



Universidad de Santander

UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832



**Universidad
de Santander**
UES

ACREDITACIÓN
COMPROMISO DE TODOS



Informe PQRSF

Primer Trimestre

2022

Primer trimestre 2022

Durante el primer trimestre del 2022 se recibieron en el Buzón virtual 102 PQRSF, las cuales fueron reportadas de la siguiente manera:



BUCARAMANGA
45



+ CÚCUTA 50



+ VALLEDUPAR 7 = 102

*Esta información es dada hasta el día 30/04/2022



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

Primer trimestre 2022

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

Procesos y/o subprocesos SGC-VAF.

Proceso y/o subproceso	# de incidencias
Activos Fijos	1
Atención al Estudiante	20
Biblioteca	1
Compras	1
Comunicaciones	1
Crédito y Cartera	7
Gestión Administrativa	1
Gestión Financiera	1
Gestión TIC	5
Infraestructura	
Tecnológica	2
Laboratorios	1
Logística	14
Planta Física	9
Registro y Control	
Académico	13
SGC-VAF	7
Talento Humano	15
TOTAL	99

Otros Procesos y/o subprocesos.

Proceso y/o subproceso	# de incidencias
Centro de Idiomas	1
Extensión	2
TOTAL	3

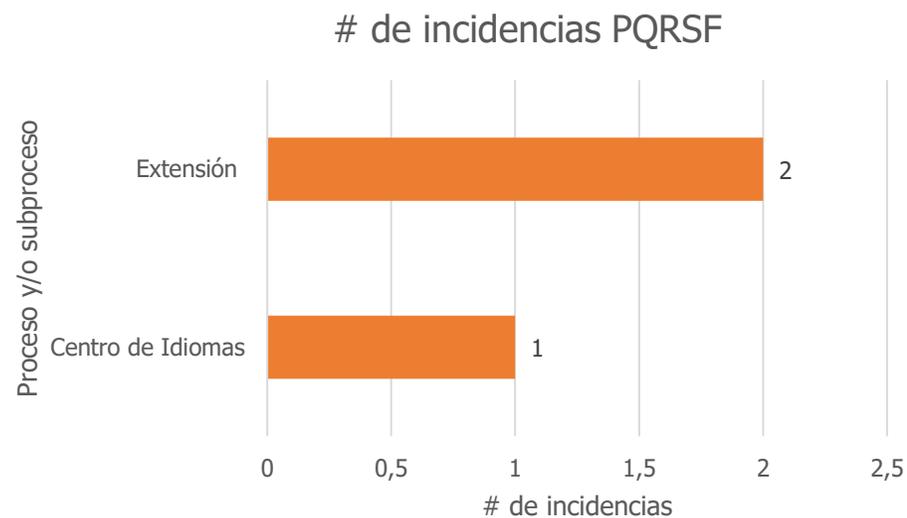
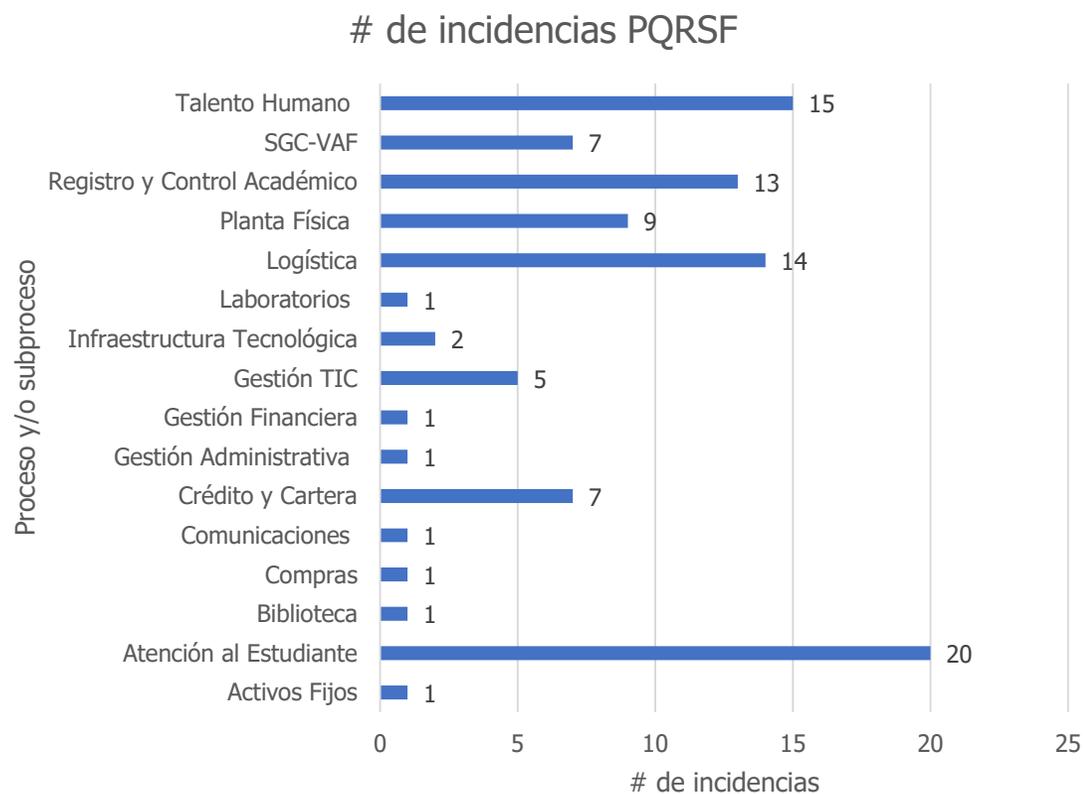
NOTA: Atención al Estudiante de los campus de Bucaramanga, Cúcuta y Valledupar, verifica que el proceso y/o subproceso responsable (que no hace parte del alcance del SGC-VAF), haya dado tratamiento a la incidencia. Una vez reciba las evidencias, el líder de Atención al Estudiante dará respuesta a la 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 trimestre 2022

