



# 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 257



CÚCUTA 30



VALLEDUPAR 86

**=373**

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 236



CÚCUTA 30



VALLEDUPAR 86

**=352**

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.

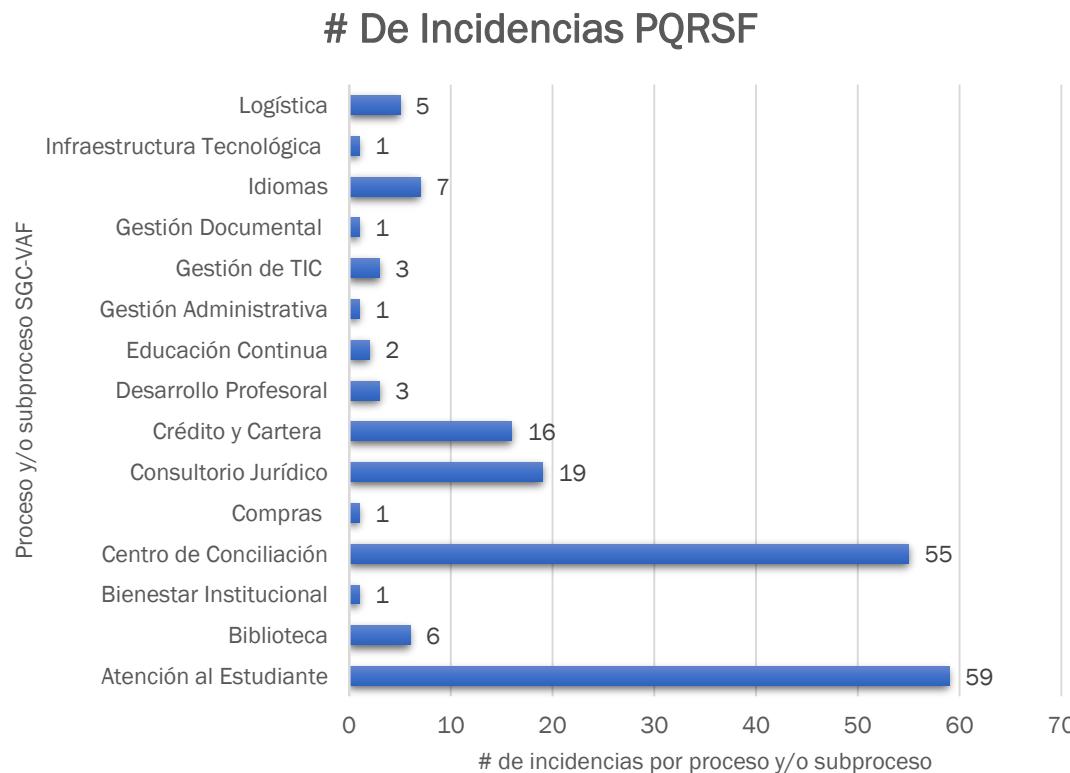
Atención al Estudiante	59
Biblioteca	6
Bienestar Institucional	1
Centro de Conciliación	55
Compras	1
Consultorio Jurídico	19
Crédito y Cartera	16
Desarrollo Profesoral	3
Educación Continua	2
Gestión Administrativa	1
Gestión de TIC	3
Gestión Documental	1
Idiomas	7
Infraestructura Tecnológica	1
Logística	5
	180

Mercadeo Institucional	4
Planta Física	9
Registro y Control Académico	12
Seguridad Informática	1
Servicio a Usuario	1
SGC VAF	5
Sin asignación	43
Talento Humano	97
	172

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

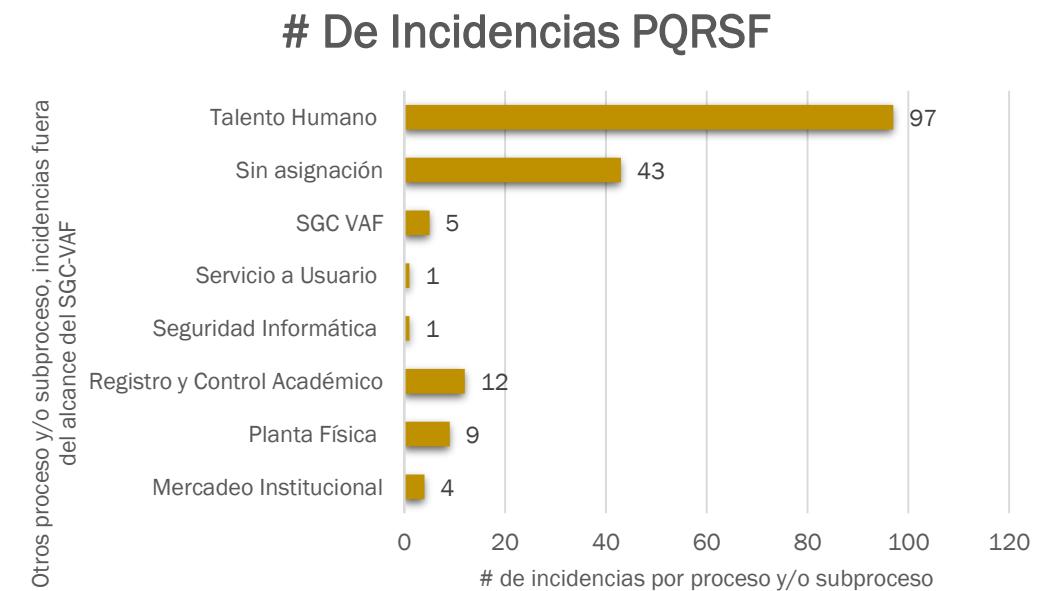
# Segundo semestre 2025

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

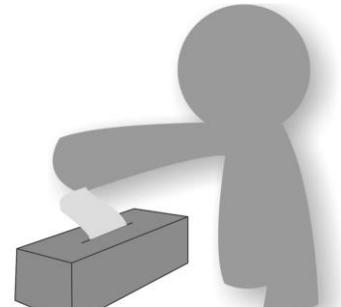
Gráfico #2 PQRSF recibidas otros procesos y/o subprocesos UDES o fuera del alcance.



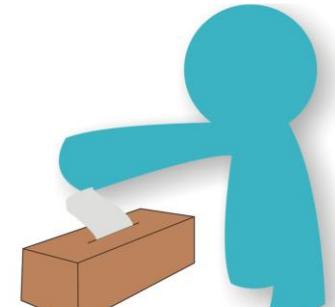


# **Incidencias presentadas PQRSF segundo semestre BUC-CUC-VAL**

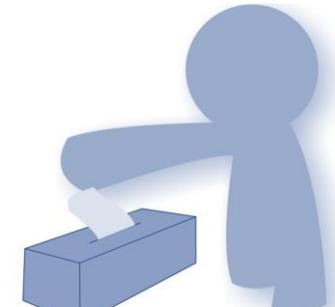
## Tipo de incidencias presentadas PQRSF segundo semestre.



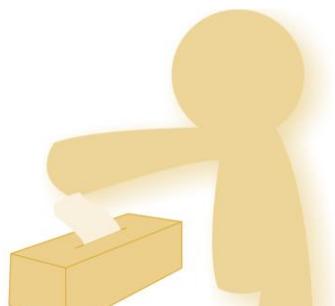
Felicitaciones 132



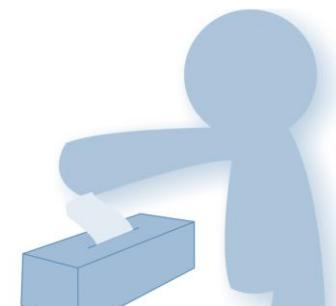
Peticiones 142



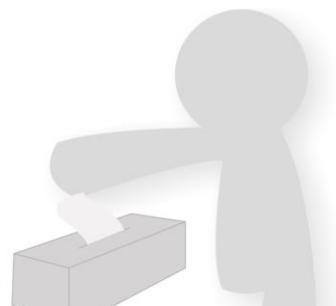
Quejas 75



Reclamos 14



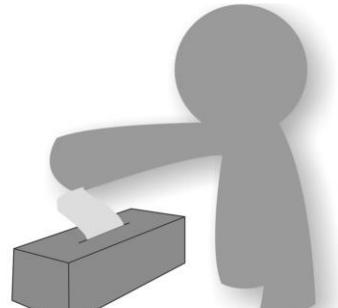
Sugerencias 10



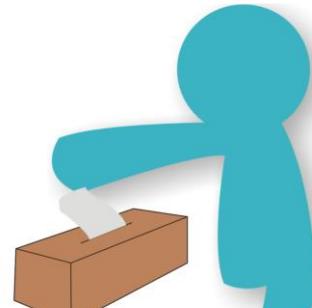
Total: 373

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

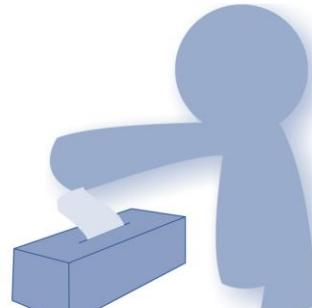
## Tipo de incidencias presentadas PQRSF segundo semestre.



