



Universidad de Santander

UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832



CALIDAD COMPROMISO DE TODOS

Informe PQRSF

Segundo Semestre

2025



Segundo semestre 2025

Durante el segundo semestre del 2025 se recibieron en el Buzón virtual 380 PQRSF, las cuales fueron reportadas de la siguiente manera:



BUCARAMANGA 260



CÚCUTA 30



VALLEDUPAR 86

=380

Es relevante destacar que de estas incidencias, 21 están fuera del alcance del SGC-VAF debido a la falta de información o a solicitudes duplicadas, las cuales son depuradas del análisis.

Segundo semestre 2025

Depurando las 21 incidencias recibidas y gestionadas en el Buzón virtual, se procesaron un total de 359 PQRSF, distribuidas de la siguiente manera:



BUCARAMANGA 243



CÚCUTA 30



VALLEDUPAR 86

=359

Incidencias reportadas desde el 1 de julio del 2025 hasta el 1 de diciembre del 2025.

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





Segundo semestre 2025

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

Atención al Estudiante	54
Biblioteca	4
Compras	11
Crédito y Cartera	1
Gestión Administrativa	1
Gestión de TIC	1
Gestión Documental	84
Logística	3
Mercadeo Institucional	1
Planta Física	1
Registro y Control Académico	5
Seguridad Informática	5
Servicio a Usuario	0
SGC VAF	4
Talento Humano	9
Tesorería	11
TOTAL	195

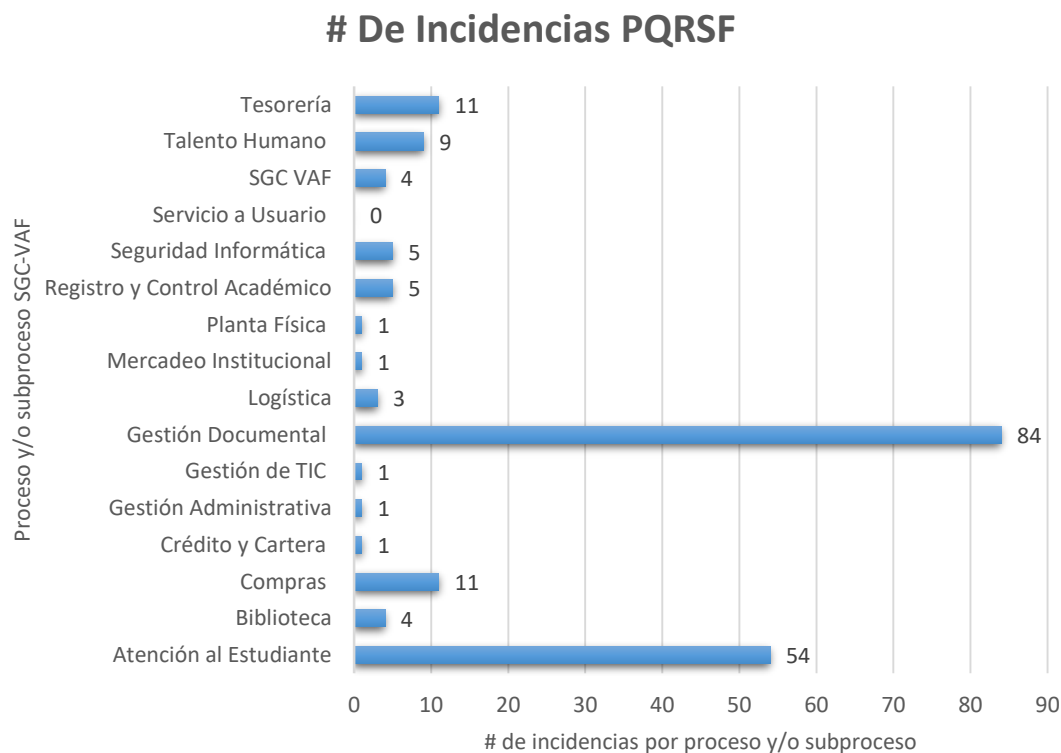
Bienestar Institucional	1
Centro de Conciliación	39
Consultorio Jurídico	19
Contador General	2
CVUDES	24
Desarrollo Profesorado	3
Educación Continua	1
Fuera del alcance del SGC-VAF	21
Idiomas	7
Secretaría General	12
Sin asignación	56
TOTAL	185

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

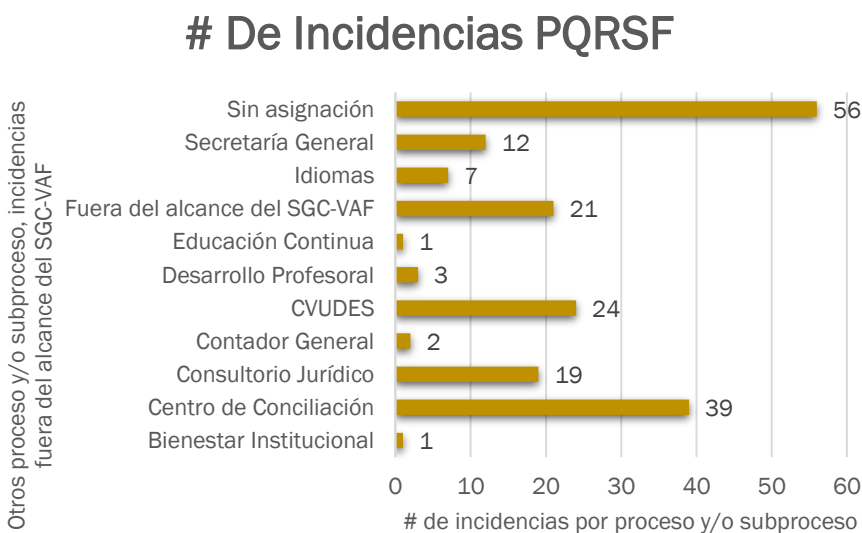
Segundo semestre 2025

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

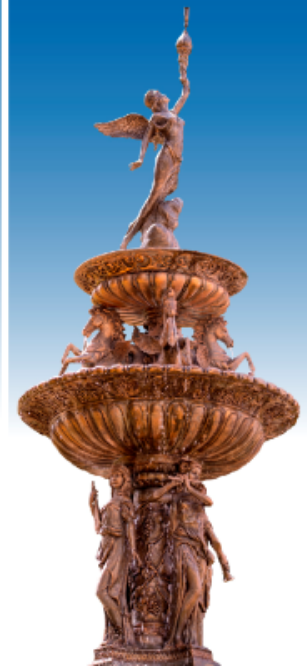


Nota: Al subproceso de ATE son cargadas las incidencias de otros procesos y/o subprocesos UDES

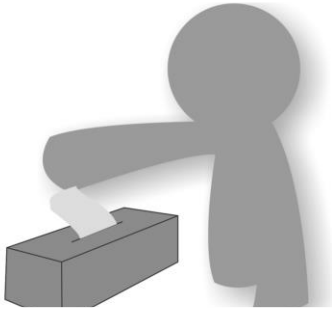
Gráfico #2 PQRSF recibidas otros procesos y/o subprocesos UDES o fuera del alcance.



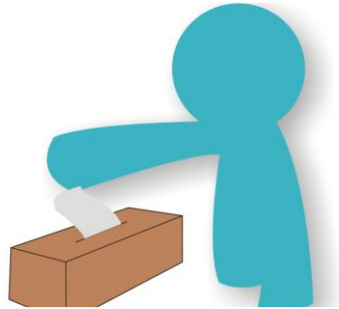
Incidencias presentadas PQRSF segundo semestre BUC-CUC-VAL



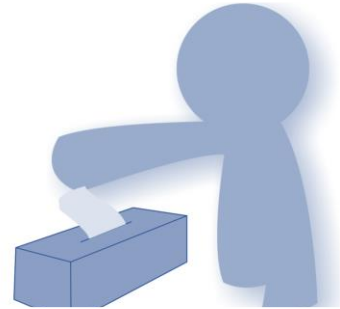
Tipo de incidencias presentadas PQRSF segundo semestre.



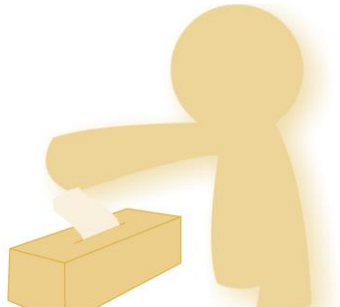
Felicitaciones 132



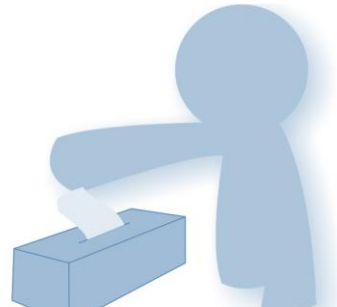
Peticiones 145



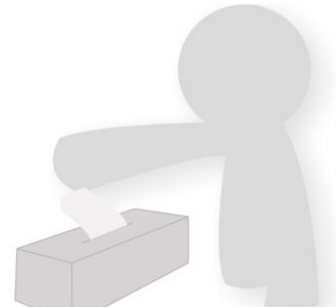
Quejas 77



Reclamos 15



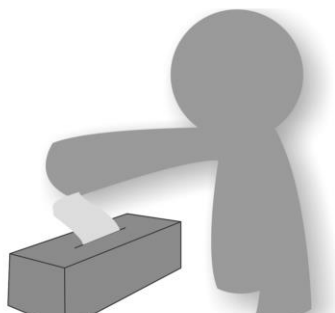
Sugerencias 11



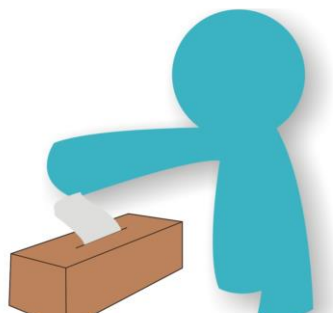
Total: 380

De las incidencias presentadas, se registraron 21 peticiones que, debido a la falta de información, se clasificaron como "No aplica".

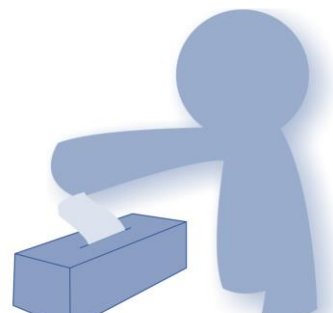
Tipo de incidencias presentadas PQRSF segundo semestre.