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

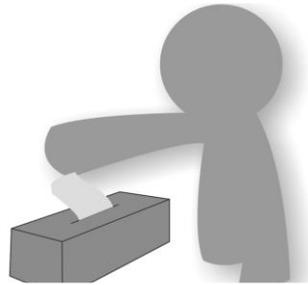
Gráfico #2 PQRSF recibidas Otros Procesos y/o Subprocesos UDES



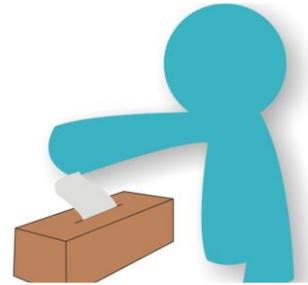
Nota: Al subproceso de ATE son cargadas las incidencias de otros procesos y/o subprocesos UDES

Incidencias presentadas PQRSF Primer Trimestre BUC-CUC-VAL

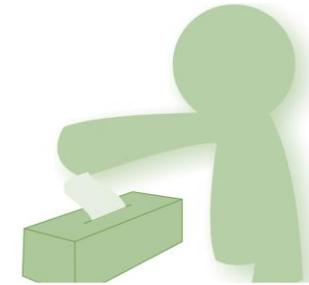
Tipo de incidencias presentada PQRSF Primer Trimestre.



