Resumen PQRSF recibidas
por proceso y/o subproceso
primer trimestre.**





Primer trimestre 2024

Resumen PQRSF recibidas por proceso y/o subproceso **1** trimestre.

Atención al Estudiante	43
Biblioteca	10
Crédito y Cartera	5
Gestión de Comunicaciones	3
Gestión Financiera	2
Logística	3
Mercadeo Institucional	2
Planta Física	5
Registro y Control Académico	9
Servicio a Usuario	1
SGC-VAF	4
Talento Humano	7
Tesorería	1
TOTAL	95

CVUDES	29
Secretaría General	3
TOTAL	32

Fuera del alcance del SGC-VAF=12

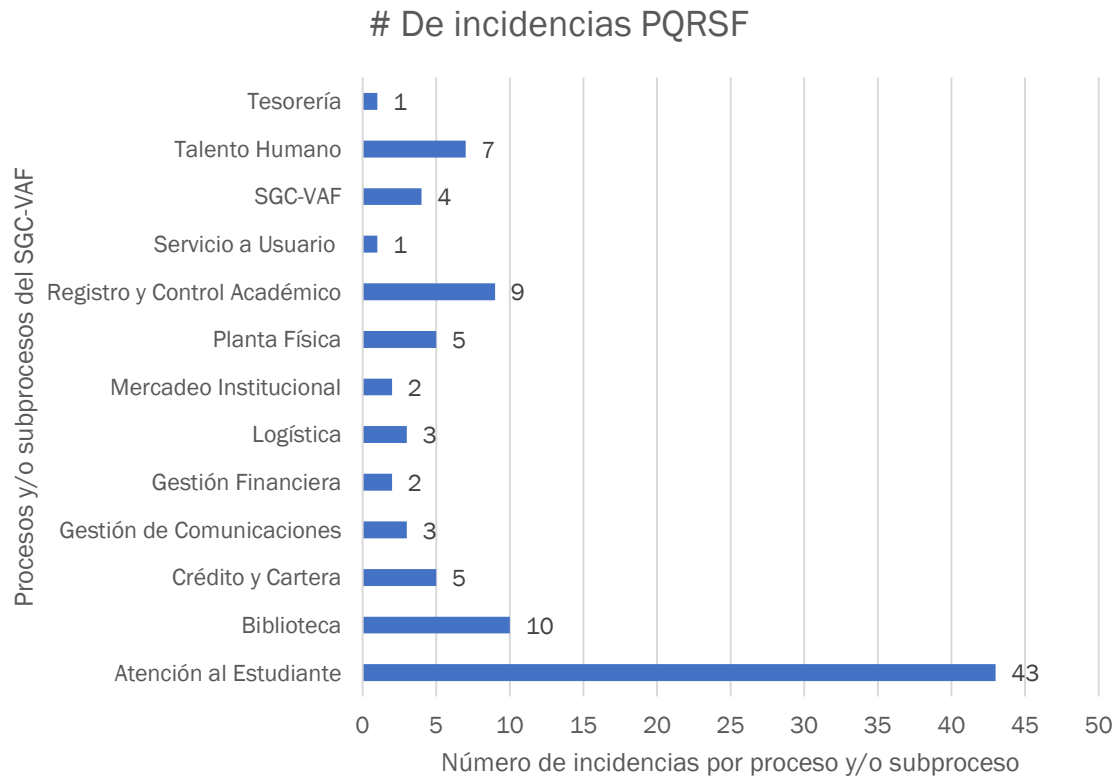
NOTA: Atención al Estudiante de los campus de Bucaramanga, Cúcuta y Valledupar, verifica que el proceso y/o subproceso responsable (que no hace parte del alcance del SGC-VAF), haya dado tratamiento a la incidencia. Una vez reciba las evidencias, el líder de Atención al Estudiante dará respuesta a la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



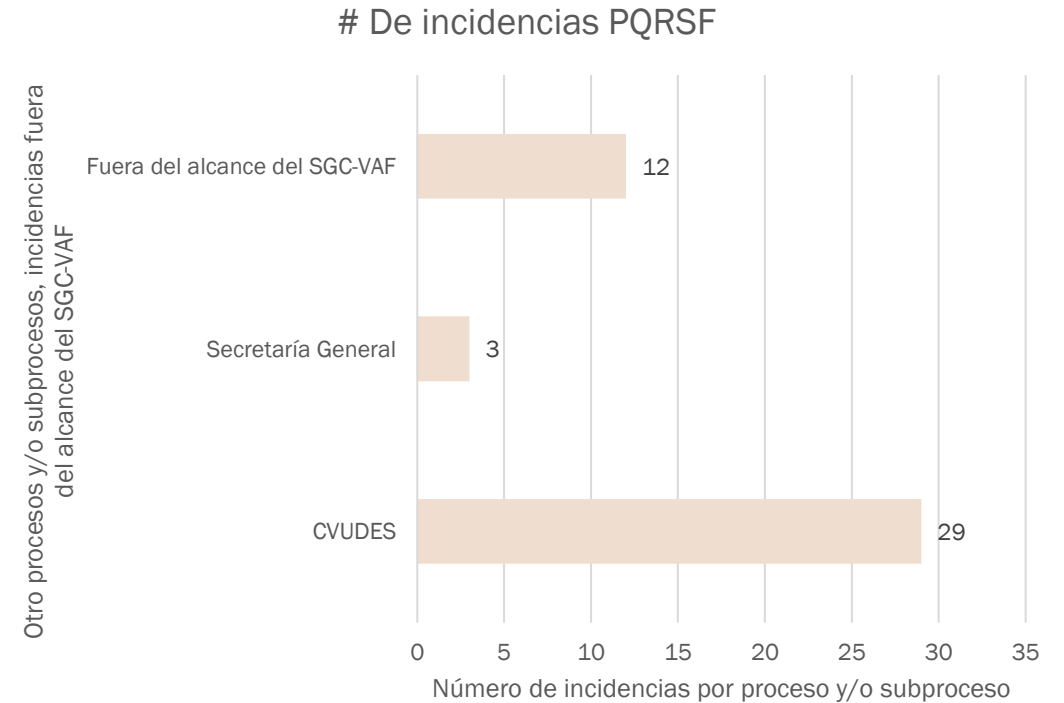
Primer trimestre 2024

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



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

Gráfico #2 PQRSF recibidas otros procesos y/o subprocesos UDES o fuera del alcance.

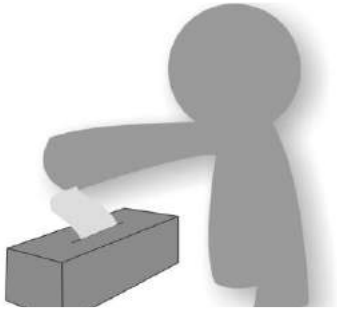


Incidencias presentadas PQRSF primer trimestre

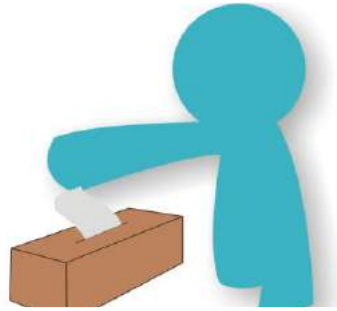
BUC-CUC-VAL



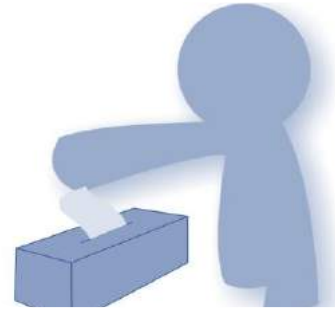
Tipo de incidencias presentadas PQRSF primer trimestre.



Felicitaciones
6



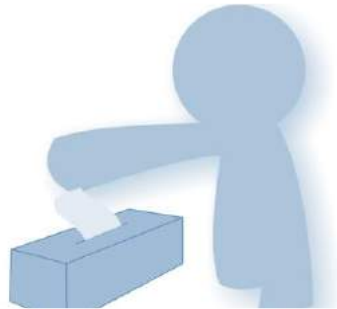
Peticiones 69



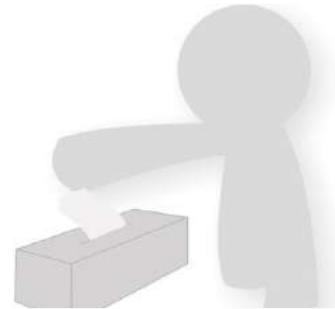
Quejas 54



Reclamos 4



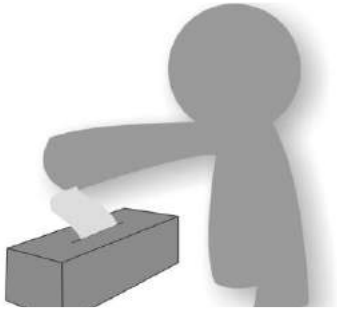
Sugerencias 6



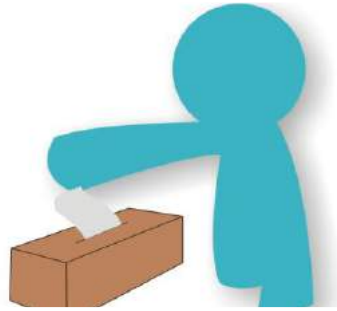
Total: 139

De las incidencias presentadas, se registraron 4 peticiones, 5 quejas y 3 sugerencias que, debido a la falta de información, se clasificaron como "No aplica".

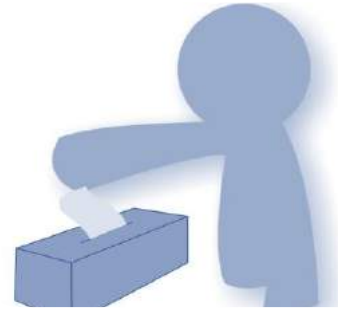
Tipo de incidencias presentadas PQRSF primer trimestre.