Felicitaciones 132



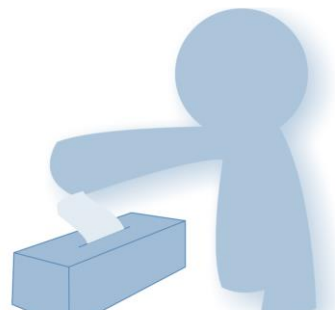
Peticiones 132



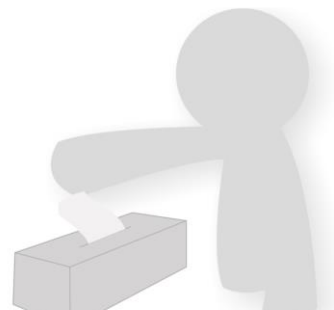
Quejas 73



Reclamos 14



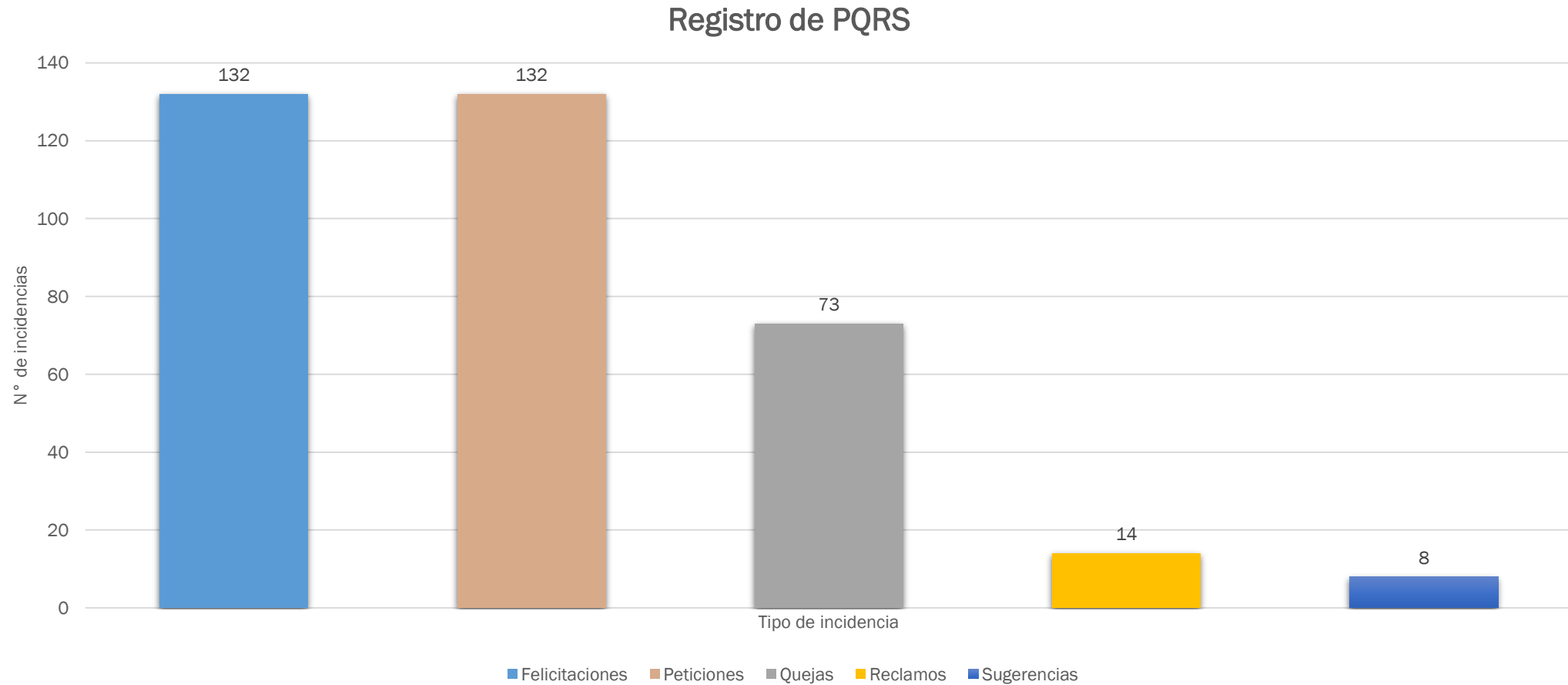
Sugerencias 8



Total: 159

Se atendieron y gestionaron adecuadamente un total de 159 incidencias finales debido a que 21 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
Felicitaciones	63	9	60	132
Peticiones	103	16	13	132
Quejas	60	2	11	73
Reclamos	11	2	1	14
Sugerencias	6	1	1	8
Total	243	30	86	359

La mayoría de las incidencias del segundo semestre del 2025 se reportaron en el campus Bucaramanga, representando el 67,69% con 243 de las 359 PQRSF totales.

Las peticiones y felicitaciones fueron el tipo de incidencia más frecuente entre los usuarios durante este período, con un total de 132 cada una en los tres campus de la Universidad de Santander, lo que equivale al 36,77% cada una del total de incidencias.

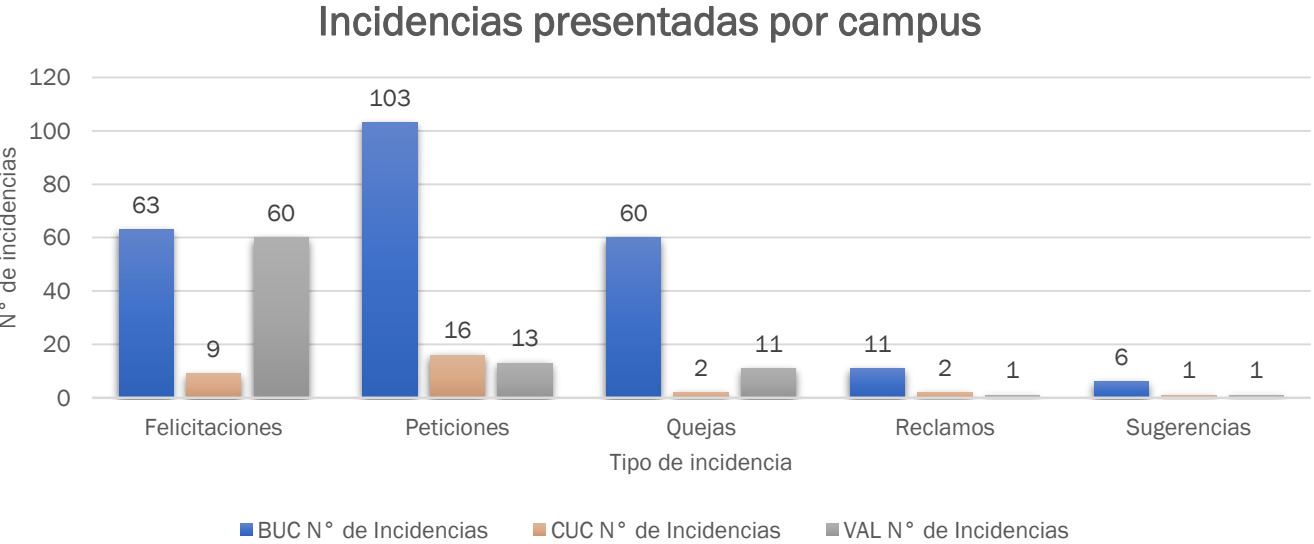
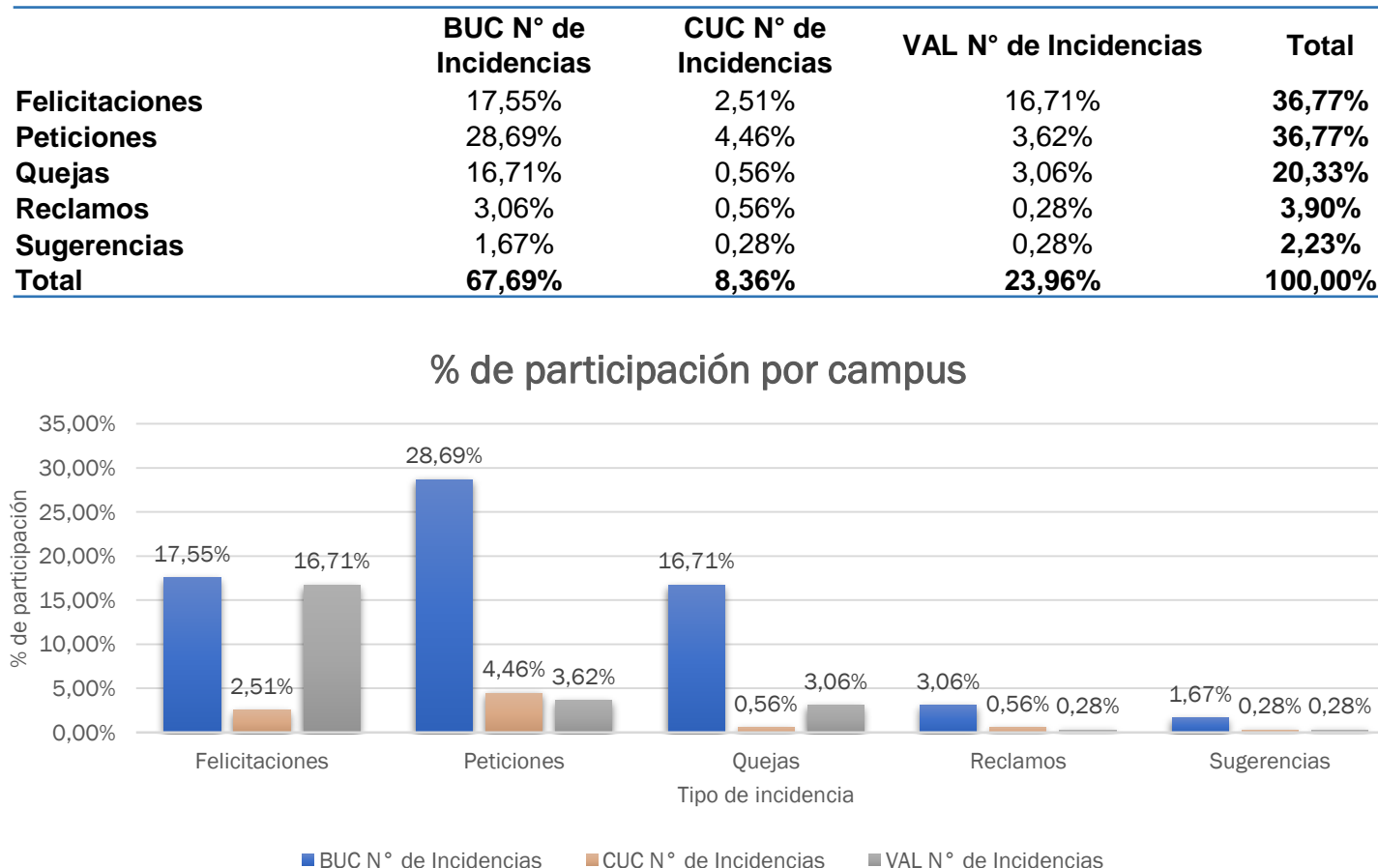


Gráfico #5 % participación de incidencias presentadas por campus.

