

BUCARAMANGA

VALLEDUPAR / CÚCUTA / BOGOTÁ / SABANETA / ARAUCA



VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832



**SOMOS
COMPROMISO
DE CALIDAD
SOMOS
UDES**

Temas con mayor recurrencia de incidencias.

BUC-CUC-VAL



Primer semestre 2026

Durante el primer semestre del año 2026, el Buzón Virtual gestionó un total de 243 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF), cuya distribución se detalla a continuación:



BUCARAMANGA 195



CÚCUTA 24



VALLEDUPAR 24

Nota: Es importante destacar que de estas incidencias, 28 están fuera del alcance del SGC-VAF debido a la falta de información o solicitudes duplicadas, las cuales son depuradas del análisis para un total de 215.

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

Proceso Responsable	Total PQRSF
Atención al Estudiante	35
Biblioteca	2
Crédito y Cartera	23
Gestión de TIC	1
Infraestructura Tecnológica	10
Laboratorios	1
Logística	3
Mercadeo Institucional	4
Planta Física	4
Registro y Control Académico	10
Servicio a Usuario	1
SGC VAF	3
Talento Humano	19
Total	116

Proceso Responsable	Total PQRSF
Centro de Conciliación	46
Consultorio Jurídico	1
Graduados	1
Idiomas	1
Centro de Educación Virtual	39
Secretaría General	11
Total	99

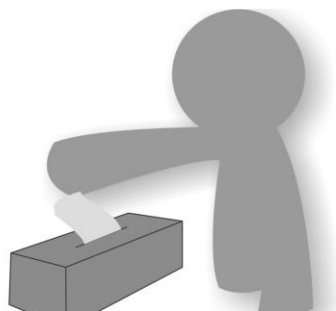
NOTA: El subproceso de Atención al Estudiante de los campus de Bucaramanga, Cúcuta y Valledupar se encarga de realizar el seguimiento para que el proceso o subproceso responsable, que no hace parte del alcance del SGC-VAF, gestione y dé tratamiento a la incidencia reportada. Una vez el líder de Atención al Estudiante recibe las evidencias del tratamiento realizado, emite la respuesta correspondiente a la parte interesada a través del aplicativo de administración del Sistema de Gestión de Calidad. Es importante tener en cuenta que al subproceso de Atención al Estudiante (ATE) se asignan las incidencias relacionadas con otros procesos y/o subprocesos de la UDES, con el fin de realizar el seguimiento a su gestión y garantizar una respuesta oportuna a las partes interesadas.

Incidencias presentadas PQRSF primer semestre

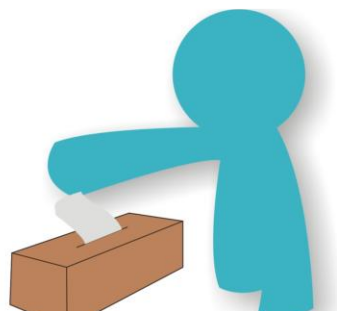
BUC-CUC-VAL



Tipo de incidencias presentadas PQRSF primer semestre.



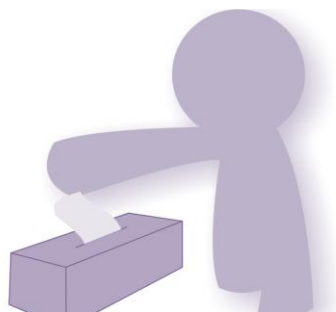
Felicitaciones 50



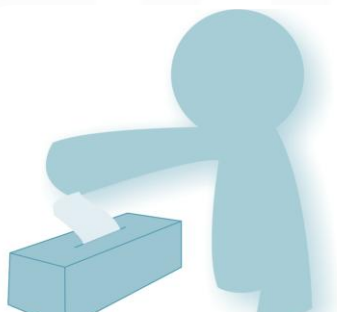
Peticiones 119



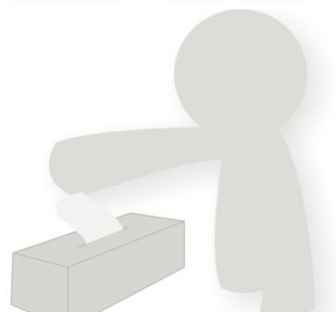
Quejas 21



Reclamos 15



Sugerencias 10



Total: 215

De las **243 incidencias presentadas**, 28 fueron clasificadas como "No aplica" por falta de información suficiente para su gestión. Tras esta depuración, **las 215 incidencias restantes** recibieron el tratamiento correspondiente y fueron gestionadas adecuadamente.

Primer semestre 2026

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

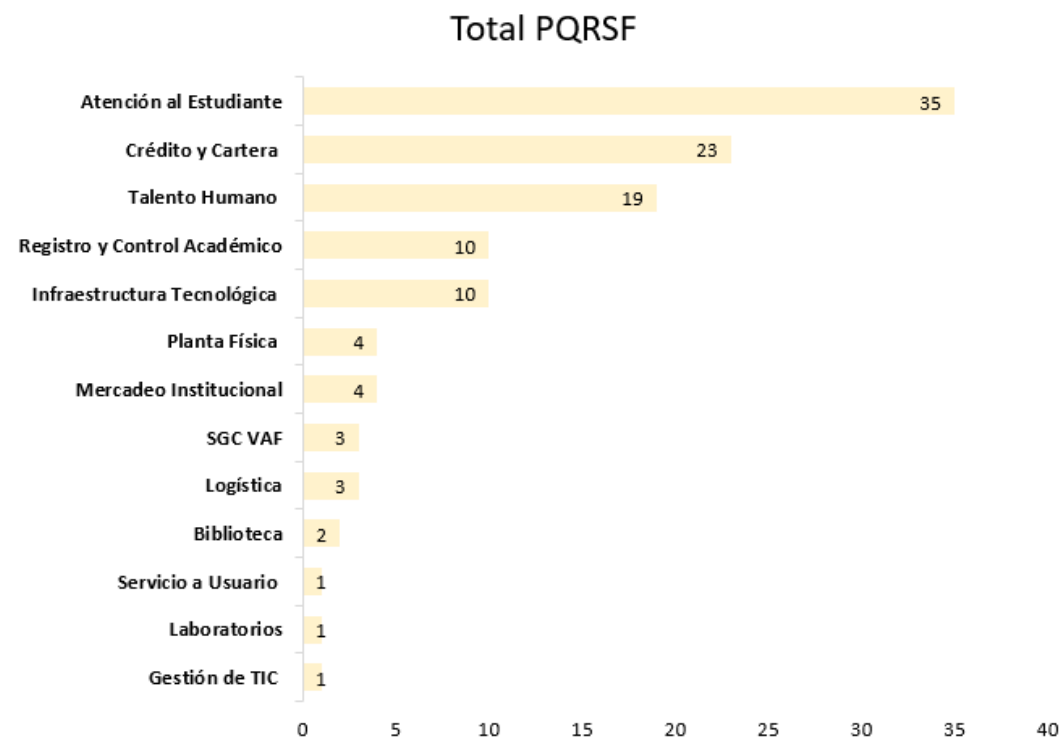
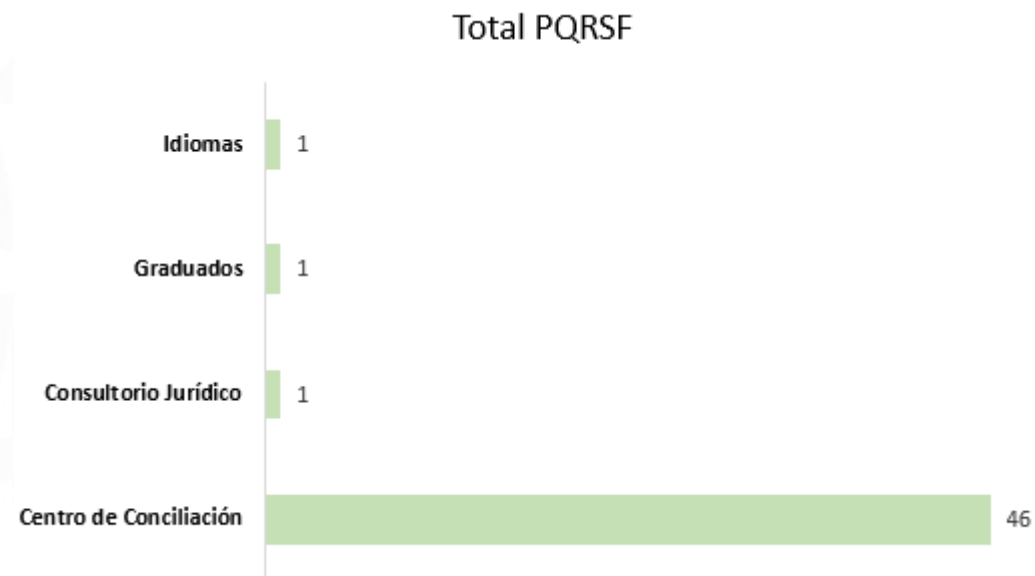