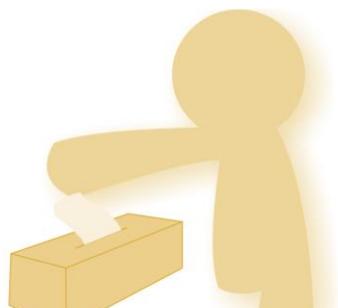
Felicitaciones 132



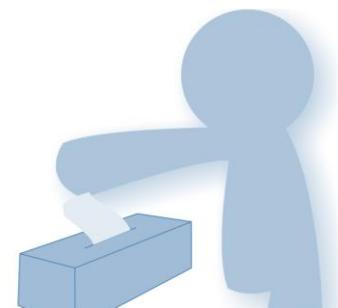
Peticiones 129



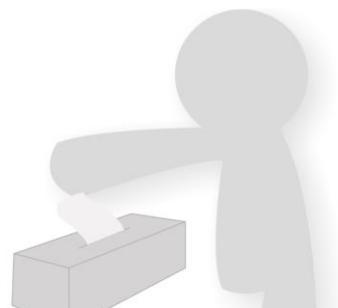
Quejas 71



Reclamos 13



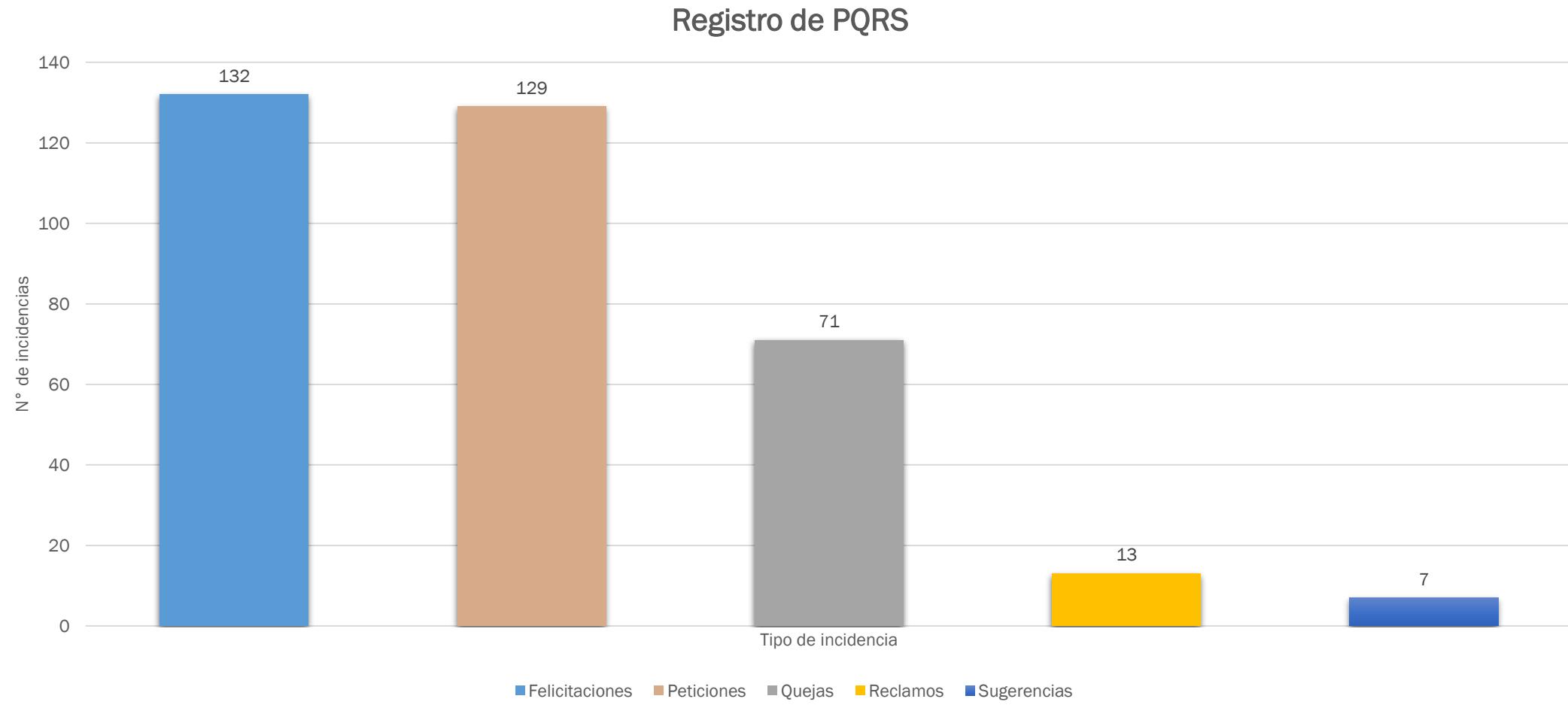
Sugerencias 7

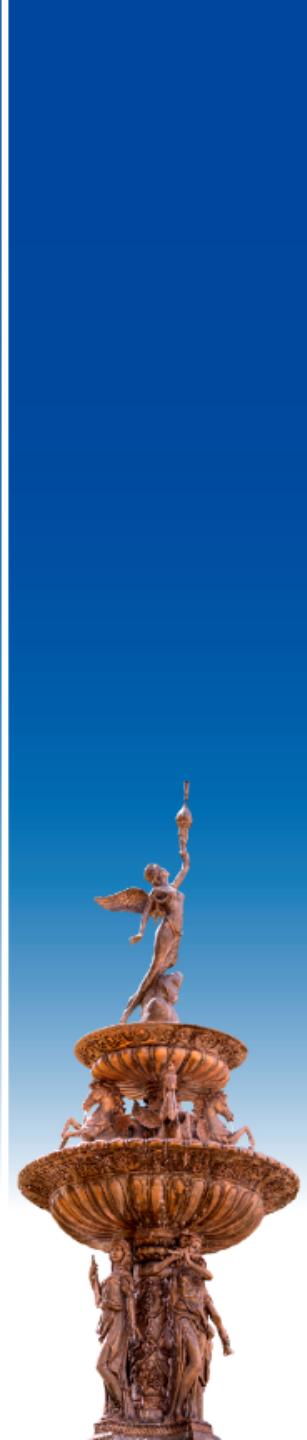


Total: 352

Se atendieron y gestionaron adecuadamente un total de 352 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.



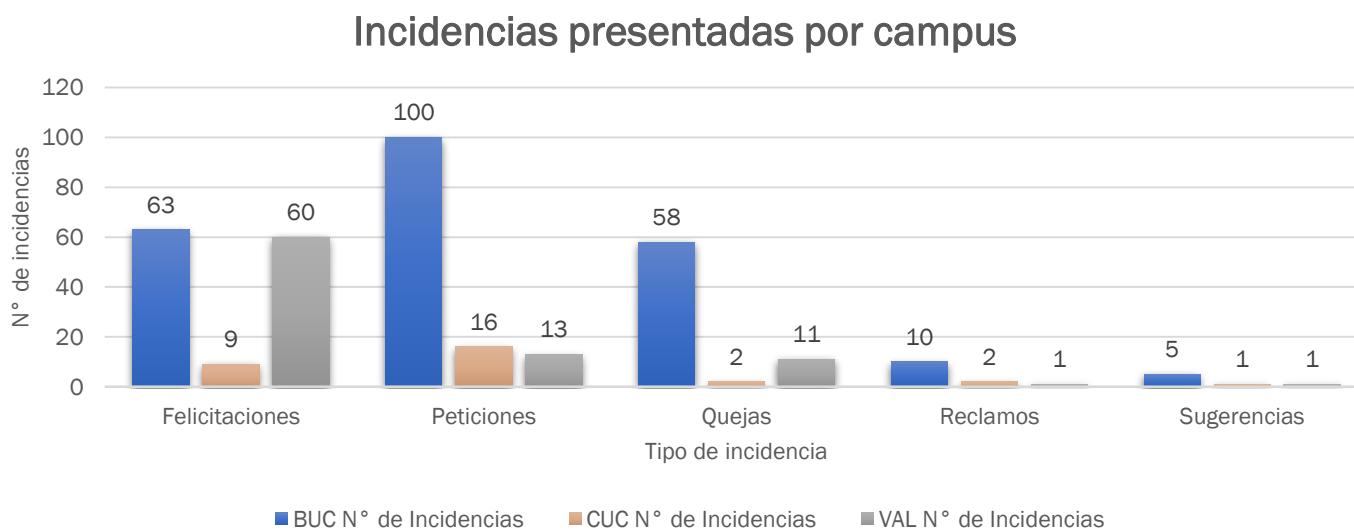


# **Incidencias con mayor recurrencia en los campus de la Universidad de Santander UDES.**

**BUC-CUC-VAL**

## Gráfico #4 Incidencias presentadas por campus.

	BUC N° de Incidencias	CUC N° de Incidencias	VAL N° de Incidencias	Total
<b>Felicitaciones</b>	63	9	60	132
<b>Peticiones</b>	100	16	13	129
<b>Quejas</b>	58	2	11	71
<b>Reclamos</b>	10	2	1	13
<b>Sugerencias</b>	5	1	1	7
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>30</b>	<b>86</b>	<b>352</b>