Felicitaciones
29



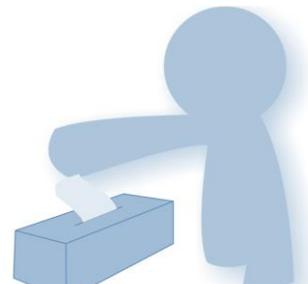
Peticiones 32



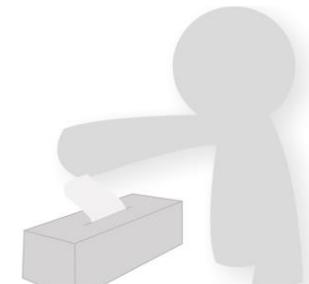
Quejas 21



Reclamos 9



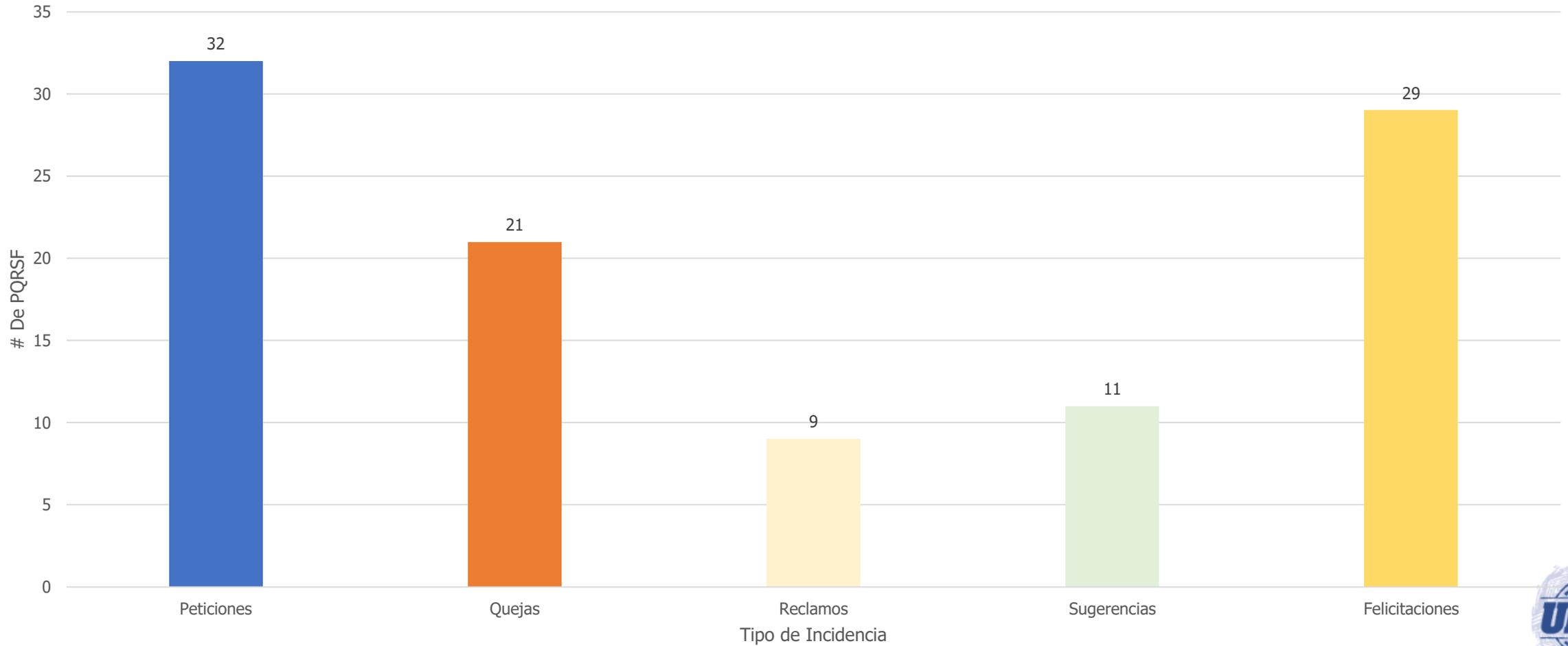
Sugerencias
11



Total 102

Gráfico #3 Tipo de incidencias recibidas PQRSF.

Registro de PQRSF



**Incidencias con mayor
recurrencia en los campus de la
Universidad de Santander
UDES.
BUC-CUC-VAL**

Gráfico #4 Incidencias presentadas por campus.

	BUC # de Incidencias	CUC # de Incidencias	VAL # de Incidencias	Total	
Peticiones		20	9	3	32
Quejas		12	9	0	21
Reclamos		4	4	1	9
Sugerencias		2	8	1	11
Felicitaciones		7	20	2	29
TOTAL		45	50	7	102

La mayor parte de las incidencias en el primer trimestre del año 2022, son presentadas al campus Cúcuta obteniendo 50/102 PQRSF.

Las incidencias que más registraron los usuarios en el cuarto trimestre fueron Peticiones con un total de 32 entre los tres campus de la Universidad de Santander. Este tipo de incidencia continua siendo la que mayor reporte generan cada una de las partes interesadas.

El segundo lugar de incidencias lo ocupan las Felicitaciones con un total de 29.