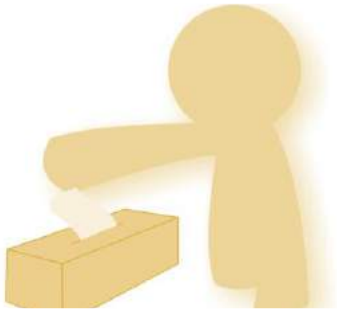
Felicitaciones
6



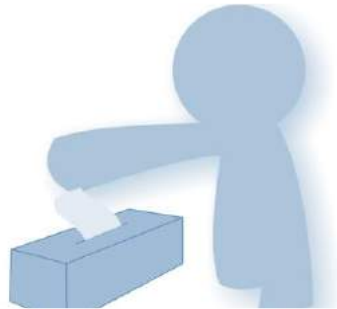
Peticiones 65



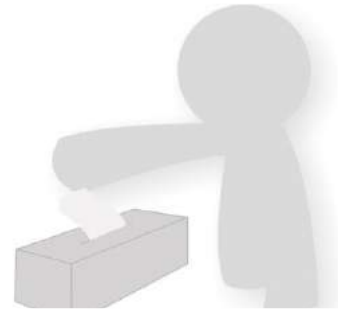
Quejas 49



Reclamos 4



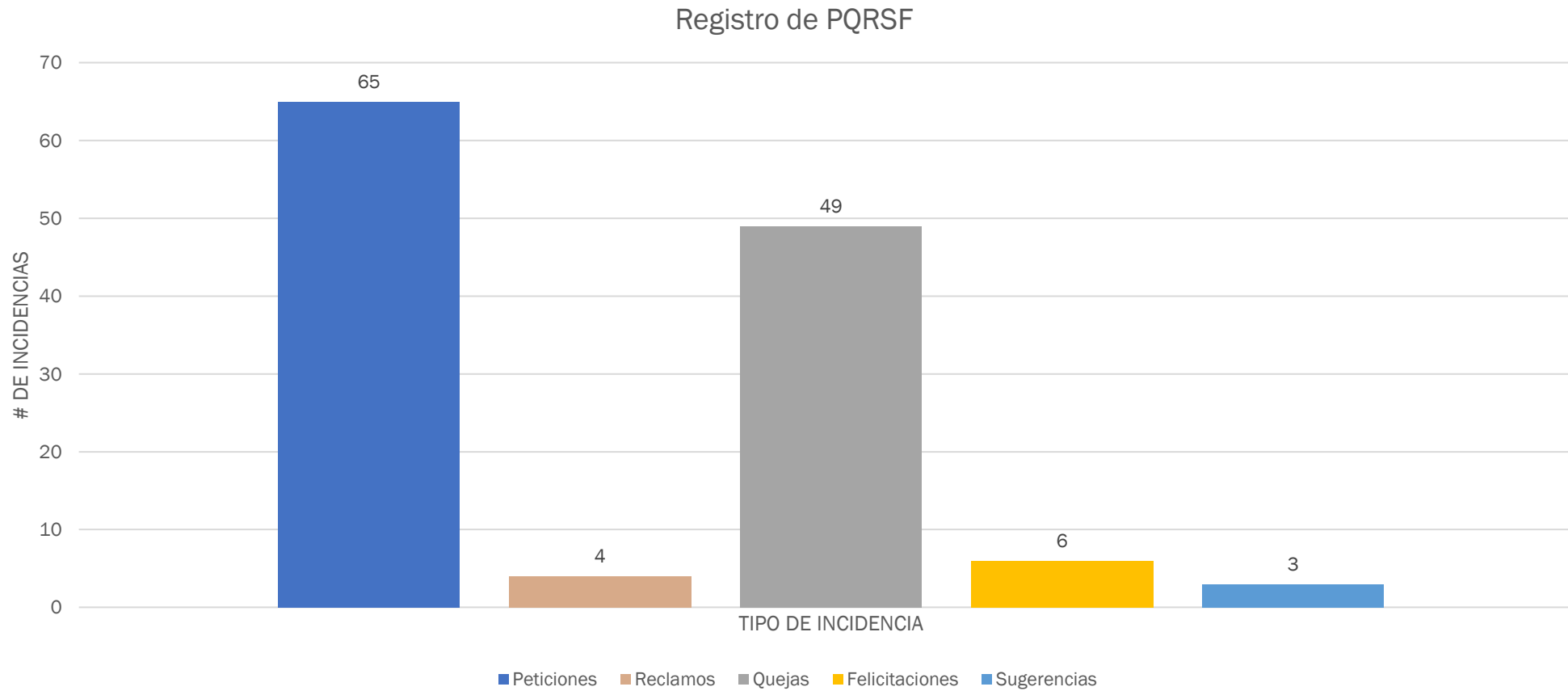
Sugerencias 3



Total: 137

Se atendieron y gestionaron adecuadamente un total de 127 incidencias finales.

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 # de Incidencias	CUC # de Incidencias	VAL # de Incidencias
Peticiones	56	7	2
Reclamos	3	0	1
Quejas	18	10	21
Felicitaciones	6	0	0
Sugerencias	2	1	0

La mayoría de las incidencias del primer trimestre de 2024 se reportaron en el campus Bucaramanga, representando el 66.93% con 85 de las 127 PQRSF totales.

Las peticiones fueron el tipo de incidencia más frecuente entre los usuarios durante este período, con un total de 65 en los tres campus de la Universidad de Santander, lo que equivale al 51.18% del total de incidencias.

En segundo lugar, las quejas a nivel nacional representaron un total de 49, equivalentes al 38.58% del total.

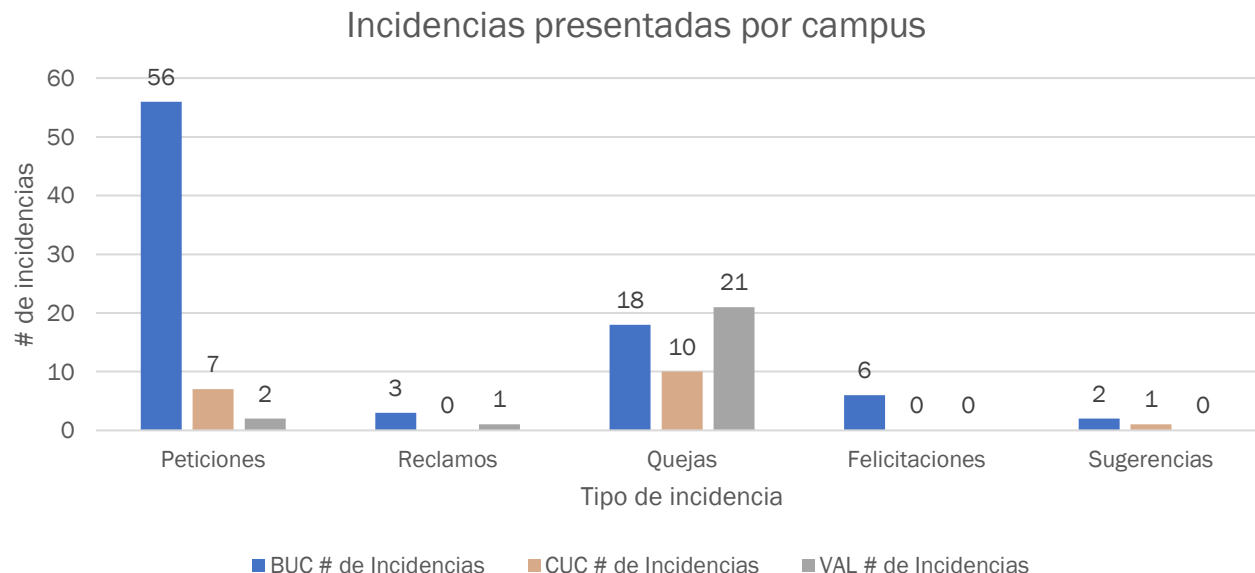
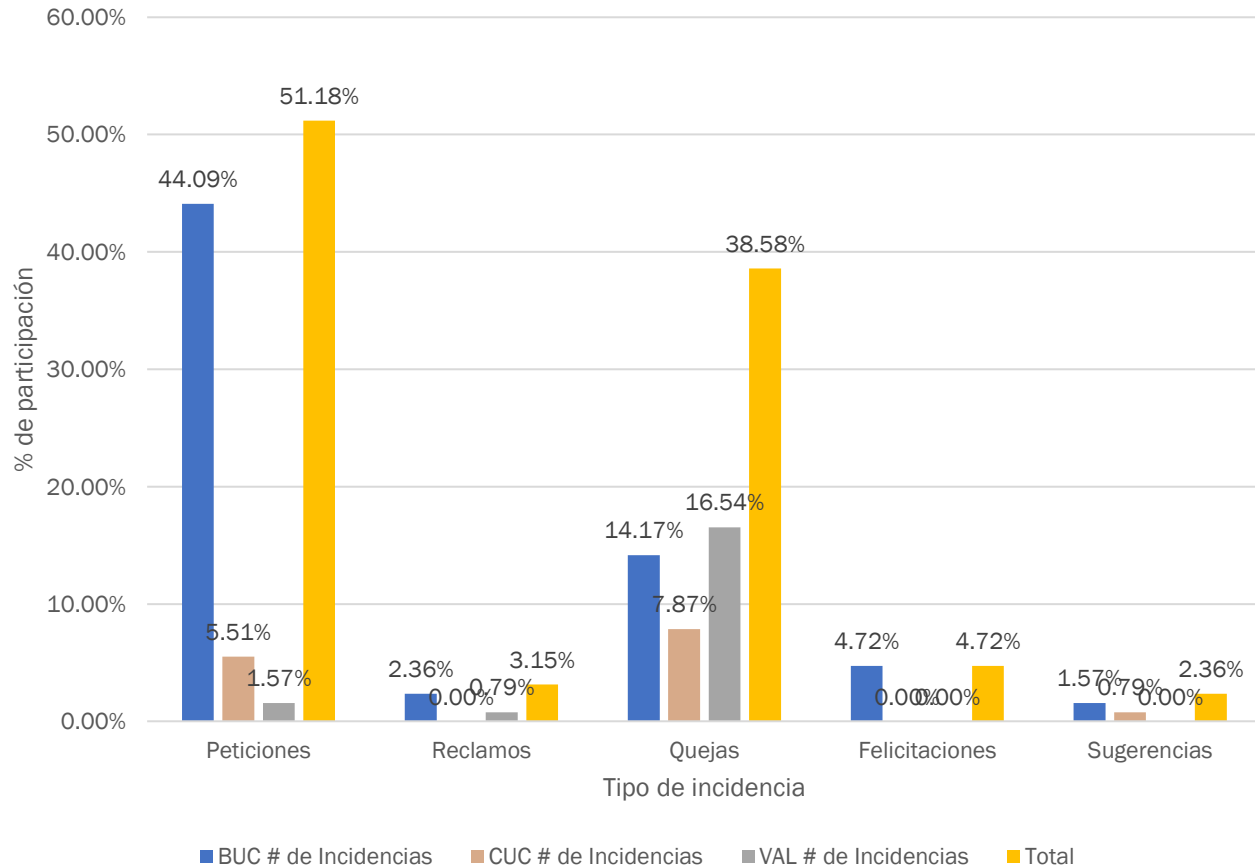




Gráfico #5 % participación de Incidencias presentadas por campus.

% de participación por campus



	BUC # de Incidencias	CUC # de Incidencias	VAL # de Incidencias	Total
Peticiones	44,09%	5,51%	1,57%	51,18%
Reclamos	2,36%	0,00%	0,79%	3,15%
Quejas	14,17%	7,87%	16,54%	38,58%
Felicitaciones	4,72%	0,00%	0,00%	4,72%
Sugerencias	1,57%	0,79%	0,00%	2,36%
TOTAL	66,93%	14,17%	18,90%	100,00%

En términos de participación porcentual, se puede identificar un patrón en las peticiones registradas en los diferentes campus:

- En el campus BUC, las peticiones representan el 44.09% del total de incidencias.
- En el campus CUC, las peticiones constituyen el 5.51% del total de incidencias.
- En el campus VAL, las peticiones representan el 1.57% del total de incidencias.