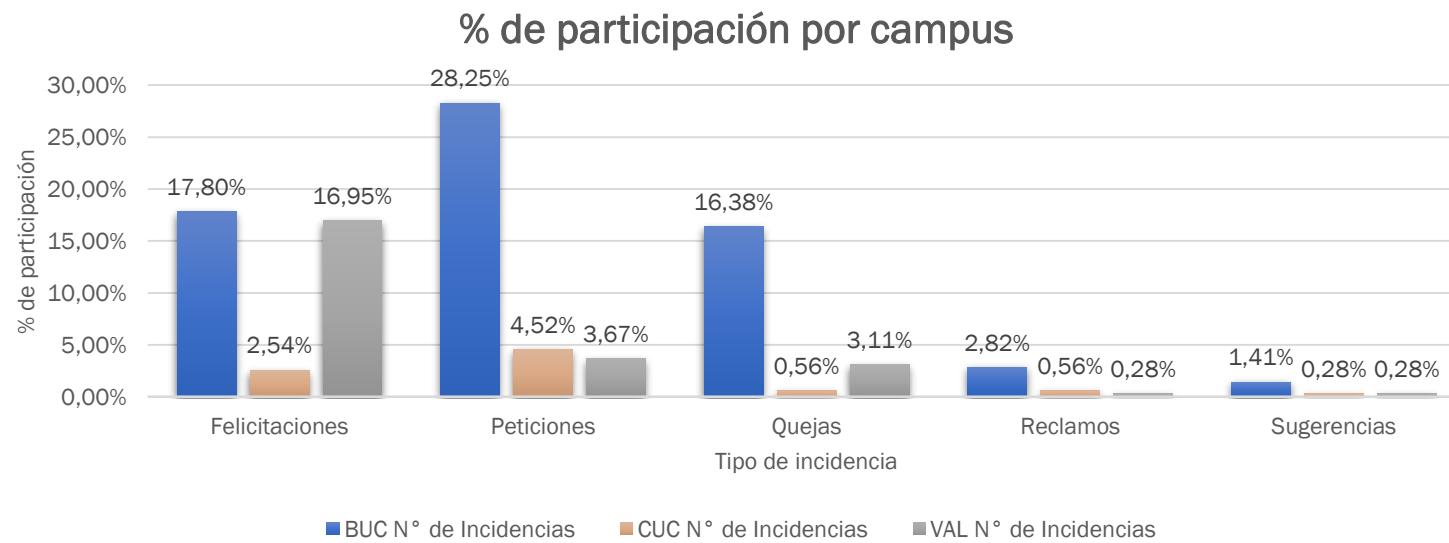


La mayoría de las incidencias del segundo semestre del 2025 se reportaron en el campus Bucaramanga, representando el 67% con 236 de las 352 PQRSF totales.

Las peticiones y felicitaciones fueron el tipo de incidencia más frecuente entre los usuarios durante este período, con un total de 261 cada una en los tres campus de la Universidad de Santander, lo que equivale al 74,1% cada una del total de incidencias.

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

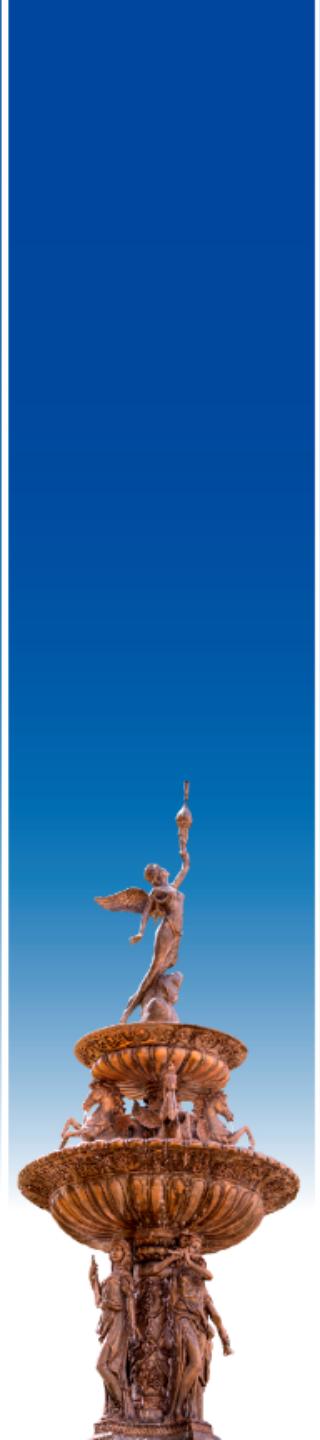
	BUC N° de Incidencias	CUC N° de Incidencias	VAL N° de Incidencias	Total
<b>Felicitaciones</b>	17,90%	2,56%	17,05%	<b>37,50%</b>
<b>Peticiones</b>	28,41%	4,55%	3,69%	<b>36,65%</b>
<b>Quejas</b>	16,48%	0,57%	3,13%	<b>20,17%</b>
<b>Reclamos</b>	2,84%	0,57%	0,28%	<b>3,69%</b>
<b>Sugerencias</b>	1,42%	0,28%	0,28%	<b>1,99%</b>
<b>Total</b>	<b>67,05%</b>	<b>8,52%</b>	<b>24,43%</b>	<b>100,00%</b>



En términos de participación porcentual, se puede identificar que:

- En el campus BUC, las peticiones representan el 28,4% del total de incidencias.
- En el campus CUC, las peticiones constituyen el 4,5% del total de incidencias.
- En el campus VAL, las felicitaciones representan el 17,05% del total de incidencias.

Por otro lado, las felicitaciones constituyen el 37,5% 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 17,90% de las incidencias.



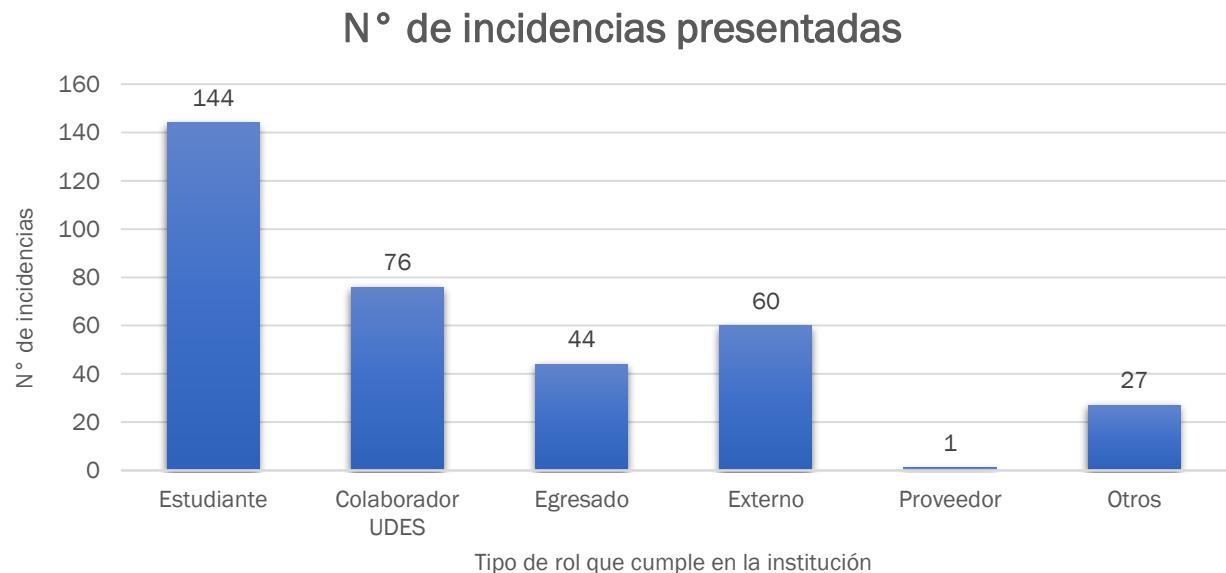
# Comportamiento de la población ante la radicación de incidencias

BUC-CUC-VAL

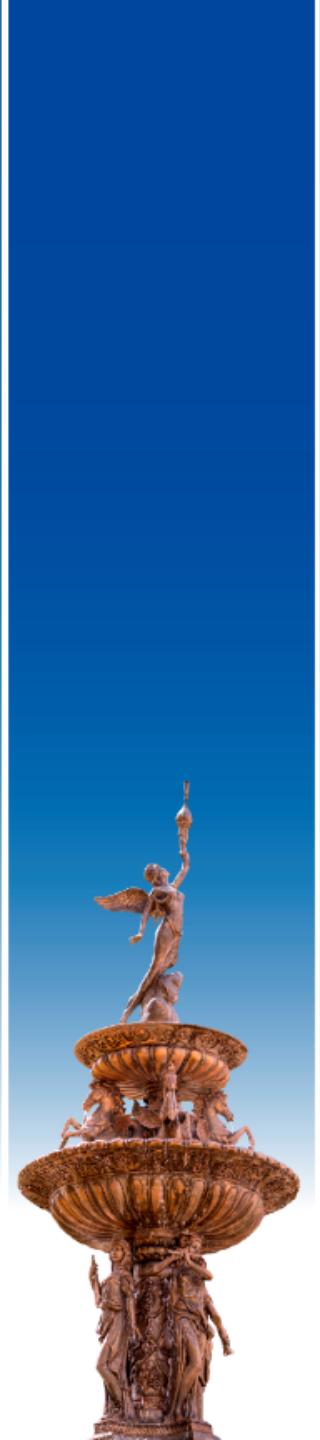
# Clasificación de las incidencias de acuerdo con el rol que cumple la persona en la institución.

	Nº de incidencias presentadas	% de participación
<b>Estudiante</b>	144	40,91%
<b>Colaborador UDES</b>	76	21,59%
<b>Egresado</b>	44	12,50%
<b>Externo</b>	60	17,05%
<b>Proveedor</b>	1	0,28%
<b>Otros</b>	27	7,67%

Gráfico #6 Tipo de solicitante



La mayoría de las incidencias registradas durante el segundo semestre del año 2025 provienen de los estudiantes, representando el 40,91% 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.

	Nº de incidencias presentadas	% de participación
Académicos	135	38,35%
Administrativos	57	16,19%
Consultoría	3	0,85%
Infraestructura	12	3,41%
Institucionales	5	1,42%
Jurídico y Legal	7	1,99%
Tecnológicos	8	2,27%
Otro	55	15,63%
Centro de Conciliación	70	19,89%

Gráfico #7 Producto y/o servicio.