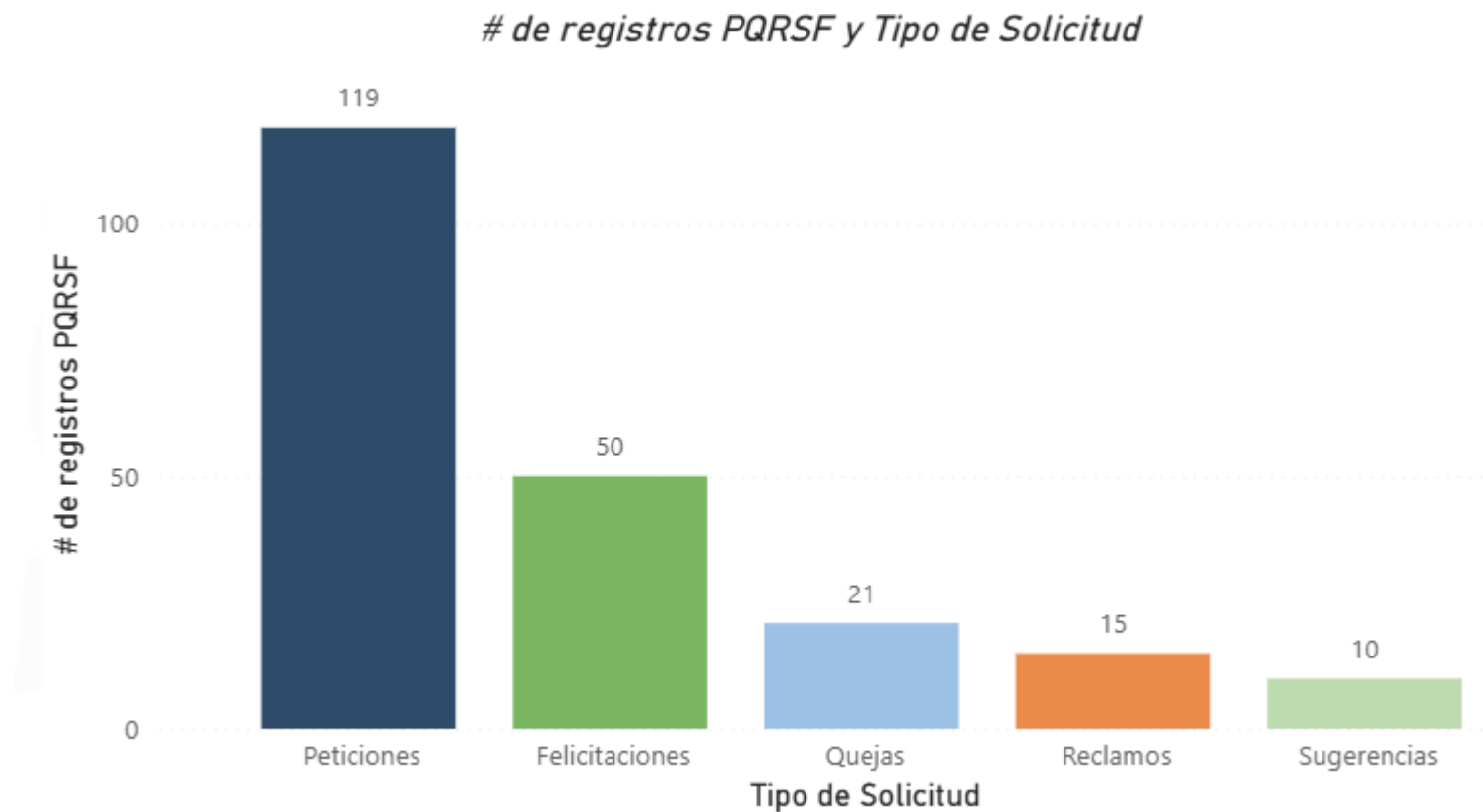
Gráfico #2 PQRSF recibidas otros procesos y/o subprocesos en ampliación de alcance.



Nota: Al subproceso de ATE son cargadas las incidencias de otros procesos y/o subprocesos UDES de acuerdo al procedimiento de **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones VAF-PR-005-UDES** en su numeral **5.2 Procedimiento**

Primer semestre 2026

Gráfico #3 Tipo de incidencias recibidas PQRSF.



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

BUC-CUC-VAL



Primer semestre 2026

Gráfico #4 Incidencias presentadas por campus.



Tipo de Solicitud	# PQRSF BGA	# PQRSF CUC	# PQRSF VALL	Total
Peticiones	99	10	10	119
Felicitaciones	40	6	4	50
Quejas	14	2	5	21
Reclamos	11	3	1	15
Sugerencias	4	2	4	10
Total	168	23	24	215

La mayoría de las incidencias del primer semestre del 2026 se reportaron en el campus Bucaramanga, representando el 78,14% con 168 de las 215 PQRSF totales.

Las **Peticiones** y **Felicitaciones** fueron el tipo de incidencia más frecuente entre los usuarios durante este período, con un total de 169 en los tres campus de la Universidad de Santander, lo que equivale al 78,60% del total de incidencias.

Primer semestre 2026

Gráfico #5 % participación de incidencias presentadas por campus.

Tipo de Solicitud	% Incidencias BGA	% Incidencias CUC	% Incidencias VALL
Felicitaciones	18,60 %	2,79 %	1,86 %
Peticiones	46,05 %	4,65 %	4,65 %
Quejas	6,51 %	0,93 %	2,33 %
Reclamos	5,12 %	1,40 %	0,47 %
Sugerencias	1,86 %	0,93 %	1,86 %
Total	78,14 %	10,70 %	11,16 %

- En el campus BUC, las peticiones representan el 46,05% del total de incidencias.
- En el campus CUC, las peticiones constituyen el 4,65% del total de incidencias.
- En el campus VAL, las peticiones representan el 4,65% del total de incidencias.