Por otro lado, las quejas constituyen el 38.58% del total de incidencias, ubicándose en el segundo lugar y superando a los reclamos y sugerencias. Durante el primer trimestre, las quejas se han observado principalmente en el campus de Valledupar, representando el 16.54% de las incidencias.

Comportamiento de la población ante la radicación de incidencias

BUC-CUC-VAL

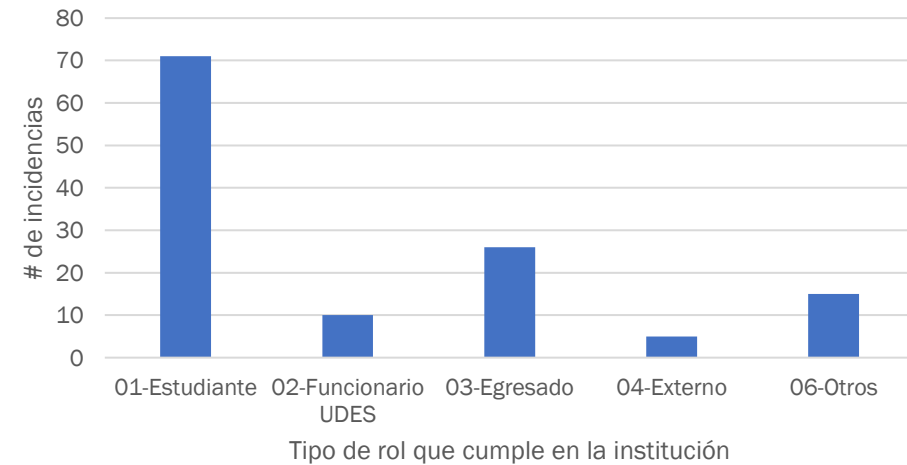


Clasificación de las incidencias de acuerdo con el rol que cumple la persona en la institución.

	# de incidencias presentadas	% de participación
01-Estudiante	71	55,91%
02-Funcionario UDES	10	7,87%
03-Egresado	26	20,47%
04-Externo	5	3,94%
06-Otros	15	11,81%
TOTAL	127	100,00%

Gráfico #6 Tipo de solicitante

de incidencias presentadas



La mayoría de las incidencias registradas durante el primer trimestre del año 2024 provienen de los estudiantes, representando el 55.91% del total de incidencias presentadas. Es importante tener en cuenta que este resultado es relativo, ya que la mayor parte de la población institucional corresponde a los estudiantes.

**Producto y/o servicio con
mayor recurrencia**

BUC-CUC-VAL





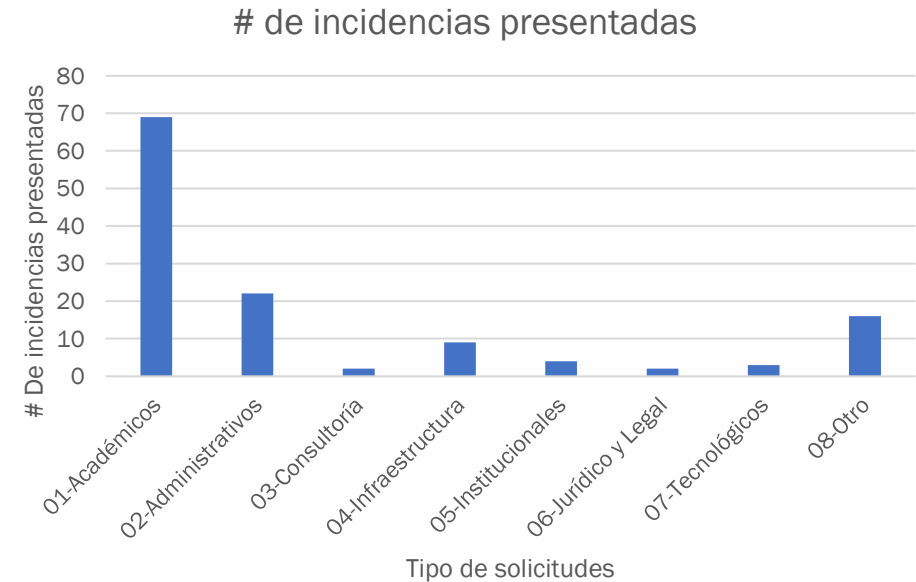
Producto y/o servicio

Naturaleza de la incidencia presentada.

	# de incidencias presentadas	% de participación
01-Académicos	69	54,33%
02-Administrativos	22	17,32%
03-Consultoría	2	1,57%
04-Infraestructura	9	7,09%
05-Institucionales	4	3,15%
06-Jurídico y Legal	2	1,57%
07-Tecnológicos	3	2,36%
08-Otro	16	12,60%
TOTAL	127	100,00%

El 81.65% de todas las incidencias documentadas están relacionadas con los productos y/o servicios ofrecidos en ámbitos académicos y administrativos. El 28.35% restante aborda aspectos como la consultoría, infraestructura, asuntos institucionales, jurídicos, tecnológicos, entre otros.

Gráfico #7 Producto y/o servicio.





Temas con mayor recurrencia de incidencias.

BUC-CUC-VAL



Temas de incidencias, distribución ABC.

Análisis, temas de incidencia	Incidencias	% de participación	% Acumulado	A-B
Inconformidad con el servicio educativo	18	14,17%	14,17%	A
Certificados	14	11,02%	25,20%	A
Infraestructura Física	9	7,09%	32,28%	A
Felicitación	6	4,72%	37,01%	A
Matrícula	6	4,72%	41,73%	A
Notas	6	4,72%	46,46%	A
Falta de servicio de enfermería UDES	4	3,15%	49,61%	A
Galileo	4	3,15%	52,76%	A
Servicios de Biblioteca	4	3,15%	55,91%	A
Fotografías (GRADO)	3	2,36%	58,27%	A
Grados	3	2,36%	60,63%	A
Verificación de Título	3	2,36%	62,99%	A
Congelación de dinero	2	1,57%	64,57%	A
Devolución de dinero	2	1,57%	66,14%	A
Diplomas	2	1,57%	67,72%	A
Documentos de Grado	2	1,57%	69,29%	A
Exámenes	2	1,57%	70,87%	A
Generación de Facturas	2	1,57%	72,44%	A
Metodologías Educativas	2	1,57%	74,02%	A
Atención Servicio al cliente	2	1,57%	75,59%	A
Actividades de Integración	1	0,79%	76,38%	A
Atención de solicitudes	1	0,79%	77,17%	A
Auxilio de Transporte	1	0,79%	77,95%	A
Bono Navideño	1	0,79%	78,74%	A
Centro de Idiomas	1	0,79%	79,53%	A

Continuidad con estudio	1	0,79%	80,31%	B
Contraseña de aplicativos	1	0,79%	81,10%	B
Créditos académicos.	1	0,79%	81,89%	B
Cursos	1	0,79%	82,68%	B
Descuentos	1	0,79%	83,46%	B
Estado de Cuenta	1	0,79%	84,25%	B
Excusa Académica	1	0,79%	85,04%	B
Fechas de tesis	1	0,79%	85,83%	B
Hoja de vida	1	0,79%	86,61%	B
Honorarios	1	0,79%	87,40%	B
ICETEX	1	0,79%	88,19%	B
Maestrias	1	0,79%	88,98%	B
Ingles	1	0,79%	89,76%	B
Juridico	1	0,79%	90,55%	B
Plan de estudios	1	0,79%	91,34%	B
Por fuera del programa	1	0,79%	92,13%	B
Practicas	1	0,79%	92,91%	B
Problemas Moodle	1	0,79%	93,70%	B
Procesos de Biblioteca	1	0,79%	94,49%	B
Software	1	0,79%	95,28%	B
Solicitud de firmas de actas	1	0,79%	96,06%	B
Solicitud de información	1	0,79%	96,85%	B
Solicitud de memorias Congresos	1	0,79%	97,64%	B
Solicitud Documental	1	0,79%	98,43%	B
Título profesional	1	0,79%	99,21%	B
Trabajo de Grado	1	0,79%	100,00%	B

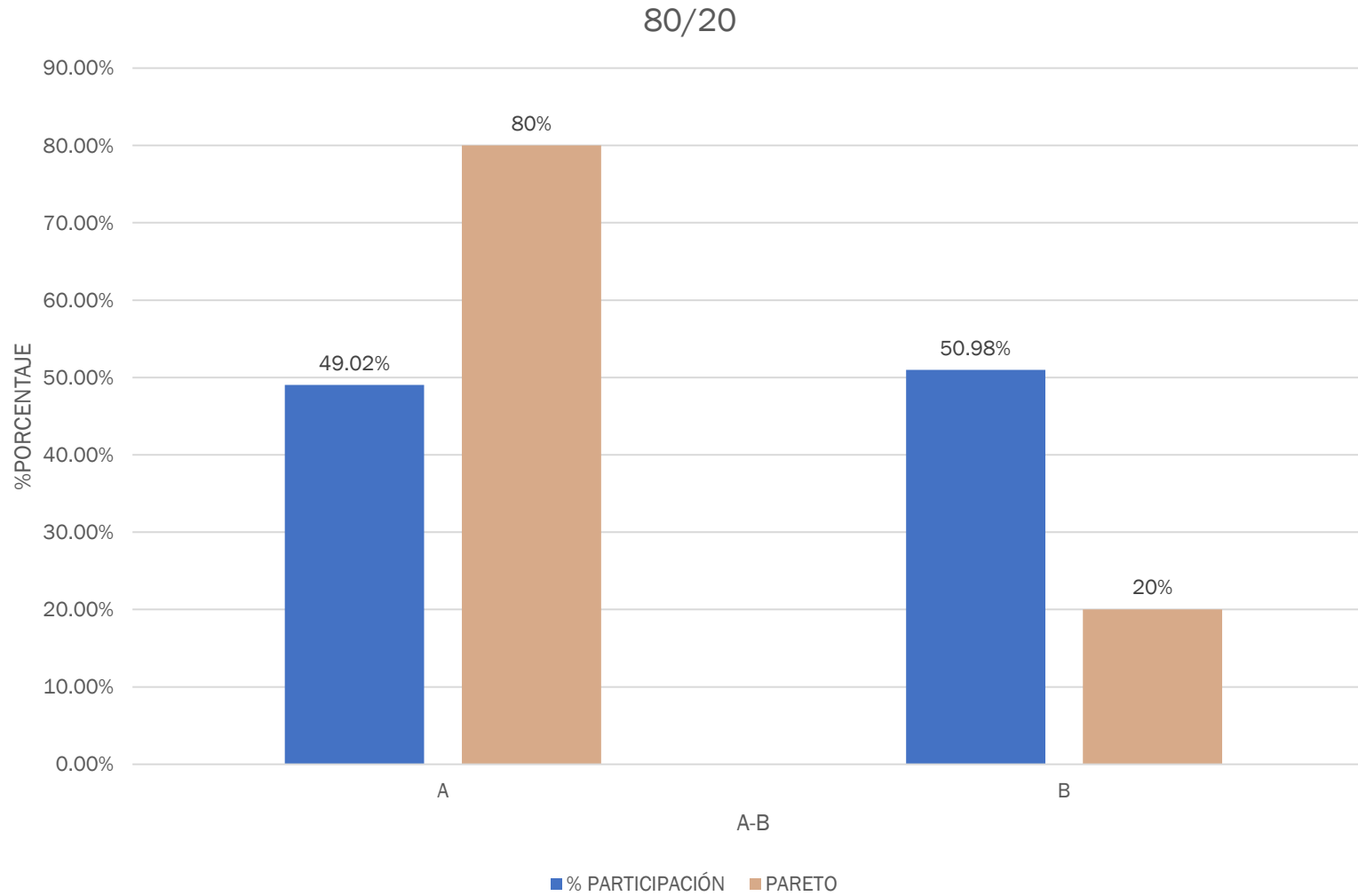


Gráfico #8 diagrama 80/20.