En términos de participación porcentual, se puede identificar que:

- En el campus BUC, las peticiones representan el 28,69% del total de incidencias.
- En el campus CUC, las peticiones constituyen el 4,46% del total de incidencias.
- En el campus VAL, las felicitaciones representan el 16,71% del total de incidencias.

Por otro lado, las felicitaciones constituyen el 36,77% del total de incidencias, ubicándose en el primer lugar junto con las peticiones y superando a las quejas y sugerencias. Durante el segundo semestre, las felicitaciones se han observado principalmente en el campus de Bucaramanga, representando el 17,55% de las incidencias.



Comportamiento de la población ante la radicación de incidencias

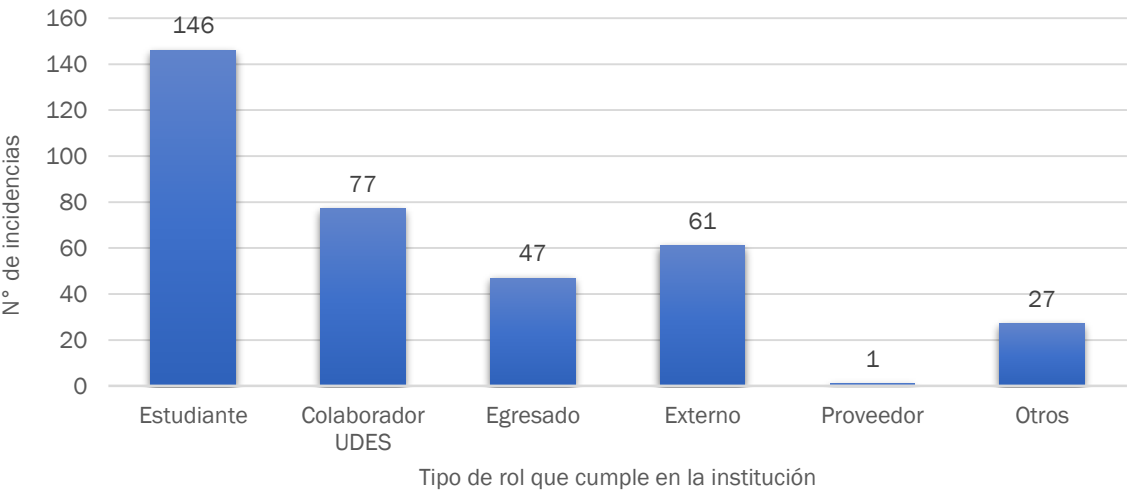
BUC-CUC-VAL



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

Gráfico #6 Tipo de solicitante

N° de incidencias presentadas



	N° de incidencias presentadas	% de participación
Estudiante	146	40,67%
Colaborador UDES	77	21,45%
Egresado	47	13,09%
Externo	61	16,99%
Proveedor	1	0,28%
Otros	27	7,52%

La mayoría de las incidencias registradas durante el segundo semestre del año 2025 provienen de los estudiantes, representando el 40,67% 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

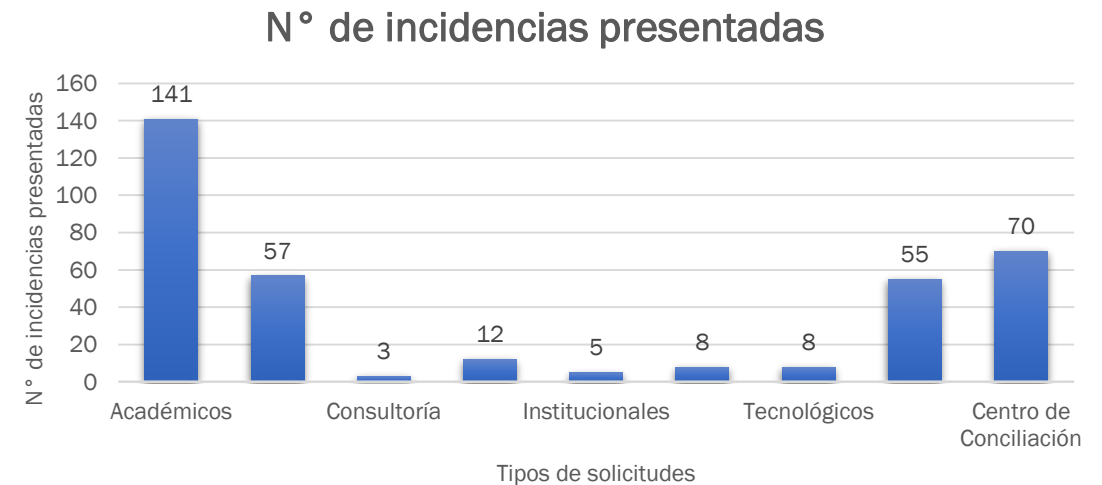


Producto y/o servicio

Naturaleza de la incidencia presentada.

Gráfico #7 Producto y/o servicio.

	N° de incidencias presentadas	% de participación
Académicos	141	39,28%
Administrativos	57	15,88%
Consultoría	3	0,84%
Infraestructura	12	3,34%
Institucionales	5	1,39%
Jurídico y Legal	8	2,23%
Tecnológicos	8	2,23%
Otro	55	15,32%
Centro de Conciliación	70	19,50%



El 55,16% de todas las incidencias documentadas están relacionadas con los productos y/o servicios ofrecidos en ámbitos de académicos y administrativos. El 44,84% restante aborda aspectos de infraestructura, temas institucionales, jurídicos y legales, centro de conciliación, entre otros.

Temas con mayor recurrencia de incidencias.

BUC-CUC-VAL

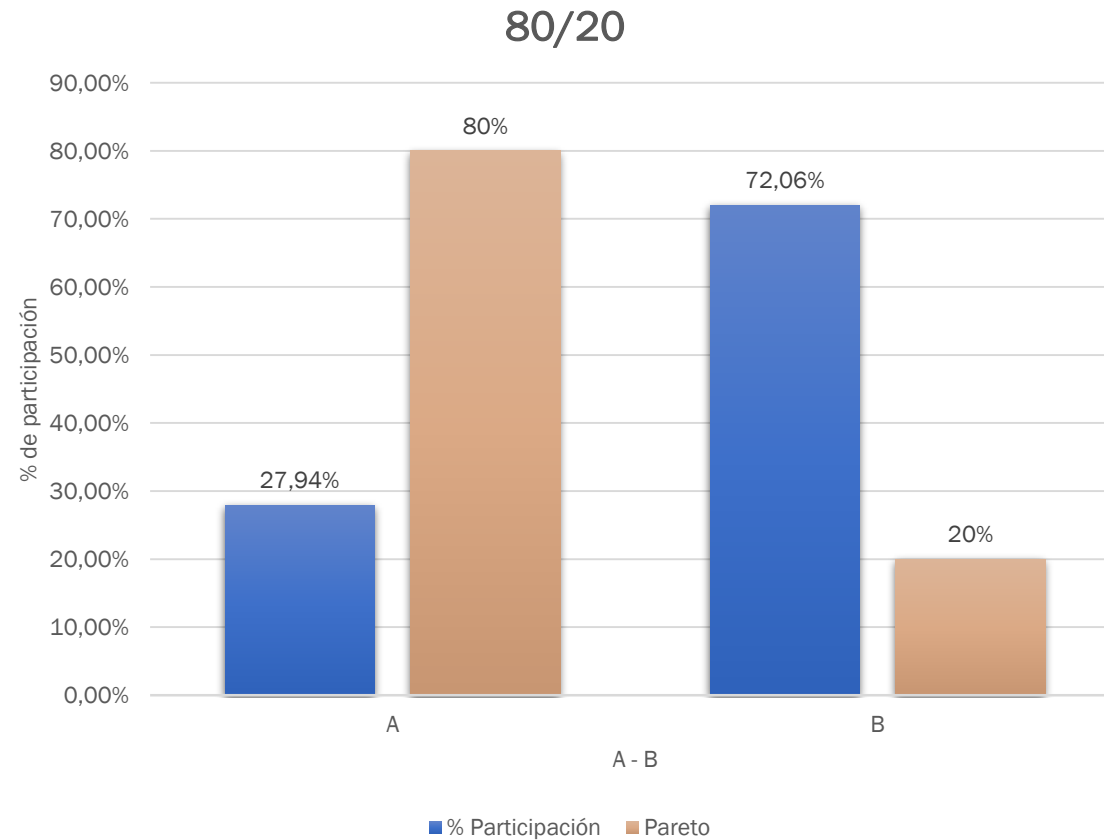
Temas de incidencias, distribución ABC.

Análisis, temas de incidencias	Incidencias	% de participación	% Acumulado	A-B
Felicitaciones	112	31,20%	31,20%	A
Certificados	21	5,85%	37,05%	A
Carnet estudiantil	19	5,29%	42,34%	A
Exámenes de ingreso	19	5,29%	47,63%	A
Notas	16	4,46%	52,09%	A
Queja profesores	13	3,62%	55,71%	A
Escalafón profesoral	12	3,34%	59,05%	A
Aire acondicionado	9	2,51%	61,56%	A
Matrículas	8	2,23%	63,79%	A
Trato inadecuado	8	2,23%	66,02%	A
Prácticas Académicas	7	1,95%	67,97%	A
Berlitz	6	1,67%	69,64%	A
Derecho de petición	6	1,67%	71,31%	A
Grados	6	1,67%	72,98%	A
Devoluciones	5	1,39%	74,37%	A
Diplomas	5	1,39%	75,77%	A
Programas Académicos	5	1,39%	77,16%	A
Descuentos	4	1,11%	78,27%	A
Información programa académico	4	1,11%	79,39%	A

Temas de incidencias, distribución ABC.

