MAGNA EDUCATIO AD MELLIORA
UNIVERSIDAD DE SANTANDER
Universidad de Santander
UDES
VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Informe PQRSF

Segundo Trimestre

2022

Segundo trimestre 2022

Durante el segundo trimestre del 2022 se recibieron en el Buzón virtual 91 PQRSF, las cuales fueron reportadas de la siguiente manera:

BUCARAMANGA 50 + CÚCUTA 20 + VALLEDUPAR 21 = 91

*Esta información es dada hasta el día 13/07/2022

Resumen PQRSF recibidas por proceso y/o subproceso Segundo Trimestre.

Universidad de Santander UDES | ACREDITACIÓN COMPROMISO DE TODOS

Segundo trimestre 2022

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

Procesos y/o subprocesos SGC-VAF.

SGC-VAF	5
Atención al Estudiante	24
Registro y Control Académico	8
Gestión Documental	1
Logística	1
Talento Humano	14
Jefatura Administrativa y Financiera	1
Infraestructura Tecnológica	1
Crédito y Cartera	18
TOTAL	73

Otros Procesos y/o subprocesos.

Educación continua	2
Secretaría General	2
Extensión	2
Campus virtual	1
TOTAL	7

N/A Fuera del alcance del SGC-VAF	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

UDES

Segundo trimestre 2022

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

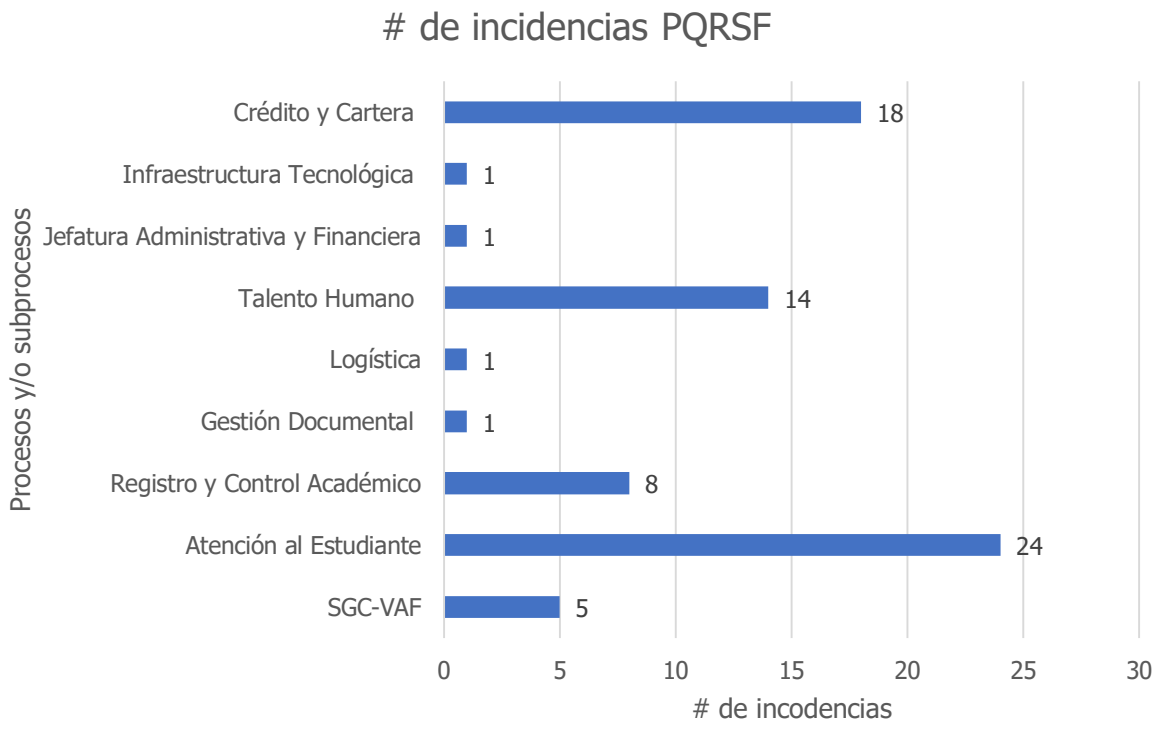
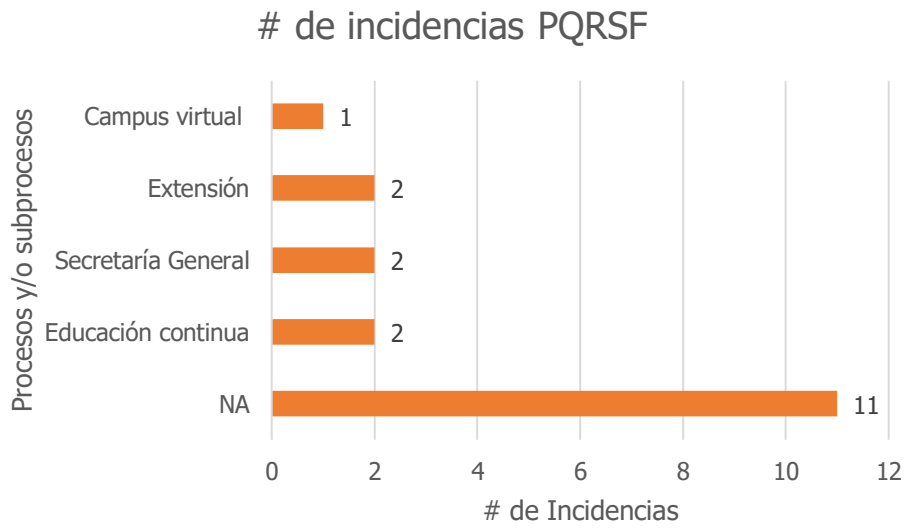