El 54,5% de todas las incidencias documentadas están relacionadas con los productos y/o servicios ofrecidos en ámbitos de académicos y administrativos. El 44,4% 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	31,82%	31,82%	A
Certificados	21	5,97%	37,78%	A
Exámenes de ingreso	19	5,40%	43,18%	
Carnet estudiantil	18	5,11%	48,30%	A
Notas	15	4,26%	52,56%	A
Queja profesores	12	3,41%	55,97%	A
Escalafón profesoral	12	3,41%	59,38%	A
Aire acondicionado	9	2,56%	61,93%	A
Matrículas	8	2,27%	64,20%	A
Trato inadecuado	8	2,27%	66,48%	A
Prácticas Académicas	7	1,99%	68,47%	A
Berlitz	6	1,70%	70,17%	A
Derecho de petición	6	1,70%	71,88%	A
Grados	6	1,70%	73,58%	A
Devoluciones	5	1,42%	75,00%	A
Programas Académicos	5	1,42%	76,42%	A
Descuentos	4	1,14%	77,56%	A
Información programa académico	4	1,14%	78,69%	A
Rotaciones Clínicas	4	1,14%	79,83%	A
Correo Institucional	3	0,85%	80,68%	A

# Temas de incidencias, distribución ABC.

Análisis, temas de incidencias	Incidencias	% de participación	% Acumulado	A-B				
Correos no deseados	3	0,85%	81,53%	B	Convenio Smartfit	1	0,28%	93,47%
Modificación almuerzos	3	0,85%	82,39%	B	Correos Estudiantes	1	0,28%	93,75%
Multas Biblioteca	3	0,85%	83,24%		Cupos	1	0,28%	94,03%
Reportes exógenos DIAN	3	0,85%	84,09%	B	Cursos	1	0,28%	94,32%
Ambiente poco favorable	2	0,57%	84,66%	B	Doble titulación	1	0,28%	94,60%
Aplicativos	2	0,57%	85,23%	B	Evaluación MEIPU	1	0,28%	94,89%
Apoyos financieros	2	0,57%	85,80%	B	Informes	1	0,28%	95,17%
Aulas Extendidas	2	0,57%	86,36%	B	Libranza	1	0,28%	95,45%
daños a infraestructuras físicas	2	0,57%	86,93%	B	Liquidación Sueldo	1	0,28%	95,74%
Diplomados	2	0,57%	87,50%	B	Métodos de planificación	1	0,28%	96,02%
Galileo	2	0,57%	88,07%	B	NBC programa académico	1	0,28%	96,31%
Horarios	2	0,57%	88,64%	B	Pagos	1	0,28%	96,59%
Impresoras	2	0,57%	89,20%	B	Presentación nuevos empleados	1	0,28%	96,88%
Trabajo de grado	2	0,57%	89,77%	B	Publicidad externa	1	0,28%	97,16%
Vacantes profesores	2	0,57%	90,34%	B	Reintegro	1	0,28%	97,44%
Diplomas	2	0,57%	90,91%	B	Salones	1	0,28%	97,73%
Violencia de género	2	0,57%	91,48%	B	Seguridad	1	0,28%	98,01%
Aplicativo Génesis	1	0,28%	91,76%	B	Sugerencia	1	0,28%	98,30%
Apoyos a Externos	1	0,28%	92,05%	B	Supletorios	1	0,28%	98,58%
Atención Inadecuada	1	0,28%	92,33%	B	Syllabus	1	0,28%	98,86%
Cambio de tutor	1	0,28%	92,61%	B	Tesis	1	0,28%	99,15%
Cobros	1	0,28%	92,90%	B	Tesis Meritoria	1	0,28%	99,43%
Consultorio Jurídico	1	0,28%	93,18%	B	Viaje estudiantil	1	0,28%	99,72%
					Videobeam	1	0,28%	100,00%

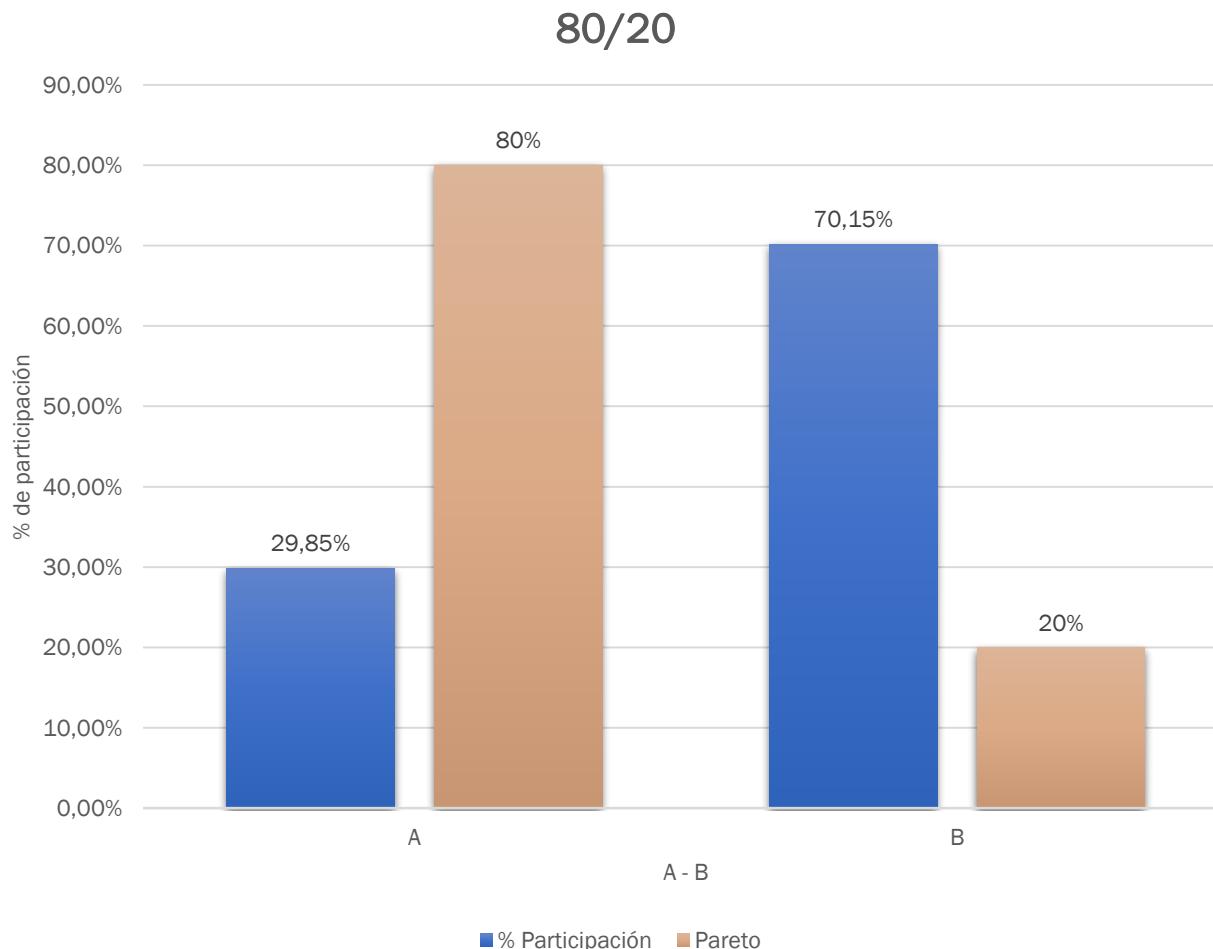


Gráfico #8 diagrama 80/20.

Durante el segundo semestre de 2025, se observa que un el 29,8% 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: 71



Generada: 0



Cerradas: 281



No aplica: 21



Total parcial:  
373

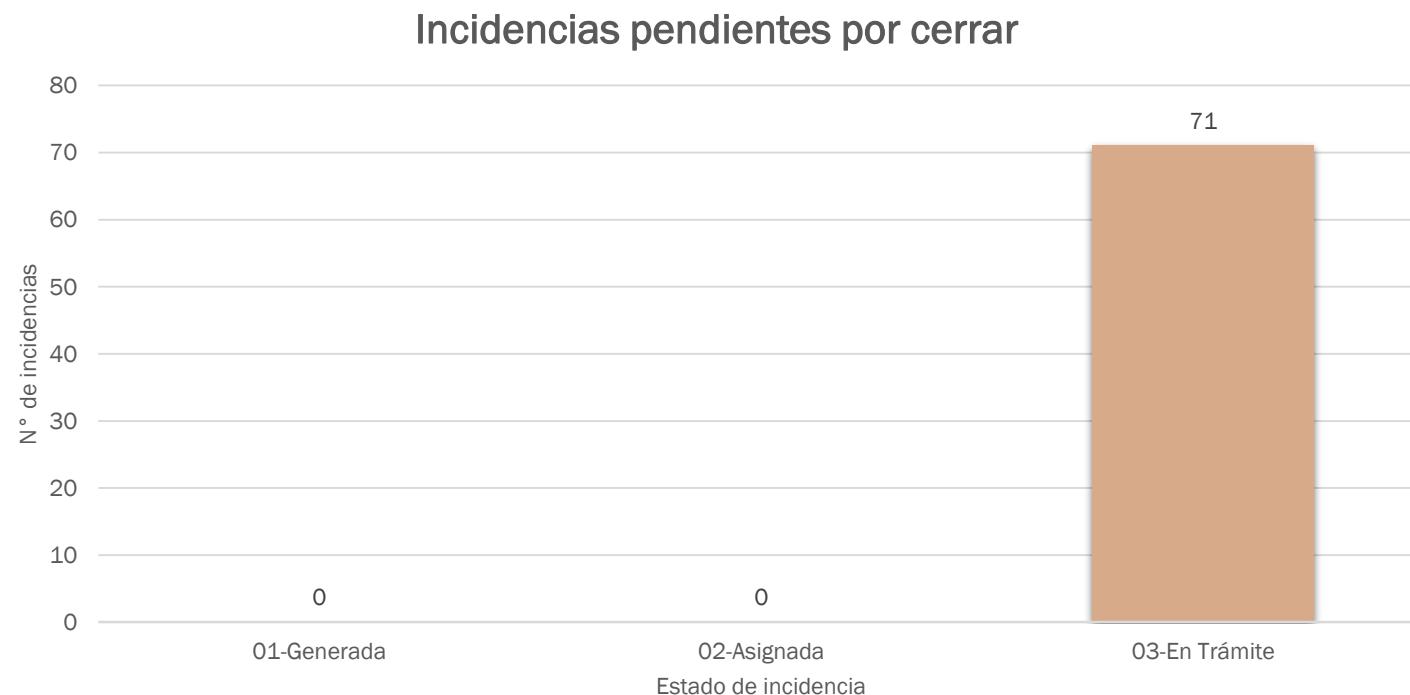
373-21 que no aplican  
Total final: 352

## Gráfico #9 Estado de PQRSF segundo semestre.





## Gráfico #10 PQRSF, pendientes por cerrar



71 incidentes por cerrar

Incidentes reportados desde el 1 de julio del 2025 hasta el 1 de diciembre del 2025.