Durante el primer trimestre de 2024, se observa que un significativo 49,02% de los temas de incidencias a nivel nacional abarcan el 80% de las situaciones tratadas. Este descubrimiento destaca la importancia de un conjunto específico de asuntos que han captado la atención, resaltando su relevancia en la gestión y resolución de incidentes.

Estado de PQRSF





Asignada: 9



Reabierta: 1



**En Trámite:
0**



Generada: 4



Cerradas: 113



No aplica: 12



Total parcial:
139

139-12 que no aplican
Total final:127



Gráfico #9 Estado de PQRSF primer trimestre.

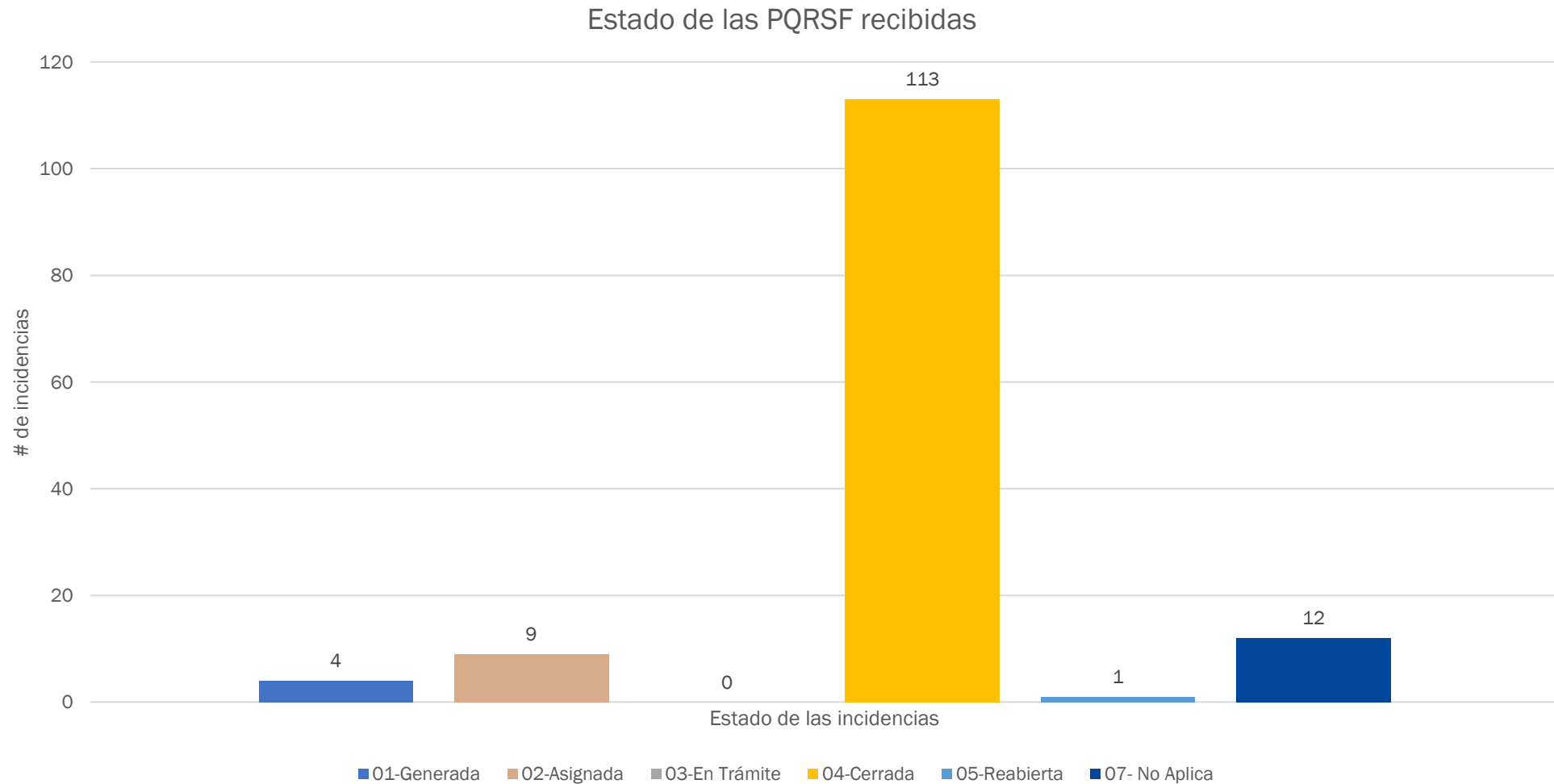
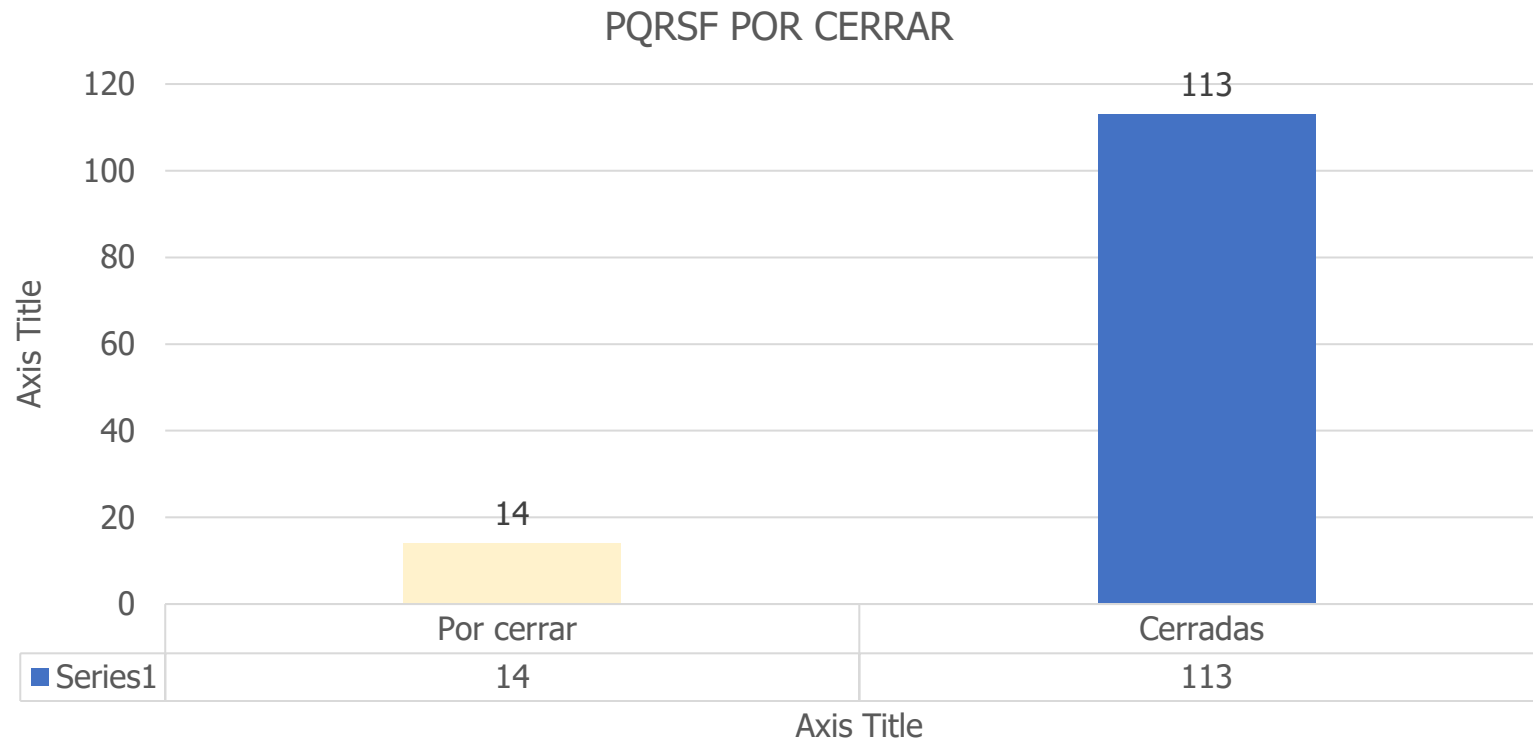


Gráfico #10 PQRSF, pendientes por cerrar










14 incidencias por cerrar

Incidencias reportadas desde el 8 de diciembre del 2023 hasta el 8 de abril del 2024.

Seguimiento para la atención y cierre de incidencias

Reporte, seguimiento PQRSF trimestre #1 2024


 Profesional CAF
 Para: Lina Caceres
 CC: Gloria Osorio


 Responder
  Responder a todos
  Reenviar
 

Vie 12/04/2024 9:14

Respetada Dra. Lina Cáceres:

Al revisar el estado de las PQRSF, se identificó que durante el primer trimestre de este año, el subproceso de Atención al Estudiante en el campus Bucaramanga está encargado de gestionar las incidencias identificadas con los ID correspondientes a 6034, 6032 y 5702.