Análisis, temas de incidencias	Incidencias	% de participación	% Acumulado	A-B
Rotaciones Clínicas	4	1,11%	80,50%	B
Correo Institucional	3	0,84%	81,34%	B
Correos no deseados	3	0,84%	82,17%	B
Modificación almuerzos	3	0,84%	83,01%	B
Multas Biblioteca	3	0,84%	83,84%	B
Reportes exógenos DIAN	3	0,84%	84,68%	B
Ambiente poco favorable	2	0,56%	85,24%	B
Aplicativos	2	0,56%	85,79%	B
Apoyos financieros	2	0,56%	86,35%	B
Aulas Extendidas	2	0,56%	86,91%	B
daños a infraestructuras físicas	2	0,56%	87,47%	B
Diplomados	2	0,56%	88,02%	B
Galileo	2	0,56%	88,58%	B
Horarios	2	0,56%	89,14%	B
Impresoras	2	0,56%	89,69%	B
Trabajo de grado	2	0,56%	90,25%	B
Vacantes profesores	2	0,56%	90,81%	B
Violencia de género	2	0,56%	91,36%	B
Aplicativo Génesis	1	0,28%	91,64%	B
Apoyos a Externos	1	0,28%	91,92%	B
Atención Inadecuada	1	0,28%	92,20%	B
Cambio de tutor	1	0,28%	92,48%	B
Cesacion laboral	1	0,28%	92,76%	B

Cobros	1	0,28%	93,04%	B
Consultorio Jurídico	1	0,28%	93,31%	B
Convenio Smartfit	1	0,28%	93,59%	B
Correos Estudiantes	1	0,28%	93,87%	B
Cupos	1	0,28%	94,15%	B
Cursos	1	0,28%	94,43%	B
Doble titulación	1	0,28%	94,71%	B
Evaluación MEIPU	1	0,28%	94,99%	B
Informes	1	0,28%	95,26%	B
Libranza	1	0,28%	95,54%	B
Liquidación Sueldo	1	0,28%	95,82%	B
Métodos de planificación	1	0,28%	96,10%	B
NBC programa académico	1	0,28%	96,38%	B
Pagos	1	0,28%	96,66%	B
Presentación nuevos empleados	1	0,28%	96,94%	B
Publicidad externa	1	0,28%	97,21%	B
Reintegro	1	0,28%	97,49%	B
Salones	1	0,28%	97,77%	B
Seguridad	1	0,28%	98,05%	B
Sugerencia	1	0,28%	98,33%	B
Supletorios	1	0,28%	98,61%	B
Syllabus	1	0,28%	98,89%	B
Tesis	1	0,28%	99,16%	B
Tesis Meritoria	1	0,28%	99,44%	B
Viaje estudiantil	1	0,28%	99,72%	B
videobeam	1	0,28%	100,00%	B



Durante el segundo semestre de 2025, se observa que un el 27,94% 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.

Gráfico #8 diagrama 80/20.

Estado de PQRSF





Asignada: 9



Reabierta: 0



En Trámite: 5



Generada: 57



Cerradas: 288



No aplica: 21



Total parcial:
380

380-21 que no aplican
Total final:359

Gráfico #9 Estado de PQRSF segundo semestre.

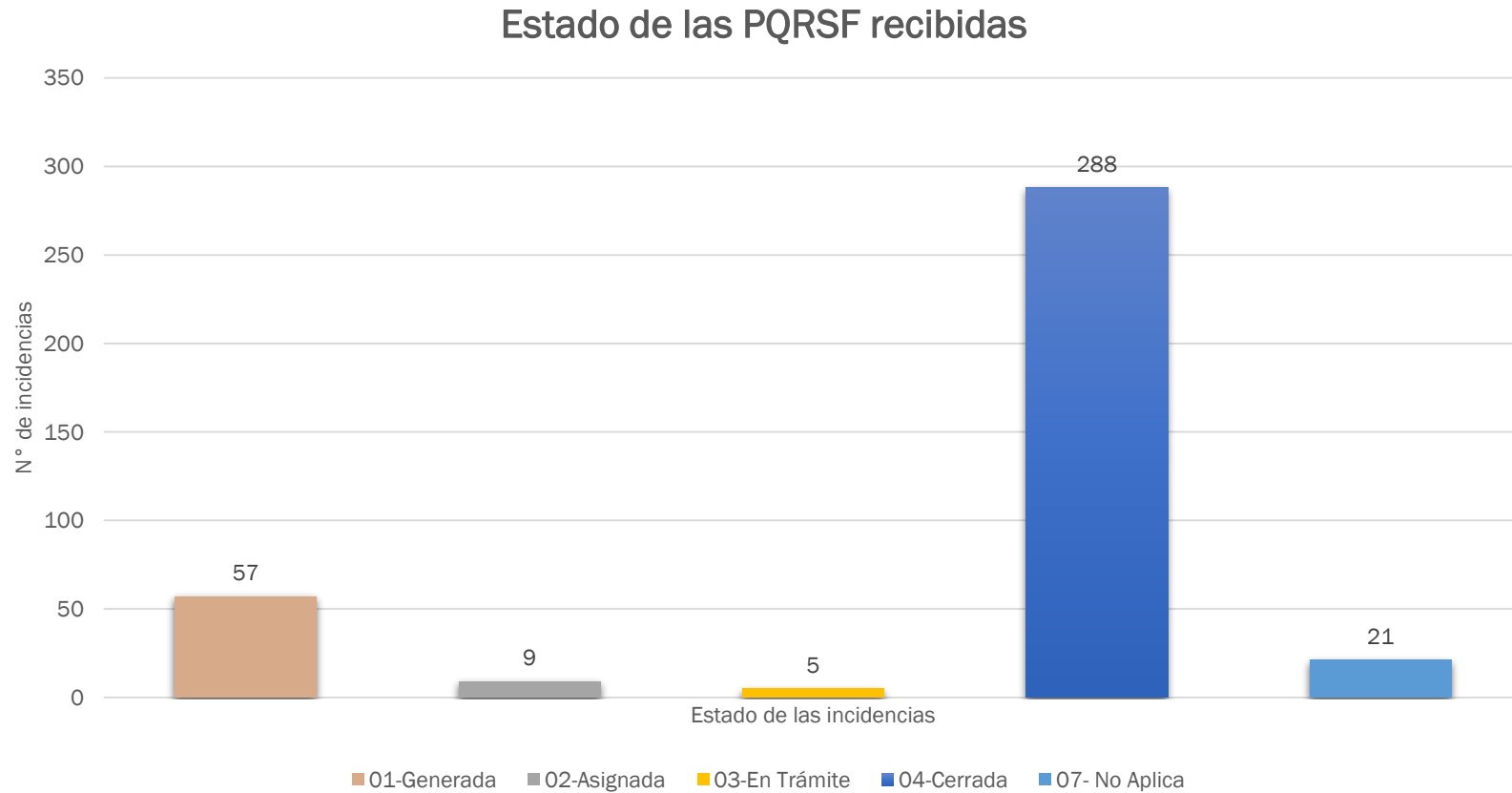
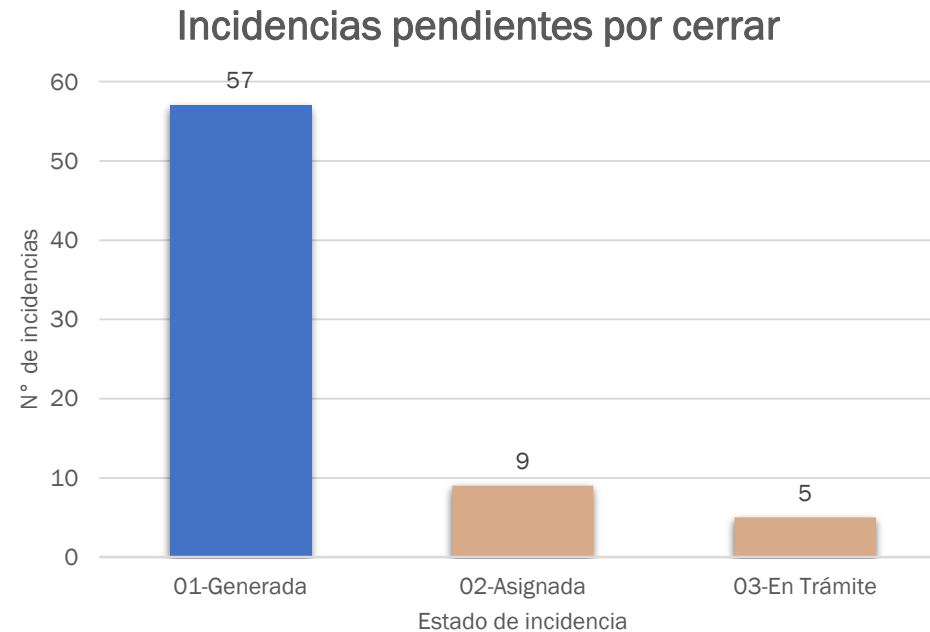


Gráfico #10 PQRSF, pendientes por cerrar



71 incidencias por cerrar

Incidenias reportadas desde el 1 de julio del 2025 hasta el 1 de diciembre del 2025.

Análisis de Pareto 80/20 segundo semestre 2025

**Lugares donde se radican mayores
incidencias**



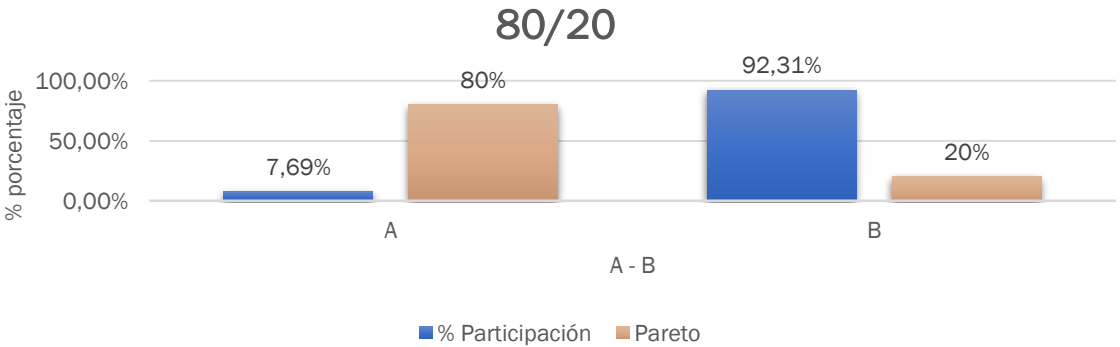
Análisis de Pareto 80/20 segundo semestre 2025

Ciudad o municipio	Incidencias	% de participación	% Acumulado	A - B
Bucaramanga	161	44,85%	44,85%	A
Valledupar	86	23,96%	68,80%	A
Cucuta	30	8,36%	77,16%	A
Soacha	10	2,79%	79,94%	A

Ciudad o municipio	Incidencias	% de participación	% Acumulado	A - B
Bogota D.C.	8	2,23%	82,17%	B
Floridablanca	4	1,11%	83,29%	B
Barranquilla	3	0,84%	84,12%	B
Cartagena	3	0,84%	84,96%	B
Maicao	3	0,84%	85,79%	B
Medellin	3	0,84%	86,63%	B
Neiva	3	0,84%	87,47%	B
Armenia	2	0,56%	88,02%	B
Bello	2	0,56%	88,58%	B
Giron	2	0,56%	89,14%	B
La Tola	2	0,56%	89,69%	B
Monteria	2	0,56%	90,25%	B
San Juan Del Cesar	2	0,56%	90,81%	B
Apartado	1	0,28%	91,09%	B
Aracataca	1	0,28%	91,36%	B
Barrancabermeja	1	0,28%	91,64%	B
Bolivar	1	0,28%	91,92%	B
Cali	1	0,28%	92,20%	B
Campoalegre	1	0,28%	92,48%	B
Cartago	1	0,28%	92,76%	B
Duitama	1	0,28%	93,04%	B
El Playon	1	0,28%	93,31%	B
Funza	1	0,28%	93,59%	B
Fusagasuga	1	0,28%	93,87%	B
Gigante	1	0,28%	94,15%	B
La Paz (Robles)	1	0,28%	94,43%	B
La Pedrera	1	0,28%	94,71%	B
Manizales	1	0,28%	94,99%	B
Miraflores	1	0,28%	95,26%	B
Ocaña	1	0,28%	95,54%	B
Pacora	1	0,28%	95,82%	B
Piedecuesta	1	0,28%	96,10%	B
Pital	1	0,28%	96,38%	B
Pitalito	1	0,28%	96,66%	B
Puerto Carreño	1	0,28%	96,94%	B
Riohacha	1	0,28%	97,21%	B
San Alberto	1	0,28%	97,49%	B
San Jose	1	0,28%	97,77%	B
San Vicente del Caguán	1	0,28%	98,05%	B

Santa Barbara De Pinto	1	0,28%	98,33%	B
Santa Rosa Del Sur	1	0,28%	98,61%	B
Sincelejo	1	0,28%	98,89%	B
Sogamoso	1	0,28%	99,16%	B
Tame	1	0,28%	99,44%	B
Tenerife	1	0,28%	99,72%	B
Villavicencio	1	0,28%	100,00%	B
Ubate	1	1,06%	98,94%	B
Villa Del Rosario	1	1,06%	100,00%	B

Gráfico #11 Incidencias recibidas de ciudades.