Gráfico #2 PQRSF recibidas Otros Procesos y/o Subprocesos UDES



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 13

Peticiones 36

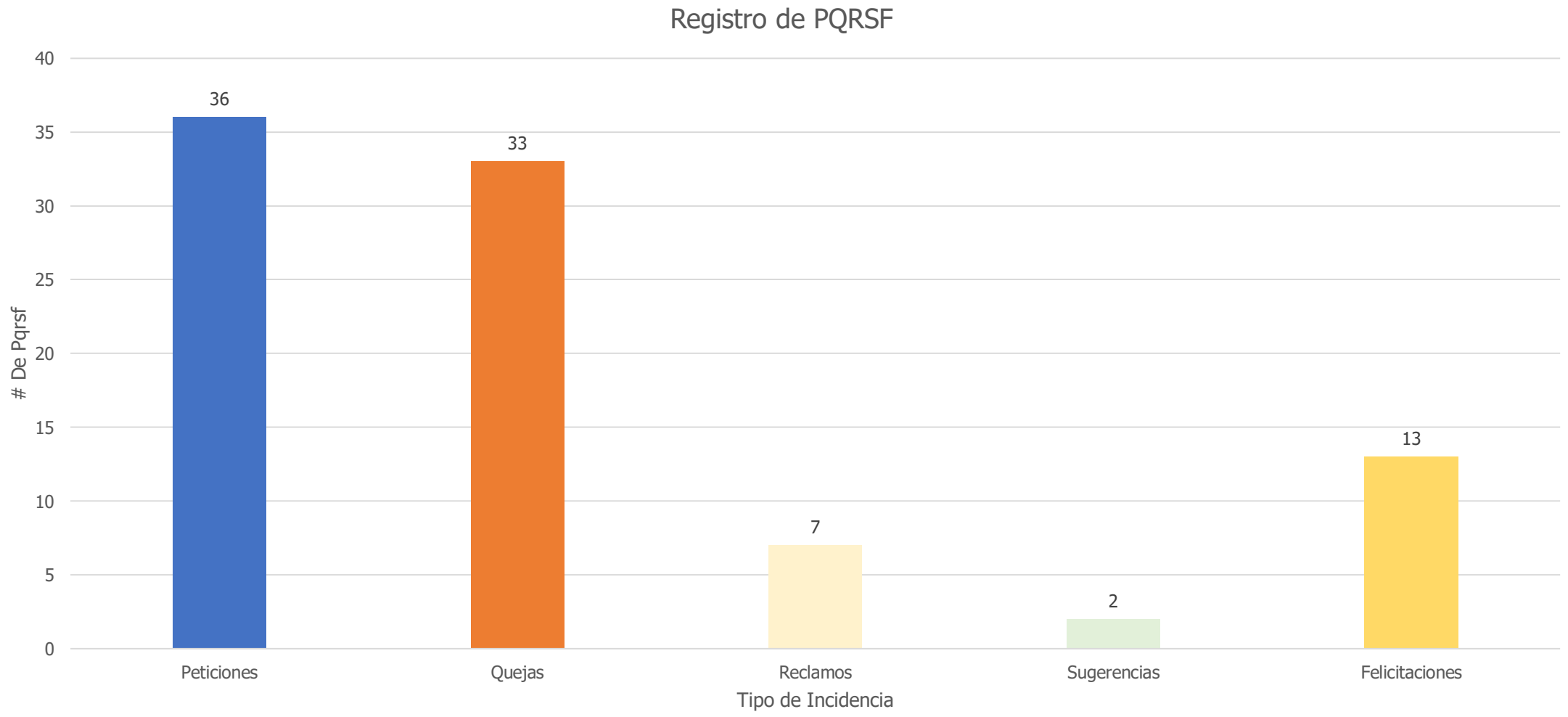
Quejas 33

Reclamos 7

Sugerencias 2

Total: 91

Gráfico #3 Tipo de incidencias recibidas PQRSF.

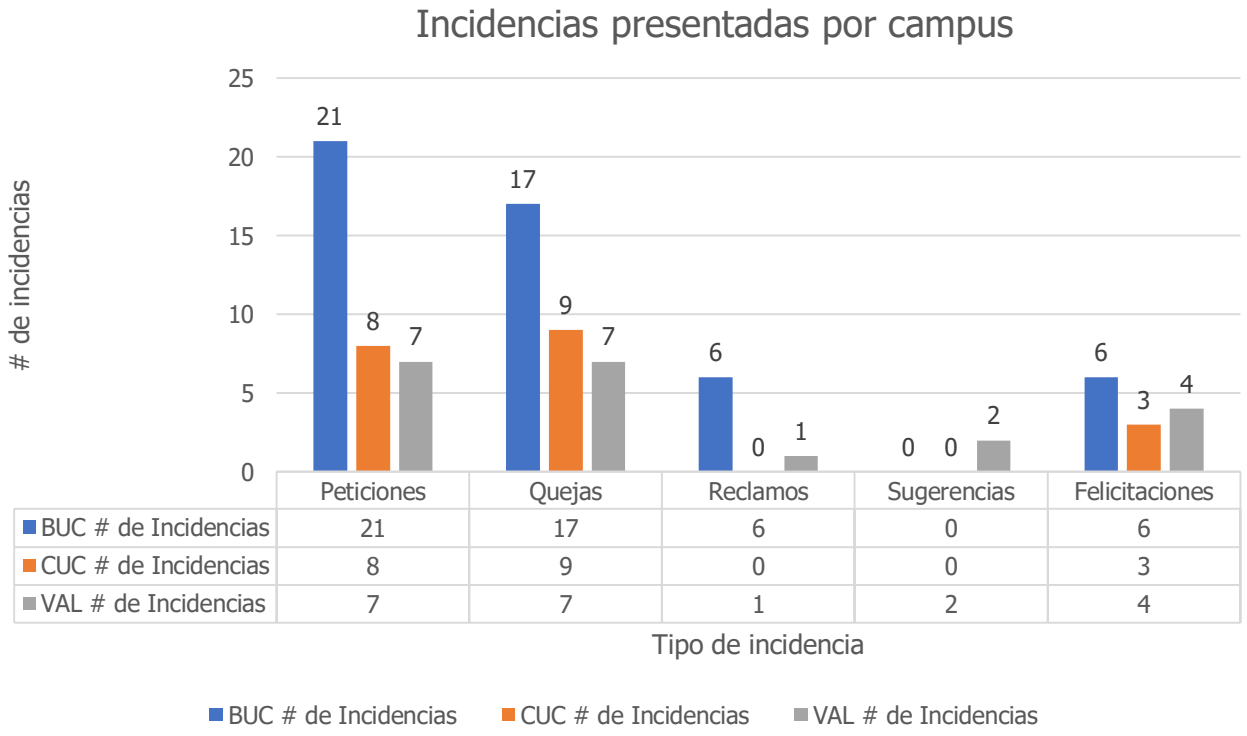


Incidencias con mayor recurrencia en los campus de la Universidad de Santander UDES.

BUC-CUC-VAL

Gráfico #4 Incidencias presentadas por campus.

	BUC # de Incidencias	CUC # de Incidencias	VAL # de Incidencias	Total
Peticiones	21	8	7	36
Quejas	17	9	7	33
Reclamos	6	0	1	7
Sugerencias	0	0	2	2
Felicitaciones	6	3	4	13
TOTAL	50	20	21	91

