



# Universidad de Santander

**UDES**

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832



CALIDAD COMPROMISO DE TODOS

# **Informe PQRSF**

## **Primer Semestre**

**2025**



# Primer semestre 2025

Durante el primer semestre del 2025 se recibieron en el Buzón virtual 151 PQRSF, las cuales fueron reportadas de la siguiente manera:



BUCARAMANGA 111



CÚCUTA 15



VALLEDUPAR 25

**=151**

Es relevante destacar que de estas incidencias, 28 están fuera del alcance del SGC-VAF debido a la falta de información o a solicitudes duplicadas, las cuales son depuradas del análisis.

# Primer semestre 2025

Depurando las 28 incidencias recibidas y gestionadas en el Buzón virtual, se procesaron un total de 123 PQRSF, distribuidas de la siguiente manera:



BUCARAMANGA 86



CÚCUTA 14



VALLEDUPAR 23

**=123**

Incidencias reportadas desde el 1 de enero del 2025 hasta el 30 de junio del 2025.



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



# Primer semestre 2025

Resumen PQRSF recibidas por proceso y/o subproceso 1 semestre.

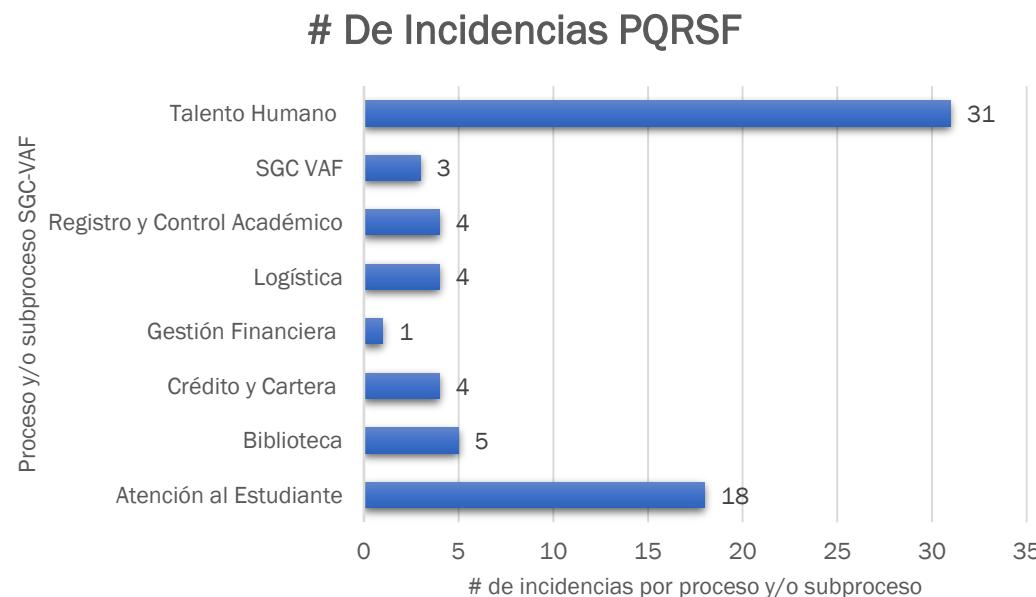
Atención al Estudiante	18
Biblioteca	5
Crédito y Cartera	4
Gestión Financiera	1
Logística	4
Registro y Control Académico	4
SGC VAF	3
Talento Humano	31
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>

Centro de Conciliación	10
Consultorio Jurídico	2
CVUDES	26
Secretaría General	11
Sin asignación	2
Educación Continua	1
Desarrollo Profesoral	1
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>
Fuera del alcance del SGC-VAF	28

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

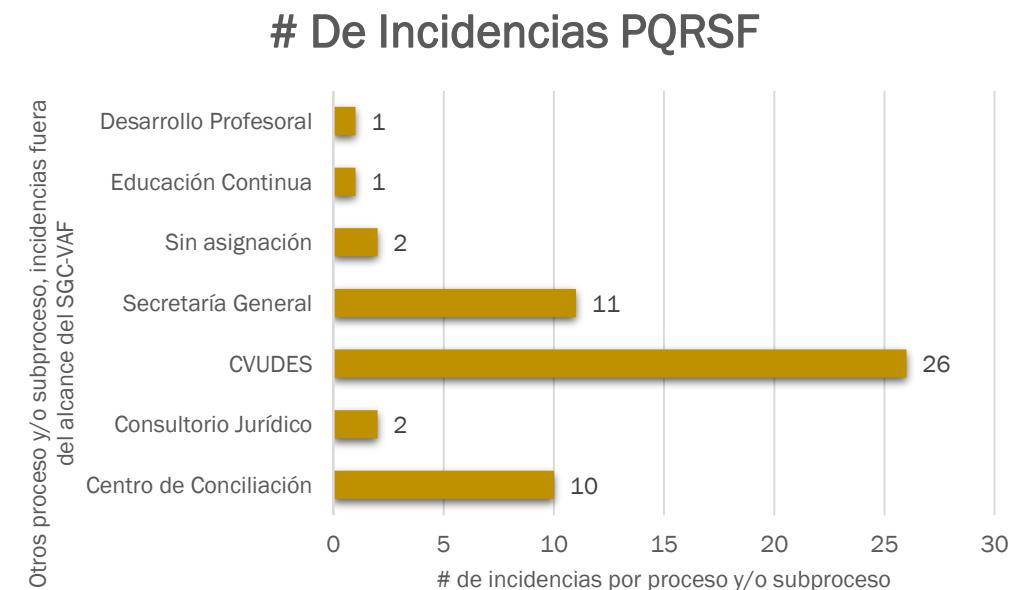
# Primer semestre 2025

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

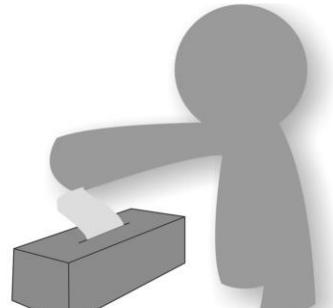
Gráfico #2 PQRSF recibidas otros procesos y/o subprocesos UDES o fuera del alcance.



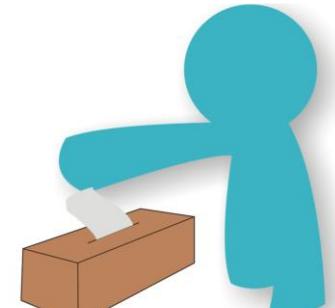


# **Incidencias presentadas PQRSF primer semestre BUC-CUC-VAL**

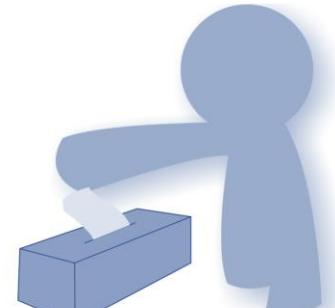
## Tipo de incidencias presentadas PQRSF segundo semestre.



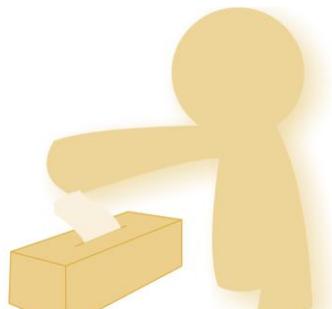
Felicitaciones 31



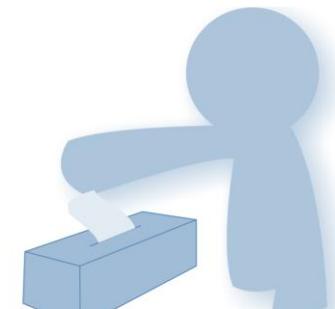
Peticiones 81



Quejas 28



Reclamos 5



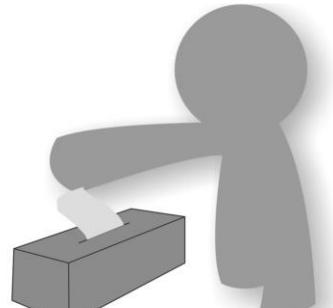
Sugerencias 6



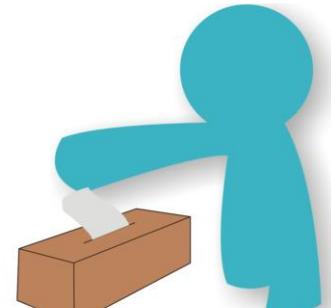
Total: 151

De las 151 incidencias presentadas, se registraron 28 incidencias que, debido a la falta de información, se clasificaron como "No aplica".

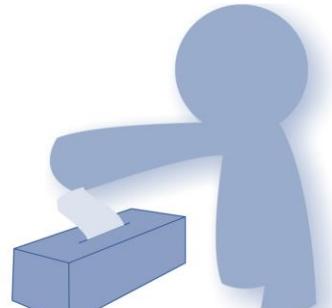
## Tipo de incidencias presentadas PQRSF segundo semestre.