Por otro lado, las peticiones constituyen el 55,35% 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 Bucaramanga, representando el 18,6% de las incidencias.

Comportamiento de la población ante la radicación de incidencias

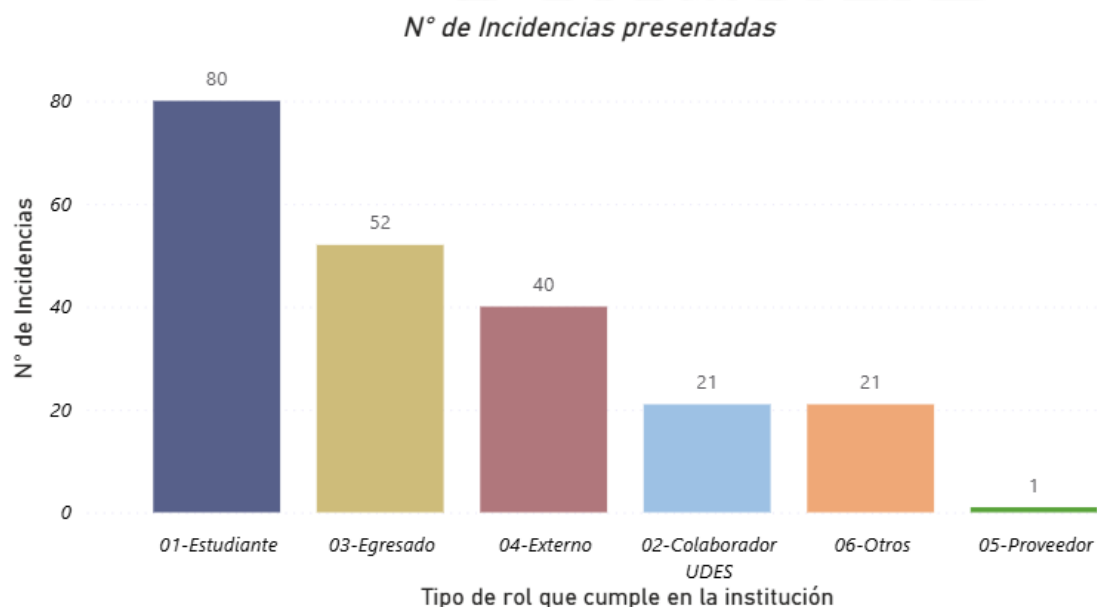
BUC-CUC-VAL



Primer semestre 2026

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

Gráfico #6 Tipo de solicitante



Tipo de Solicitante	N° de Incidencias presentadas	% Incidencia
01-Estudiante	80	37,21 %
02-Colaborador UDES	21	9,77 %
03-Egresado	52	24,19 %
04-Externo	40	18,60 %
05-Proveedor	1	0,47 %
06-Otros	21	9,77 %

La mayoría de las incidencias registradas durante el primer semestre del año 2026 provienen de los estudiantes, representando el 37,27% del total de incidencias presentadas, 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.

Producto/Servicio	Total	% Incidencia
01-Académicos	70	32,56 %
02-Administrativos	50	23,26 %
09-Centro de Conciliación	43	20,00 %
08-Otro	17	7,91 %
06-Jurídico y Legal	16	7,44 %
07-Tecnológicos	7	3,26 %
04-Infraestructura	6	2,79 %
03-Consultoría	4	1,86 %
05-Institucionales	2	0,93 %

El 75,84% de todas las incidencias documentadas están relacionadas con los productos y/o servicios ofrecidos en ámbitos académicos y administrativos. El 24,18% restante aborda aspectos de infraestructura, temas institucionales, jurídicos y legales, entre otros.



Temas con mayor recurrencia de incidencias.

BUC-CUC-VAL

Temas de incidencias, distribución 80/20.

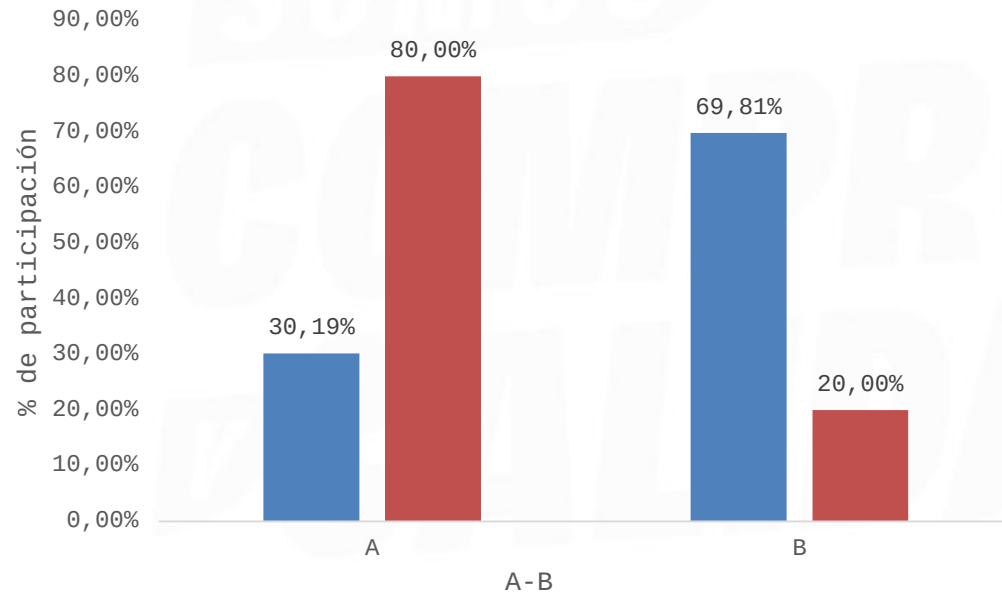
Análisis, temas de incidencias	Incidencias	% de participación	% Acumulado
Felicitaciones	54	25,12 %	25,12 %
Notas	27	12,56 %	37,67 %
Derecho de petición	17	7,91 %	45,58 %
Información de Programas Académicos	12	5,58 %	51,16 %
Descuento	10	4,65 %	55,81 %
Problema Estudiantil	8	3,72 %	59,53 %
Verificación del Título	7	3,26 %	62,79 %
Correo Institucional	6	2,79 %	65,58 %
Devolución de dinero	5	2,33 %	67,91 %
Entrega de título	5	2,33 %	70,23 %
Queja credito y cartera	5	2,33 %	72,56 %
Certificado	4	1,86 %	74,42 %
Arreglo locativo	3	1,40 %	75,81 %
Entrega Título	3	1,40 %	77,21 %
Escalafón profesoral	3	1,40 %	78,60 %
Falla Tecnológica	3	1,40 %	80,00 %

El análisis de la distribución 80/20 muestra que el 80 % de las incidencias se concentra en 16 categorías, siendo las Felicitaciones la de mayor participación (25,12 %). Este resultado refleja una percepción favorable por parte de las partes interesadas sobre la atención y los servicios prestados. Las demás categorías corresponden principalmente a consultas, solicitudes y algunos casos que representan oportunidades de seguimiento y mejora, mientras que el 20 % restante se distribuye entre temas de baja frecuencia.