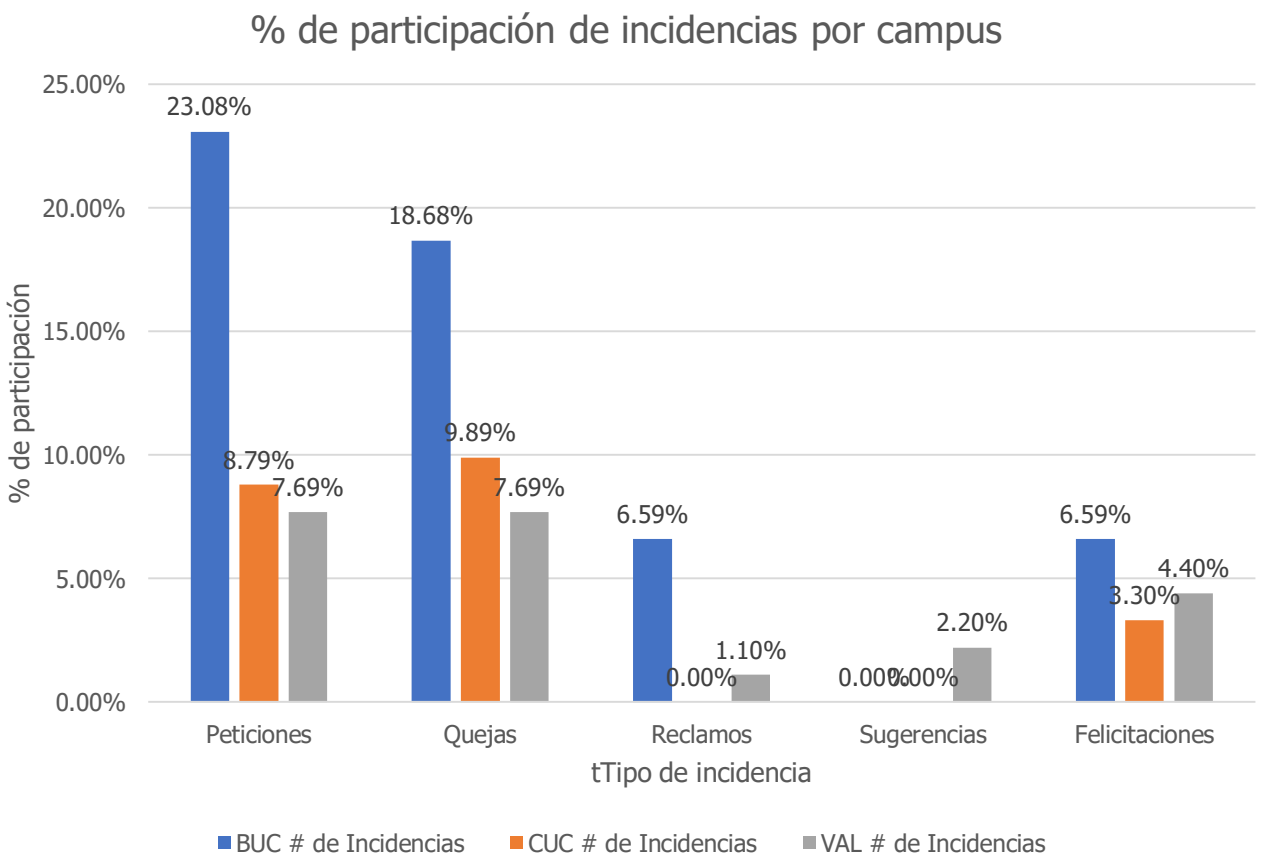


La mayor parte de las incidencias en el segundo trimestre del año 2022, son presentadas al campus Bucaramanga obteniendo 50/91 PQRSF.

Las incidencias que más registraron los usuarios en el segundo trimestre fueron Peticiones con un total de 36 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 33.

Gráfico #5 % participación de Incidencias presentadas por campus.



	BUC # de Incidencias	CUC # de Incidencias	VAL # de Incidencias	Total
Peticiones	23.08%	8.79%	7.69%	39.56%
Quejas	18.68%	9.89%	7.69%	36.26%
Reclamos	6.59%	0.00%	1.10%	7.69%
Sugerencias	0.00%	0.00%	2.20%	2.20%
Felicitaciones	6.59%	3.30%	4.40%	14.29%
TOTAL	54.95%	21.98%	23.08%	100.00%

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

Peticiones BUC: 23.08% sobre el total de incidencias.

Peticiones CUC: 8.79% sobre el total de incidencias.

Peticiones VAL: 39.56% sobre el total de incidencias

Las peticiones en la Universidad de Santander representan en el segundo trimestre el 39.56% sobre todas las incidencias.

Una de las incidencias que se continúan manteniendo con favorabilidad son las felicitaciones realizadas representando un 14.29% sobre el total de incidencias.

Comportamiento de la población ante la radicación de incidencias

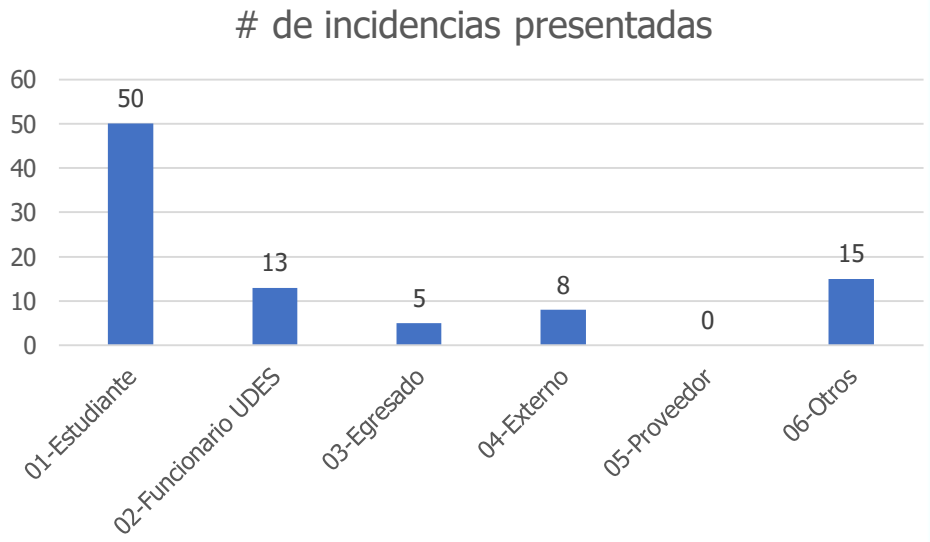
BUC-CUC-VAL

Tipo de solicitante

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

	# de incidencias presentadas	% de participación
01-Estudiante	50	54.95%
02-Funcionario UDES	13	14.29%
03-Egresado	5	5.49%
04-Externo	8	8.79%
05-Proveedor	0	0.00%
06-Otros	15	16.48%
TOTAL	91	100.00%

Gráfico #6 Tipo de solicitante



La mayor parte de las incidencias en el segundo trimestre del año 2022, son presentadas por los estudiantes teniendo un 54.95% de participación en el total de incidencias presentadas, este resultado se sigue manteniendo frente al primer trimestre del año 2022.
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

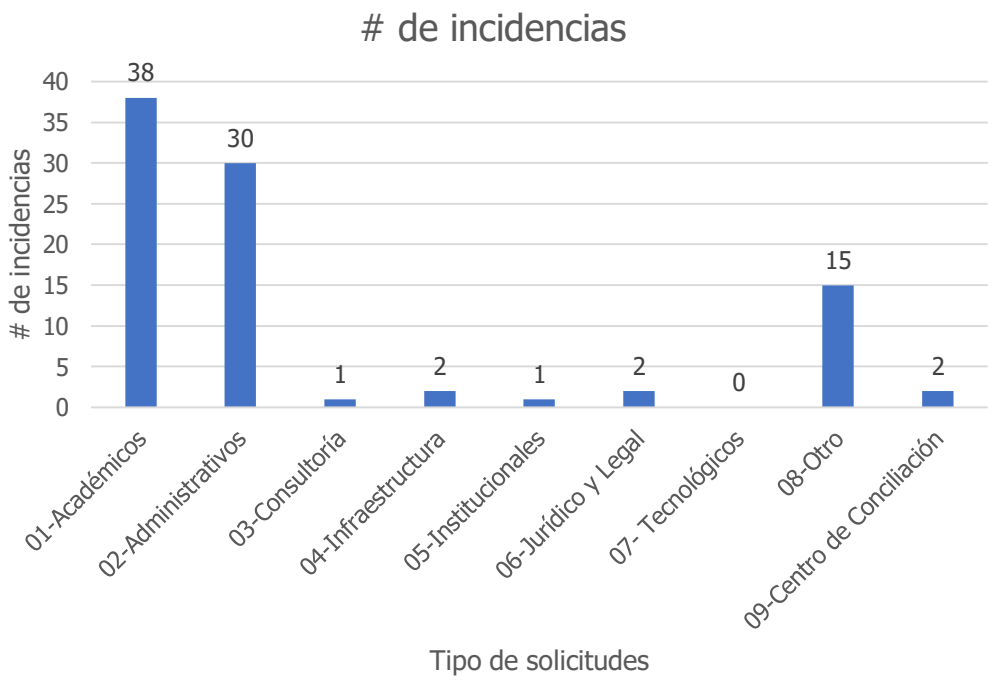
Producto y/o servicio

Naturaleza de la incidencia presentada.