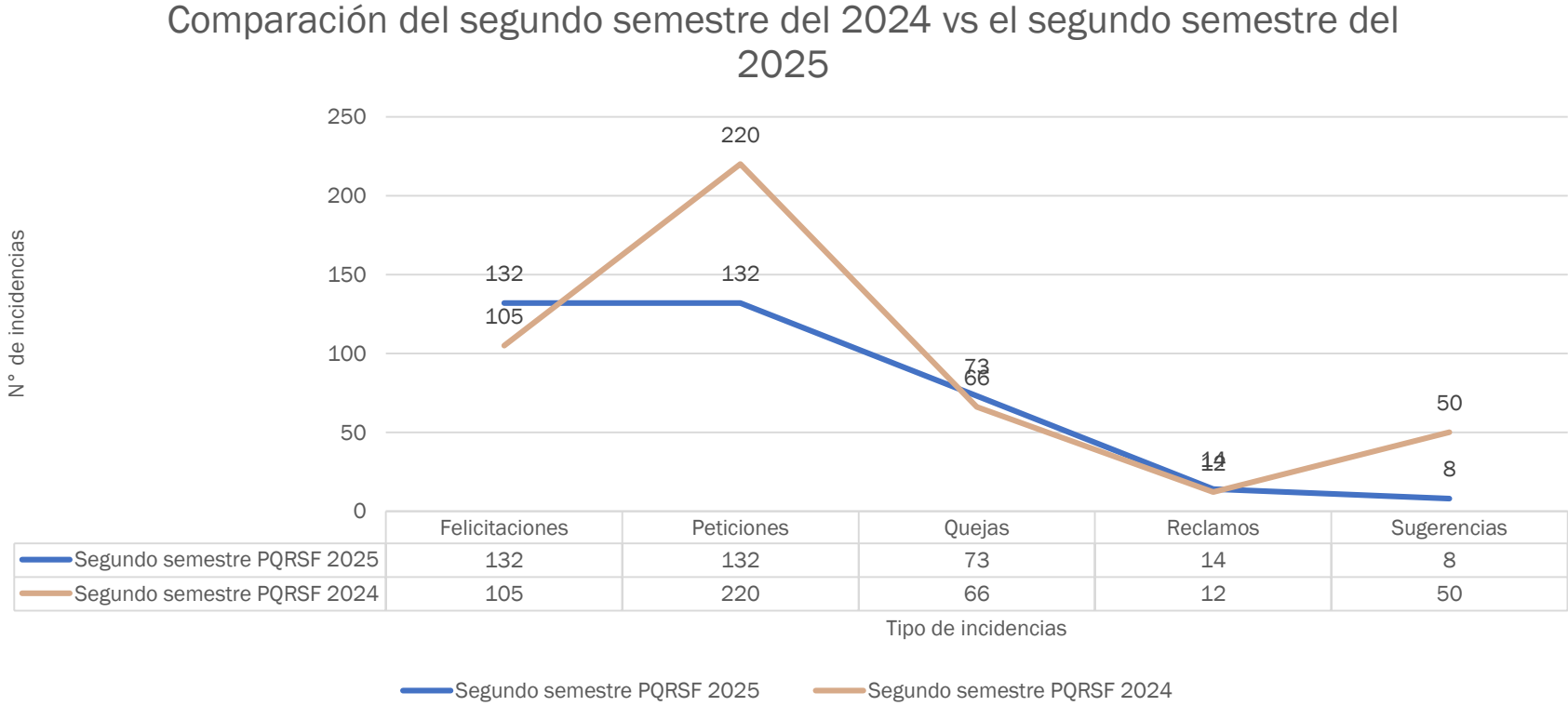
El 7,69 % de los lugares (A), a nivel de Colombia están ocupando el 80% de las incidencias presentadas en el semestre #2 del año 2025, significando que desde 4 ciudades o municipios de los 52 reportados son las que más han generado alguna PQRSF.

Semestre # 2 del 2024 vs Segundo # 2 del 2025

PQRSF

Tipo de Incidencia	Segundo semestre PQRSF 2024	Segundo semestre PQRSF 2025
Felicitaciones	105	132
Peticiones	220	132
Quejas	66	73
Reclamos	12	14
Sugerencias	50	8
TOTAL	453	359

Gráfico #12 PQRSF, Comparación de incidencias por semestre

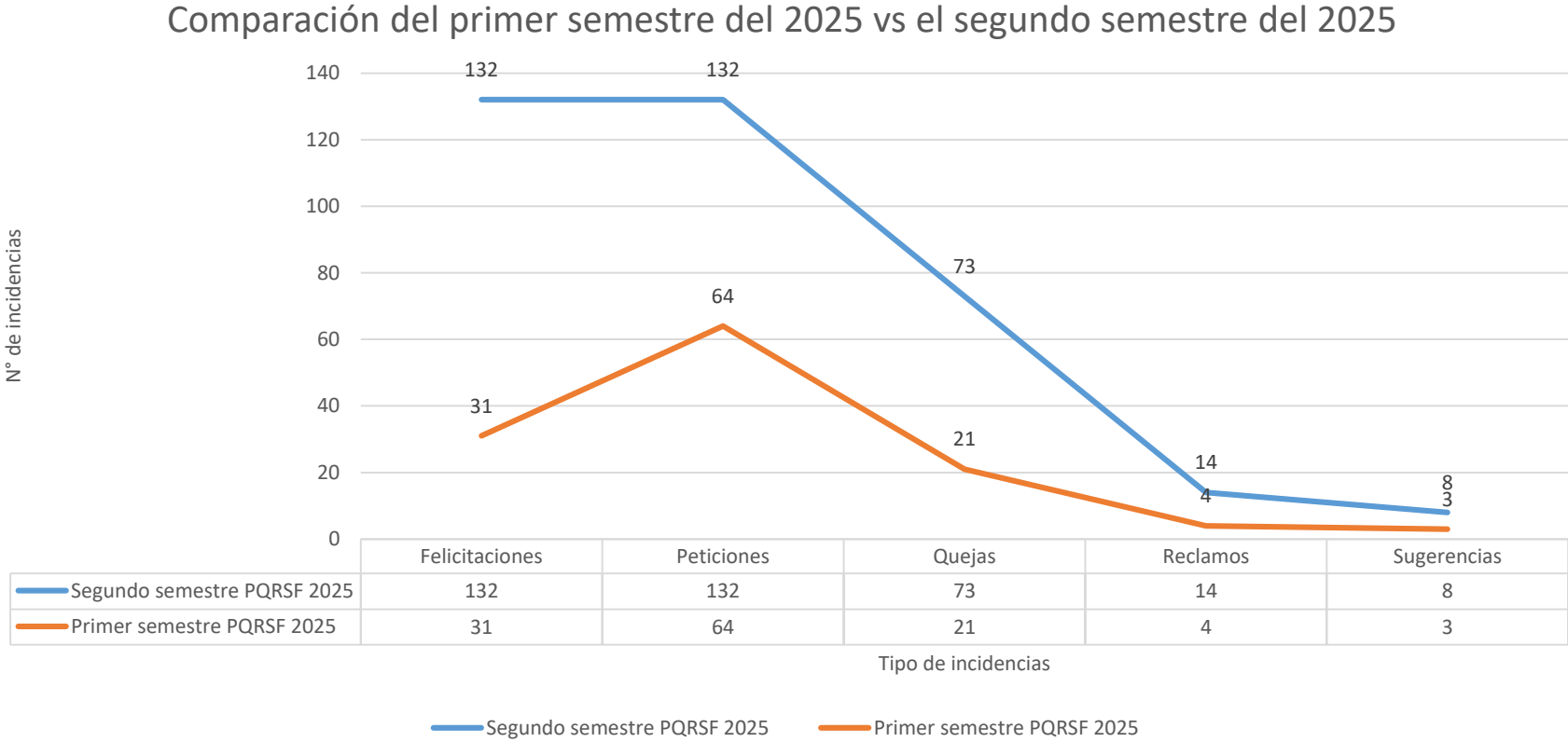




Comparación semestre 1 del 2025 vs semestre 2 del año 2025 PQRSF

Tipo de Incidencia	Primer semestre PQRSF 2025	Segundo semestre PQRSF 2025
Felicitaciones	31	132
Peticiones	64	132
Quejas	21	73
Reclamos	4	14
Sugerencias	3	8
TOTAL	123	359

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	15	7	5
Biblioteca	2	0	0
Bienestar Institucional	0	1	0
Compras	1	0	0
Consultorio Jurídico	1	0	1
Contador General	1	0	0
Crédito y Cartera	5	3	1
Desarrollo Profesional	1	0	0
CVUDES	21	1	0
Gestión de TIC	1	0	0
Educación Continua	1	0	0
Gestión Administrativa	0	0	1
Logística	2	0	0
Idiomas	4	1	1
Gestión Documental	0	1	0
Mercadeo Institucional	3	0	1
Secretaría General	12	0	0
Registro y Control Académico	5	0	1
Talento Humano	6	0	0
Servicio a Usuario	0	0	1
SGC VAF	4	0	0
Sin asignación	18	2	1