Análisis, temas de incidencias	Incidencias	% de participación	% Acumulado
Solicitud Empleo	3	1,40 %	81,40 %
Carnet Estudiantil	2	0,93 %	82,33 %
Convenios practicas	2	0,93 %	83,26 %
Información	2	0,47 %	85,58 %
Pago Matricula	2	0,93 %	84,19 %
Queja Profesores	2	0,93 %	85,12 %
Admision	1	0,47 %	86,05 %
Asesoría opciones de pago	1	0,47 %	86,51 %
Asignación Correo institucional	1	0,47 %	86,98 %
Cancelación de Programa	1	0,47 %	87,44 %
Certificado Laboral	1	0,47 %	87,91 %
Condiciones de grado	1	0,47 %	88,37 %
Daño tecnológico	1	0,47 %	88,84 %
Desvinculación laboral	1	0,47 %	89,30 %
Entrega de documentos	1	0,47 %	89,77 %
Habilitación Correo	1	0,47 %	90,23 %
Incapacidad Estudiante	1	0,47 %	90,70 %
Información Centro de Conciliación	1	0,47 %	91,63 %
Información credito y cartera	1	0,47 %	92,09 %
Información Registro y Control	1	0,47 %	92,56 %
Matricula Estudiantil	1	0,47 %	93,02 %
Mesa de Servicios	1	0,47 %	93,49 %
Nomina	1	0,47 %	93,95 %
Queja	1	0,47 %	94,42 %
Queja Atención al Estudiante	1	0,47 %	94,88 %
Queja Biblioteca	1	0,47 %	95,35 %
Queja estudiantes	1	0,47 %	95,81 %
Queja Idiomas	1	0,47 %	96,28 %
Queja Talento Humano	1	0,47 %	96,74 %
Recibo de pago	1	0,47 %	97,21 %
Solicitud	1	0,47 %	97,67 %
Solicitud credito y cartera	1	0,47 %	98,14 %
Sugerencia	1	0,47 %	98,60 %
Sugerencia Profesores	1	0,47 %	99,07 %
Uso Canal Institucional	1	0,47 %	99,53 %
Verificación Otro	1	0,47 %	100,00 %

Temas de incidencias, distribución 80/20.

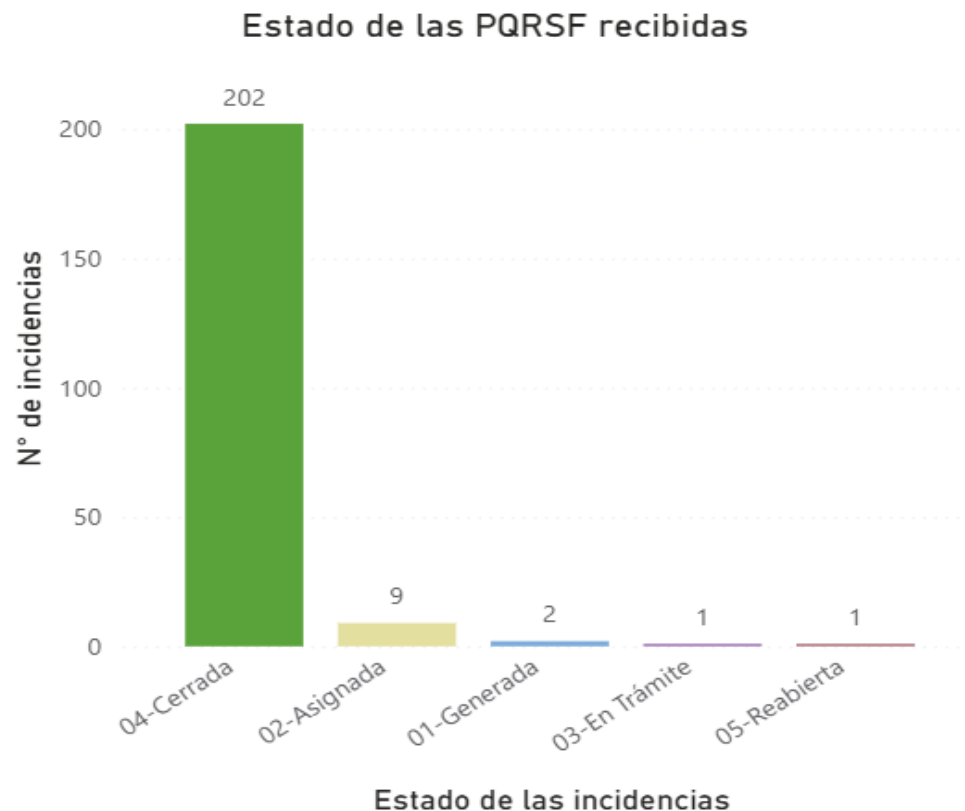
Gráfico #7 diagrama 80/20.



En el primer semestre de 2026, el 80% de las incidencias se concentraron en apenas el 30,19% de las categorías temáticas. Esta alta correlación subraya la relevancia de priorizar este grupo selecto de asuntos para optimizar la gestión operativa y fortalecer el modelo de atención institucional.

Estado de las PQRSF

Gráfico #8 Estado de PQRSF primer semestre.



El estado de las PQRSF evidencia una gestión efectiva de las incidencias, ya que el 94,8 % (202 de 213) se encuentran cerradas. Solo el 5,2 % restante corresponde a casos en proceso: 9 asignados, 2 generados, 1 en trámite y 1 reabierto. Estos resultados reflejan un alto nivel de resolución y un seguimiento oportuno de las solicitudes pendientes, manteniendo una baja proporción de incidencias activas.

Análisis de Pareto 80/20 primer semestre 2026

Lugares donde se radican mayores incidencias

Ciudad o Municipio	Incidencias	% de Participación	% Acomulado
Bucaramanga	79	36,74 %	36,74 %
Valledupar	24	11,16 %	47,91 %
Cucuta	23	10,70 %	58,60 %
Bogota D.C.	13	6,05 %	64,65 %
Floridablanca	8	3,72 %	68,37 %
Soacha	5	2,33 %	70,70 %
Medellin	3	1,40 %	72,09 %
Patia(El Bordo)	3	1,40 %	73,49 %
Piedecuesta	3	1,40 %	74,88 %
Armenia	2	0,93 %	75,81 %
Barrancabermeja	2	0,93 %	76,74 %
Duitama	2	0,93 %	77,67 %
Guamal	2	0,93 %	78,60 %
Monteria	2	0,93 %	79,53 %