	# de incidencias	% de participación
01-Académicos	38	41.76%
02-Administrativos	30	32.97%
03-Consultoría	1	1.10%
04-Infraestructura	2	2.20%
05-Institucionales	1	1.10%
06-Jurídico y Legal	2	2.20%
07- Tecnológicos	0	0.00%
08-Otro	15	16.48%
09-Centro de Conciliación	2	2.20%
TOTAL	91	100.00%

Los productos y/o servicios con mayores incidencias se encuentran a nivel 01 Académicos con un porcentaje 41.76%, 02 Administrativas con un porcentaje 32.97% y 08 Otros con un 16.48%, obteniendo el 91.21% de participación sobre los demás productos y/o servicios.

Gráfico #7 Producto y/o servicio.



Temas con mayor recurrencia de incidencias.

BUC-CUC-VAL

Universidad de Santander UDES | ACREDITACIÓN COMPROMISO DE TODOS

Temas de incidencias.

Análisis, temas de incidencia	Incidencias	% de participación	% Acumulado	A-B
Felicitación	11	12.09%	12.09%	A
NA	11	12.09%	24.18%	A
Matrícula	10	10.99%	35.16%	A
Inconformidad con docentes	9	9.89%	45.05%	A
Certificados	6	6.59%	51.65%	A
Descuentos	6	6.59%	58.24%	A
Tiempos de espera	4	4.40%	62.64%	A
Derecho de petición	3	3.30%	65.93%	A
Devolución de dinero	3	3.30%	69.23%	A
Cancelación de materias	2	2.20%	71.43%	A
Congelación de semestre	2	2.20%	73.63%	A
Cursos	2	2.20%	75.82%	A
Validación Académica	2	2.20%	78.02%	A
Atención al usuarios	1	1.10%	79.12%	A
Carnet Estudiantil	1	1.10%	80.22%	B
Clases	1	1.10%	81.32%	B
Comunidad del sector	1	1.10%	82.42%	B
Diplomas	1	1.10%	83.52%	B
Educación inclusiva	1	1.10%	84.62%	B
Evaluación docente	1	1.10%	85.71%	B
Génesis	1	1.10%	86.81%	B
Hoja de vida	1	1.10%	87.91%	B
ICETEX	1	1.10%	89.01%	B
Inconformidad Toga y Virrete	1	1.10%	90.11%	B
Jurídico	1	1.10%	91.21%	B
Mesas para dibujo	1	1.10%	92.31%	B
Otro	1	1.10%	93.41%	B
Pago en mora	1	1.10%	94.51%	B
Proyecto de grado	1	1.10%	95.60%	B
Readmisiones	1	1.10%	96.70%	B
Red WIFI	1	1.10%	97.80%	B
Sanciones	1	1.10%	98.90%	B
Tienda Udes	1	1.10%	100.00%	B

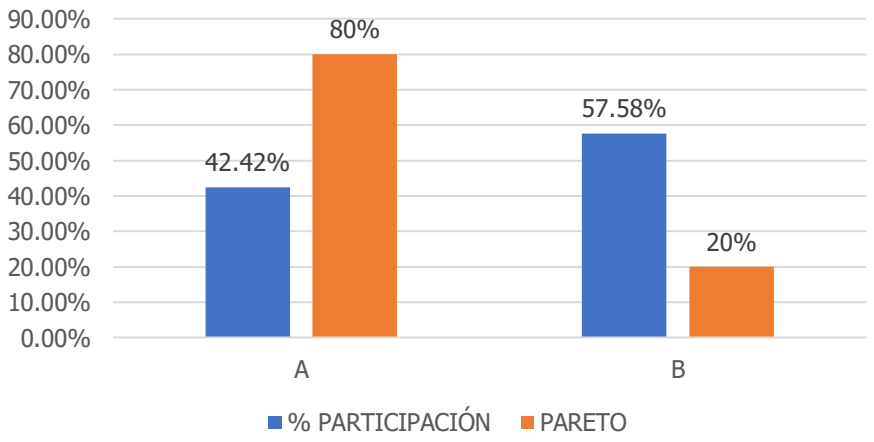


Gráfico #8 temas de incidencia 80/20.

El 42.42 % de los temas de incidencias a nivel de campus ocupan el 80% de los temas más tratados en el segundo trimestre del año 2022.

Estado de PQRSF

Estado de las PQRSF recibidas

Asignada 4

En trámite 1

Generada 0

Cerradas 75

No Aplica 11

Total 91

Gráfico #9 Estado de PQRSF Segundo trimestre.