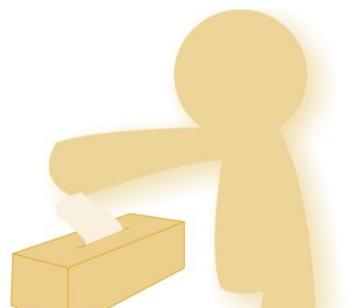
Felicitaciones 31



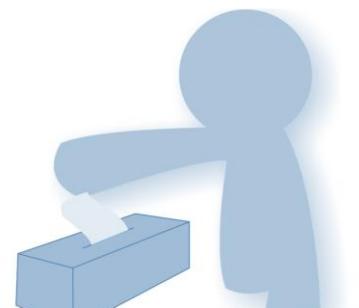
Peticiones 64



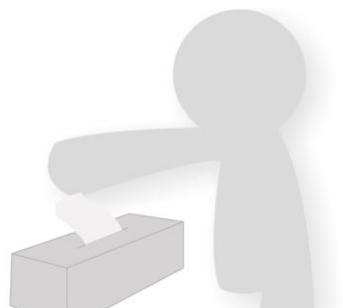
Quejas 21



Reclamos 4



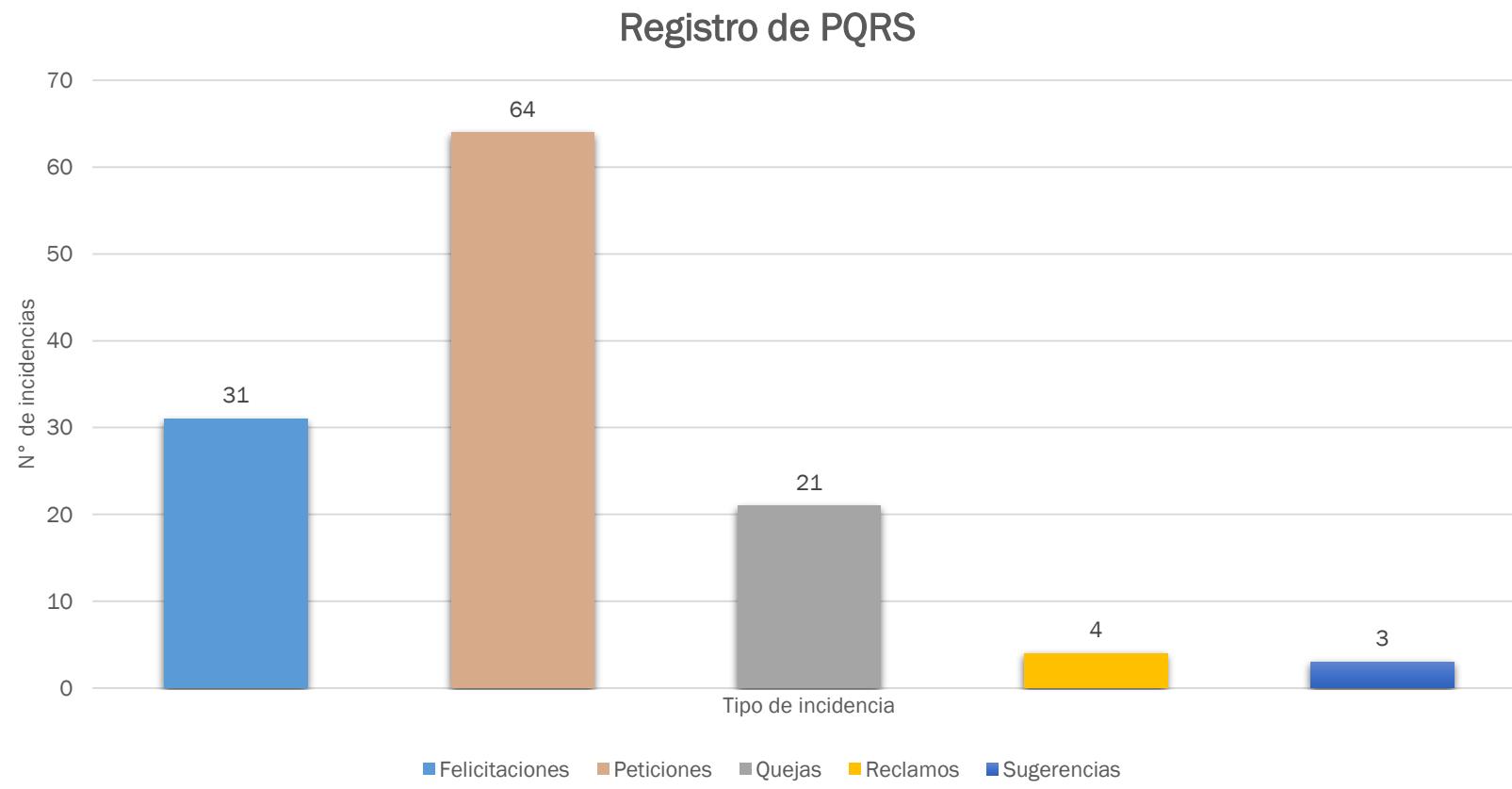
Sugerencias 3

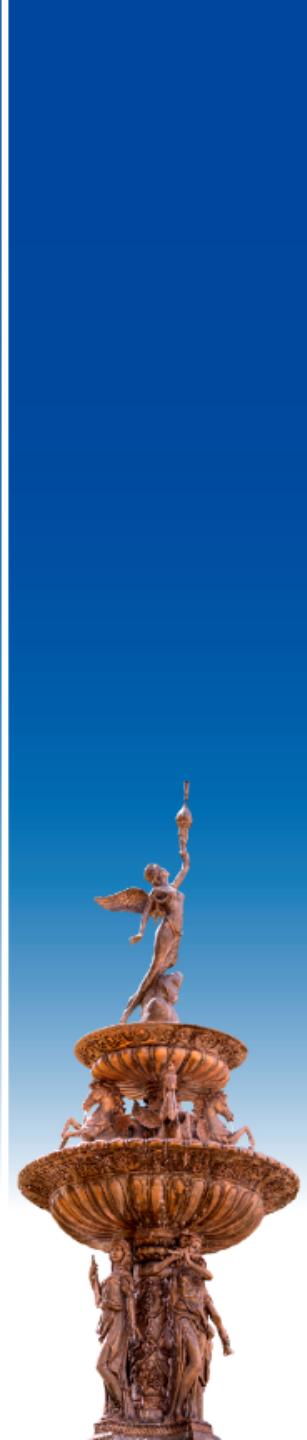


Total: 123

Se atendieron y gestionaron adecuadamente un total de 151 incidencias finales debido a que 28 quedaron fuera del alcance del SGC-AF debido a la falta de información y/o duplicidad.

## Gráfico #3 Tipo de incidencias recibidas PQRSF.



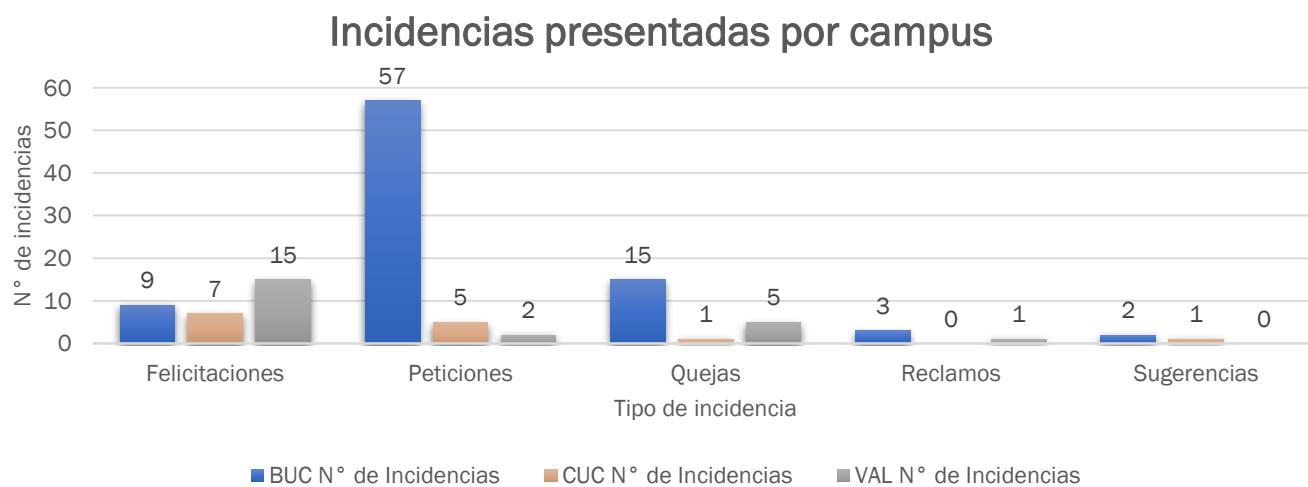


# **Incidencias con mayor recurrencia en los campus de la Universidad de Santander UDES.**

**BUC-CUC-VAL**

## Gráfico #4 Incidencias presentadas por campus.

	BUC N° de Incidencias	CUC N° de Incidencias	VAL N° de Incidencias	Total
<b>Felicitaciones</b>	9	7	15	31
<b>Peticiones</b>	57	5	2	64
<b>Quejas</b>	15	1	5	21
<b>Reclamos</b>	3	0	1	4
<b>Sugerencias</b>	2	1	0	3
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>14</b>	<b>23</b>	<b>123</b>