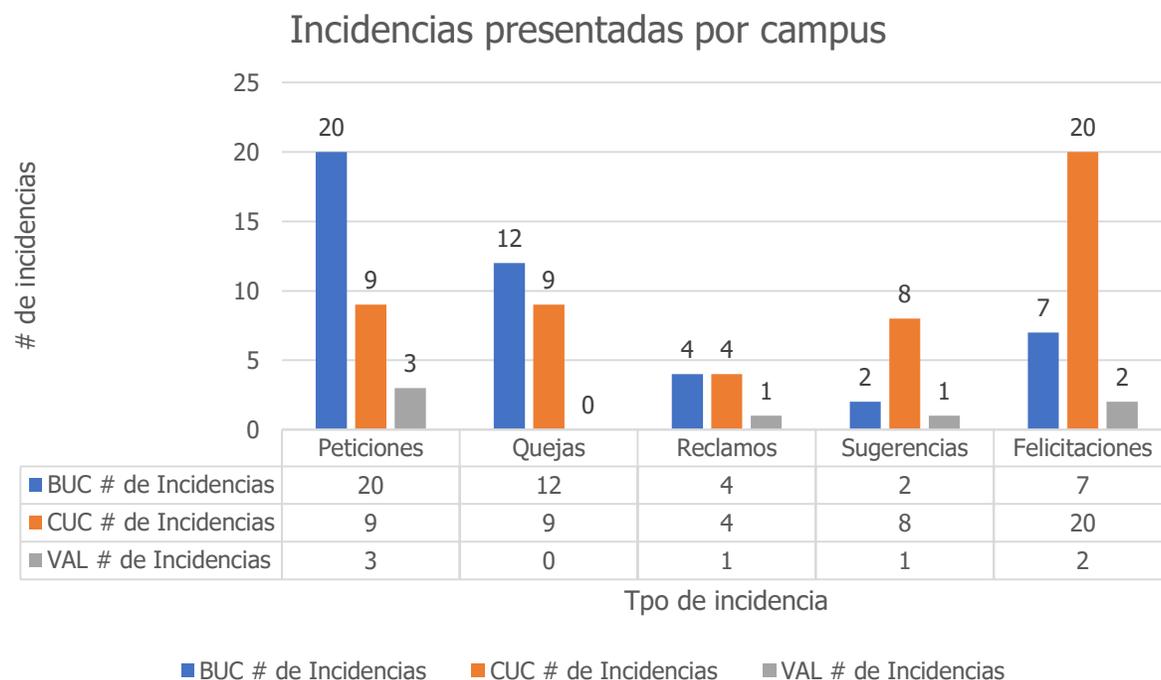
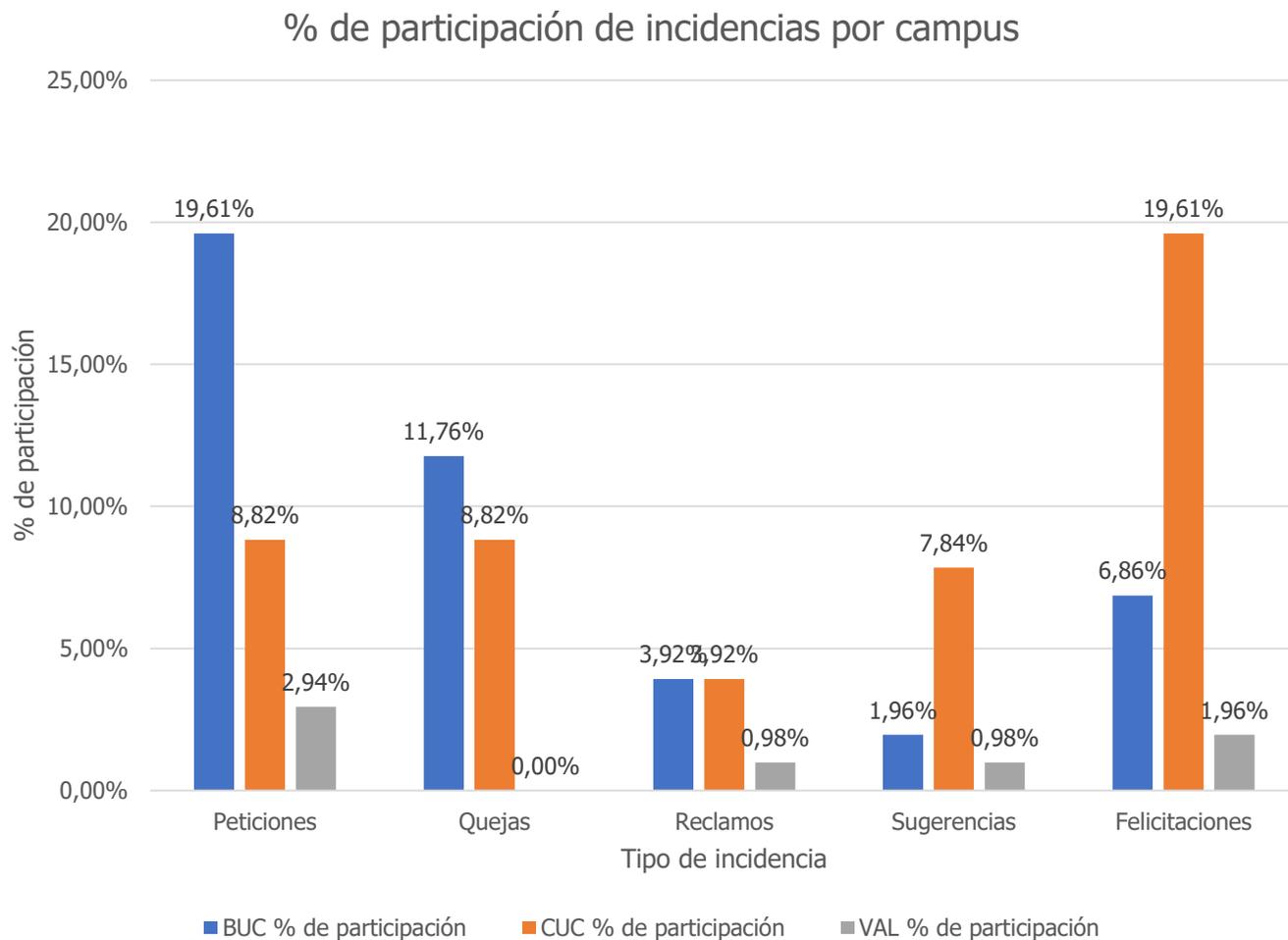