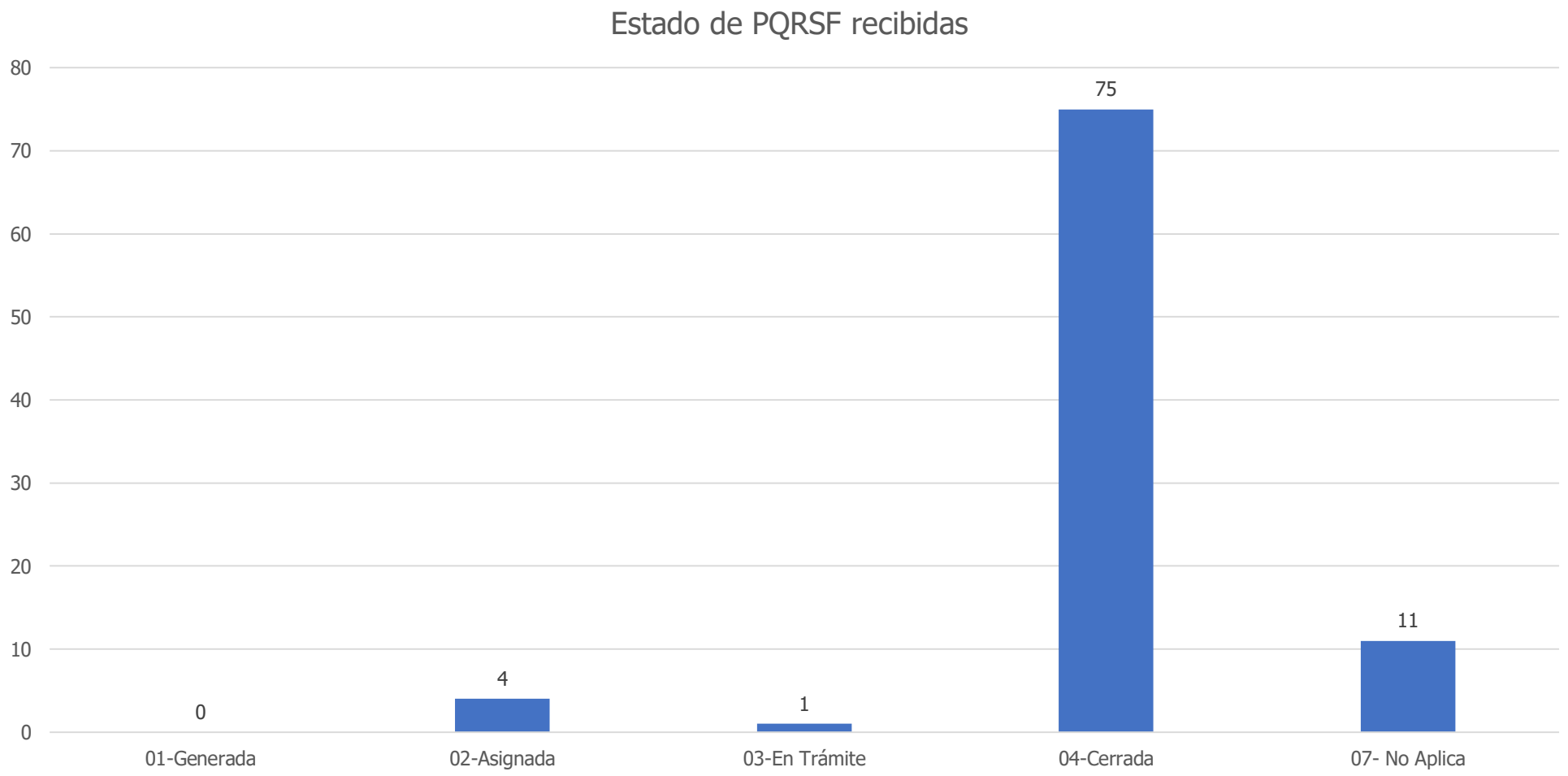
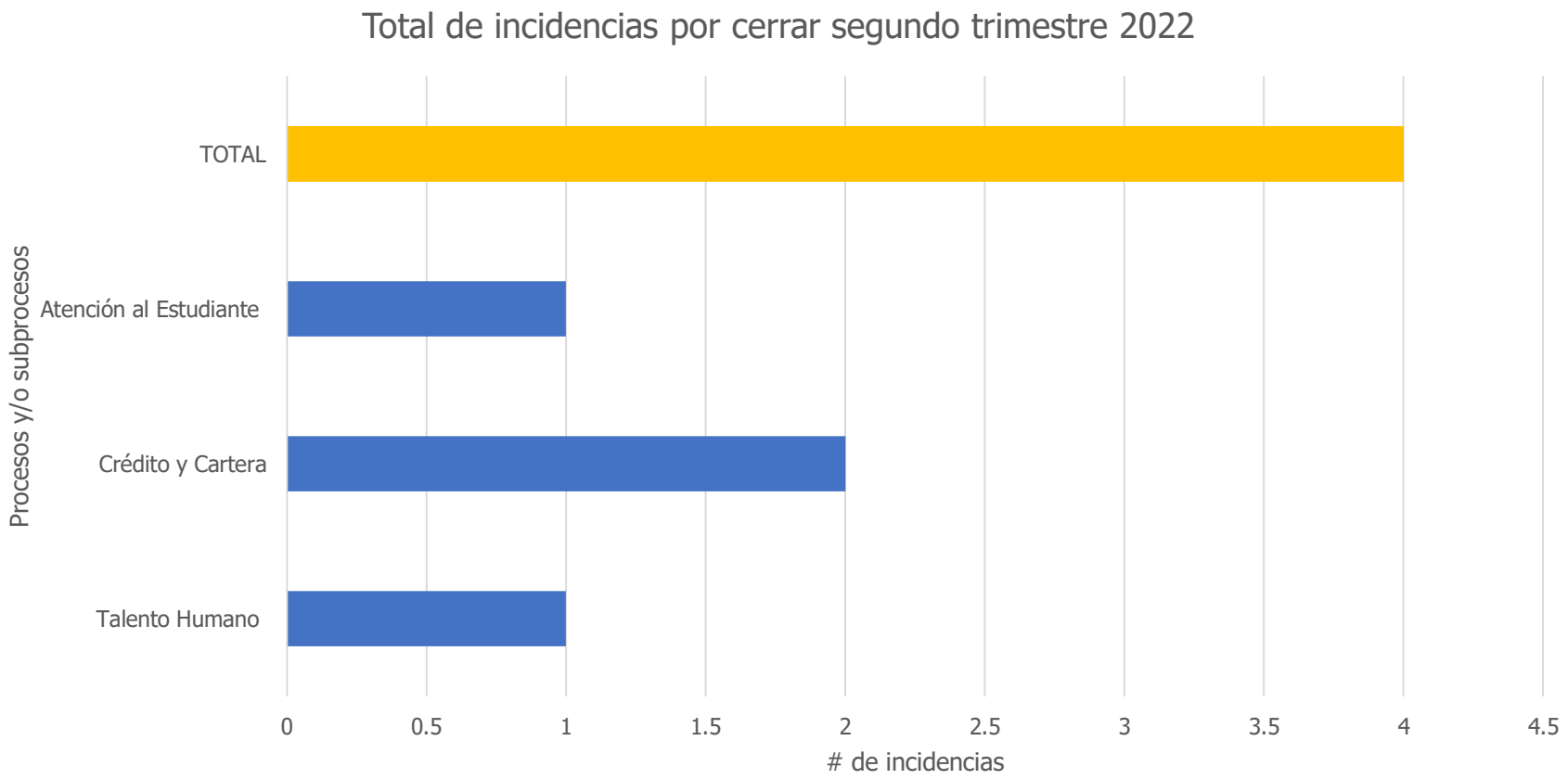


Gráfico #10 PQRSF, pendientes por cerrar



Esta información es dada desde el 1 de mayo hasta el 13 de julio.

Incidencias totales por cerrar KAWAK

Servicio al Cliente > PQRS > PQRS En Trámite

Insertar | Modificar | Ver | No Aplica | Plan de Acción | Respuestas

ID | Código | Nombre del cliente | Documento de identificación | Estado Seleccionar | Proceso Seleccionar | Buscar | Limpiar

Actualizar | Búsqueda Avanzada

Mostrar 10

	ID	Código	Fecha/hora de recepción	Nombre del cliente	Documento de identificación	Tipo de Solicitud	Producto/Servicio	Asunto	Descripción	Estado	Estado-Respuesta	Estado-Acción	Proceso	Asignado a	Fecha límite de trámite	Oportunidad
☐	2362	L2362	2022-07-13 09:57:12	CAROLINA RODRIGUEZ RAMIREZ	60385544	Peticiones	06-Jurídico y Legal	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	En ejercicio del derecho constitucional establecido en el articulo 23, solicito de manera respetuosa en mi calidad de ex-docente del programa de derec	02-Asignada	Enviada	Por Tramitar	Talento Humano	Daniel Felipe Quintero Corzo	2022-07-27	Abrir oportunidad de mejora
☐	2361	P2361	2022-07-12 18:59:14	María Cristina Aria Ariza	1098822512	Quejas	02-Administrativos	Apertura de matrícula	Realicé pagó ordinario de matrícula el día 6 de julio, se generó factura de venta el día de ayer 11 de julio pero hasta el momento no se ha habilitado	02-Asignada	Enviada	Por Tramitar	Crédito y Cartera	Liliana J. Naranjo Cepeda	2022-07-26	Abrir oportunidad de mejora
☐	2360	B2360	2022-07-11 16:12:58	margy juliana rojas lozano	1005160956	Peticiones	01-Académicos	activacion matricula	Buena tarde, de manera respetuosa me dirijo a ustedes 01190331005, con el motivo de activacion de la matricula en genesis, ya hemos enviado correos ju	02-Asignada	Enviada	Por Tramitar	Crédito y Cartera	Liliana J. Naranjo Cepeda	2022-07-25	Abrir oportunidad de mejora
☐	2358	B2358	2022-07-07 20:41:11	Mateo Carrillo torres	1004999468	Quejas	01-Académicos	Inscripción a Inter semestral de inglés	El día 7 de junio del 2022 envíe un correo a idiomas, solicitando un cupo para el Inter semestral de inglés en el mes de julio, la coordinadora lo rec	03-En Trámite	Enviada	Por Tramitar	Atención al Estudiante	Sandra Lucía Durán Solano	2022-07-21	Abrir oportunidad de mejora

1 a 4 de 4

Las anteriores incidencias mostradas en la tabla se encuentran asignadas o en tramite.