6034	1/04/2024 15:10	Wagner Isnardo Caicedo Jerez	Peticiones	01-Académicos	Petición información preparatorios	Elevo esta petición a la escuela de derecho de la Universidad de Santander a fin de informarme sobre los exámenes preparatorios. Adjunto envío el docu	02-Asignada	Por Tramitar	Atención al Estudiante
6032	31/03/2024 14:43	gabriel gomez	Quejas	06-Jurídico y Legal	inquietud	Resulta que hay una persona la cual es una persona perteneciente al grupo paramilitar AUC el señor Jaime Andres Arias alias yimmi con cedula de ciu	02-Asignada	Por Tramitar	Atención al Estudiante
5702	2/03/2024 13:19	Natalia Jiménez Giraldo	Quejas	01-Académicos	Requisito de ingles	Soy de la maestría de primera infancia educación y desarrollo, alianza con el CINDE del crédito condonable con el ICBF actualmente estoy cursando el s	03-En Trámite	Por Tramitar	Atención al Estudiante

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



Análisis de Pareto 80/20 primer trimestre 2024

**Lugares donde se radican mayores
incidencias**



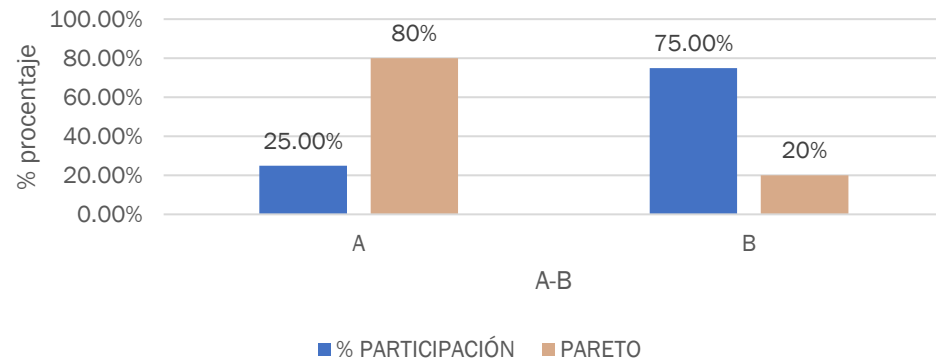
Análisis de Pareto 80/20 primer trimestre 2024

Ciudad o municipio	incidencias	% de participación	% Acumulado	A-B
Bucaramanga	30	21,58%	21,58%	A
Valledupar	29	20,86%	42,45%	A
Cucuta	26	18,71%	61,15%	A
Bogota D.C.	7	5,04%	66,19%	A
Monteria	6	4,32%	70,50%	A
Cali	5	3,60%	74,10%	A
Bello	3	2,16%	76,26%	A
Sahagun	2	1,44%	77,70%	A
Medellin	2	1,44%	79,14%	A

Barrancabermeja	2	1,44%	80,58%	B
Santa Marta	2	1,44%	82,01%	B
Yopal	1	0,72%	82,73%	B
Pereira	1	0,72%	83,45%	B
Timbio	1	0,72%	84,17%	B
Antioquia	1	0,72%	84,89%	B
Palermo	1	0,72%	85,61%	B
Pueblo Nuevo	1	0,72%	86,33%	B
Manizales	1	0,72%	87,05%	B
Aguachica	1	0,72%	87,77%	B
Arenal	1	0,72%	88,49%	B
Armenia	1	0,72%	89,21%	B
Girardot	1	0,72%	89,93%	B
Tunja	1	0,72%	90,65%	B
Soledad	1	0,72%	91,37%	B
Anori	1	0,72%	92,09%	B
Tocancipa	1	0,72%	92,81%	B
Madrid	1	0,72%	93,53%	B
Itagui	1	0,72%	94,24%	B
Floridablanca	1	0,72%	94,96%	B
Garzon	1	0,72%	95,68%	B
Anolaima	1	0,72%	96,40%	B
Soacha	1	0,72%	97,12%	B
Cartagena	1	0,72%	97,84%	B
Ocaña	1	0,72%	98,56%	B
Since	1	0,72%	99,28%	B
La Ceja	1	0,72%	100,00%	B

Gráfico #11 Incidencias recibidas de ciudades.

80/20



El 25% de los lugares (A), a nivel de Colombia están ocupando el 80% de las incidencias presentadas en el trimestre #1 del año 2024, significando que desde 9 ciudades o municipios de los 36 reportados son las que más han generado alguna PQRSF.



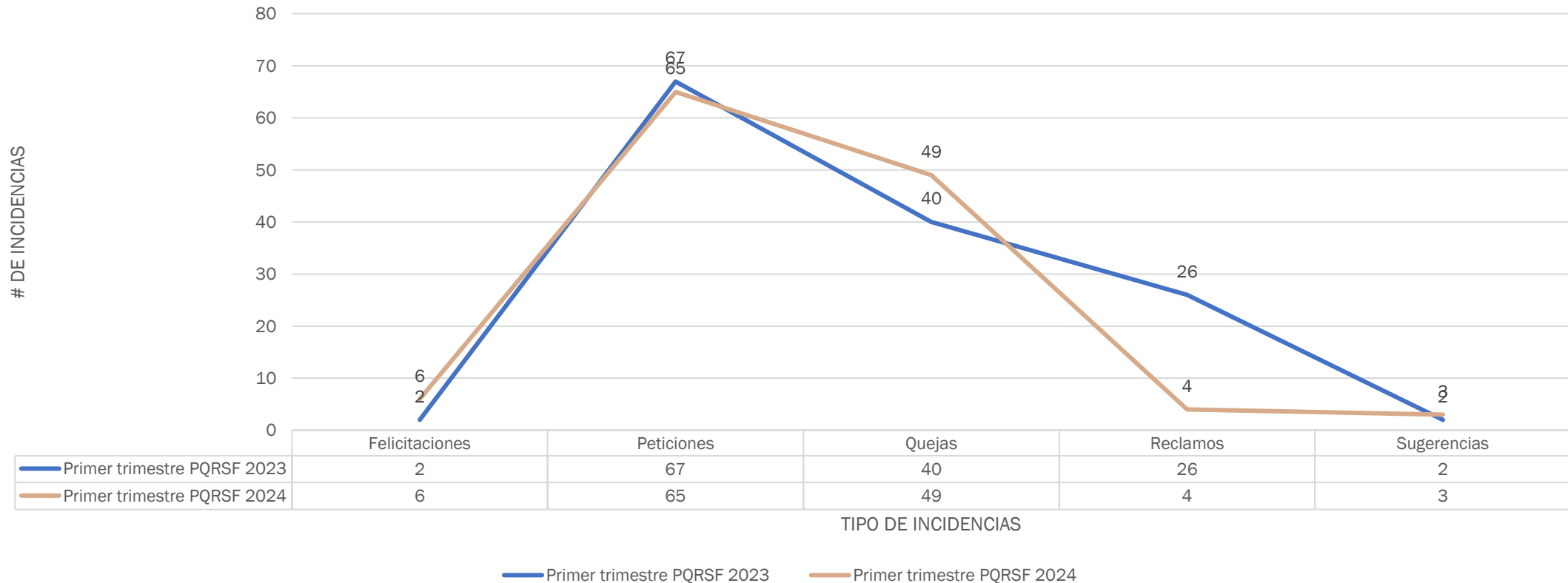
Trimestre # 1 del 2023 vs Trimestre # 1 del 2024

PQRSF

Tipo de registro	Primer trimestre PQRSF 2023	Primer trimestre PQRSF 2024
Felicitaciones	2	6
Peticiones	67	65
Quejas	40	49
Reclamos	26	4
Sugerencias	2	3
TOTAL	137	127

Gráfico #12 PQRSF, Comparación de incidencias por trimestres

TRIMESTRE # 1 DEL 2023 VS TRIMESTRE 1 DEL 2024





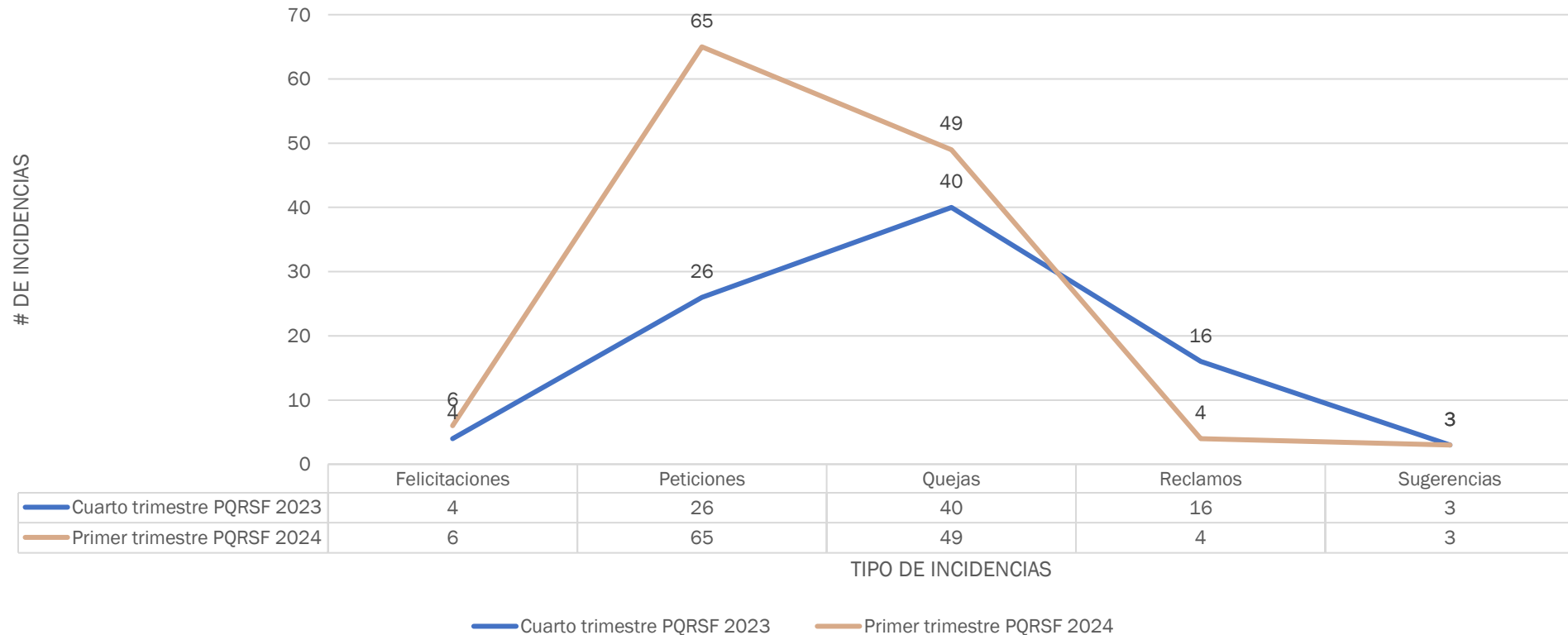
Comparación trimestre 4 del 2023 vs trimestre 1 del año 2024 PQRSF

Tipo de registro	Cuarto trimestre PQRSF 2023	Primer trimestre PQRSF 2024
Felicitaciones	4	6
Peticiones	26	65
Quejas	40	49
Reclamos	16	4
Sugerencias	3	3
TOTAL	89	127



Gráfico #13 PQRSF, Comparación de incidencias por trimestres 2023 vs 2024

TRIMESTRE # 4 DEL 2023 VS TRIMESTRE #1 DEL 2024





Resultados de PQRSF por procesos y/o subprocesos del SGC- VAF y otros.

Peticiones realizadas a los procesos y/o subprocesos.