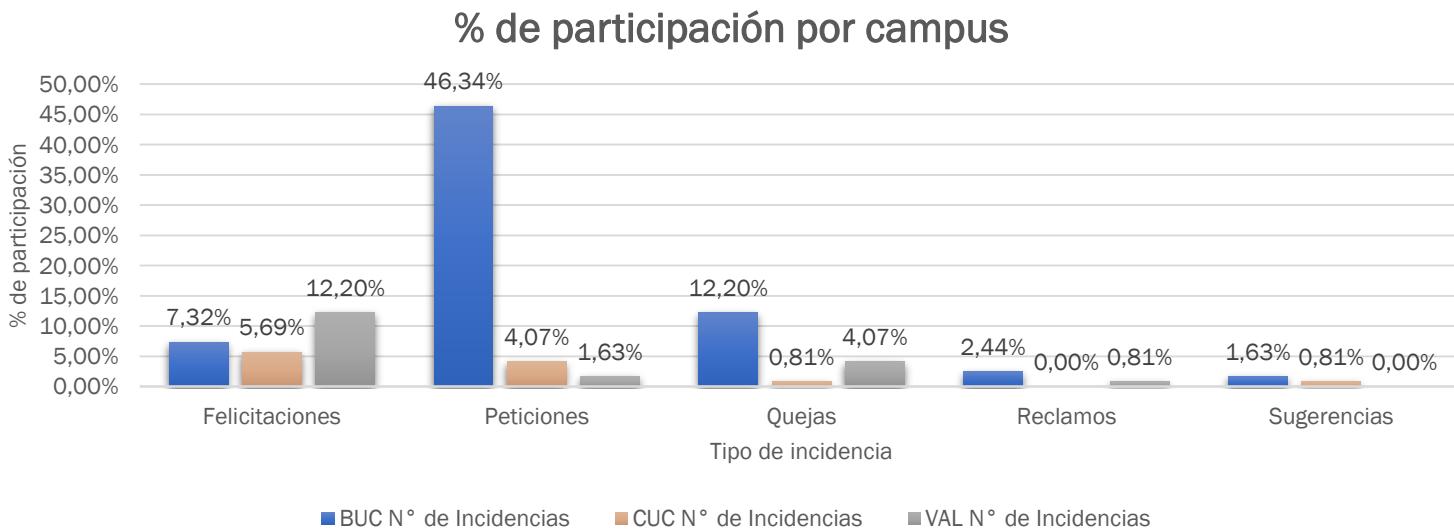


La mayoría de las incidencias del primer semestre del 2025 se reportaron en el campus Bucaramanga, representando el 69,92% con 86 de las 123 PQRSF totales.

Las peticiones y felicitaciones fueron el tipo de incidencia más frecuente entre los usuarios durante este período, con un total de 95 en los tres campus de la Universidad de Santander, lo que equivale al 77,24% del total de incidencias.

# Gráfico #5 % participación de incidencias presentadas por campus.

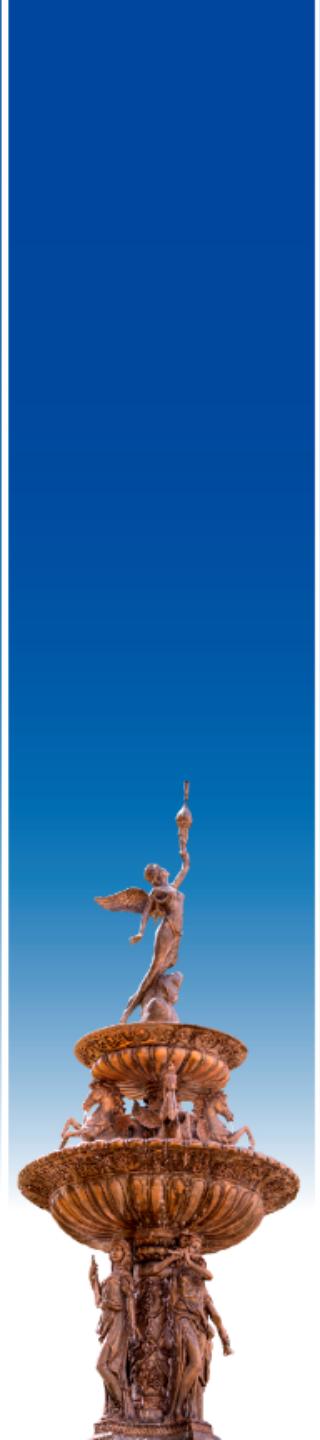
	BUC N° de Incidencias	CUC N° de Incidencias	VAL N° de Incidencias	Total
<b>Felicitaciones</b>	7,32%	5,69%	12,20%	<b>25,20%</b>
<b>Peticiones</b>	46,34%	4,07%	1,63%	<b>52,03%</b>
<b>Quejas</b>	12,20%	0,81%	4,07%	<b>17,07%</b>
<b>Reclamos</b>	2,44%	0,00%	0,81%	<b>3,25%</b>
<b>Sugerencias</b>	1,63%	0,81%	0,00%	<b>2,44%</b>
<b>Total</b>	<b>69,92%</b>	<b>11,38%</b>	<b>18,70%</b>	<b>100,00%</b>



En términos de participación porcentual, se puede identificar que:

- En el campus BUC, las peticiones representan el 46,34% del total de incidencias.
- En el campus CUC, las peticiones constituyen el 4,07% del total de incidencias.
- En el campus VAL, las felicitaciones representan el 12,20% del total de incidencias.

Por otro lado, las peticiones constituyen el 52,03% del total de incidencias, ubicándose en el primer lugar junto con las felicitaciones y superando a las quejas y sugerencias. Durante el primer semestre, las felicitaciones se han observado principalmente en el campus de Valledupar, representando el 12,20% de las incidencias.



# Comportamiento de la población ante la radicación de incidencias

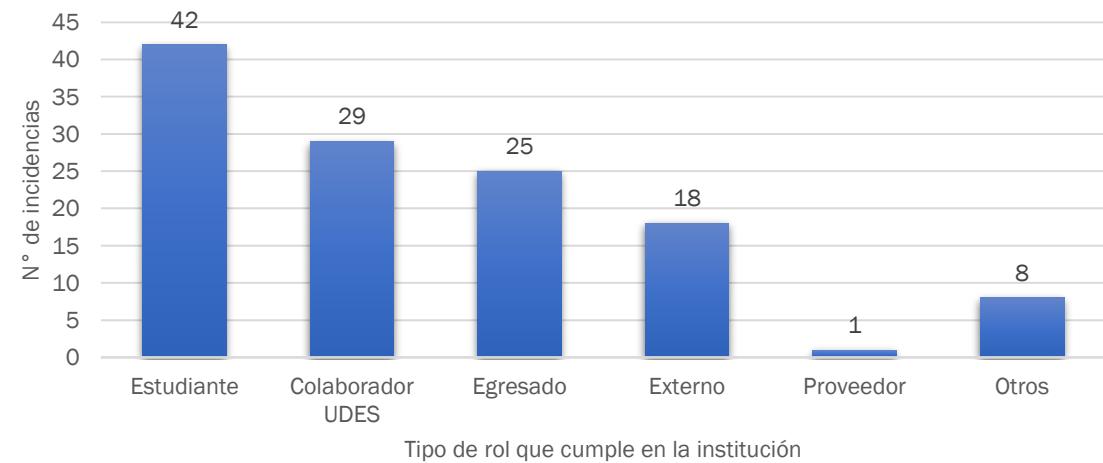
BUC-CUC-VAL

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

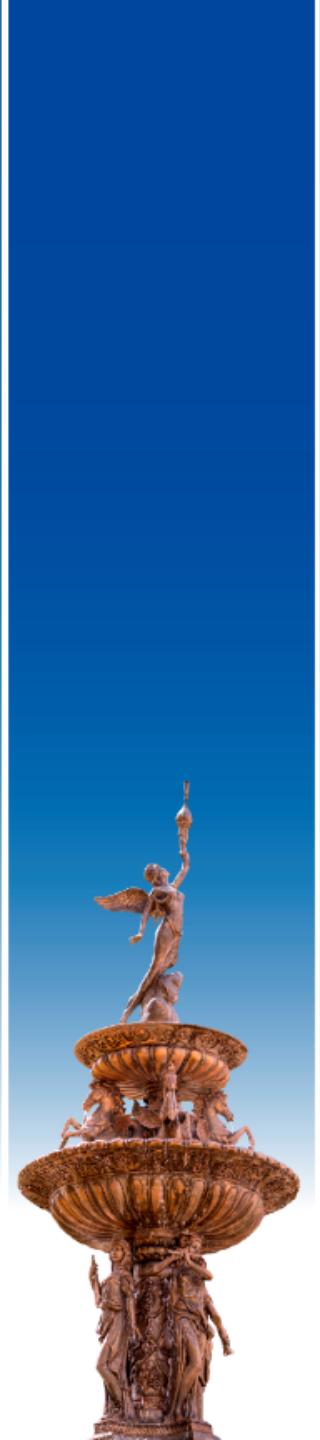
	Nº de incidencias presentadas	% de participación
<b>Estudiante</b>	42	34,15%
<b>Colaborador UDES</b>	29	23,58%
<b>Egresado</b>	25	20,33%
<b>Externo</b>	18	14,63%
<b>Proveedor</b>	1	0,81%
<b>Otros</b>	8	6,50%

Gráfico #6 Tipo de solicitante

Nº de incidencias presentadas



La mayoría de las incidencias registradas durante el primer semestre del año 2025 provienen de los estudiantes, representando el 34,15% 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**

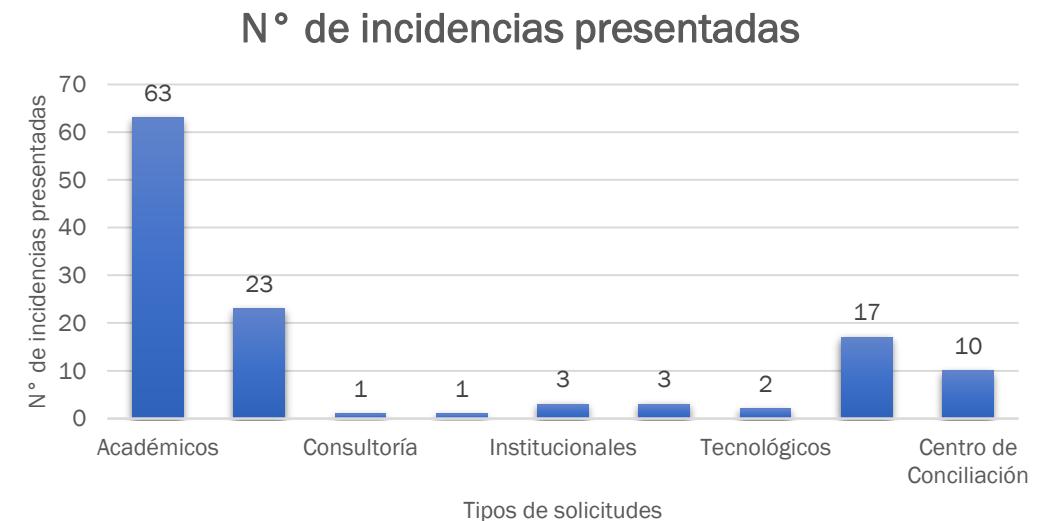
**BUC-CUC-VAL**

# Producto y/o servicio

Naturaleza de la incidencia presentada.