Esta información es dada desde el 01 de mayo hasta el 13 de julio.

Análisis de Pareto 80/20
Segundo trimestre 2022

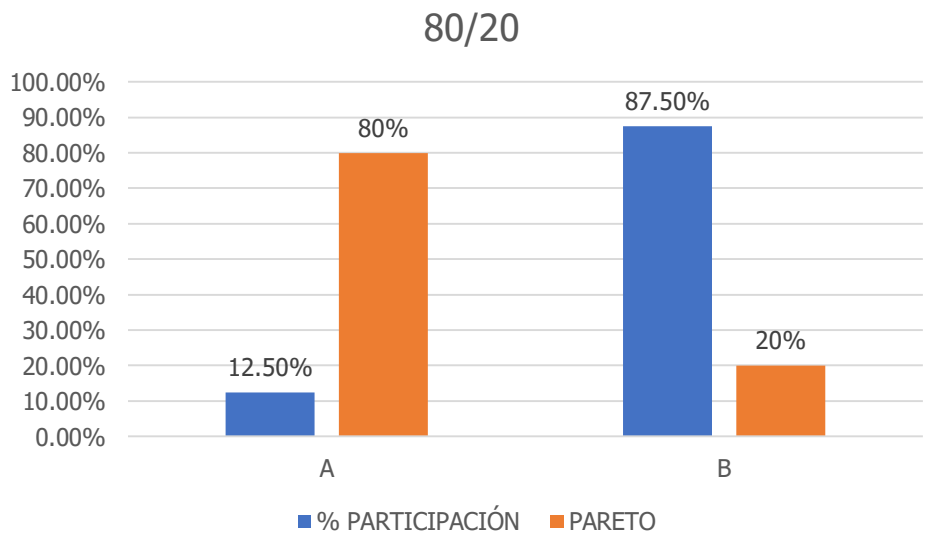
Lugares donde se radican mayores incidencias

Análisis 80/20 Trimestre 2

Ciudad	Incidencias	% de participación	% acumulado	A-B
Bucaramanga	37	40.66%	40.66%	A
Cucuta	18	19.78%	60.44%	A

Ciudad	Incidencias	% de participación	% acumulado	A-B
Valledupar	18	19.78%	80.22%	B
Bogota D.C.	3	3.30%	83.52%	B
Maicao	2	2.20%	85.71%	B
Sogamoso	2	2.20%	87.91%	B
Villa Del Rosario	2	2.20%	90.11%	B
Barrancas	1	1.10%	91.21%	B
Chiriguana	1	1.10%	92.31%	B
Fonseca	1	1.10%	93.41%	B
Funza	1	1.10%	94.51%	B
Medellin	1	1.10%	95.60%	B
Pasto	1	1.10%	96.70%	B
Paz de Ariporo	1	1.10%	97.80%	B
Villanueva	1	1.10%	98.90%	B
Villavicencio	1	1.10%	100.00%	B

Gráfico #11 Incidencias recibidas de ciudades.

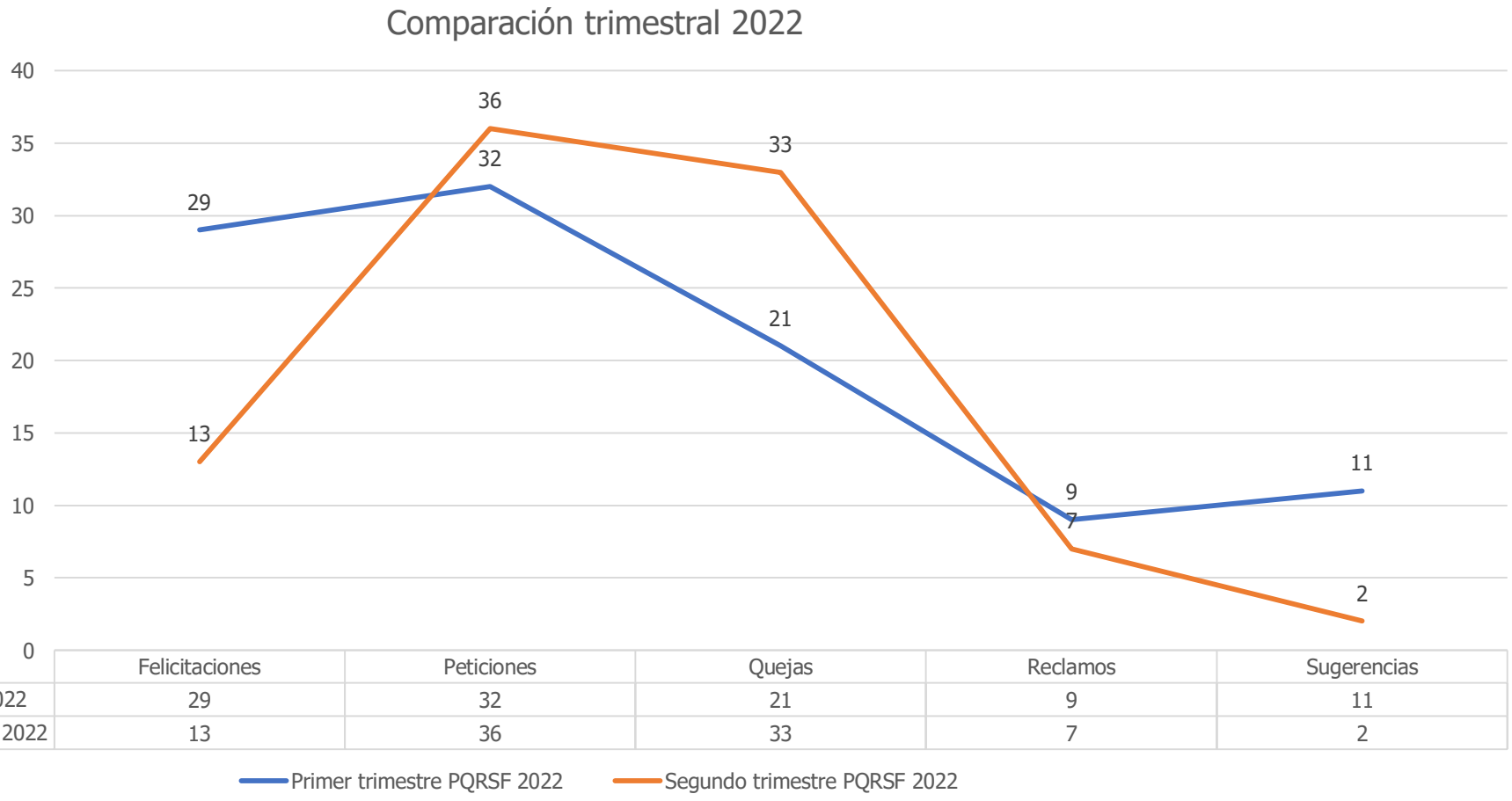


El 12.50 % de los lugares (A), a nivel de Colombia están ocupando el 80% de las incidencias presentadas en el trimestre #2 del año 2022.