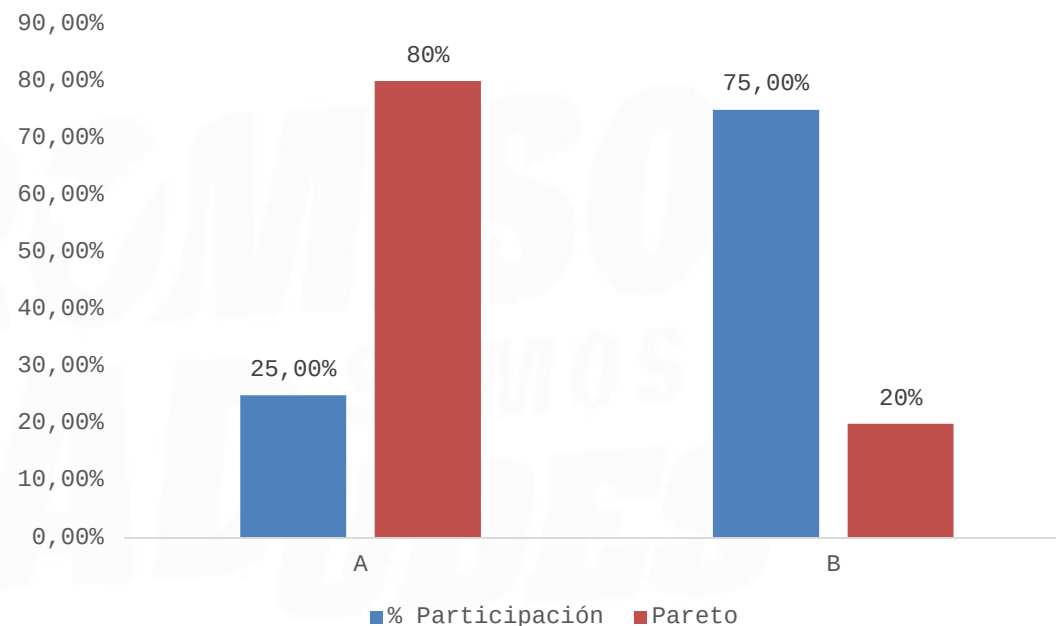


Gráfico #9 Pareto 80/20.

El 25 % de las ciudades o municipios reportados en Colombia concentran el 80 % de las incidencias registradas durante el primer semestre de 2025. Esto significa que 14 de los 56 municipios o ciudades reportadas son responsables de la mayor cantidad de PQRSF.

Comparativo 2025-1 vs 2026-1 PQRSF registradas



Gráfico #10 Comparativo 2025-1 y 2026-1

Al comparar el primer semestre de 2025 con el de 2026, se observa un incremento en el número de peticiones (64 a 119), felicitaciones (31 a 50), reclamos (4 a 15) y sugerencias (3 a 10). Por su parte, las quejas se mantuvieron estables con 21 registros en ambos periodos. Estos resultados evidencian un mayor uso de los canales de PQRSF durante 2026, especialmente para la presentación de peticiones, mientras que la estabilidad en las quejas sugiere que no hubo un incremento en las inconformidades reportadas.

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



Peticiones realizadas a los procesos y/o subprocesos.

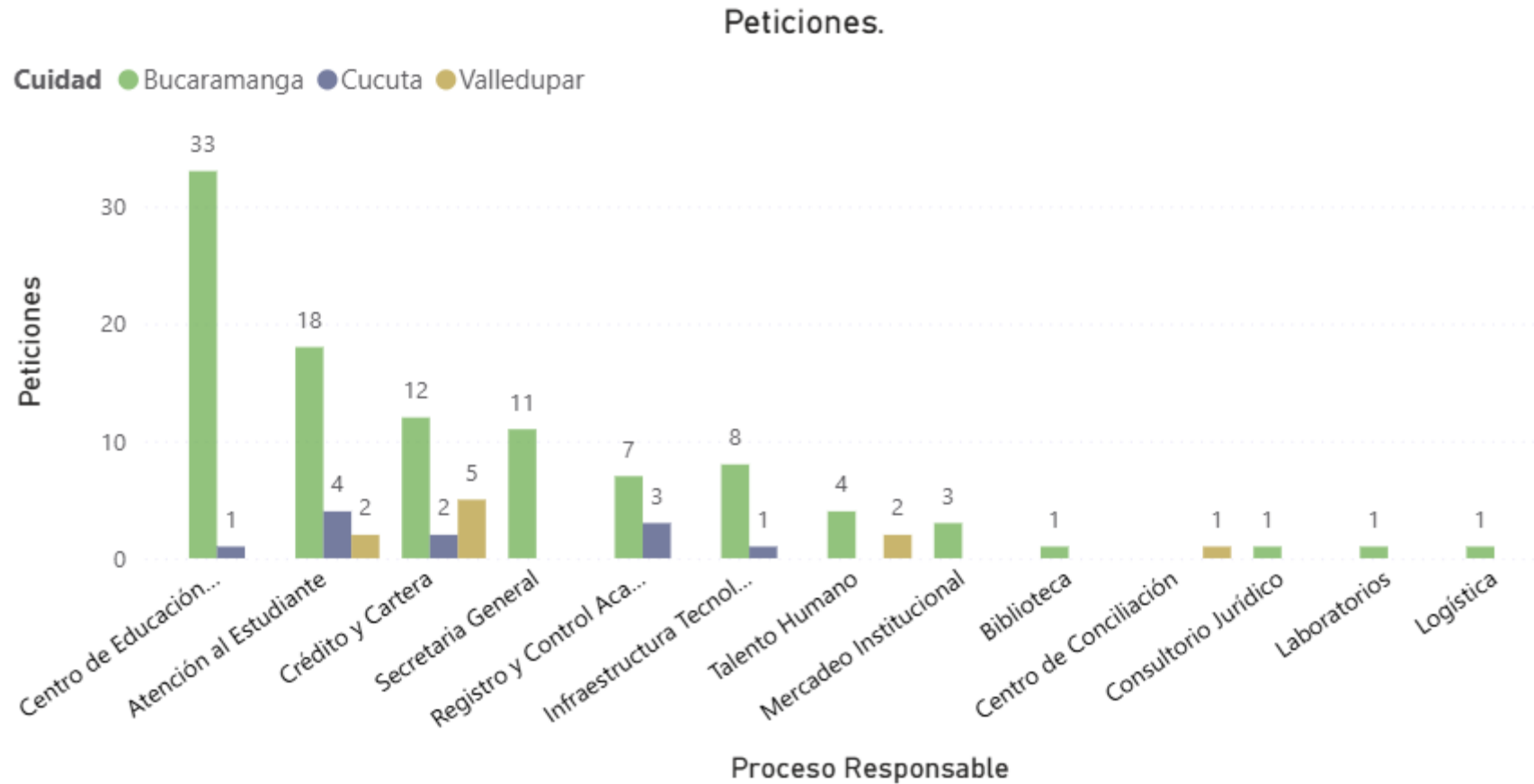


Gráfico #11 Peticiones

Quejas realizadas a los procesos y/o subprocesos.