	Nº de incidencias presentadas	% de participación
Académicos	63	51,22%
Administrativos	23	18,70%
Consultoría	1	0,81%
Infraestructura	1	0,81%
Institucionales	3	2,44%
Jurídico y Legal	3	2,44%
Tecnológicos	2	1,63%
Otro	17	13,82%
Centro de Conciliación	10	8,13%

Gráfico #7 Producto y/o servicio.



El 69,92% de todas las incidencias documentadas están relacionadas con los productos y/o servicios ofrecidos en ámbitos de académicos y administrativos. El 30,08% restante aborda aspectos de infraestructura, temas institucionales, jurídicos y legales, centro de conciliación, entre otros.



# **Temas con mayor recurrencia de incidencias.**

**BUC-CUC-VAL**



# Temas de incidencias, distribución ABC.

Análisis, temas de incidencias	Incidencias	% de participación	% Acumulado	A-B
Felicitaciones	30	24,39%	24,39%	A
Notas	16	13,01%	37,40%	A
Escalafón profesional	12	9,76%	47,15%	A
Certificados	7	5,69%	52,85%	A
Trato inadecuado	6	4,88%	57,72%	A
Devolución de dinero	5	4,07%	61,79%	A
Información de Programas Académicos	5	4,07%	65,85%	A
Galileo	4	3,25%	69,11%	A
Matrículas	4	3,25%	72,36%	A
Queja profesores	3	2,44%	74,80%	A
Radicado Judicial	2	1,63%	76,42%	A
Título	2	1,63%	78,05%	A
Trabajo de grado	2	1,63%	79,67%	A

Análisis, temas de incidencias	Incidencias	% de participación	% Acumulado	A-B
Actualización de datos	1	0,81%	80,49%	B
Atención Consultorio Jurídico	1	0,81%	81,30%	B
Atención insuficiente	1	0,81%	82,11%	B
Berlitz	1	0,81%	82,93%	B
Canales de comunicación	1	0,81%	83,74%	B
Compensación económica	1	0,81%	84,55%	B
Cursos	1	0,81%	85,37%	B
Daño escritorio	1	0,81%	86,18%	B
Daño tecnológico	1	0,81%	86,99%	B
Derecho de petición	1	0,81%	87,80%	B
Descuentos	1	0,81%	88,62%	B
Diploma	1	0,81%	89,43%	B
Exceso de actividades	1	0,81%	90,24%	B
Grados	1	0,81%	91,06%	B
Implementos de fotografía	1	0,81%	91,87%	B
Información General	1	0,81%	92,68%	B
Invitaciones	1	0,81%	93,50%	B
Parciales	1	0,81%	94,31%	B
Paz y salvo	1	0,81%	95,12%	B
Programas Académicos	1	0,81%	95,93%	B
Retiro de Cesantías	1	0,81%	96,75%	B
Sala individual	1	0,81%	97,56%	B
Solicitud empleo	1	0,81%	98,37%	B
Solicitud programas sociales	1	0,81%	99,19%	B
Verificación del Título	1	0,81%	100,00%	B

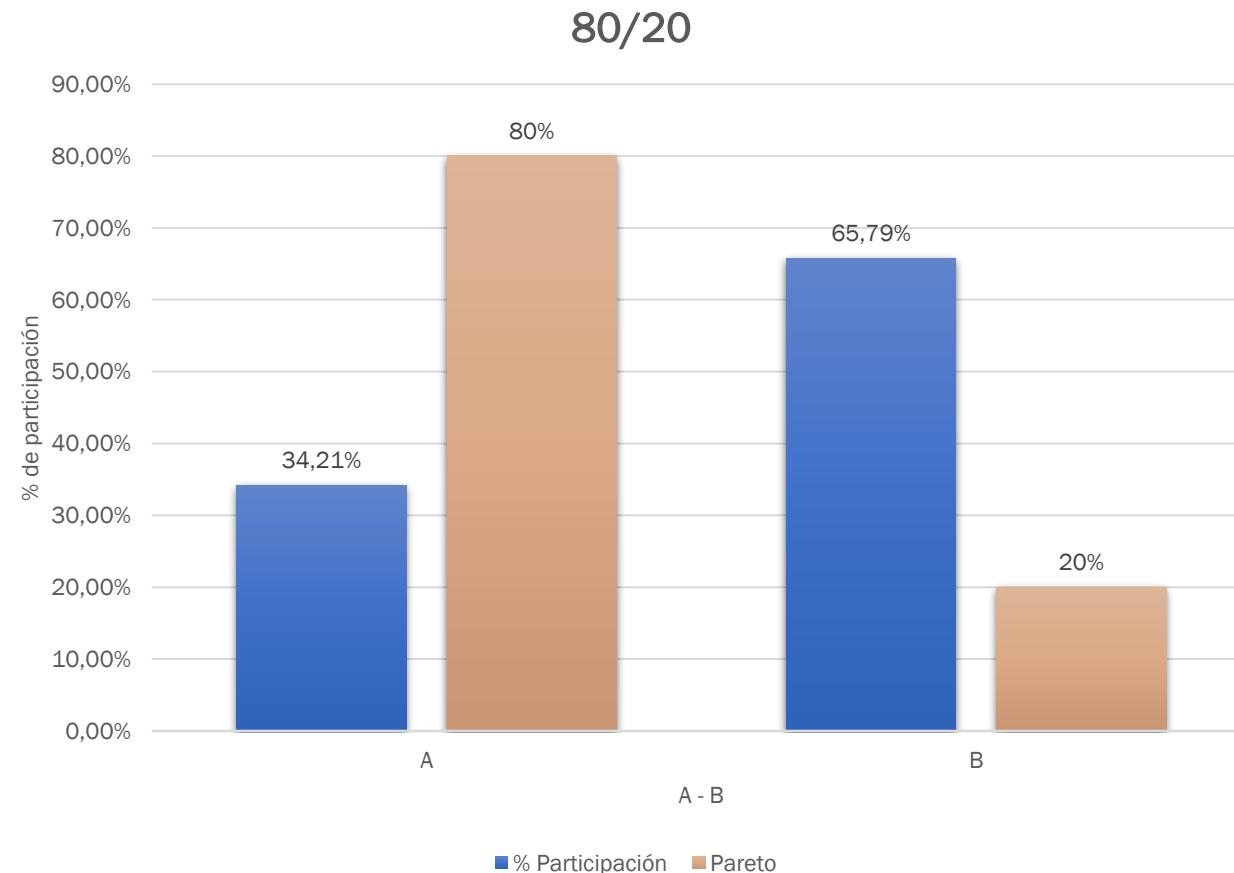


Gráfico #8 diagrama 80/20.

Durante el segundo semestre de 2025, se observa que un el 34,21% de los temas de incidencias a nivel nacional abarcan el 80% de las situaciones tratadas. Esto destaca la importancia de un conjunto específico de asuntos que han captado la atención, resaltando su relevancia en la gestión y solución de incidentes.