	PETICIONES		
	BUC	CUC	VAL
Crédito y Cartera	2	0	0
CVUDES	25	1	0
Atención al Estudiante	13	1	1
Talento Humano	0	2	0
Registro y Control Académico	6	1	0
Biblioteca	4	0	0
SGC-VAF	1	0	0
Secretaría General	3	0	0
Planta Física	0	1	1
Gestión Financiera	1	0	0
Logística	0	1	0
Tesorería	1	0	0

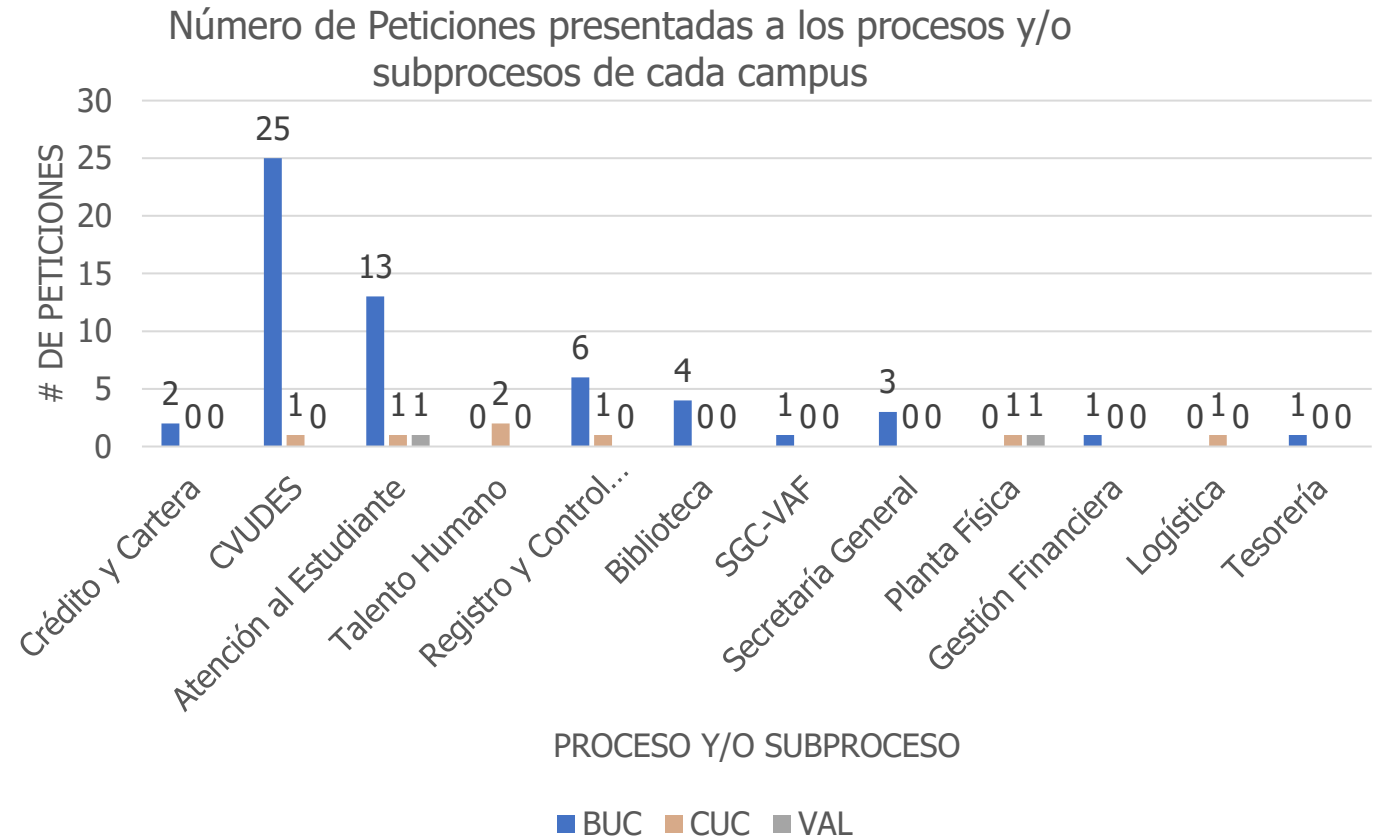


Gráfico #14 PQRSF, Número de Peticiones presentadas a los procesos y/o subprocesos de cada campus

Quejas realizadas a los procesos y/o subprocesos.

	QUEJAS		
	BUC	CUC	VAL
Crédito y Cartera	0	2	0
CVUDES	2	0	0
Atención al Estudiante	4	3	19
Mercadeo Institucional	2	0	0
Talento Humano	2	1	1
Registro y Control Académico	0	0	1
Biblioteca	3	0	0
Gestión de Comunicaciones	3	0	0
Registo y Control Académico	1	0	0
Planta Física	1	2	0
Logística	0	2	0

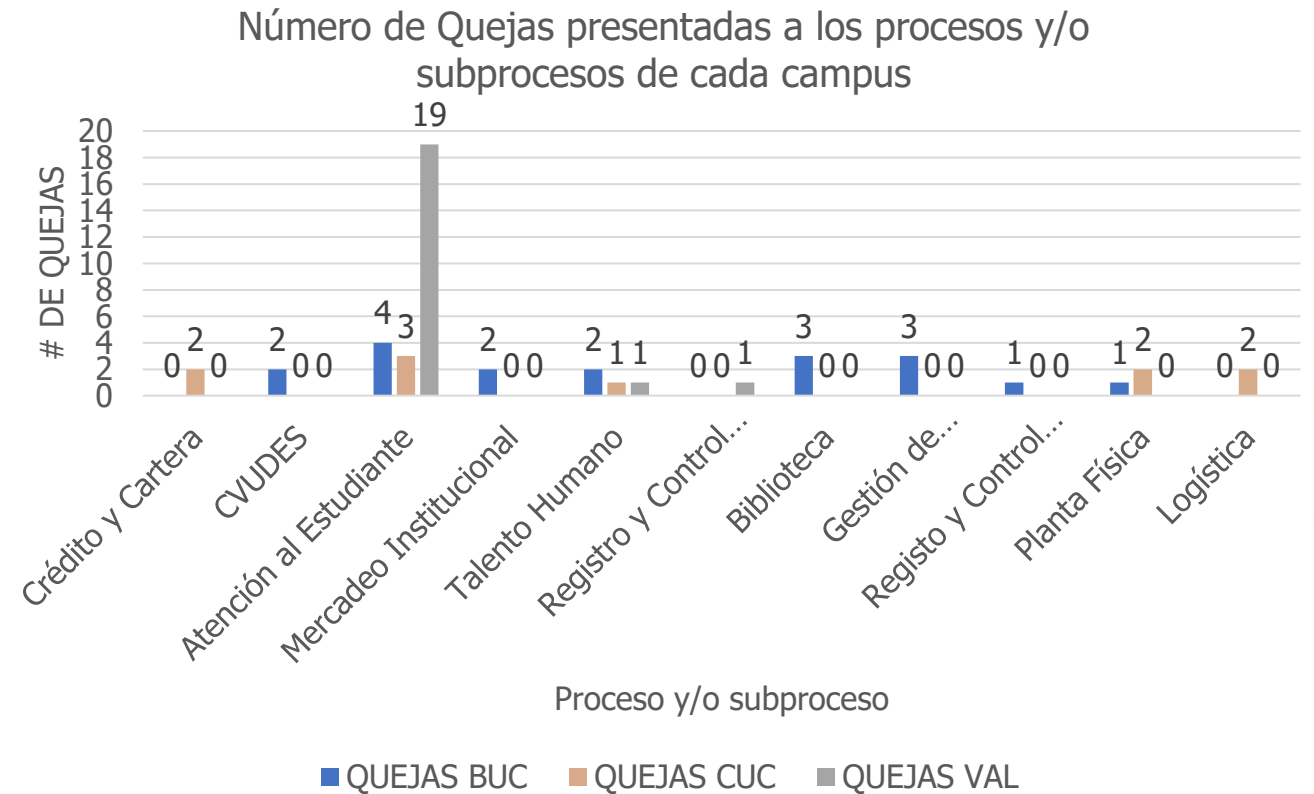


Gráfico #15 PQRSF, Número de Quejas presentadas a los procesos y/o subprocesos de cada campus

Reclamos realizadas a los procesos y/o subprocesos.

	RECLAMOS		
	BUC	CUC	VAL
Crédito y Cartera	1	0	0
CVUDES	1	0	0
Atención al Estudiante	0	0	1
Gestión Financiera	1	0	0

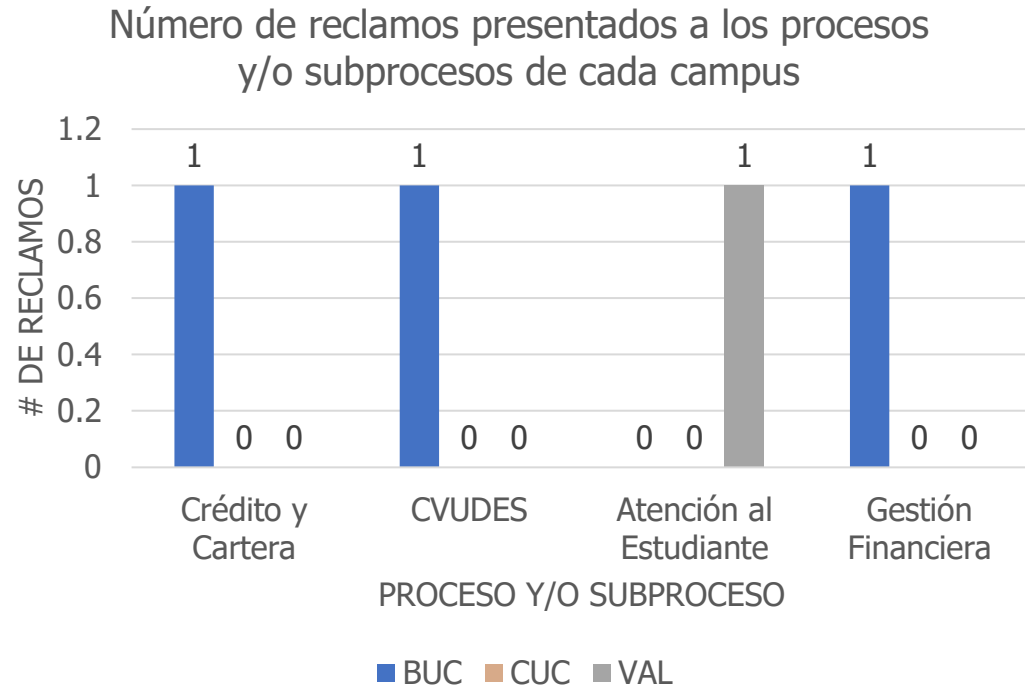


Gráfico #16 PQRSF, Número de Reclamos presentados a los procesos y/o subprocesos de cada campus

Sugerencias realizadas a los procesos y/o subprocesos.