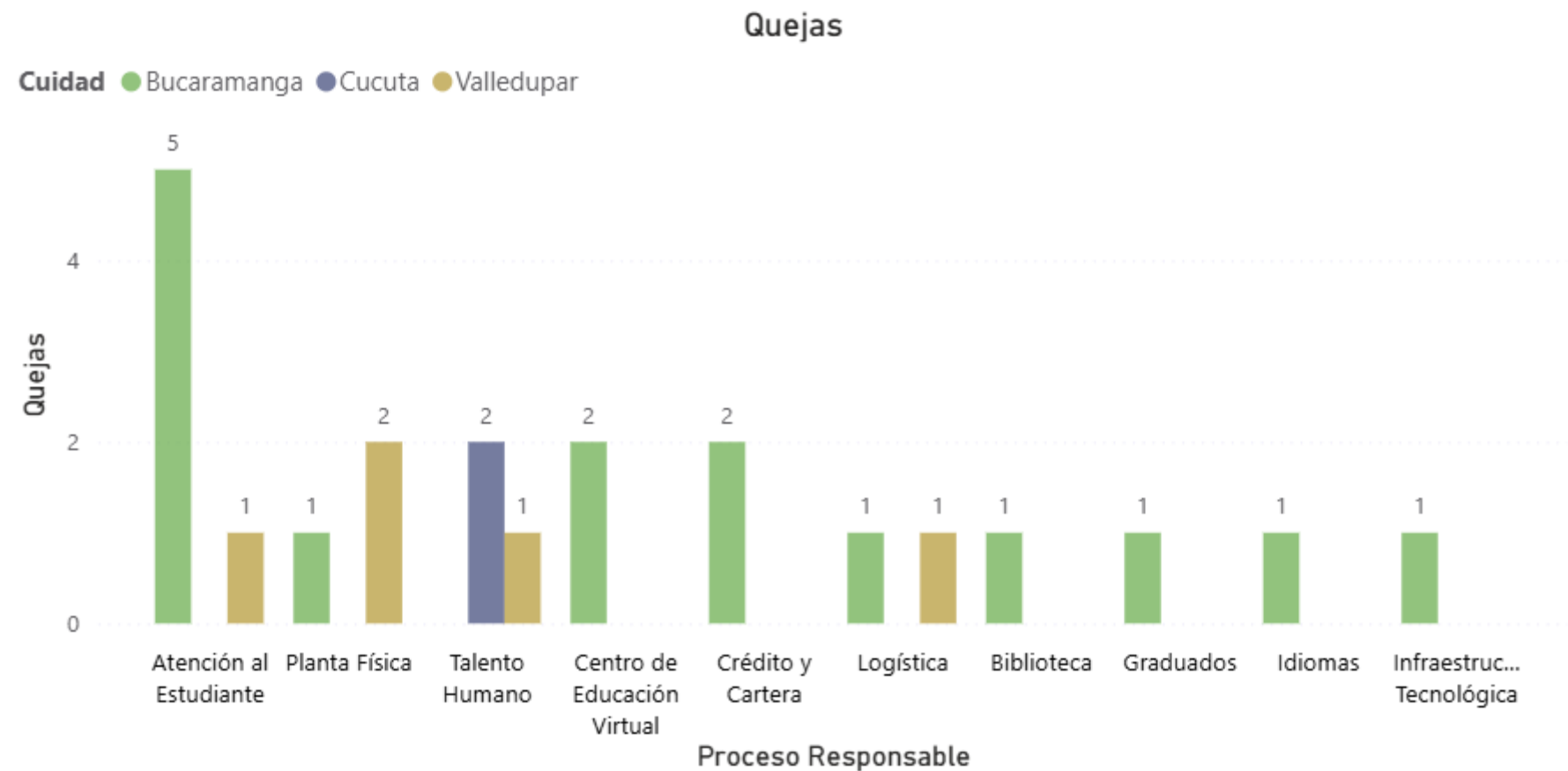


Gráfico #11 Quejas

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

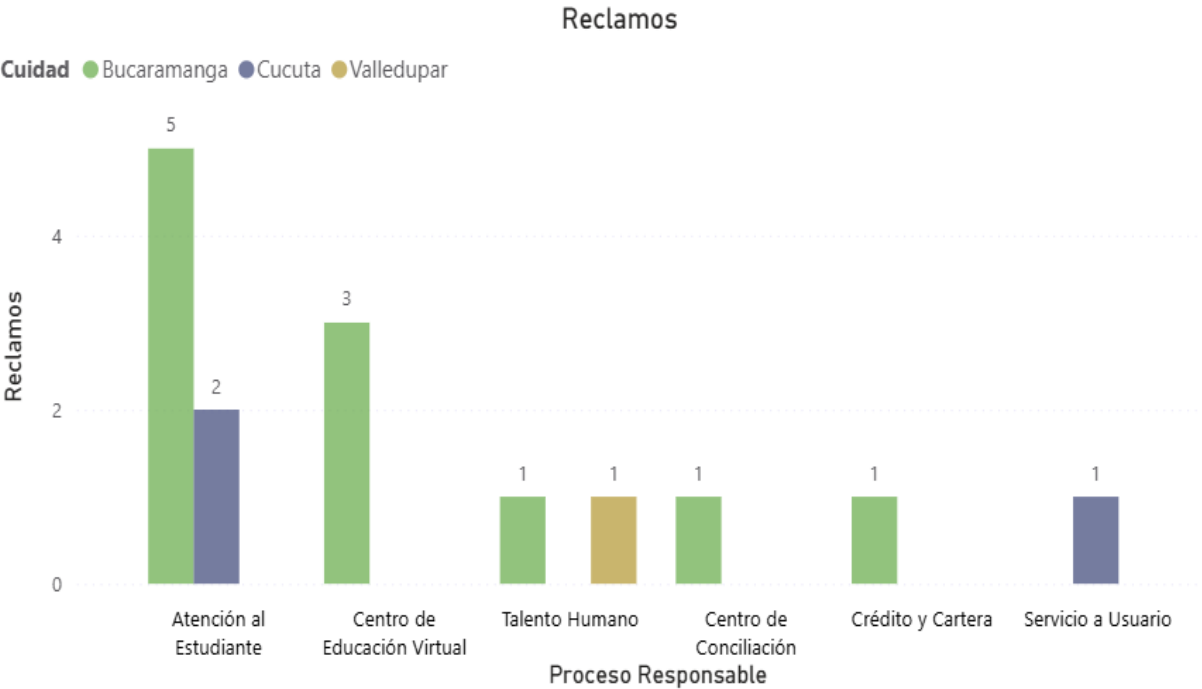


Gráfico #12 Reclamos

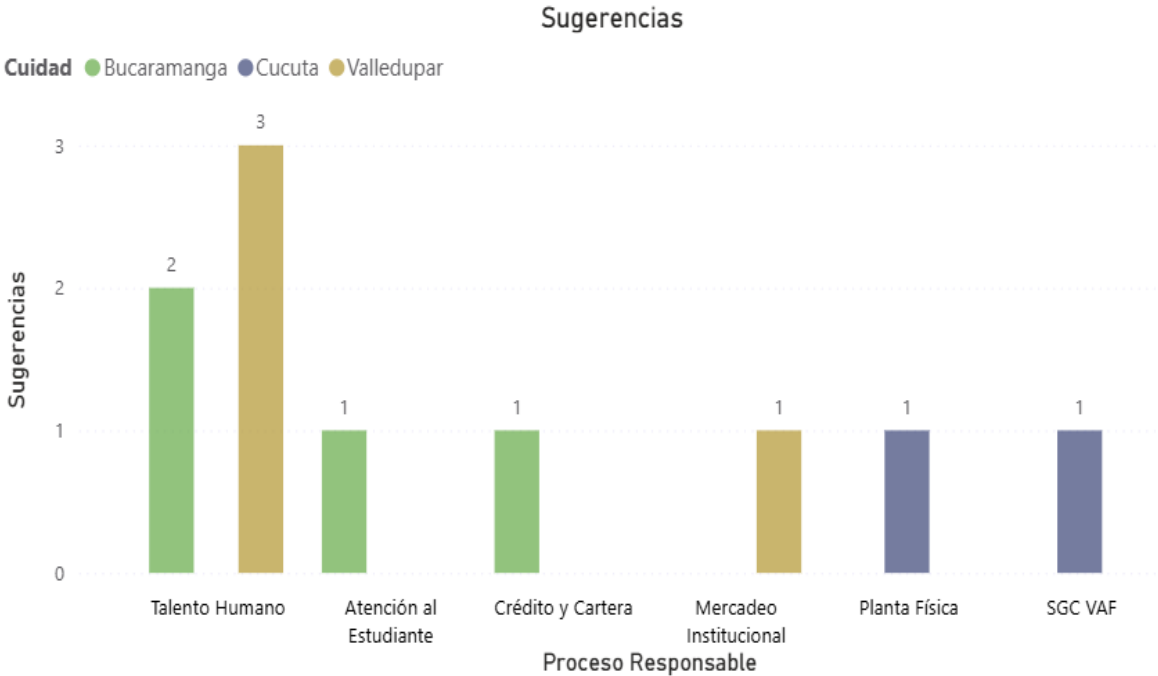


Gráfico #13 Sugerencias

Felicitaciones realizadas a los procesos y/o subprocesos.