Comparación frente al trimestre anterior 2022 PQRSF

Tipo de registro	Primer trimestre PQRSF 2022	Segundo trimestre PQRSF 2022
Felicitaciones	29	13
Peticiones	32	36
Quejas	21	33
Reclamos	9	7
Sugerencias	11	2
TOTAL	102	91

Gráfico #12 PQRSF, Comparación de incidencias por trimestres

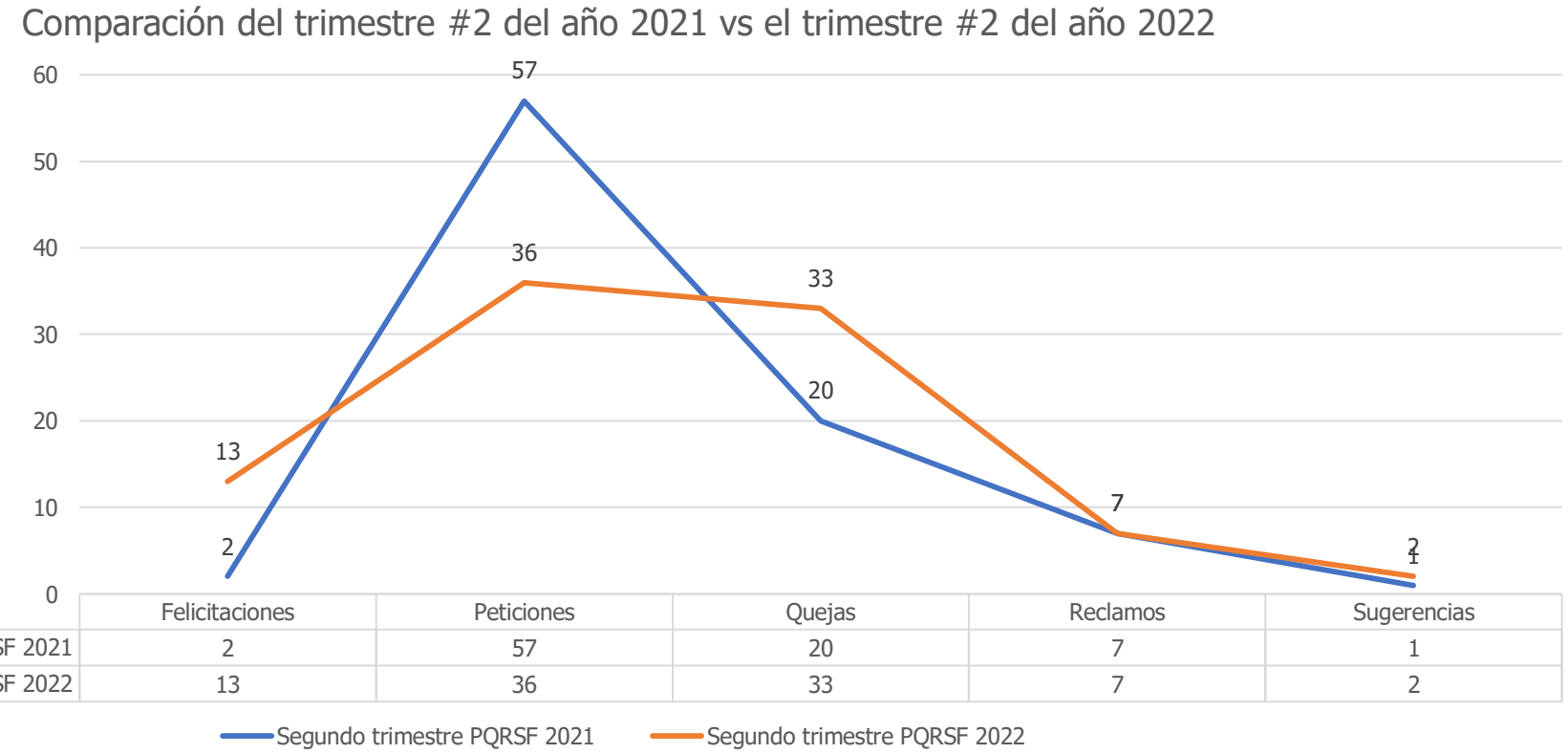


	Felicitaciones	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias
Primer trimestre PQRSF 2022	29	32	21	9	11
Segundo trimestre PQRSF 2022	13	36	33	7	2

Comparación del trimestre 2 del año 2021 frete al trimestre 2 del año 2022 PQRSF

Tipo de registro	Segundo trimestre PQRSF 2021	Segundo trimestre PQRSF 2022
Felicitaciones	2	13
Peticiones	57	36
Quejas	20	33
Reclamos	7	7
Sugerencias	1	2
TOTAL	87	91

Gráfico #13 PQRSF, Comparación de incidencias por trimestres 2021 vs 2022



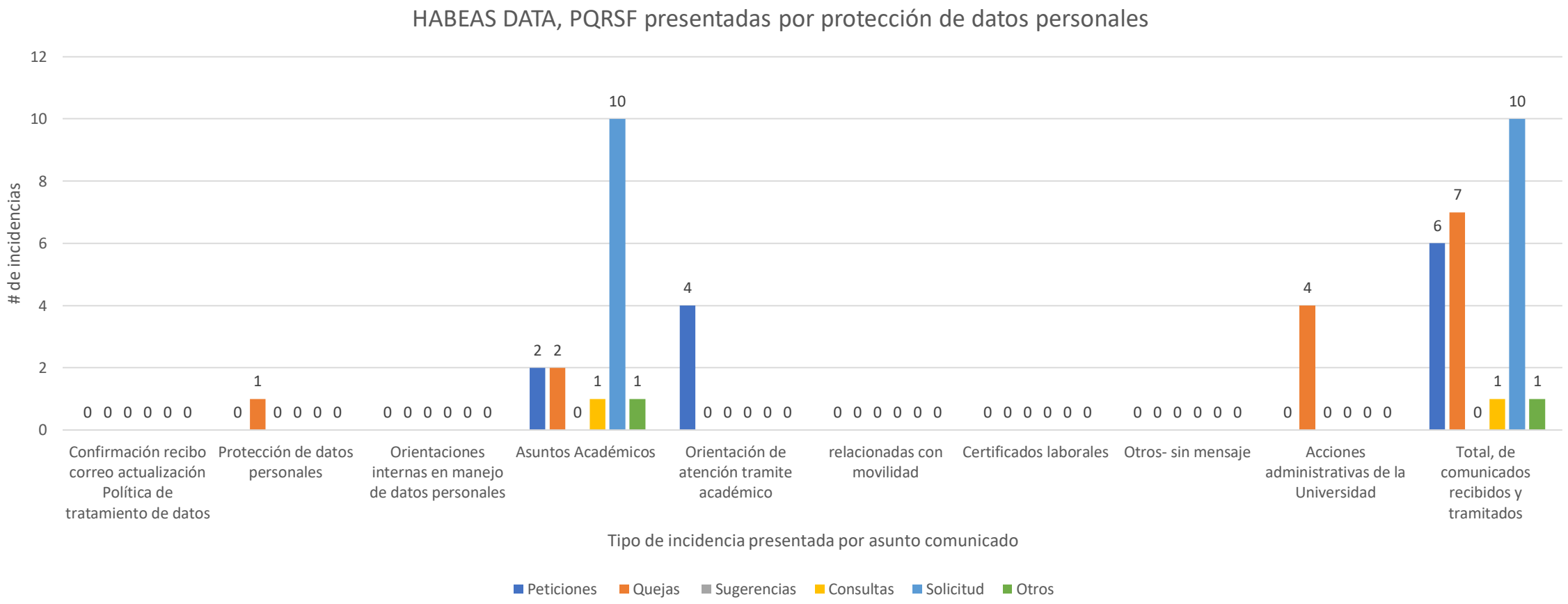
	Felicitaciones	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias
Segundo trimestre PQRSF 2021	2	57	20	7	1
Segundo trimestre PQRSF 2022	13	36	33	7	2

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	2	2	0	1	10	1
Orientación de atención tramite académico	4	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	0	0	0	0	0	0
Acciones administrativas de la Universidad	0	4	0	0	0	0
Total, de comunicados recibidos y tramitados	**6**	**7**	**0**	**1**	**10**	**1**

Habeas data.
Información tomada del 18 de abril al 19 de julio del 2022

Gráfico #13 Tipos de incidencias presentadas de acuerdo al asunto académico



Los asuntos académicos a qué hace referencia la tabla, relacionados con solicitudes para poder ver clases virtuales, necesidad de clases Excel presenciales, incumplimientos de docentes a directrices del programa, debilidad en información.