# Estado de PQRSF



Asignada: 0



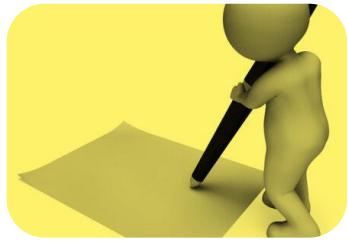
Reabierta: 0



En Trámite: 0



Generada: 0



Cerradas: 123



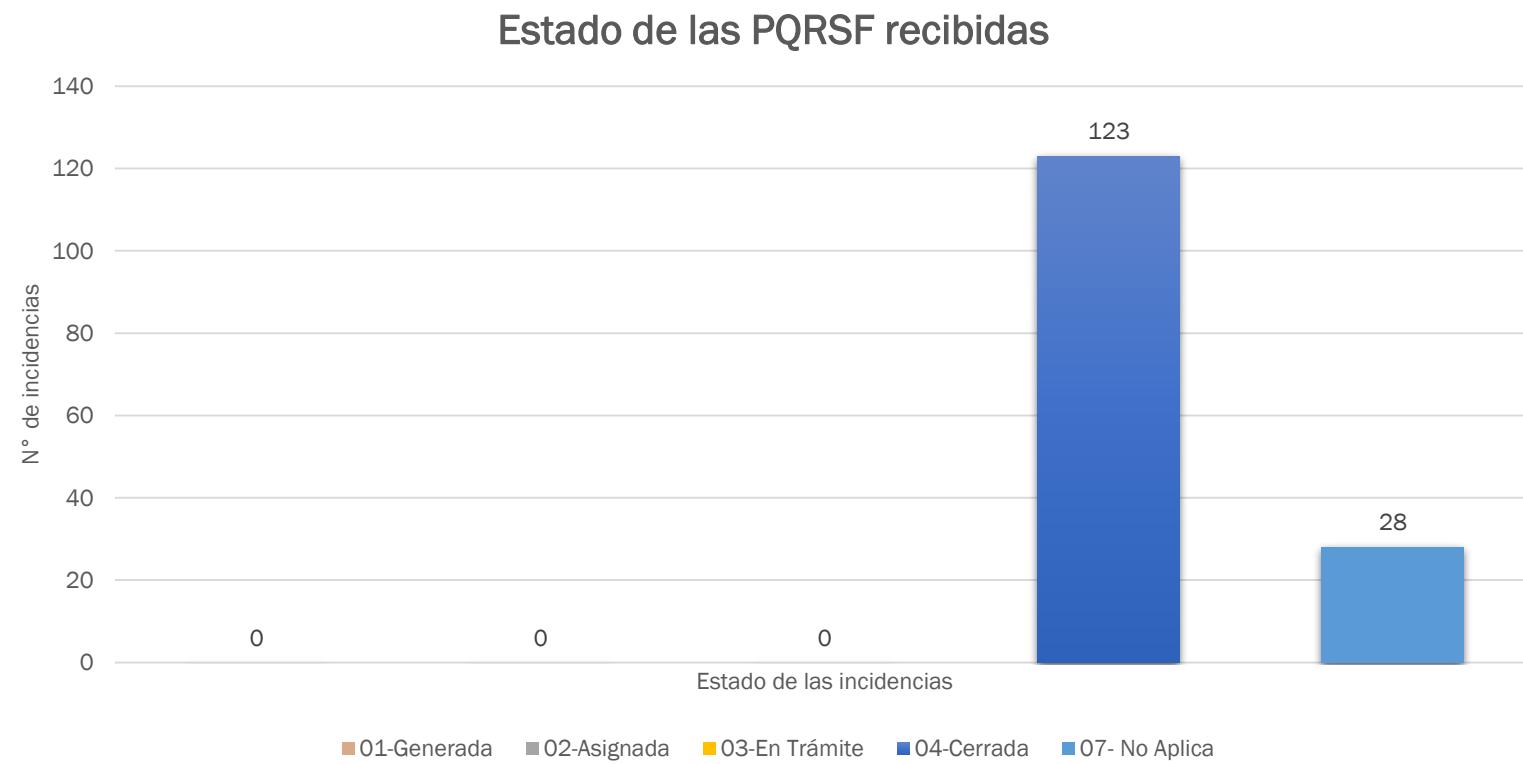
No aplica: 28



Total parcial:  
151

151-28 que no aplican  
Total final: 123

## Gráfico #9 Estado de PQRSF segundo semestre.





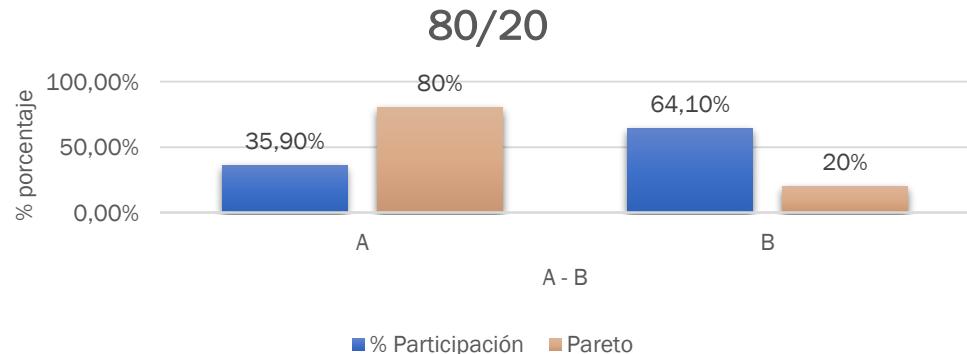
# **Análisis de Pareto 80/20 primer semestre 2025**

## **Lugares donde se radican mayores incidencias**

# Análisis de Pareto 80/20 segundo semestre 2025

Ciudad o municipio	Incidentes	% de participación	% Acumulado	A - B
Bucaramanga	35	28,5%	28,5%	A
Valledupar	23	18,7%	47,2%	A
Cúcuta	14	11,4%	58,5%	A
Soacha	7	5,7%	64,2%	A
Bogotá D.C.	5	4,1%	68,3%	A
La Plata	3	2,4%	70,7%	A
San Gil	2	1,6%	72,4%	A
Cartagena	2	1,6%	74,0%	A
Cali	2	1,63%	75,61%	A
Yopal	1	0,81%	76,42%	A
Tame	1	0,81%	77,24%	A
Sincelejo	1	0,81%	78,05%	A
Santa Marta	1	0,81%	78,86%	A
San Diego	1	0,81%	79,67%	A

Gráfico #11 Incidentes recibidas de ciudades.



Ciudad o municipio	Incidentes	% de participación	% Acumulado	A - B
Sahagún	1	0,81%	80,49%	B
Sabanas De San Angel	1	0,81%	81,30%	B
Pereira	1	0,81%	82,11%	B
Pasto	1	0,81%	82,93%	B
Pamplona	1	0,81%	83,74%	B
Onzaga	1	0,81%	84,55%	B
Neiva	1	0,81%	85,37%	B
Mompós	1	0,81%	86,18%	B
Mocoa	1	0,81%	86,99%	B
Medellín	1	0,81%	87,80%	B
Maní	1	0,81%	88,62%	B
Los Patios	1	0,81%	89,43%	B
El Zulia	1	0,81%	90,24%	B
Curití	1	0,81%	91,06%	B
Circasia	1	0,81%	91,87%	B
Chitaga	1	0,81%	92,68%	B
Carepa	1	0,81%	93,50%	B
Buenaventura	1	0,81%	94,31%	B
Bello	1	0,81%	95,12%	B
Barranquilla	1	0,81%	95,93%	B
Barrancabermeja	1	0,81%	96,75%	B
Armenia	1	0,81%	97,56%	B
Antioquia	1	0,81%	98,37%	B
Agustín Codazzi	1	0,81%	99,19%	B
Aguachica	1	0,81%	100,00%	B

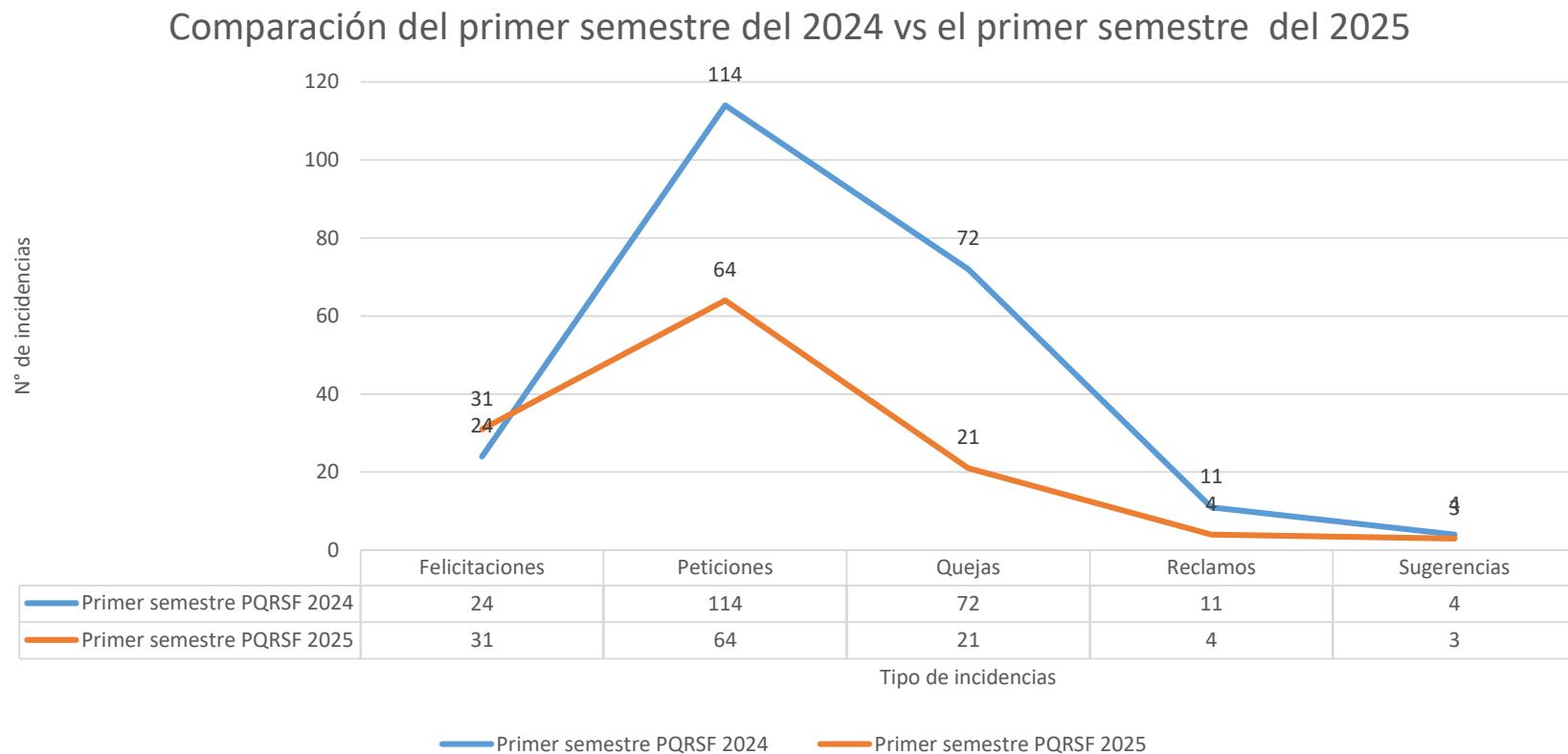
El 7,69 % de los lugares (A), a nivel de Colombia están ocupando el 80% de las incidencias presentadas en el semestre #2 del año 2025, significando que desde 4 ciudades o municipios de los 52 reportados son las que más han generado alguna PQRSF.