	SUGERENCIAS		
	BUC	CUC	VAL
Atención al Estudiante	0	1	0
Talento Humano	1	0	0
Servicio a Usuario	1	0	0

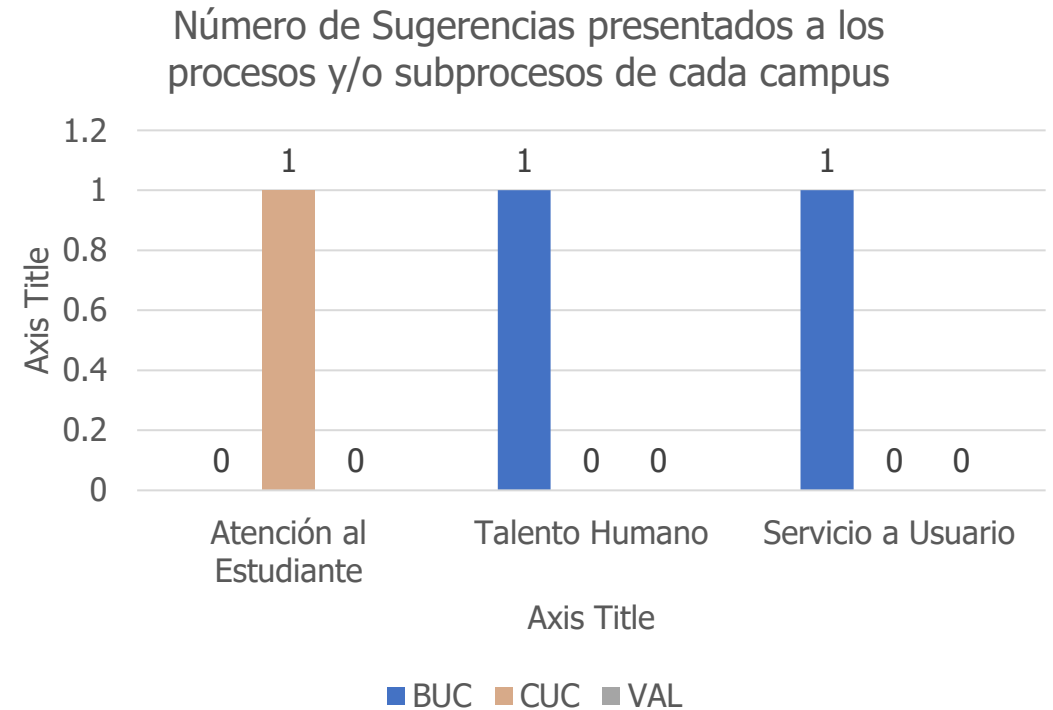


Gráfico #17 PQRSF, Número de Sugerencias presentadas a los procesos y/o subprocesos de cada campus

Felicitaciones realizadas a los procesos y/o subprocesos.

	FELICITACIONES		
	BUC	CUC	VAL
Biblioteca	3	0	0
SGC-VAF	3	0	0

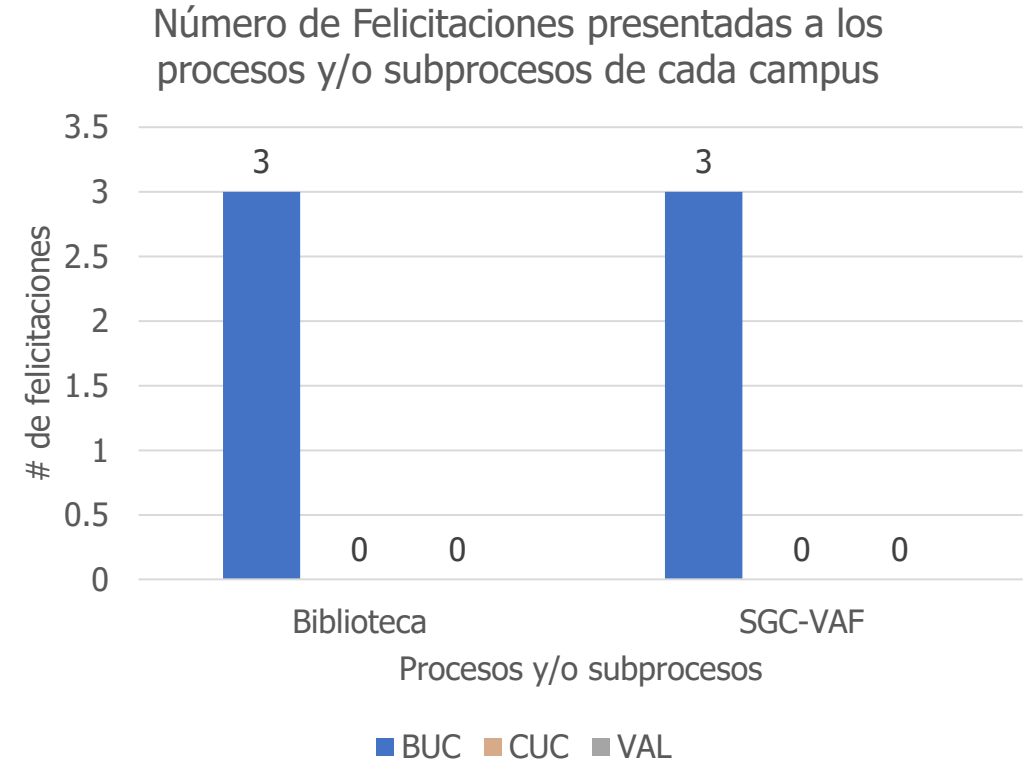


Gráfico #18 PQRSF, Número de Felicitaciones presentadas a los procesos y/o subprocesos de cada campus

**Análisis 80/20
PQRSF presentadas a
los procesos y/o
subprocesos.**





TABLA GENERAL

proceso y/o subproceso	Incidencias	% de participación	% Acumulado	A-B					
CVUDES Peticiones BUC	25	19,69%	19,69%	A	Planta Física Quejas CUC	2	1,57%	81,10%	B
Atención al Estudiante Quejas VAL	19	14,96%	34,65%	A	Logística Quejas CUC	2	1,57%	82,68%	B
Atención al Estudiante Peticiones BUC	13	10,24%	44,88%	A	SGC-VAF Peticiones BUC	1	0,79%	83,46%	B
Registro y Control Académico Peticiones BUC	6	4,72%	49,61%	A	Gestión Financiera Peticiones BUC	1	0,79%	84,25%	B
Biblioteca Peticiones BUC	4	3,15%	52,76%	A	Tesorería Peticiones BUC	1	0,79%	85,04%	B
Atención al Estudiante Quejas BUC	4	3,15%	55,91%	A	CVUDES Peticiones CUC	1	0,79%	85,83%	B
Secretaría General Peticiones BUC	3	2,36%	58,27%	A	Atención al Estudiante Peticiones CUC	1	0,79%	86,61%	B
Biblioteca Quejas BUC	3	2,36%	60,63%	A	Registro y Control Académico Peticiones CUC	1	0,79%	87,40%	B
Gestión de Comunicaciones Quejas BUC	3	2,36%	62,99%	A	Planta Física Peticiones CUC	1	0,79%	88,19%	B
Atención al Estudiante Quejas CUC	3	2,36%	65,35%	A	Logística Peticiones CUC	1	0,79%	88,98%	B
Biblioteca Sugerencias BUC	3	2,36%	67,72%	A	Atención al Estudiante Peticiones VAL	1	0,79%	89,76%	B
SGC-VAF Sugerencias BUC	3	2,36%	70,08%	A	Planta Física Peticiones VAL	1	0,79%	90,55%	B
Crédito y Cartera Peticiones BUC	2	1,57%	71,65%	A	Registo y Control Académico Quejas BUC	1	0,79%	91,34%	B
Talento Humano Peticiones CUC	2	1,57%	73,23%	A	Planta Física Quejas BUC	1	0,79%	92,13%	B
CVUDES Quejas BUC	2	1,57%	74,80%	A	Talento Humano Quejas CUC	1	0,79%	92,91%	B
Mercadeo Institucional Quejas BUC	2	1,57%	76,38%	A	Talento Humano Quejas VAL	1	0,79%	93,70%	B
Talento Humano Quejas BUC	2	1,57%	77,95%	A	Registro y Control Académico Quejas VAL	1	0,79%	94,49%	B
Crédito y Cartera Quejas CUC	2	1,57%	79,53%	A	Crédito y Cartera Reclamos BUC	1	0,79%	95,28%	B
					CVUDES Reclamos BUC	1	0,79%	96,06%	B
					Gestión Financiera Reclamos BUC	1	0,79%	96,85%	B
					Atención al Estudiante Reclamos VAL	1	0,79%	97,64%	B
					Talento Humano Sugerencias BUC	1	0,79%	98,43%	B
					Servicio a Usuario Sugerencias BUC	1	0,79%	99,21%	B
					Atención al Estudiante Sugerencias CUC	1	0,79%	100,00%	B

Las procesos y/o subprocesos de CVUDES, Secretaría General, no están contemplados en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad (SGC-VAF), por lo que no son consideradas en este contexto.



Análisis procesos y/o subprocesos SGC-VAF

proceso y/o subproceso	Incidencias	% de participación	% Acumulado	A-B
Atención al Estudiante Quejas VAL	19	20,00%	20,00%	A
Atención al Estudiante Peticiones BUC	13	13,68%	33,68%	A
Registro y Control Académico Peticiones BUC	6	6,32%	40,00%	A
Biblioteca Peticiones BUC	4	4,21%	44,21%	A
Atención al Estudiante Quejas BUC	4	4,21%	48,42%	A
Biblioteca Quejas BUC	3	3,16%	51,58%	A
Gestión de Comunicaciones Quejas BUC	3	3,16%	54,74%	A
Atención al Estudiante Quejas CUC	3	3,16%	57,89%	A
Biblioteca Sugerencias BUC	3	3,16%	61,05%	A
SGC-VAF Sugerencias BUC	3	3,16%	64,21%	A
Crédito y Cartera Peticiones BUC	2	2,11%	66,32%	A
Talento Humano Peticiones CUC	2	2,11%	68,42%	A
Mercadeo Institucional Quejas BUC	2	2,11%	70,53%	A
Talento Humano Quejas BUC	2	2,11%	72,63%	A
Crédito y Cartera Quejas CUC	2	2,11%	74,74%	A
Planta Física Quejas CUC	2	2,11%	76,84%	A
Logística Quejas CUC	2	2,11%	78,95%	A
SGC-VAF Peticiones BUC	1	1,05%	80,00%	A