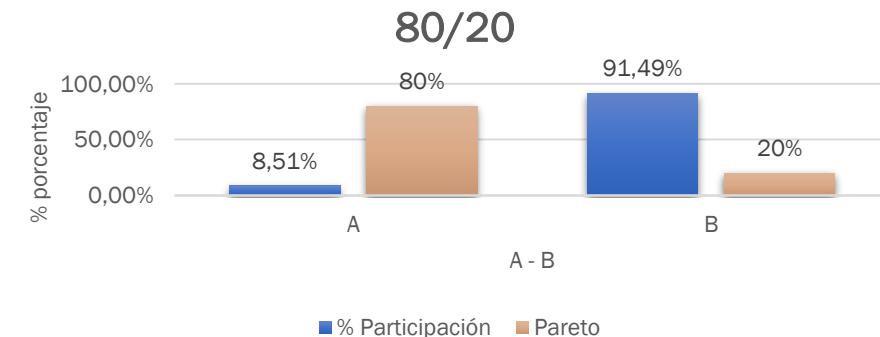
# **Análisis de Pareto 80/20 segundo semestre 2025**

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

# Análisis de Pareto 80/20 segundo semestre 2025

Ciudad o municipio	Incidentes	% de participación	% Acumulado	A - B
Bucaramanga	158	44,89%	44,89%	A
Valledupar	86	24,43%	69,32%	A
Cucuta	30	8,52%	77,84%	A
Soacha	10	2,84%	80,68%	A
<b>Ciudad o municipio</b>	<b>Incidentes</b>	<b>% de participación</b>	<b>% Acumulado</b>	<b>A - B</b>
Bogota D.C.	7	1,99%	82,67%	B
Floridablanca	4	1,14%	83,81%	B
Barranquilla	3	0,85%	84,66%	B
Cartagena	3	0,85%	85,51%	B
Maicao	3	0,85%	86,36%	B
Medellin	3	0,85%	87,22%	B
Neiva	3	0,85%	88,07%	B
Armenia	2	0,57%	88,64%	B
Bello	2	0,57%	89,20%	B
Giron	2	0,57%	89,77%	B
La Tola	2	0,57%	90,34%	B
Monteria	2	0,57%	90,91%	B
San Juan Del Cesar	2	0,57%	91,48%	B
Apartado	1	0,28%	91,76%	B
Aracataca	1	0,28%	92,05%	B
Barrancabermeja	1	0,28%	92,33%	B
Bolivar	1	0,28%	92,61%	B
Cali	1	0,28%	92,90%	B
Campoalegre	1	0,28%	93,18%	B
Cartago	1	0,28%	93,47%	B
Duitama	1	0,28%	93,75%	B
Funza	1	0,28%	94,03%	B
Fusagasuga	1	0,28%	94,32%	B
Gigante	1	0,28%	94,60%	B
La Paz (Robles)	1	0,28%	94,89%	B
La Pedrera	1	0,28%	95,17%	B
Manizales	1	0,28%	95,45%	B
Miraflores	1	0,28%	95,74%	B
Ocaña	1	0,28%	96,02%	B
Pacora	1	0,28%	96,31%	B
Piedecuesta	1	0,28%	96,59%	B
Pital	1	0,28%	96,88%	B
Pitalito	1	0,28%	97,16%	B
Puerto Carreño	1	0,28%	97,44%	B
Riohacha	1	0,28%	97,73%	B

Gráfico #11 Incidentes recibidas de ciudades.



El 8,51 % 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 47 reportados son las que más han generado alguna PQRSF.

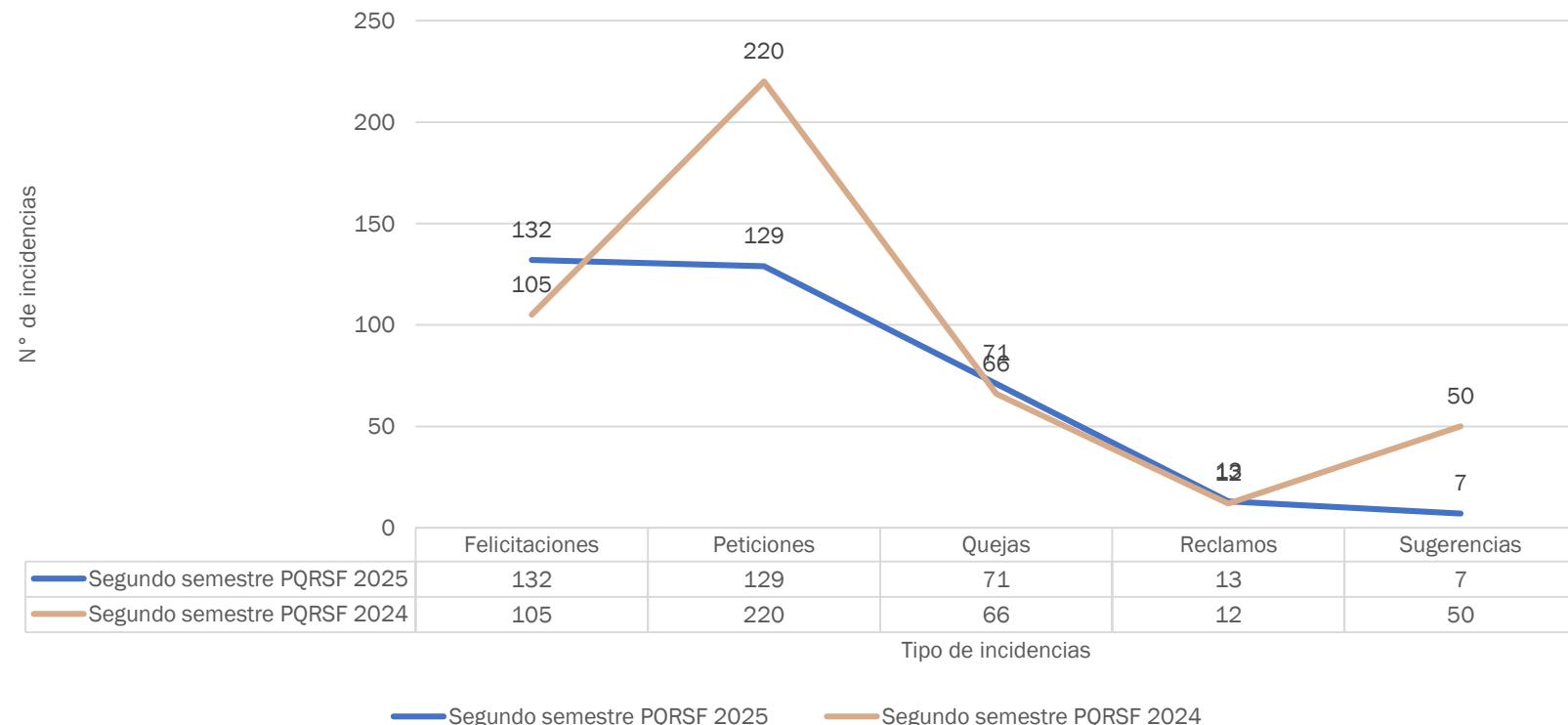


# Semestre # 2 del 2024 vs Segundo # 2 del 2025 PQRSF

Tipo de Incidencia	Segundo semestre PQRSF 2024	Segundo semestre PQRSF 2025
Felicitaciones	105	132
Peticiones	220	129
Quejas	66	71
Reclamos	12	13
Sugerencias	50	7
<b>TOTAL</b>	<b>453</b>	<b>359</b>