# Semestre # 1 del 2024 vs Semestre # 1 del 2025 PQRSF

Tipo de Incidencia	Primer Semestre PQRSF 2024	Primer Semestre PQRSF 2025
Felicitaciones	24	31
Peticiones	114	64
Quejas	72	21
Reclamos	11	4
Sugerencias	4	3
<b>TOTAL</b>	<b>225</b>	<b>123</b>

# Gráfico #12 PQRSF, Comparación de incidencias por semestre

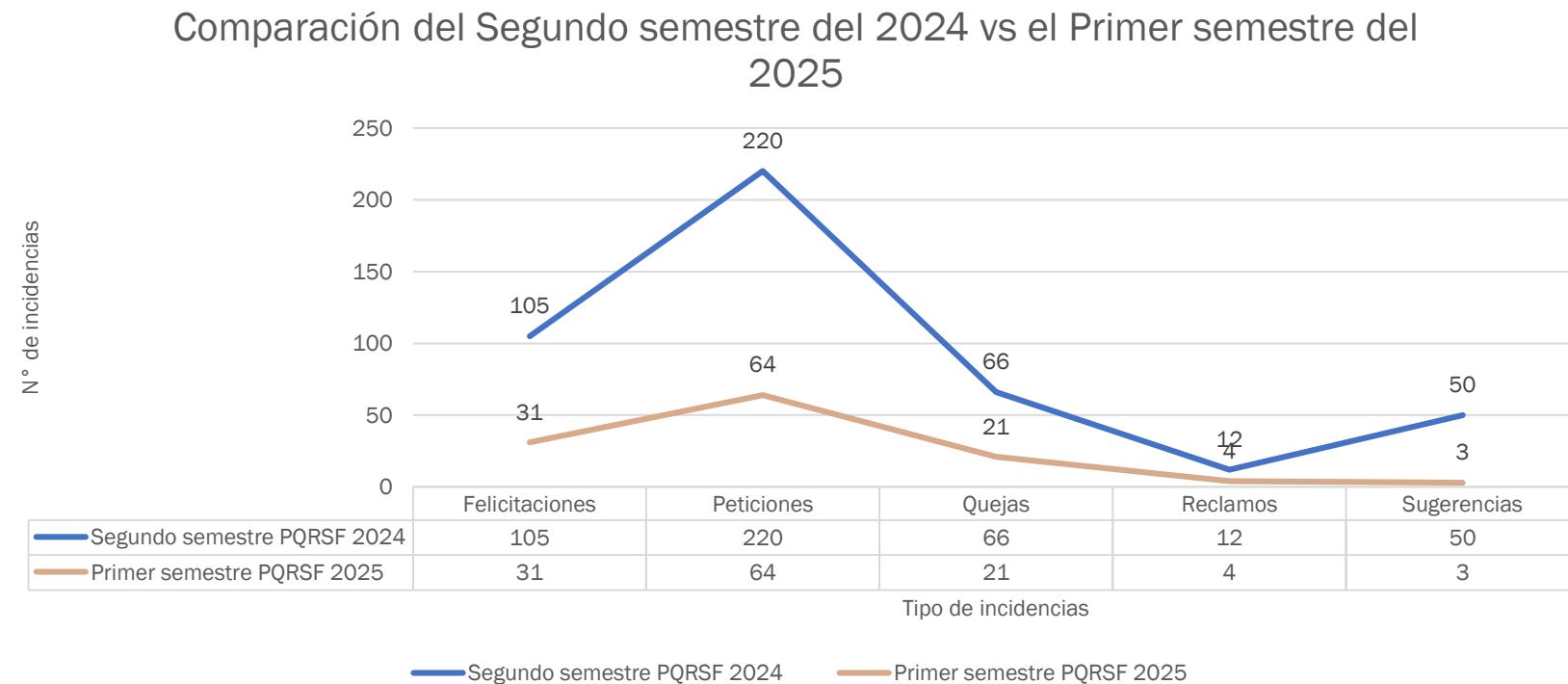




# Comparación semestre 2 del 2024 vs semestre 1 del año 2025 PQRSF

Tipo de Incidencia	Segundo semestre PQRSF 2024	Primer semestre PQRSF 2025
Felicitaciones	105	31
Peticiones	220	64
Quejas	66	21
Reclamos	12	4
Sugerencias	50	3
<b>TOTAL</b>	<b>453</b>	<b>123</b>

# Gráfico #13 PQRSF, Comparación de incidencias por semestre 2025





# **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
Atención al Estudiante	13	1	0
Biblioteca	1	0	0
Crédito y Cartera	0	1	0
Gestión Financiera	0	0	1
Educación Continua	1	0	0
CVUDES	21	1	0
Registro y Control Académico	2	2	0
Secretaría General	11	0	0
Talento Humano	6	0	1
Sin asignación	2	0	0

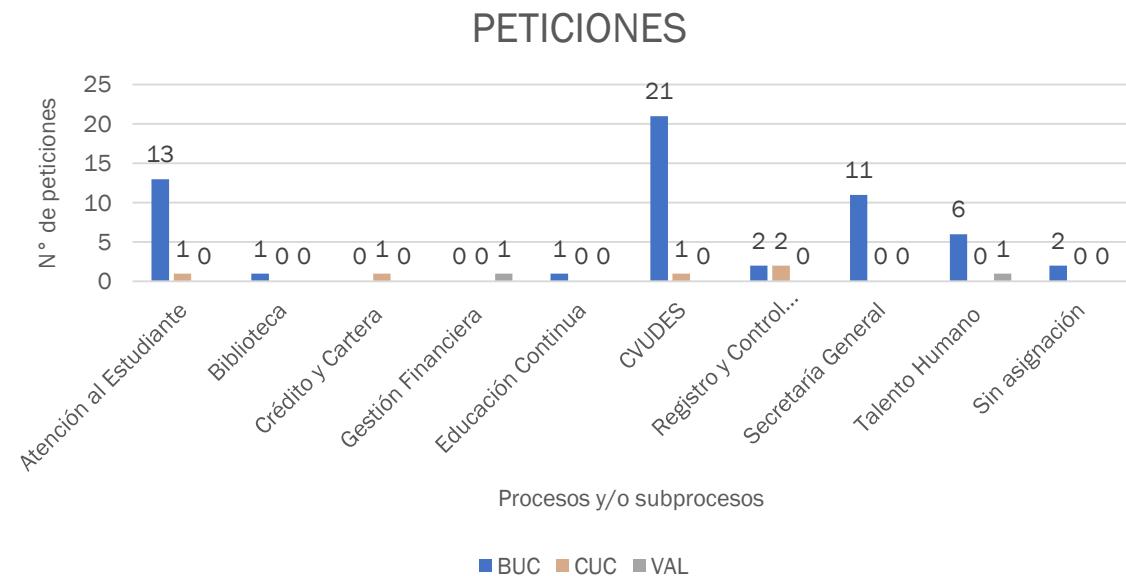


Gráfico #14 PQRSF, Número de Peticiones presentadas a los procesos y/o subprocesos de cada campus

## Quejas realizadas a los procesos y/o subprocesos.

	QUEJAS		
	BUC	CUC	VAL
Atención al Estudiante	0	0	1
Biblioteca	2	0	0
Consultorio Jurídico	0	1	0
Crédito y Cartera	1	0	1
CVUDES	3	0	0
Logística	2	0	1
Talento Humano	7	0	2

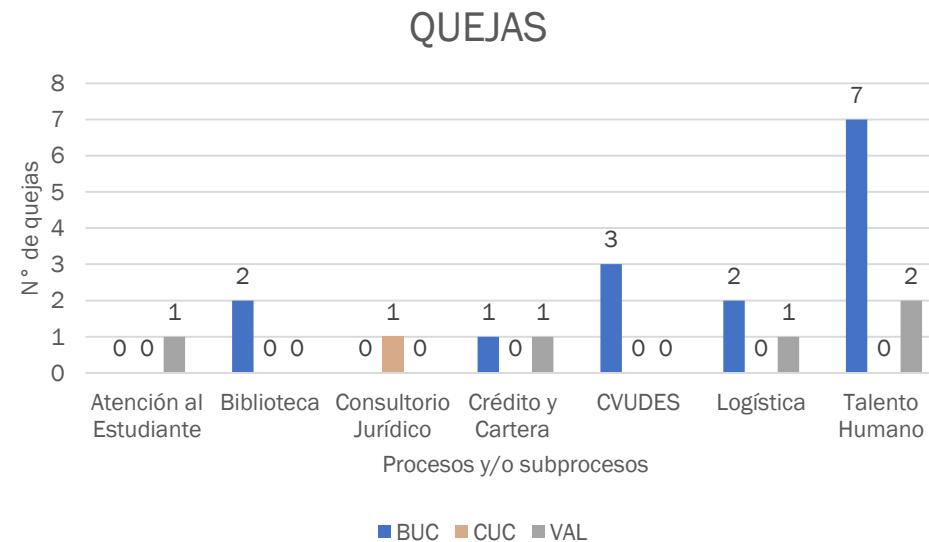


Gráfico #15 PQRSF, Número de Quejas presentadas a los procesos y/o subprocesos de cada campus

## Reclamos realizadas a los procesos y/o subprocesos.

	RECLAMOS		
	BUC	CUC	VAL
Atención al Estudiante	1	0	0
CVUDES	1	0	0
Crédito y Cartera	1	0	0
Talento Humano	0	0	1