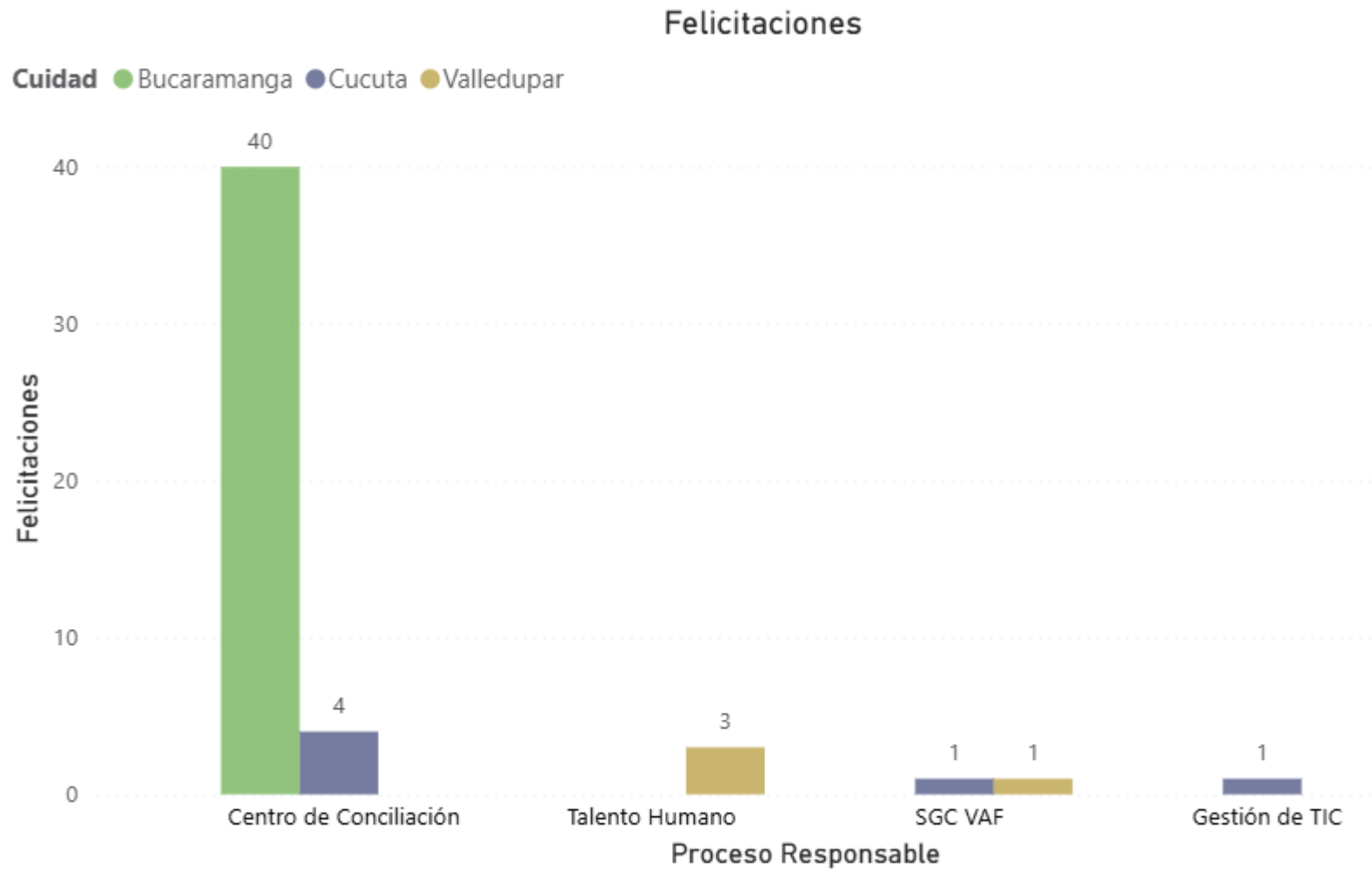


Gráfico #14 Felicitaciones

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



TABLA GENERAL

Proceso y/o subproceso	Incidencias	% de participación	% Acumulado	A-B
Consultorio Jurídico Felicitaciones BUC	40	18,60 %	18,60 %	A
Centro de Educación Virtual Peticiones BUC	33	15,35 %	71,63 %	A
Atención al Estudiante Peticiones BUC	18	8,37 %	26,98 %	A
Crédito y Cartera Peticiones BUC	12	5,58 %	32,56 %	A
Secretaría General Peticiones BUC	11	5,12 %	76,74 %	A
Infraestructura Tecnológica Peticiones BUC	8	3,72 %	36,28 %	A
Registro y Control Académico Peticiones BUC	7	3,26 %	39,53 %	A
Atención al Estudiante Quejas BUC	5	2,33 %	41,86 %	A
Atención al Estudiante Reclamos BUC	5	2,33 %	44,19 %	A
Crédito y Cartera Peticiones VAL	5	2,33 %	46,51 %	A
Atención al Estudiante Peticiones CUC	4	1,86 %	48,37 %	A
Consultorio Jurídico Felicitaciones CUC	4	1,86 %	50,23 %	A
Talento Humano Peticiones BUC	4	1,86 %	52,09 %	A
Centro de Educación Virtual Reclamos BUC	3	1,40 %	78,14 %	A
Registro y Control Académico Peticiones CUC	3	1,40 %	53,49 %	A
Talento Humano Felicitaciones VAL	3	1,40 %	54,88 %	A
Talento Humano Sugerencia VAL	3	1,40 %	56,28 %	A

Las procesos y/o subprocesos de Centro de Conciliación, Consultorio Jurídico hacen parte de la ampliación de alcance. Centro de educación virtual y Secretaría General no están contempladas aún en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad (SGC-VAF), por lo que no son consideradas en este contexto.