Con relación al informe anterior se sigue evidenciando necesidad que las áreas prestadoras de servicios a los estudiantes, realicen difusión de cómo realizar solicitudes para atender, por ejemplo, procedimiento para solicitud duplicados de diplomas, problemas de acceso a plataformas, homologaciones, contactos para atención de novedades, realizar pagos y registros de materias, ya que son las solicitudes más frecuentes por parte de estudiantes.

Conclusiones

De acuerdo con el comportamiento de incidencias presentadas en el Gráfico #12 se pueden analizar que el número de peticiones aumento de un periodo a otro un 12.5%, es decir de un total de 32 peticiones paso a 36 en el último trimestre.

Las Quejas en el segundo trimestre del año 2022 continuaron en aumento con un total de 33 significando porcentualmente un incremento de un periodo a otro del 57.14%

Conclusiones

- En el segundo trimestre se reportaron 16 lugares de los cuales se radicaron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, de estos 16 lugares de Colombia 2 representaron el 80% de las incidencias generadas a nivel nacional y 14 de estas tan solo representan el 20%.

AB	CONTAR	% PARTICIPACIÓN	PARETO
A	2	12.50%	80%
B	14	87.50%	20%
TOTAL	16	100.00%	100%

Análisis: De acuerdo con los datos obtenidos 50 incidencias fueron dirigidas al campus Bucaramanga, 20 al campus Cúcuta y 21 al campus Valledupar desde 16 destinos a nivel nacional.

Conclusiones

- La sede principal de la Universidad de Santander Bucaramanga ocupo en el segundo trimestre la mayoría de las incidencias reportadas representando el 54.95% sobre el total de PQRSF. El segundo campus con mayor numero de incidencias fue Valledupar representando un 23.08% sobre el total de PQRSF, por último encontramos al campus Cúcuta con un 21.98%.

- Los temas con mayor incidencia en el segundo trimestre del año 2022, fueron:

Análisis, temas de incidencia	Incidencias	% de participación	% Acumulado	A-B
Felicitación	11	12.09%	12.09%	A
NA	11	12.09%	24.18%	A
Matrícula	10	10.99%	35.16%	A
Inconformidad con docentes	9	9.89%	45.05%	A
Certificados	6	6.59%	51.65%	A
Descuentos	6	6.59%	58.24%	A
Tiempos de espera	4	4.40%	62.64%	A
Derecho de petición	3	3.30%	65.93%	A
Devolución de dinero	3	3.30%	69.23%	A
Cancelación de materias	2	2.20%	71.43%	A
Congelación de semestre	2	2.20%	73.63%	A
Cursos	2	2.20%	75.82%	A

Los 12 temas anteriormente mencionados representan el 75.82% de participación sobre el total de temas tratados en el segundo trimestre del 2022.

En relación con el segundo tema mostrado (NA), refiere a las incidencias reportadas que no son del alcance del SGC-VAF debido a la poca información suministrada o temas NO relacionados con la Institución.

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

Reporte, Seguimiento PQRSF

PC Profesional CAF
Para: Liliana Jimena Naranjo Cepeda
CC: Gloria Osorio
Jue 14/07/2022 9:21

Cordial saludo ing. Liliana Naranjo.

Realizando un seguimiento al estado de PQRSF, se evidencia que, en el segundo trimestre del año en curso el subproceso de Crédito y Cartera del campus Bucaramanga tiene dos incidencias asignadas por tramitar las cuales corresponden a los ID 2361 y 2360.

ID	Código	Nombre del cliente	Documento de identificación	Tipo de Solicitud	Producto/Servicio	Asunto	Descripción	Estado	Estado-Respuesta	Estado-Acción	Fecha límite de trámite
2361	P2361	María Cristina Aria Ariza	1098822512	Quejas	02-Administrativos	Apertura de matrícula	Realicé pago ordinario de matrícula el día 6 de julio, se generó factura de venta el día de ayer 11 de julio, pero hasta el momento no se ha habilitado	02-Asignada	Enviada	Por Tramitar	2022-07-26
2360	B2360	margy juliana rojas lozano	1005160956	Peticiones	01-Académicos	activación matricula	Buena tarde, de manera respetuosa me dirijo a ustedes 01190331005, con el motivo de activación de la matricula en génesis, ya hemos enviado correos ju	02-Asignada	Enviada	Por Tramitar	2022-07-25

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

Cordialmente,

Universidad de Santander UDES
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

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

Reporte, Seguimiento PQRSF

PC Profesional CAF
Para: Coordinador de TAH
CC: Gloria Osorio

Jue 14/07/2022 9:29

Cordial saludo respetado Daniel.

Realizando un seguimiento al estado de PQRSF, se evidencia que, en el segundo trimestre del año en curso el subproceso de Talento Humano del campus Cúcuta cuenta con una incidencia asignada por tramitar la cual corresponde al ID 2362.

ID	Código	Nombre del cliente	Documento de identificación	Tipo de Solicitud	Producto/Servicio	Asunto	Descripción	Estado	Estado-Respuesta	Estado-Acción	Fecha limite de trámite
2362	L2362	CAROLINA RODRIGUEZ RAMIREZ	60385544	Peticiones	06-Jurídico y Legal	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	En ejercicio del derecho constitucional establecido en el artículo 23, solicito de manera respetuosa en mi calidad de ex-docente del programa de derec	02-Asignada	Enviada	Por Tramitar	2022-07-27

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

Cordialmente,

Universidad de Santander UDES
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

PC Profesional CAF
Para: Sandra Duran
CC: Gloria Osorio

Jue 14/07/2022 9:34

Cordial saludo respetada Dra. Sandra Durán.

Realizando un seguimiento al estado de PQRSF, se evidencia que, en el segundo trimestre del año en curso el subproceso de Atención al Estudiante del campus Cúcuta cuenta con una incidencia asignada por tramitar la cual corresponde al ID 2358

ID	Código	Nombre del cliente	Documento de identificación	Tipo de Solicitud	Producto/Servicio	Asunto	Descripción	Estado	Estado-Respuesta	Estado-Acción	Fecha límite de trámite
2358	B2358	Mateo Carrillo torres	1004999468	Quejas	01-Académicos	Inscripción a Inter semestral de inglés	El día 7 de junio del 2022 envíe un correo a idiomas, solicitando un cupo para el Inter semestral de inglés en el mes de julio, la coordinadora lo rec	03-En Trámite	Enviada	Por Tramitar	2022-07-21

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

Cordialmente,

Universidad de Santander UDES
Personería Jur. 810 de 12/03/96 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

UDES
EN PROCESO DE ACREDITACIÓN
INSTITUCIONAL EN ALTA CALIDAD
IDEOGRAMA GUANE
Universidad de Santander
UDES
VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832
GRACIAS