TABLA DEPURADA

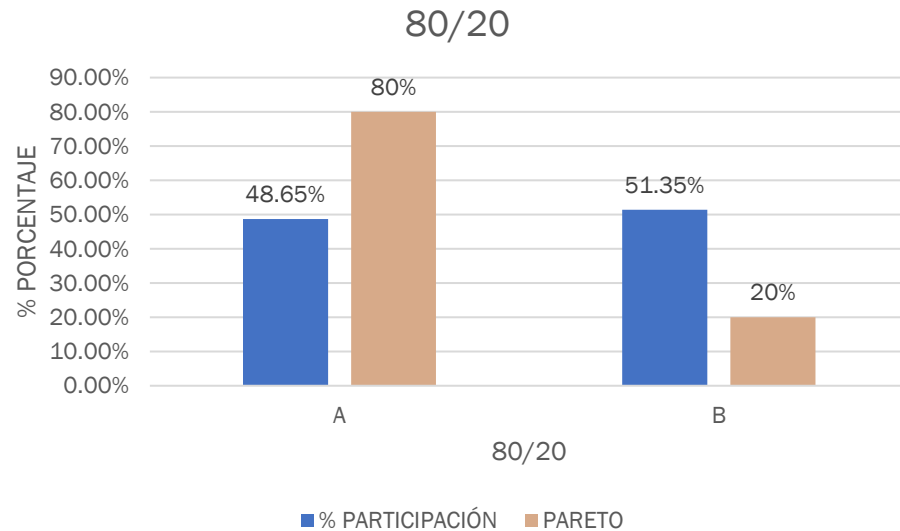
Durante el primer trimestre de 2024, aproximadamente el 51.58% de todas las incidencias registradas se distribuyeron entre los siguientes procesos y subprocesos:

- Atención al Estudiante Quejas VAL
- Atención al Estudiante Peticiones BUC
- Registro y Control Académico Peticiones BUC
- Biblioteca Peticiones BUC
- Atención al Estudiante Quejas BUC
- Biblioteca Quejas BUC

Las incidencias en Atención al Estudiante se debieron principalmente a la falta de asignación de profesores, ausencia de enfermería en el campus de Valledupar, y problemas relacionados con la congelación o devolución de dinero. Además, en el Registro y Control Académico se reportaron problemas relacionados con Galileo y calificaciones.

Por otro lado, la Biblioteca experimentó incidencias relacionadas con los servicios ofrecidos y los procesos internos.

Análisis procesos y/o subprocesos SGC-VAF



La aplicación del principio 80/20 en la representación gráfica revela que el 48.65% de las PQRSF constituye el 80% de las incidencias reportadas durante el primer trimestre de 2024. Se realizó un recuento detallado de cada proceso y subproceso según su respectiva incidencia reportada.

AB	CONTAR	% PARTICIPACIÓN	PARETO
A	18	48,65%	80%
B	19	51,35%	20%
TOTAL	37	100,00%	

Gráfico #19 PQRSF, Pareto-Representación de procesos y/o subprocesos que más generaron incidencias en el primer trimestre 2024.



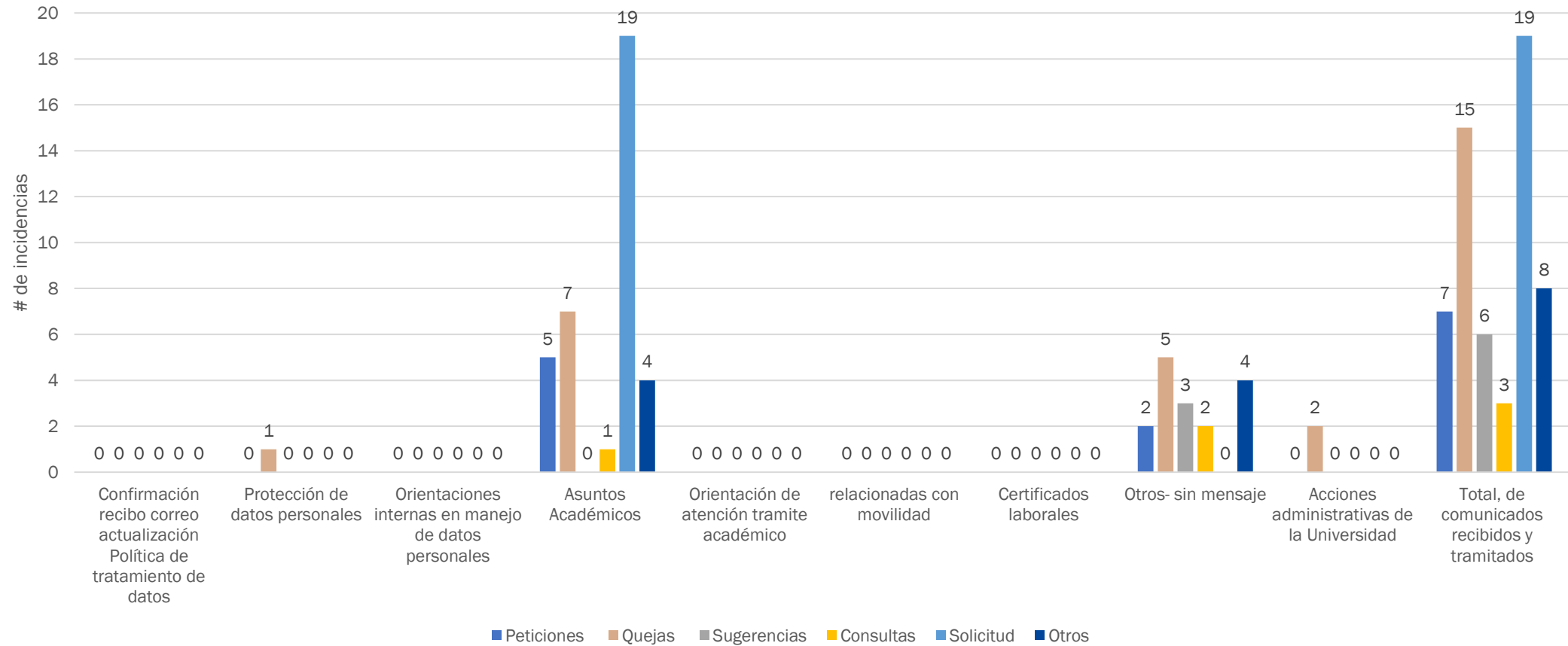
Otros

Asunto comunicado	Peticiones	Quejas	Sugerencias	Consultas	Solicitud	Otros
Confirmación recibo correo actualización Política de tratamiento de datos	0	0	0	0	0	0
Protección de datos personales	0	1	0	0	0	0
Orientaciones internas en manejo de datos personales	0	0	0	0	0	0
Asuntos Académicos	5	7	3	1	19	4
Orientación de atención tramite académico	0	0	0	0	0	0
relacionadas con movilidad	0	0	0	0	0	0
Certificados laborales	0	0	0	0	0	0
Otros- sin mensaje	2	5	3	2	0	4
Acciones administrativas de la Universidad	0	2	0	0	0	0
Total, de comunicados recibidos y tramitados	7	15	6	3	19	8

Habeas data
durante el
periodo de 15 de
enero al 31 de
marzo

Gráfico #20 Tipos de incidencias presentadas de acuerdo al asunto académico

Habeas data, PQRSF presentadas por protección de datos





Conclusiones

El Gráfico #13 muestra una marcada tendencia al alza en el número de peticiones, reflejando un aumento del 150% en comparación con el periodo anterior. Este incremento se origina en múltiples registros asociados al proceso o subproceso de Atención al Estudiante, el cual se encarga de gestionar los aspectos académico-administrativos que no forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC-VAF). En este contexto, los estudiantes manifestaron quejas debido a la falta de asignación de profesores, la carencia de servicios de enfermería en el campus de Valledupar y dificultades relacionadas con la congelación o devolución de pagos. Además, el mismo gráfico revela una reducción en los reclamos, con una disminución del 75%.



Ticket a proveedor por virus en el sistema



Hola Carmen Eridia,

Recibimos tu solicitud 2146720361 - Incidencia creada Incidencia Número: 'M3252' y te daremos respuesta en el menor tiempo posible.

La descripción de tu ticket es:

Solicito su colaboración con lo siguiente: Desde hace más de quince días se están recibiendo incidencias de PQRSF con información incoherente en los campos de Nombre y asunto. La ingeniera Gloria estaba indicando que no aplican pero dada la reiteración del problema y que diariamente se están recibiendo 20 o más de estos registros, solicitamos revisar esta incidencia. Actualmente hay 41 registros de este tipo en la opción de PQRS en trámite. De las 6:15 pm de ayer cuando se indicó que No aplican, se han registrado las 41 mencionadas. Pueden consultar en la opción de PQRS que no aplican todas las que se han recibido con esta novedad.

Te invitamos a consultar también nuestra [Base de conocimiento](#) donde encontrarás varios recursos que te ayudarán a aclarar cualquier inquietud relacionada con KAWAK®.

Gracias,

Conclusiones

En el transcurso del primer trimestre del 2024, se documentaron interacciones en 36 localidades de Colombia, abarcando solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. De este conjunto, únicamente 9 de esas localidades representaron el 80% de las incidencias a nivel nacional, mientras que las restantes 27 localidades contribuyeron en menor medida, constituyendo tan solo el 20% de las incidencias reportadas. Este patrón destaca la concentración significativa de interacciones en un grupo selecto de ubicaciones, subrayando la importancia de dirigir la atención y los esfuerzos a dichas áreas prioritarias

AB	CONTAR	% PARTICIPACIÓN	PARETO
A	9	25,00%	80%
B	27	75,00%	20%
TOTAL	36	100,00%	100%

Análisis: Según los datos recopilados, se observa que 85 incidencias se dirigieron al campus de Bucaramanga, mientras que 18 y 24 incidencias se reportaron en los campus de Cúcuta y Valledupar, respectivamente. Estas incidencias provienen de 36 destinos distintos a nivel nacional.

Conclusiones

En el primer trimestre, la sede principal de la Universidad de Santander en Bucaramanga acaparó la mayor parte de las incidencias reportadas, representando un significativo 66,93% del total de PQRSF. El segundo campus con mayor número de incidencias fue el de Valledupar, con un 18,90% respecto al total de PQRSF. Finalmente, el campus de Cúcuta registró un 14,17% de las incidencias, completando el panorama de distribución de las interacciones en ese periodo

- Los temas con mayor incidencia en el primer trimestre del año 2024, fueron:

Análisis, temas de incidencia	Incidencias	% de participación	% Acumulado	A-B
Inconformidad con el servicio educativo	18	14,17%	14,17%	A
Certificados	14	11,02%	25,20%	A
Infraestructura Física	9	7,09%	32,28%	A
Felicitación	6	4,72%	37,01%	A
Matrícula	6	4,72%	41,73%	A
Notas	6	4,72%	46,46%	A
Falta de servicio de enfermería UDES	4	3,15%	49,61%	A
Galileo	4	3,15%	52,76%	A
Servicios de Biblioteca	4	3,15%	55,91%	A
Fotografías (GRADO)	3	2,36%	58,27%	A
Grados	3	2,36%	60,63%	A
Verificación de Título	3	2,36%	62,99%	A

Estos 12 temas mencionados anteriormente representan el 62.99% de los asuntos abordados durante el primer trimestre de 2024. El tema principal tratado fue la inconformidad con el servicio educativo debido a la falta de asignación de profesores representando un 14,17%.

GRACIAS



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