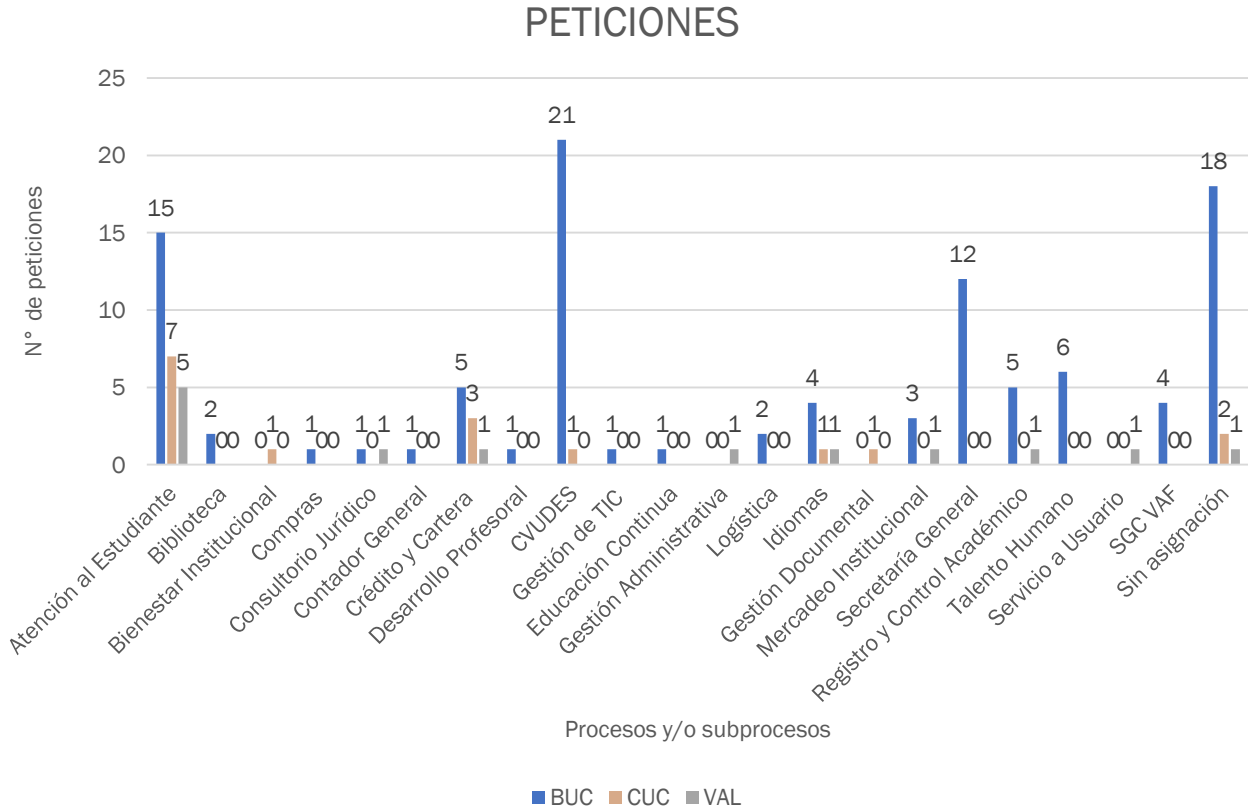


Gráfico #14 PQRSF, Número de Peticiones presentadas a los procesos y/o subprocesos de cada campus

Quejas realizadas a los procesos y/o subprocesos.

	QUEJAS		
	BUC	CUC	VAL
Atención al Estudiante	18	0	2
Biblioteca	1	0	0
Centro de Conciliación	0	0	1
Contador General	1	0	0
Consultorio Jurídico	2	0	0
CVUDES	1	1	0
Desarrollo Profesional	1	0	0
Idiomas	1	0	0
Gestión de TIC	2	0	0
Registro y Control Académico	2	0	1
Planta Física	7	0	0
Logística	2	0	0
Seguridad Informática	1	0	0
Sin asignación	11	1	2
Talento Humano	10	0	5

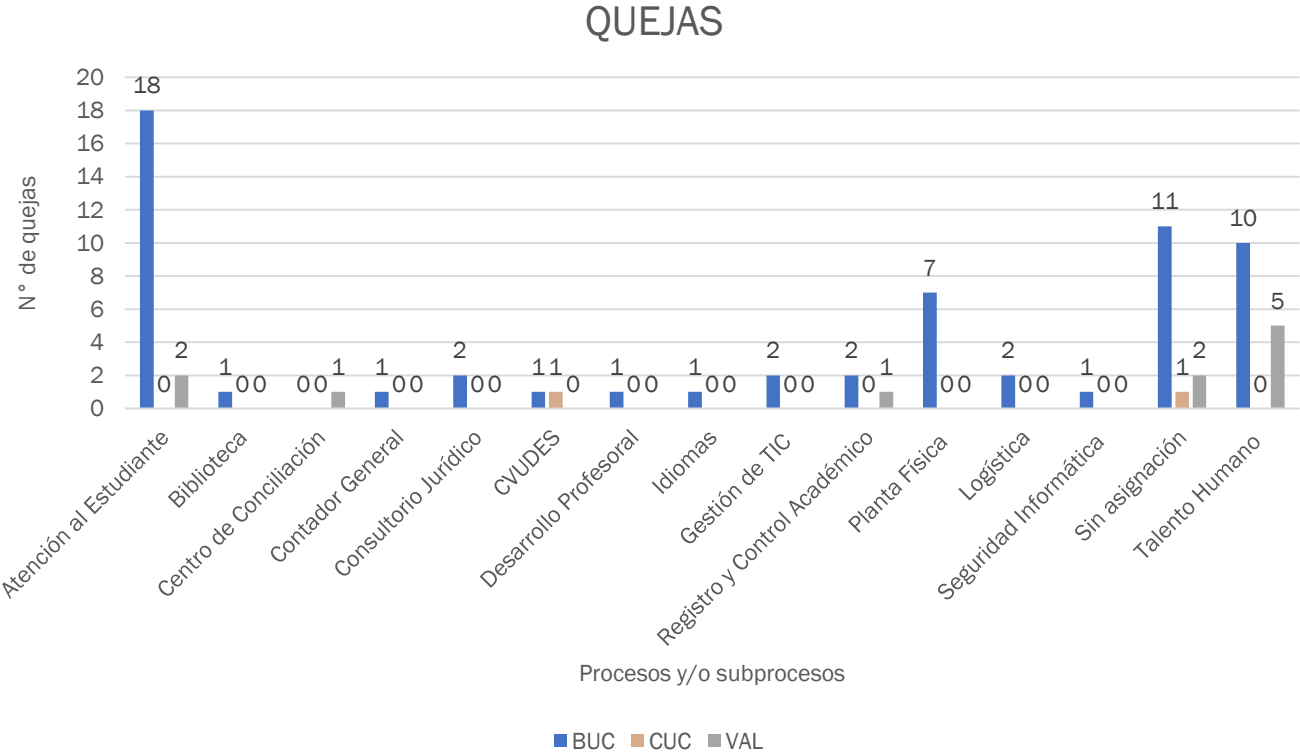


Gráfico #15 PQRSF, Número de Quejas presentadas a los procesos y/o subprocesos de cada campus

Reclamos realizadas a los procesos y/o subprocesos.

	RECLAMOS		
	BUC	CUC	VAL
Consultorio Jurídico	0	0	1
Atención al Estudiante	3	0	0
Biblioteca	1	0	0
Crédito y Cartera	1	1	0
Planta Física	1	0	0
Logística	1	0	0
Sin asignación	3	1	0
Talento Humano	1	0	0

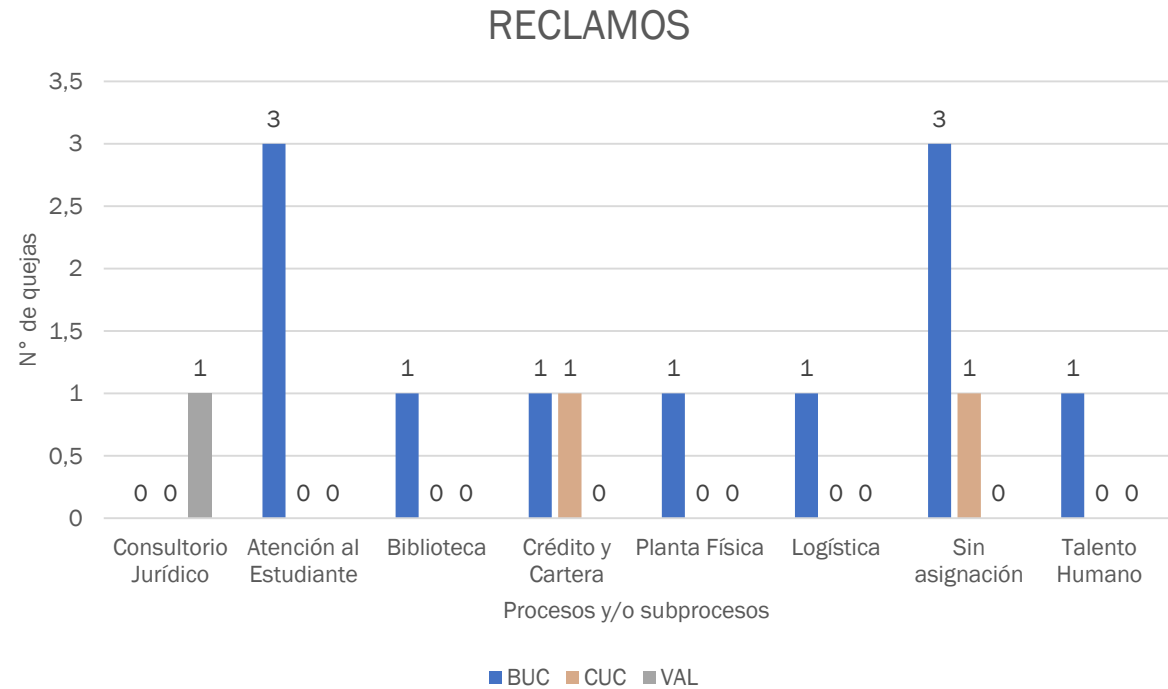


Gráfico #16 PQRSF, Número de Reclamos presentados a los procesos y/o subprocesos de cada campus

Sugerencias realizadas a los procesos y/o subprocesos.