Análisis procesos y/o subprocesos SGC-VAF

Proceso y/o subproceso	Incidencias	% de participación	% Acumulado	A-B
Atención al Estudiante Peticiones BUC	18	14,63 %	14,63 %	A
Crédito y Cartera Peticiones BUC	12	9,76 %	24,39 %	A
Infraestructura Tecnológica Peticiones BUC	8	6,50 %	30,89 %	A
Registro y Control Académico Peticiones BUC	7	5,69 %	36,59 %	A
Atención al Estudiante Quejas BUC	5	4,07 %	40,65 %	A
Atención al Estudiante Reclamos BUC	5	4,07 %	44,72 %	A
Crédito y Cartera Peticiones VAL	5	4,07 %	48,78 %	A
Atención al Estudiante Peticiones CUC	4	3,25 %	52,03 %	A
Consultorio Jurídico Felicitaciones CUC	4	3,25 %	55,28 %	A
Talento Humano Peticiones BUC	4	3,25 %	58,54 %	A
Mercadeo Institucional Peticiones BUC	3	2,44 %	60,98 %	A
Registro y Control Académico Peticiones CUC	3	2,44 %	63,41 %	A
Talento Humano Felicitaciones VAL	3	2,44 %	65,85 %	A
Talento Humano Sugerencia VAL	3	2,44 %	69,92 %	A
Atención al Estudiante Peticiones VAL	2	1,63 %	71,54 %	A
Atención al Estudiante Reclamos CUC	2	1,63 %	73,17 %	A
Crédito y Cartera Peticiones CUC	2	1,63 %	74,80 %	A
Crédito y Cartera Quejas BUC	2	1,63 %	76,42 %	A
Talento Humano Peticiones VAL	2	1,63 %	78,05 %	A
Talento Humano Quejas CUC	2	1,63 %	79,67 %	A
Talento Humano Sugerencia BUC	2	1,63 %		

Durante el primer semestre de 2026, aproximadamente el 48,78% de todas las incidencias registradas se distribuyeron entre los siguientes procesos y subprocesos:

- **Atención al Estudiante Peticiones (BUC):** concentra las solicitudes relacionadas con devoluciones de dinero, requerimientos de información y derechos de petición.
- **Crédito y Cartera Peticiones (BUC):** agrupa las peticiones relacionadas con ajustes de matrícula por descuentos aplicados.
- **Infraestructura Tecnológica Peticiones (BUC):** reúne las solicitudes asociadas con la creación, recuperación o actualización de usuarios y contraseñas del correo institucional.
- **Registro y Control Académico Peticiones (BUC):** comprende las solicitudes relacionadas con la expedición de certificados de notas.
- **Atención al Estudiante Quejas (BUC):** incluye las quejas derivadas de la no entrega oportuna de los carnés estudiantiles.
- **Atención al Estudiante Reclamos (BUC):** abarca reclamos relacionados con el registro de programas académicos en el SNIES y solicitudes de información sobre trabajos de grado.
- **Crédito y Cartera Peticiones (VAL):** concentra las solicitudes de ajuste en el valor de la matrícula por descuentos derivados del retiro de cursos.

Otros

Habeas Data, PQRSF presentadas por Habeas data

Peticiones Quejas Solicitudes Sugerencias Felicitaciones Consultas Otros

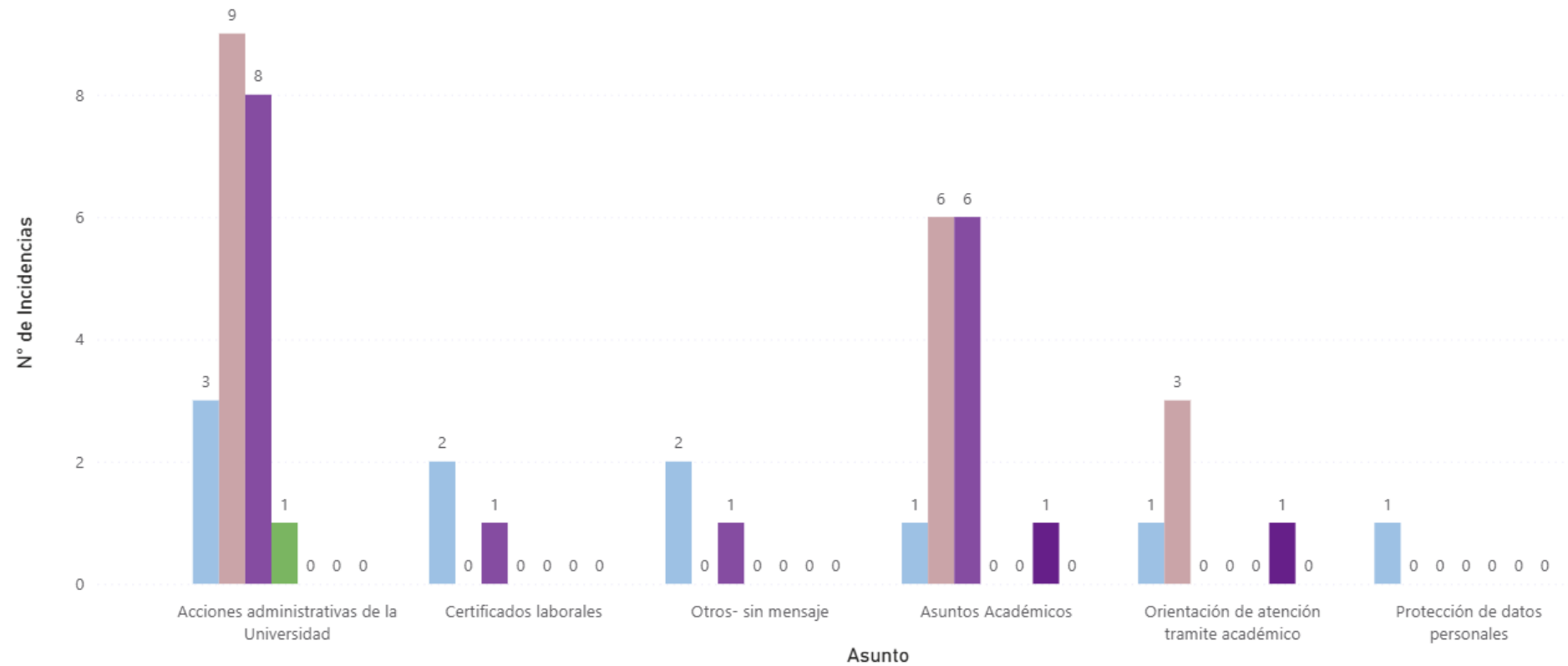


Gráfico #15 Tipos de incidencias presentadas de acuerdo al asunto académico

Conclusiones

- El incremento de peticiones (64 a 119), felicitaciones (31 a 50), reclamos (4 a 15) y sugerencias (3 a 10) evidencia una mayor utilización de los canales PQRSF por parte de la comunidad universitaria. Este comportamiento refleja una mayor apropiación del mecanismo institucional para gestionar solicitudes y manifestar opiniones.
- La gestión de las PQRSF evidenció un alto nivel de efectividad, alcanzando un 94,8 % de incidencias cerradas (202 de 213) y dejando únicamente el 5,2 % en proceso. Asimismo, el análisis de Pareto mostró que el 80 % de las incidencias se concentra en solo el 30,19 % de las categorías temáticas, y que el 25 % de las ciudades o municipios reportados genera el 80 % de las PQRSF, lo que permite focalizar las acciones de mejora en un número reducido de temas y territorios para maximizar el impacto institucional. Este resultado demuestra un seguimiento oportuno y una adecuada capacidad de respuesta por parte de los procesos responsables.
- Durante el primer semestre de 2026 se gestionaron 243 PQRSF, de las cuales 215 (88,5 %) fueron objeto de análisis, tras depurar 28 incidencias (11,5 %) clasificadas como "No aplica". Del total analizado, el 55,35 % correspondió a peticiones, mientras que las peticiones y felicitaciones concentraron el 78,60 % de las incidencias, evidenciando que la mayor interacción de los usuarios con la institución está orientada principalmente a la gestión de solicitudes y al reconocimiento del servicio prestado.

**SOMOS
COMPROMISO
DE CALIDAD SOMOS
UDEES**



VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