# Gráfico #12 PQRSF, Comparación de incidencias por semestre

Comparación del segundo semestre del 2024 vs el segundo semestre del 2025



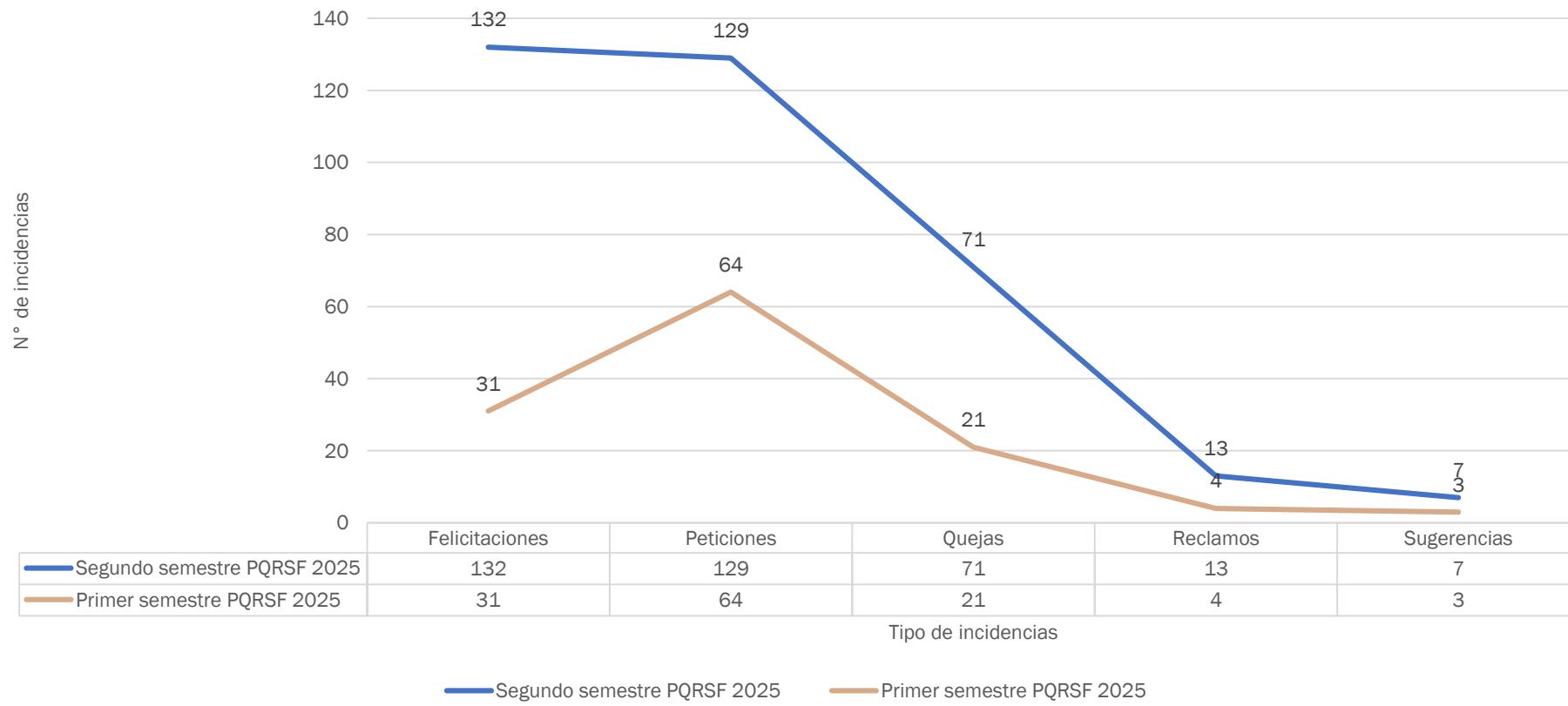


# Comparación semestre 1 del 2025 vs semestre 2 del año 2025 PQRSF

<b>Tipo de Incidencia</b>	<b>Primer semestre PQRSF 2025</b>	<b>Segundo semestre PQRSF 2025</b>
Felicitaciones	31	132
Peticiones	64	129
Quejas	21	71
Reclamos	4	13
Sugerencias	3	7
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>352</b>

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

Comparación del primer semestre del 2025 vs el segundo semestre del 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 Profesoral	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	15	2	1

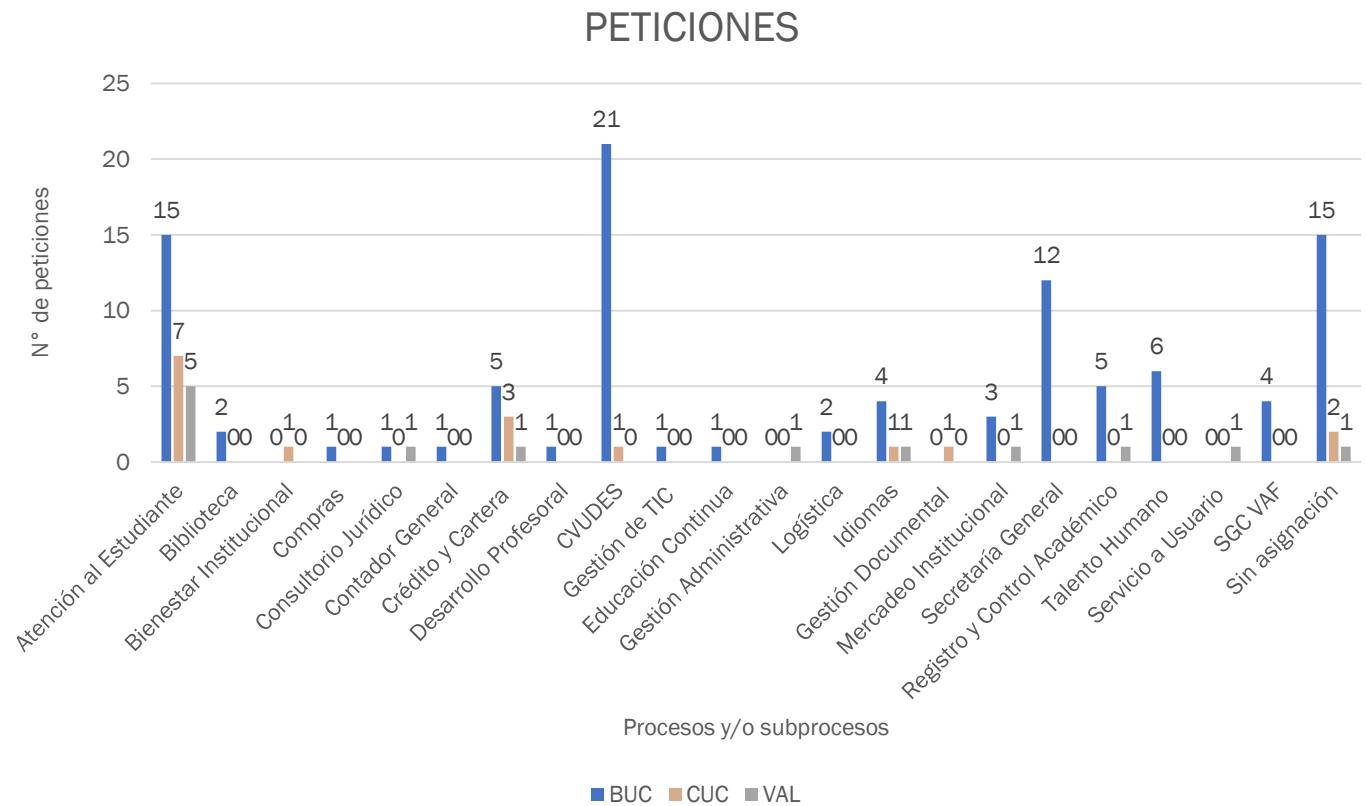


Gráfico #14 PQRSF, Número de Peticiones presentadas a los procesos y/o subprocesos de cada campus

## 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 Profesoral	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	9	1	2
Talento Humano	10	0	5

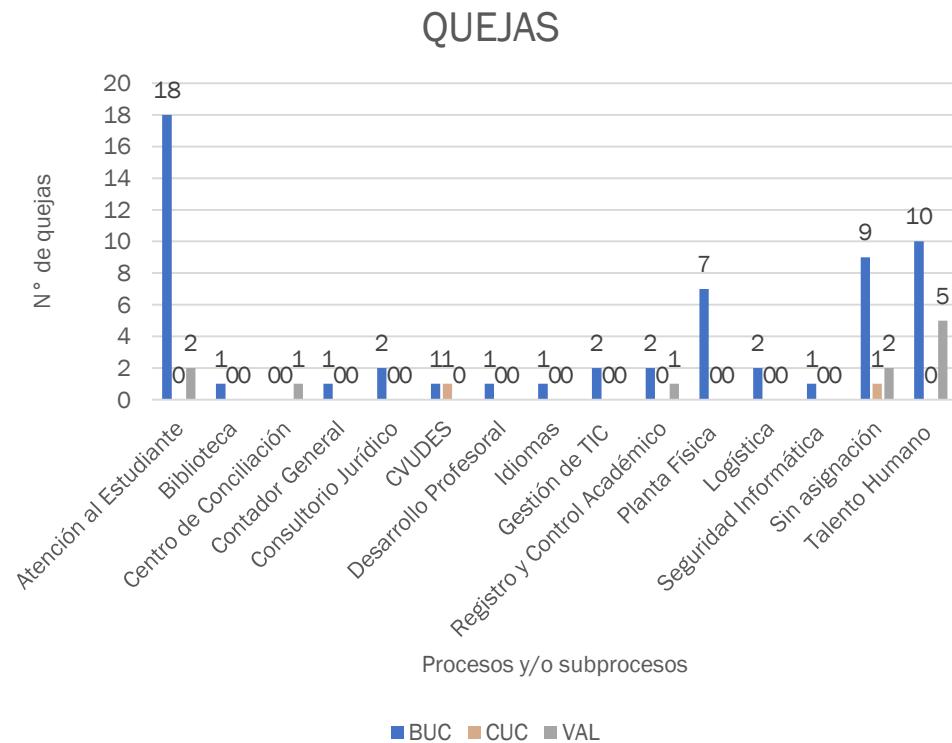


Gráfico #15 PQRSF, Número de Quejas presentadas a los procesos y/o subprocesos de cada campus