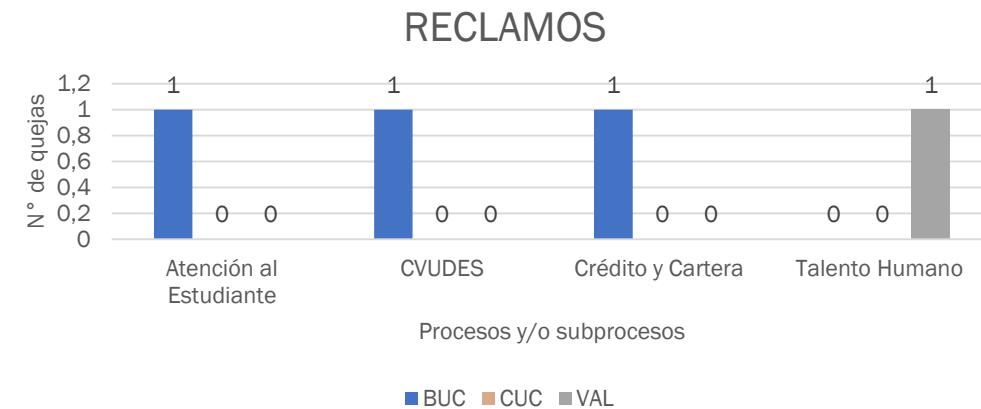


Gráfico #16 PQRSF, Número de Reclamos presentados a los procesos y/o subprocesos de cada campus

## Sugerencias realizadas a los procesos y/o subprocesos.

	SUGERENCIAS		
	BUC	CUC	VAL
Atención al Estudiante	0	1	0
Logística	1	0	0
Biblioteca	1	0	0

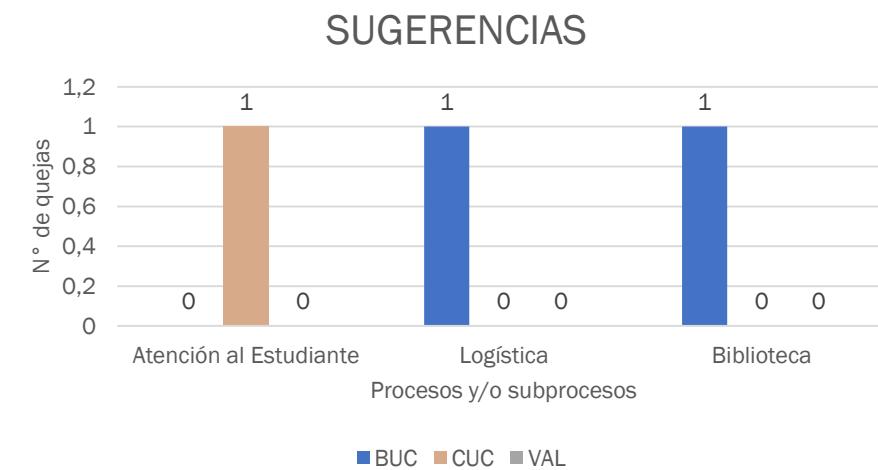


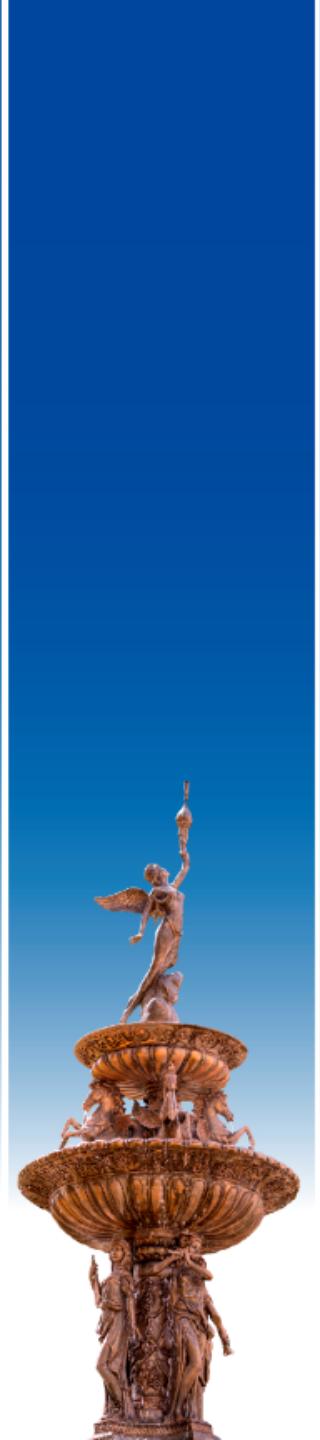
Gráfico #17 PQRSF, Número de Sugerencias presentadas a los procesos y/o subprocesos de cada campus

## Felicitaciones realizadas a los procesos y/o subprocesos.

	FELICITACIONES		
	BUC	CUC	VAL
Talento Humano	0	0	14
Biblioteca	1	0	0
SGC VAF	1	2	0
Consultorio Jurídico	1	0	0
Centro de Conciliación	6	4	0
Atención al Estudiante	0	0	1
Desarrollo Profesoral	0	1	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
<a href="#">CVUDES Peticiones BUC</a>	21	17,07%	17,07%	A
Talento Humano Felicitaciones VAL	14	11,38%	28,46%	A
Atención al Estudiante Peticiones BUC	13	10,57%	39,02%	A
<a href="#">Secretaría General Peticiones BUC</a>	11	8,94%	47,97%	A
Talento Humano Quejas BUC	7	5,69%	53,66%	A
<a href="#">Centro de Conciliación Felicitaciones BUC</a>	6	4,88%	58,54%	A
<a href="#">Talento Humano Peticiones BUC</a>	6	4,88%	63,41%	A
Centro de Conciliación Felicitaciones CUC	4	3,25%	66,67%	A
<a href="#">CVUDES Quejas BUC</a>	3	2,44%	69,11%	A
<a href="#">Biblioteca Quejas BUC</a>	2	1,63%	70,73%	A
Logística Quejas BUC	2	1,63%	72,36%	A
Registro y Control Académico Peticiones BUC	2	1,63%	73,98%	A
Registro y Control Académico Peticiones CUC	2	1,63%	75,61%	A
Sin asignación Peticiones BUC	2	1,63%	77,24%	A
Talento Humano Quejas VAL	2	1,63%	78,86%	A
<a href="#">Atención al Estudiante Felicitaciones VAL</a>	1	0,81%	79,67%	A

Las procesos y/o subprocesos de Centro de Conciliación, CVUDES, Secretaría General, Bienestar Institucional, Enseñanza, Consultorio Jurídico, Educación Continua, Enseñanza, Contador General, Desarrollo Profesoral, Educación Continua, Idiomas y las que aún no han sido asignadas, no están contemplados en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad (SGC-VAF), por lo que no son consideradas en este contexto.



## TABLA GENERAL

Proceso y/o subproceso	Incidencias	% de participación	% Acumulado	A-B
Atención al Estudiante Peticiones CUC	1	0,81%	80,49%	B
Atención al Estudiante Quejas VAL	1	0,81%	81,30%	B
Atención al Estudiante Reclamos BUC	1	0,81%	82,11%	B
Atención al Estudiante Sugerencias CUC	1	0,81%	82,93%	B
Biblioteca Felicitaciones BUC	1	0,81%	83,74%	B
Biblioteca Peticiones BUC	1	0,81%	84,55%	B
Biblioteca Sugerencias BUC	1	0,81%	85,37%	B
Consultorio Jurídico Felicitaciones BUC	1	0,81%	86,18%	B
Consultorio Jurídico Felicitaciones CUC	1	0,81%	86,99%	B
Consultorio Jurídico Quejas CUC	1	0,81%	87,80%	B
Crédito y Cartera Peticiones CUC	1	0,81%	88,62%	B
Crédito y Cartera Quejas BUC	1	0,81%	89,43%	B
Crédito y Cartera Quejas VAL	1	0,81%	90,24%	B
Crédito y Cartera Reclamos BUC	1	0,81%	91,06%	B
CVUDES Peticiones CUC	1	0,81%	91,87%	B
CVUDES Reclamos BUC	1	0,81%	92,68%	B
Desarrollo Profesoral Felicitaciones VAL	1	0,81%	93,50%	B
Educación Continua Peticiones BUC	1	0,81%	94,31%	B
Gestión Financiera Peticiones VAL	1	0,81%	95,12%	B
Logística Quejas VAL	1	0,81%	95,93%	B
Logística Sugerencias BUC	1	0,81%	96,75%	B
SGC VAF Felicitaciones BUC	1	0,81%	97,56%	B
SGC VAF Felicitaciones CUC	1	0,81%	98,37%	B
Talento Humano Peticiones VAL	1	0,81%	99,19%	B
Talento Humano Reclamos VAL	1	0,81%	100,00%	B

Las procesos y/o subprocesos de Centro de Conciliación, CVUDES, Secretaría General, Bienestar Institucional, Enseñanza, Consultorio Jurídico, Educación Continua, Enseñanza, Contador General, Desarrollo Profesoral, Educación Continua, Idiomas y las que aún no han sido asignadas, 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
Talento Humano Felicitaciones VAL	14	20,29%	20,29%	A
Atención al Estudiante Peticiones BUC	13	18,84%	39,13%	A
Talento Humano Quejas BUC	7	10,14%	49,28%	A
Talento Humano Peticiones BUC	6	8,70%	57,97%	A
Biblioteca Quejas BUC	2	2,90%	60,87%	A
Logística Quejas BUC	2	2,90%	63,77%	A
Registro y Control Académico Peticiones BUC	2	2,90%	66,67%	A
Registro y Control Académico Peticiones CUC	2	2,90%	69,57%	A
Talento Humano Quejas VAL	2	2,90%	72,46%	A
Atención al Estudiante Felicitaciones VAL	1	1,45%	73,91%	A
Atención al Estudiante Peticiones CUC	1	1,45%	75,36%	A
Atención al Estudiante Quejas VAL	1	1,45%	76,81%	A
Atención al Estudiante Reclamos BUC	1	1,45%	78,26%	A
Atención al Estudiante Sugerencias CUC	1	1,45%	79,71%	A