	SUGERENCIAS		
	BUC	CUC	VAL
Atención al Estudiante	1	0	0
Desarrollo Profesional	1	0	0
Planta Física	0	1	0
Registro y Control Académico	2	0	0
Talento Humano	1	0	1

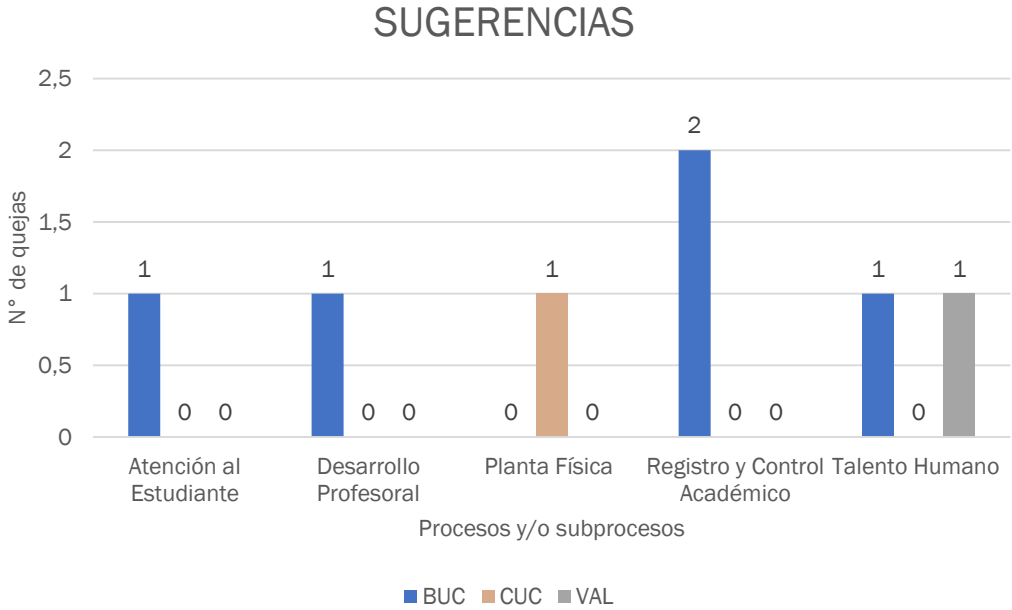


Gráfico #17 PQRSF, Número de Sugerencias presentadas a los procesos y/o subprocesos de cada campus

Felicitaciones realizadas a los procesos y/o subprocesos.

	FELICITACIONES		
	BUC	CUC	VAL
Atención al Estudiante	0	1	2
Centro de Conciliación	34	4	0
Consultorio Jurídico	12	2	0
SGC VAF	1	0	0
Talento Humano	2	0	58
Sin asignación	14	2	0

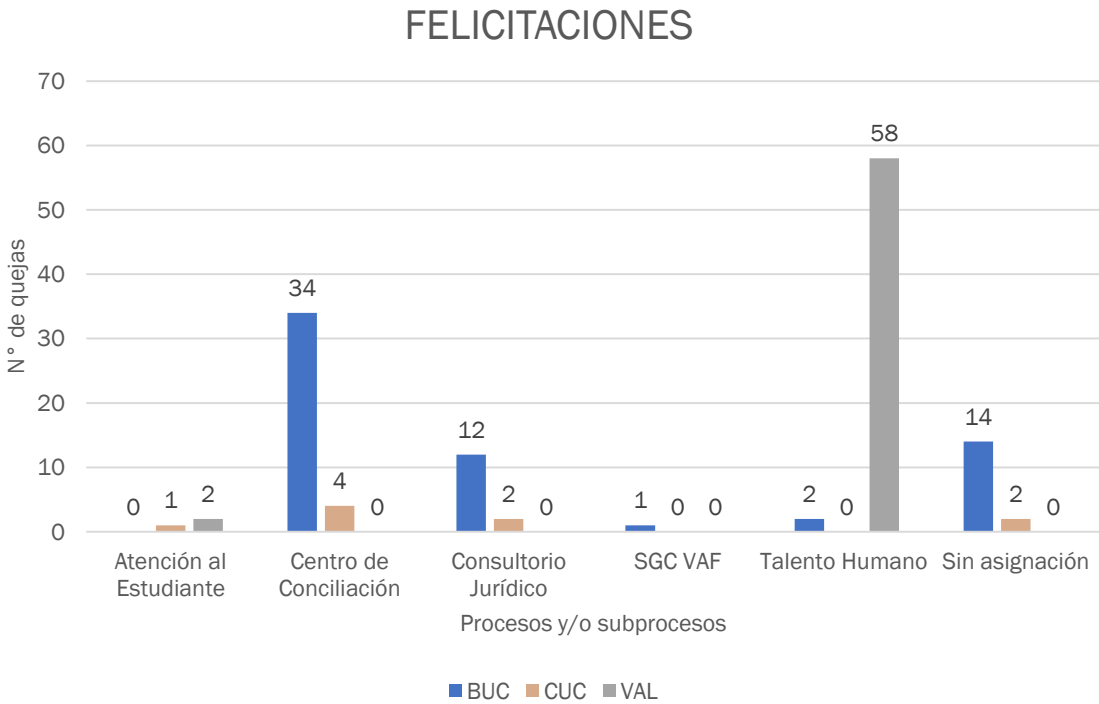


Gráfico #18 PQRSF, Número de Felicitaciones presentadas a los procesos y/o subprocesos de cada campus

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

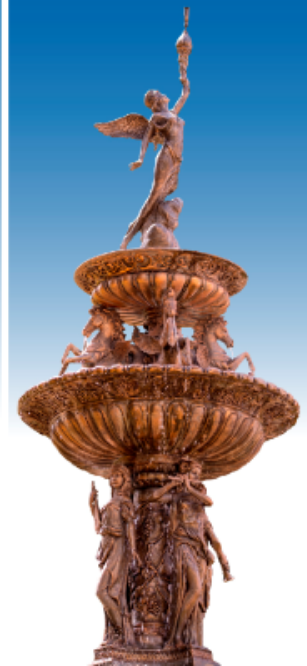


TABLA GENERAL

Proceso y/o subproceso	Incidencias	% de participación	% Acumulado	A-B
Talento Humano Felicitaciones VAL	58	16,16%	16,16%	A
Centro de Conciliación Felicitaciones BUC	34	9,47%	25,63%	A
CVUDES Peticiones BUC	21	5,85%	31,48%	A
Atención al Estudiante Quejas BUC	18	5,01%	36,49%	A
Sin asignación Peticiones BUC	18	5,01%	41,50%	A
Atención al Estudiante Peticiones BUC	15	4,18%	45,68%	A
Sin asignación Felicitaciones BUC	14	3,90%	49,58%	A
Consultorio Jurídico Felicitaciones BUC	12	3,34%	52,92%	A
Secretaría General Peticiones BUC	12	3,34%	56,27%	A
Sin asignación Quejas BUC	11	3,06%	59,33%	A
Talento Humano Quejas BUC	10	2,79%	62,12%	A
Atención al Estudiante Peticiones CUC	7	1,95%	64,07%	A
Planta Física Quejas BUC	7	1,95%	66,02%	A
Talento Humano Peticiones BUC	6	1,67%	67,69%	A
Atención al Estudiante Peticiones VAL	5	1,39%	69,08%	A
Crédito y Cartera Peticiones BUC	5	1,39%	70,47%	A
Registro y Control Académico Peticiones BUC	5	1,39%	71,87%	A
Talento Humano Quejas VAL	5	1,39%	73,26%	A
Centro de Conciliación Felicitaciones CUC	4	1,11%	74,37%	A
Idiomas Peticiones BUC	4	1,11%	75,49%	A
SGC VAF Peticiones BUC	4	1,11%	76,60%	A
Atención al Estudiante Reclamos BUC	3	0,84%	77,44%	A
Crédito y Cartera Peticiones CUC	3	0,84%	78,27%	A
Mercadeo Institucional Peticiones BUC	3	0,84%	79,11%	A
Sin asignación Reclamos BUC	3	0,84%	79,94%	A

Las procesos y/o subprocesos de Centro de Conciliación, CVUDES, Secretaría General, Bienestar Institucional, Enseñanza, Consultorio Jurídico, Educación Continua, Enseñanza, Contador General, Desarrollo Profesor, 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 Felicitaciones VAL	2	0,56%	80,50%	B	Contador General Quejas BUC	1	0,28%	91,09%	B
Atención al Estudiante Quejas VAL	2	0,56%	81,06%	B	Crédito y Cartera Peticiones VAL	1	0,28%	91,36%	B
Biblioteca Peticiones BUC	2	0,56%	81,62%	B	Crédito y Cartera Reclamos BUC	1	0,28%	91,64%	B
Consultorio Jurídico Felicitaciones CUC	2	0,56%	82,17%	B	Crédito y Cartera Reclamos CUC	1	0,28%	91,92%	B
Consultorio Jurídico Quejas BUC	2	0,56%	82,73%	B	CVUDES Peticiones CUC	1	0,28%	92,20%	B
Gestión de TIC Quejas BUC	2	0,56%	83,29%	B	CVUDES Quejas BUC	1	0,28%	92,48%	B
Logística Peticiones BUC	2	0,56%	83,84%	B	CVUDES Quejas CUC	1	0,28%	92,76%	B
Logística Quejas BUC	2	0,56%	84,40%	B	Desarrollo Profesional Peticiones BUC	1	0,28%	93,04%	B
Registro y Control Académico Quejas BUC	2	0,56%	84,96%	B	Desarrollo Profesional Quejas BUC	1	0,28%	93,31%	B
Registro y Control Académico Sugerencias BUC	2	0,56%	85,52%	B	Desarrollo Profesional Sugerencias BUC	1	0,28%	93,59%	B
Sin asignación Felicitaciones CUC	2	0,56%	86,07%	B	Educación Continua Peticiones BUC	1	0,28%	93,87%	B
Sin asignación Peticiones CUC	2	0,56%	86,63%	B	Fuera del alcance del SGC-VAF Sugerencias BUC	1	0,28%	94,15%	B
Sin asignación Quejas VAL	2	0,56%	87,19%	B	Gestión Administrativa Peticiones VAL	1	0,28%	94,43%	B
Talento Humano Felicitaciones BUC	2	0,56%	87,74%	B	Gestión de TIC Peticiones BUC	1	0,28%	94,71%	B
Atención al Estudiante Felicitaciones CUC	1	0,28%	88,02%	B	Gestión Documental Peticiones CUC	1	0,28%	94,99%	B
Atención al Estudiante Sugerencias BUC	1	0,28%	88,30%	B	Idiomas Peticiones CUC	1	0,28%	95,26%	B
Biblioteca Quejas BUC	1	0,28%	88,58%	B	Idiomas Peticiones VAL	1	0,28%	95,54%	B
Biblioteca Reclamos BUC	1	0,28%	88,86%	B	Idiomas Quejas BUC	1	0,28%	95,82%	B
Bienestar Institucional Peticiones CUC	1	0,28%	89,14%	B	Logística Reclamos BUC	1	0,28%	96,10%	B
Centro de Conciliación Quejas VAL	1	0,28%	89,42%	B	Mercadeo Institucional Peticiones VAL	1	0,28%	96,38%	B
Compras Peticiones BUC	1	0,28%	89,69%	B	Planta Física Reclamos BUC	1	0,28%	96,66%	B
Consultorio Jurídico Peticiones BUC	1	0,28%	89,97%	B	Planta Física Sugerencias CUC	1	0,28%	96,94%	B
Consultorio Jurídico Peticiones VAL	1	0,28%	90,25%	B	Registro y Control Académico Peticiones VAL	1	0,28%	97,21%	B
Consultorio Jurídico Reclamos VAL	1	0,28%	90,53%	B	Registro y Control Académico Quejas VAL	1	0,28%	97,49%	B
Contador General Peticiones BUC	1	0,28%	90,81%	B	Seguridad Informática Quejas BUC	1	0,28%	97,77%	B
					Servicio a Usuario Peticiones VAL	1	0,28%	98,05%	B
					SGC VAF Felicitaciones BUC	1	0,28%	98,33%	B
					Sin asignación Peticiones VAL	1	0,28%	98,61%	B
					Sin asignación Quejas CUC	1	0,28%	98,89%	B
					Sin asignación Reclamos CUC	1	0,28%	99,16%	B
					Talento Humano Reclamos BUC	1	0,28%	99,44%	B
					Talento Humano Sugerencias BUC	1	0,28%	99,72%	B
					Talento Humano Sugerencias VAL	1	0,28%	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 Profesional, 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	58	28,02%	28,02%	A
Atención al Estudiante Quejas BUC	18	8,70%	36,71%	A
Atención al Estudiante Peticiones BUC	15	7,25%	43,96%	A
Secretaría General Peticiones BUC	12	5,80%	49,76%	A
Talento Humano Quejas BUC	10	4,83%	54,59%	A
Atención al Estudiante Peticiones CUC	7	3,38%	57,97%	A
Planta Física Quejas BUC	7	3,38%	61,35%	A
Talento Humano Peticiones BUC	6	2,90%	64,25%	A
Atención al Estudiante Peticiones VAL	5	2,42%	66,67%	A
Crédito y Cartera Peticiones BUC	5	2,42%	69,08%	A
Registro y Control Académico Peticiones BUC	5	2,42%	71,50%	A
Talento Humano Quejas VAL	5	2,42%	73,91%	A
SGC VAF Peticiones BUC	4	1,93%	75,85%	A
Atención al Estudiante Reclamos BUC	3	1,45%	77,29%	A
Crédito y Cartera Peticiones CUC	3	1,45%	78,74%	A