## 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	2	1	0
Talento Humano	1	0	0

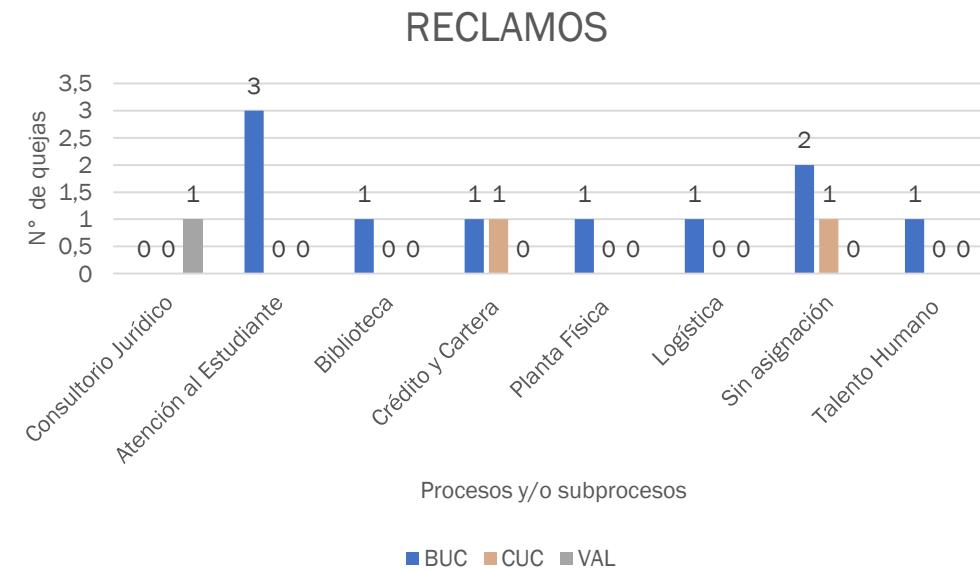


Gráfico #16 PQRSF, Número de Reclamos presentados a los procesos y/o subprocesos de cada campus

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

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

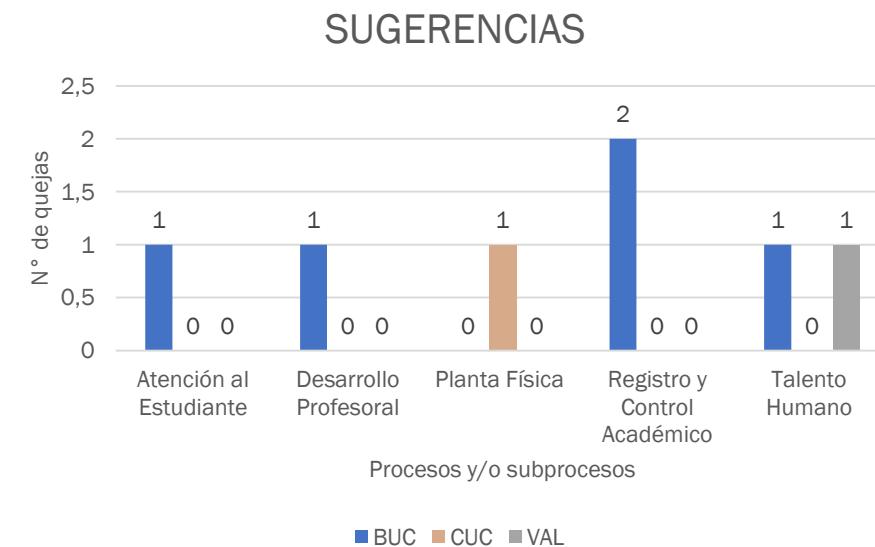


Gráfico #17 PQRSF, Número de Sugerencias presentadas a los procesos y/o subprocesos de cada campus

## 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
<u>Sin asignación</u>	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	16,48%	16,48%	A
Centro de Conciliación Felicitaciones BUC	34	9,66%	26,14%	A
CVUDES Peticiones BUC	21	5,97%	32,10%	A
Atención al Estudiante Quejas BUC	18	5,11%	37,22%	A
Sin asignación Peticiones BUC	16	4,55%	41,76%	A
Atención al Estudiante Peticiones BUC	15	4,26%	46,02%	A
Sin asignación Felicitaciones BUC	13	3,69%	49,72%	A
Consultorio Jurídico Felicitaciones BUC	11	3,13%	52,84%	A
Secretaría General Peticiones BUC	11	3,13%	55,97%	A
Sin asignación Quejas BUC	10	2,84%	58,81%	A
Talento Humano Quejas BUC	9	2,56%	61,36%	A
Atención al Estudiante Peticiones CUC	8	2,27%	63,64%	A
Planta Física Quejas BUC	6	1,70%	65,34%	A
Talento Humano Peticiones BUC	6	1,70%	67,05%	A
Atención al Estudiante Peticiones VAL	5	1,42%	68,47%	A
Crédito y Cartera Peticiones BUC	5	1,42%	69,89%	A
Registro y Control Académico Peticiones BUC	5	1,42%	71,31%	A
Talento Humano Quejas VAL	5	1,42%	72,73%	A
Centro de Conciliación Felicitaciones CUC	4	1,14%	73,86%	A
Idiomas Peticiones BUC	4	1,14%	75,00%	A
SGC VAF Peticiones BUC	4	1,14%	76,14%	A
Atención al Estudiante Reclamos BUC	3	0,85%	76,99%	A
Crédito y Cartera Peticiones CUC	3	0,85%	77,84%	A
Mercadeo Institucional Peticiones BUC	3	0,85%	78,69%	A
Sin asignación Reclamos BUC	3	0,85%	79,55%	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	Crédito y Cartera Peticiones VAL	1	0,28%	91,19%	B
Atención al Estudiante Felicitaciones VAL	2	0,57%	80,11%	B	Crédito y Cartera Reclamos BUC	1	0,28%	91,48%	B
Atención al Estudiante Quejas VAL	2	0,57%	80,68%	B	Crédito y Cartera Reclamos CUC	1	0,28%	91,76%	B
Biblioteca Peticiones BUC	2	0,57%	81,25%	B	<a href="#">CVUDES Peticiones CUC</a>	1	0,28%	92,05%	B
<a href="#">Consultorio Jurídico Felicitaciones CUC</a>	2	0,57%	81,82%	B	<a href="#">CVUDES Quejas BUC</a>	1	0,28%	92,33%	B
<a href="#">Consultorio Jurídico Quejas BUC</a>	2	0,57%	82,39%	B	<a href="#">CVUDES Quejas CUC</a>	1	0,28%	92,61%	B
Gestión de TIC Quejas BUC	2	0,57%	82,95%	B	Desarrollo Profesoral Peticiones BUC	1	0,28%	92,90%	B
Logística Peticiones BUC	2	0,57%	83,52%	B	Desarrollo Profesoral Quejas BUC	1	0,28%	93,18%	B
Logística Quejas BUC	2	0,57%	84,09%	B	Desarrollo Profesoral Sugerencias BUC	1	0,28%	93,47%	B
Registro y Control Académico Quejas BUC	2	0,57%	84,66%	B	Educación Continua Peticiones BUC	1	0,28%	93,75%	B
Registro y Control Académico Sugerencias BUC	2	0,57%	85,23%	B	<a href="#">Fuera del alcance del SGC-VAF Sugerencias BUC</a>	1	0,28%	94,03%	B
<a href="#">Sin asignación Felicitaciones CUC</a>	2	0,57%	85,80%	B	Gestión Administrativa Peticiones VAL	1	0,28%	94,32%	B
<a href="#">Sin asignación Peticiones CUC</a>	2	0,57%	86,36%	B	Gestión de TIC Peticiones BUC	1	0,28%	94,60%	B
<a href="#">Sin asignación Quejas VAL</a>	2	0,57%	86,93%	B	Gestión Documental Peticiones CUC	1	0,28%	94,89%	B
Talento Humano Felicitaciones BUC	2	0,57%	87,50%	B	<a href="#">Idiomas Peticiones CUC</a>	1	0,28%	95,17%	B
Atención al Estudiante Felicitaciones CUC	1	0,28%	87,78%	B	<a href="#">Idiomas Peticiones VAL</a>	1	0,28%	95,45%	B
Atención al Estudiante Sugerencias BUC	1	0,28%	88,07%	B	<a href="#">Idiomas Quejas BUC</a>	1	0,28%	95,74%	B
Biblioteca Quejas BUC	1	0,28%	88,35%	B	Logística Reclamos BUC	1	0,28%	96,02%	B
Biblioteca Reclamos BUC	1	0,28%	88,64%	B	Mercadeo Institucional Peticiones VAL	1	0,28%	96,31%	B
<a href="#">Bienestar Institucional Peticiones CUC</a>	1	0,28%	88,92%	B	Planta Física Reclamos BUC	1	0,28%	96,59%	B
<a href="#">Centro de Conciliación Quejas VAL</a>	1	0,28%	89,20%	B	Planta Física Sugerencias CUC	1	0,28%	96,88%	B
Compras Peticiones BUC	1	0,28%	89,49%	B	Registro y Control Académico Peticiones VAL	1	0,28%	97,16%	B
<a href="#">Consultorio Jurídico Peticiones BUC</a>	1	0,28%	89,77%	B	Registro y Control Académico Quejas VAL	1	0,28%	97,44%	B
<a href="#">Consultorio Jurídico Peticiones VAL</a>	1	0,28%	90,06%	B	Seguridad Informática Quejas BUC	1	0,28%	97,73%	B
<a href="#">Consultorio Jurídico Reclamos VAL</a>	1	0,28%	90,34%	B	Servicio a Usuario Peticiones VAL	1	0,28%	98,01%	B
Contador General Peticiones BUC	1	0,28%	90,63%	B	<a href="#">SGC VAF Felicitaciones BUC</a>	1	0,28%	98,30%	B
Contador General Quejas BUC	1	0,28%	90,91%	B	<a href="#">Sin asignación Peticiones VAL</a>	1	0,28%	98,58%	B
					<a href="#">Sin asignación Quejas CUC</a>	1	0,28%	98,86%	B
					<a href="#">Sin asignación Reclamos CUC</a>	1	0,28%	99,15%	B
					Talento Humano Reclamos BUC	1	0,28%	99,43%	B
					Talento Humano Sugerencias BUC	1	0,28%	99,72%	B
					<a href="#">Talento Humano Sugerencias VAL</a>	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 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