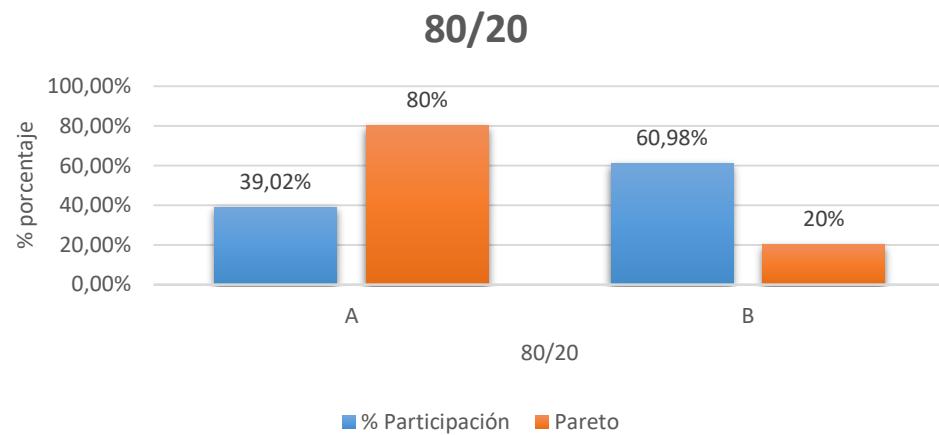
TABLA DEPURADA

Durante el primer semestre de 2025, aproximadamente el 49,28% de todas las incidencias registradas se distribuyeron entre los siguientes procesos y subprocesos:

- Talento Humano Felicitaciones VAL
- Atención al Estudiante Peticiones BUC
- Talento Humano Quejas BUC

Las incidencias en Talento Humano se debieron principalmente a temas relacionados con felicitaciones por los exámenes de ingreso. En Atención al Estudiante, la mayoría de peticiones están relacionadas con devoluciones de dinero.

## Análisis procesos y/o subprocesos SGC-VAF



La aplicación del principio 80/20 en la representación gráfica revela que el 39,02% de las PQRSF constituye el 80% de las incidencias reportadas durante el primer semestre de 2025. Se realizó un recuento detallado de cada proceso y subproceso según su respectiva incidencia reportada.

AB	Contar	% Participación	Pareto
A	98	39,02%	80%
B	25	60,98%	20%
Total	123	100,00%	100%

Gráfico #19 PQRSF, Pareto-Representación de procesos y/o subprocesos que más generaron incidencias en el primer semestre 2025.

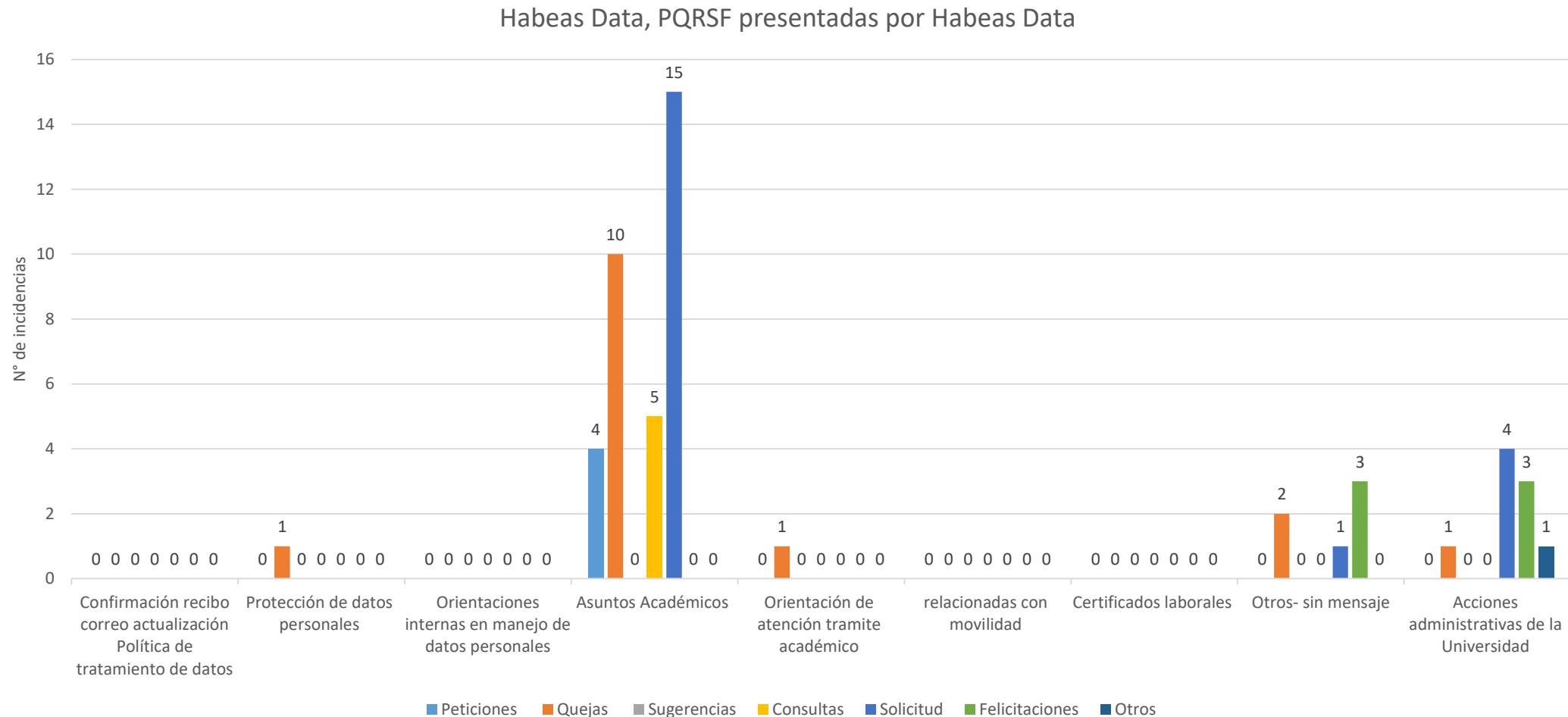


# Otros

Asunto comunicado	Peticiones	Quejas	Sugerencias	Consultas	Solicitud	Felicitaciones	Otros
Confirmación recibo correo actualización Política de tratamiento de datos	0	0	0	0	0	0	0
Protección de datos personales	0	1	0	0	0	0	0
Orientaciones internas en manejo de datos personales	0	0	0	0	0	0	0
Asuntos Académicos	4	10	0	5	15	0	0
Orientación de atención trámite académico	0	1	0	0	0	0	0
relacionadas con movilidad	0	0	0	0	0	0	0
Certificados laborales	0	0	0	0	0	0	0
Otros- sin mensaje	0	2	0	0	1	3	0
Acciones administrativas de la Universidad	0	1	0	0	4	3	1
<b>Total, de comunicados recibidos y tramitados</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>1</b>

**Habeas data**  
durante el  
periodo enero a  
junio

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





# Conclusiones

El Gráfico #13 evidencia un decremento representativo del 72,84% en el total de PQRSF durante el último semestre. Este comportamiento se sustenta principalmente en el aumento del 68,0% en las peticiones y del 70,47% en las felicitaciones, lo que refleja un menor nivel de interacción tanto para la solicitud de servicios como para la manifestación de felicitaciones.

En conjunto, estos resultados evidencian una participación más baja de la comunidad.

# Conclusiones

En el transcurso del primer semestre del 2025, se documentaron interacciones en 39 localidades de Colombia, abarcando solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. De este conjunto, únicamente 14 de esas localidades representaron el 80% de las incidencias a nivel nacional, mientras que las restantes 25 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	14	35,90%	80%
B	25	64,10%	20%
Total	39	100,00%	100%

**Análisis:** Según los datos recopilados, se observa que 86 incidencias se dirigieron al campus de Bucaramanga, mientras que 14 incidencias se reportaron en el campus de Cúcuta y 23 en campus de Valledupar.

# Conclusiones

En el primer semestre, el campus de Bucaramanga ocupó la mayor parte de las incidencias reportadas, representando un 69,92% del total de PQRSF. El campus de Cúcuta representa el 11,38% y Valledupar el 18,70% total de PQRSF.

- Los temas con mayor incidencia en el primer semestre del año 2025, fueron:

Análisis, temas de incidencias	Incidencias	% de participación	% Acumulado	A-B
Felicitaciones	30	24,39%	24,39%	A
Notas	16	13,01%	37,40%	A
Escalafón profesional	12	9,76%	47,15%	A
Certificados	7	5,69%	52,85%	A
Trato inadecuado	6	4,88%	57,72%	A
Devolución de dinero	5	4,07%	61,79%	A
Información de Programas Académicos	5	4,07%	65,85%	A
Galileo	4	3,25%	69,11%	A
Matrículas	4	3,25%	72,36%	A
Queja profesores	3	2,44%	74,80%	A
Radicado Judicial	2	1,63%	76,42%	A
Título	2	1,63%	78,05%	A
Trabajo de grado	2	1,63%	79,67%	A

Los 13 temas mencionados anteriormente representan el 79.67% de los asuntos abordados durante el primer semestre de 2025. Entre los temas principales se destacan las felicitaciones, notas y escalafón profesional, los cuales constituyen el 47.15% del total de asuntos tratados.

# GRACIAS



**Universidad  
de Santander**  
**UDES**

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