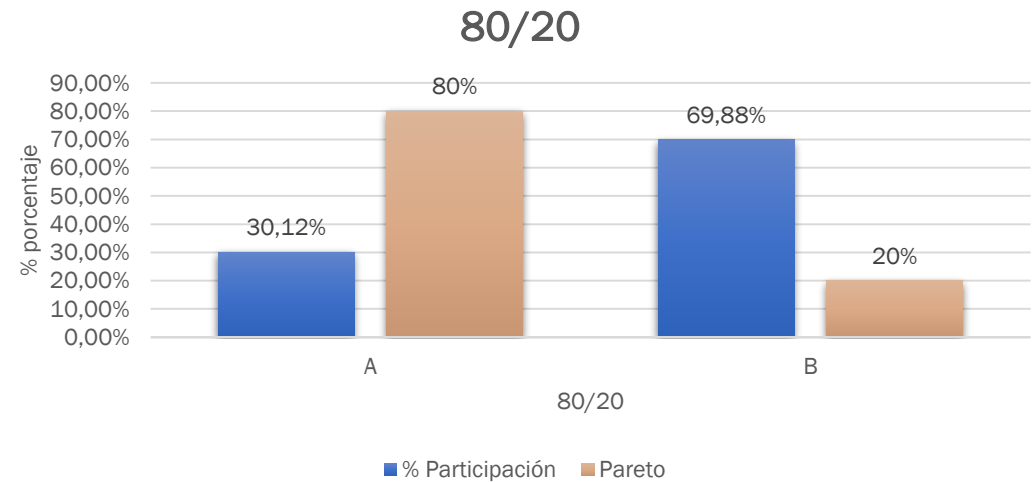
TABLA DEPURADA

Durante el segundo semestre de 2025, aproximadamente el 49,76% de todas las incidencias registradas se distribuyeron entre los siguientes procesos y subprocesos:

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

Las incidencias en Talento Humano se debieron principalmente a temas relacionados con exámenes de ingreso. En Atención al Estudiante , la mayoría de quejas y reclamos son por el carnet estudiantil y las peticiones se debieron diferentes temas financieros. En Secretaría General, el tema principal fue el escalafón profesoral.

Análisis procesos y/o subprocesos SGC-VAF

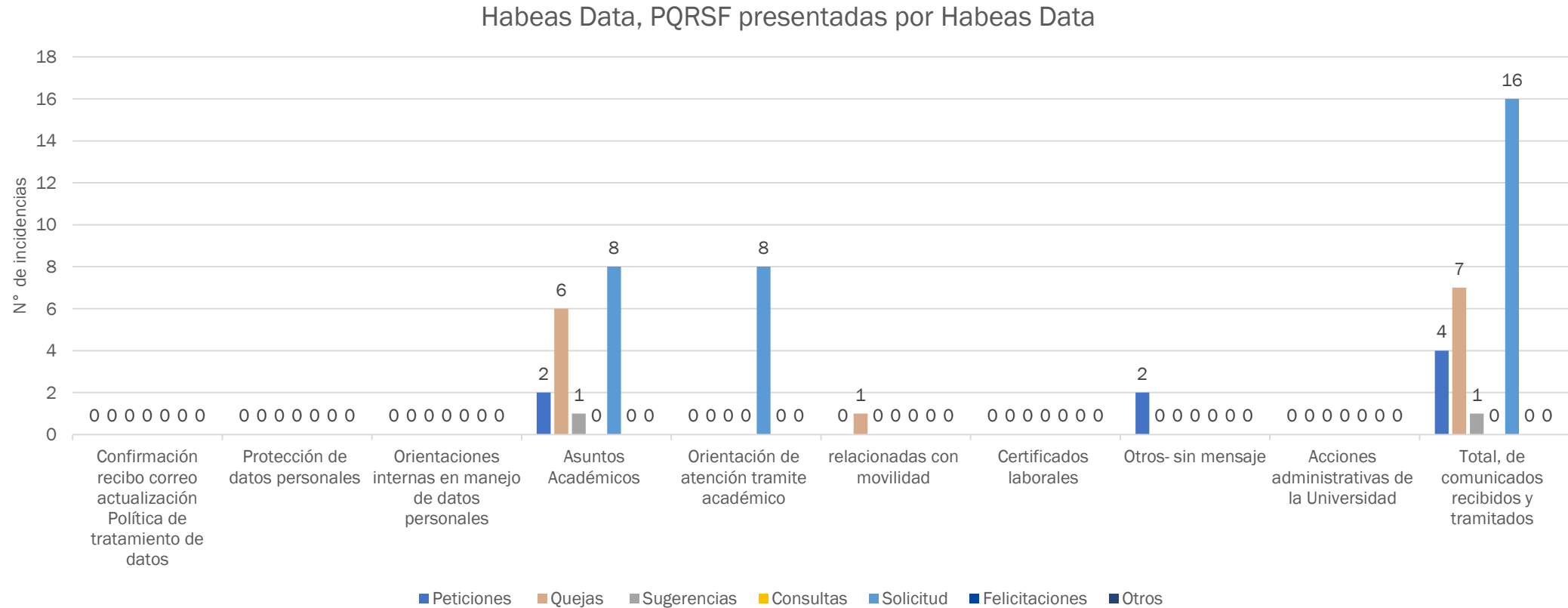


La aplicación del principio 80/20 en la representación gráfica revela que el 30,12% de las PQRSF constituye el 80% de las incidencias reportadas durante el segundo semestre de 2025. Se realizó un recuento detallado de cada proceso y subproceso según su respectiva incidencia reportada.

AB	Contar	% Participación	Pareto
A	287	30,12%	80%
B	72	69,88%	20%
Total	359	100,00%	100%

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

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



Conclusiones

El Gráfico #13 evidencia un incremento representativo del 191,86% en el total de PQRSF durante el último semestre. Este comportamiento se sustenta principalmente en el aumento del 106,25% en las peticiones y del 247,61% en las quejas, lo que refleja un mayor nivel de interacción tanto para la solicitud de servicios como para la manifestación de inconformidades.

De manera positiva, también se destaca un crecimiento del 325,80% en las felicitaciones, lo que sugiere una mayor disposición de los usuarios a reconocer los aspectos satisfactorios del servicio. En conjunto, estos resultados evidencian una participación más activa de la comunidad.

Conclusiones

En el transcurso del segundo semestre del 2025, se documentaron interacciones en 52 localidades de Colombia, abarcando solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. De este conjunto, únicamente 4 de esas localidades representaron el 80% de las incidencias a nivel nacional, mientras que las restantes 48 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	4	7,69%	80%
B	48	92,31%	20%
Total	52	100,00%	100%

Análisis: Según los datos recopilados, se observa que 161 incidencias se dirigieron al campus de Bucaramanga, mientras que 30 incidencias se reportaron en el campus de Cúcuta y 86 en campus de Valledupar.

Conclusiones

En el segundo semestre, el campus de Bucaramanga ocupó la mayor parte de las incidencias reportadas, representando un 67,68% del total de PQRSF. El campus de Cúcuta representa el 8,36% y Valledupar el 23,96% total de PQRSF.

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

Análisis, temas de incidencias	Incidencias	% de participación	% Acumulado	A-B
Felicitaciones	112	31,20%	31,20%	A
Certificados	21	5,85%	37,05%	A
Carnet estudiantil	19	5,29%	42,34%	A
Exámenes de ingreso	19	5,29%	47,63%	A
Notas	16	4,46%	52,09%	A
Queja profesores	13	3,62%	55,71%	A
Escalafón profesoral	12	3,34%	59,05%	A
Aire acondicionado	9	2,51%	61,56%	A
Matrículas	8	2,23%	63,79%	A
Trato inadecuado	8	2,23%	66,02%	A
Prácticas Académicas	7	1,95%	67,97%	A
Berlitz	6	1,67%	69,64%	A
Derecho de petición	6	1,67%	71,31%	A
Grados	6	1,67%	72,98%	A
Devoluciones	5	1,39%	74,37%	A
Diplomas	5	1,39%	75,77%	A
Programas Académicos	5	1,39%	77,16%	A
Descuentos	4	1,11%	78,27%	A
Información programa académico	4	1,11%	79,39%	A

Los 19 temas mencionados anteriormente representan el 79.39% de los asuntos abordados durante el segundo semestre de 2025. Entre los temas principales se destacan las felicitaciones, certificados y carnet estudiantil, los cuales constituyen el 42.34% del total de asuntos tratados.

GRACIAS



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