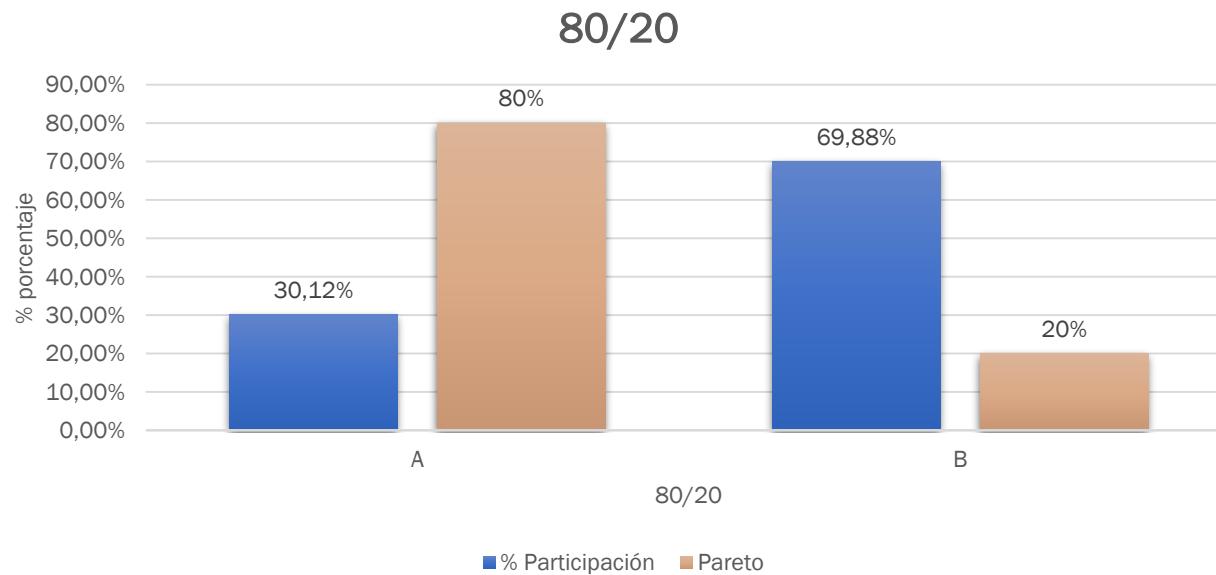
Proceso y/o subproceso	Incidentes	% de participación	% Acumulado	A-B
Talento Humano Felicitaciones VAL	58	16,48%	16,48%	A
Atención al Estudiante Quejas BUC	18	5,11%	37,22%	A
Atención al Estudiante Peticiones BUC	15	4,26%	46,02%	A
Secretaría General Peticiones BUC	11	3,13%	55,97%	A
Talento Humano Quejas BUC	9	2,56%	61,36%	A
Atención al Estudiante Peticiones CUC	8	2,27%	63,64%	A
Planta Física Quejas BUC	6	1,70%	65,34%	A
Talento Humano Peticiones BUC	6	1,70%	67,05%	A
Atención al Estudiante Peticiones VAL	5	1,42%	68,47%	A
Crédito y Cartera Peticiones BUC	5	1,42%	69,89%	A
Registro y Control Académico Peticiones BUC	5	1,42%	71,31%	A
Talento Humano Quejas VAL	5	1,42%	72,73%	A
SGC VAF Peticiones BUC	4	1,14%	76,14%	A
Atención al Estudiante Reclamos BUC	3	0,85%	76,99%	A
Crédito y Cartera Peticiones CUC	3	1,45%	78,44%	A

Durante el segundo semestre de 2025, aproximadamente el 55,97% 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.

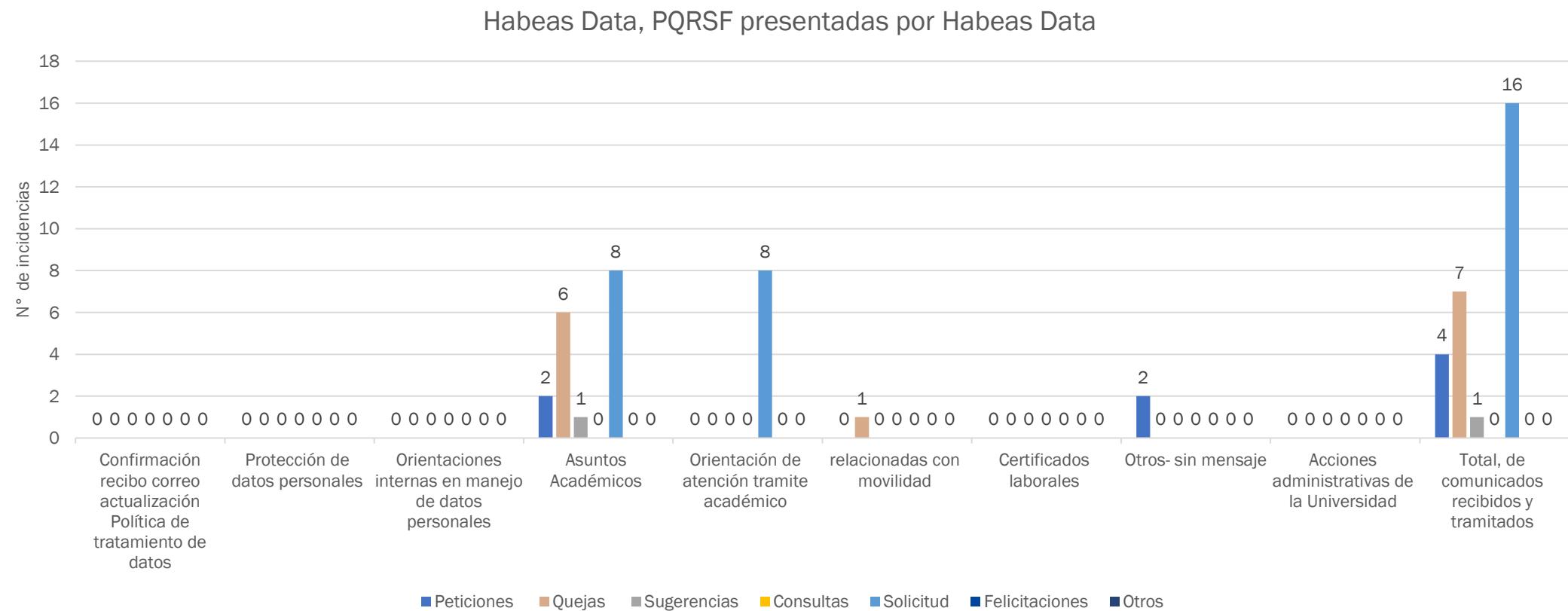
## Análisis procesos y/o subprocesos SGC-VAF



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.

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 significativo del 186,18% en el total de PQRSF al comparar el primer semestre de 2025 con el segundo semestre del mismo año, pasando de 123 a 352 incidencias. Este comportamiento está explicado principalmente por el aumento del 101,56% en las peticiones y del 238,10% en las quejas, lo que refleja un mayor nivel de interacción de los usuarios tanto para la solicitud de servicios como para la manifestación de inconformidades frente a los mismos.

De manera positiva, se destaca el crecimiento del 325,80% en las felicitaciones, lo cual sugiere una mayor disposición de la comunidad para reconocer los aspectos satisfactorios del servicio recibido.

# Conclusiones

En el transcurso del segundo semestre del 2025, se documentaron interacciones en 47 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 43 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	8,51%	80%
B	43	91,49%	20%
Total	47	100,00%	100%

# Conclusiones

En el segundo semestre, el campus de Bucaramanga ocupó la mayor parte de las incidencias reportadas, representando un 67,05% del total de PQRSF. El campus de Cúcuta representa el 8,52% y Valledupar el 24,4% 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	31,82%	31,82%	A
Certificados	21	5,97%	37,78%	A
Exámenes de ingreso	19	5,40%	43,18%	
Carnet estudiantil	18	5,11%	48,30%	A
Notas	15	4,26%	52,56%	A
Queja profesores	12	3,41%	55,97%	A
Escalafón profesional	12	3,41%	59,38%	A
Aire acondicionado	9	2,56%	61,93%	A
Matrículas	8	2,27%	64,20%	A
Trato inadecuado	8	2,27%	66,48%	A
Prácticas Académicas	7	1,99%	68,47%	A
Berlitz	6	1,70%	70,17%	A
Derecho de petición	6	1,70%	71,88%	A
Grados	6	1,70%	73,58%	A
Devoluciones	5	1,42%	75,00%	A
Programas Académicos	5	1,42%	76,42%	A
Descuentos	4	1,14%	77,56%	A
Información programa académico	4	1,14%	78,69%	A
Rotaciones Clínicas	4	1,14%	79,83%	A
Correo Institucional	3	0,85%	80,68%	A

Los 20 temas mencionados anteriormente representan el 80,68% de los asuntos abordados durante el segundo semestre de 2025. Entre los temas principales se destacan las felicitaciones, certificados y exámenes de ingreso, los cuales constituyen el 43,18% del total de asuntos tratados.

# GRACIAS



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

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