Gráfico #5 % participación de Incidencias presentadas por campus.



	BUC % de participación	CUC % de participación	VAL % de participación	Total
Peticiones	19.61%	8.82%	2.94%	31.37%
Quejas	11.76%	8.82%	0.00%	20.59%
Reclamos	3.92%	3.92%	0.98%	8.82%
Sugerencias	1.96%	7.84%	0.98%	10.78%
Felicitaciones	6.86%	19.61%	1.96%	28.43%
TOTAL	44.12%	49.02%	6.86%	100.00%

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

Peticiones BUC: 19.61% sobre el total de incidencias.

Peticiones CUC: 8.82% sobre el total de incidencias.

Peticiones VAL: 2.94% sobre el total de incidencias

Las peticiones en la Universidad de Santander representan en el primer trimestre el 31.37% sobre todas las incidencias.

Una de las incidencias con mayor favorabilidad en el primer trimestre del año 2022 se refleja en las felicitaciones realizadas al campus Cúcuta representando un 19.61%

Comportamiento de la población ante la radicación de incidencias

BUC-CUC-VAL

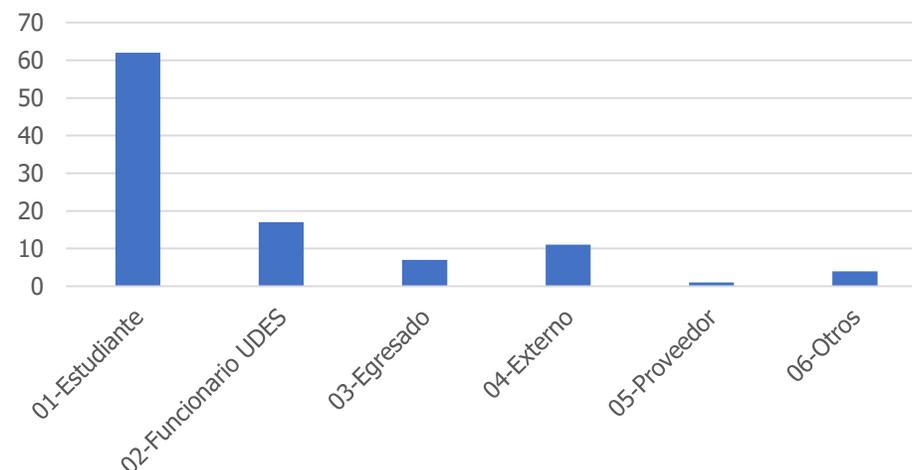
Tipo de solicitante

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

	# de incidencias presentadas	% de participación
01-Estudiante	62	60.78%
02-Funcionario UDES	17	16.67%
03-Egresado	7	6.86%
04-Externo	11	10.78%
05-Proveedor	1	0.98%
06-Otros	4	3.92%
TOTAL	102	100.00%

Gráfico #6 Tipo de solicitante

de incidencias presentadas



La mayor parte de las incidencias en el primer trimestre del año 2022, son presentadas por los estudiantes teniendo un 60.78% de participación en el total de incidencias presentadas, este resultado se sigue manteniendo frente al cuarto trimestre del año 2021.

Una de las posibles causas por las que se genera este evento es debido a que la mayor población de las partes interesadas es representada por los estudiantes

Producto y/o servicio con mayor recurrencia

BUC-CUC-VAL

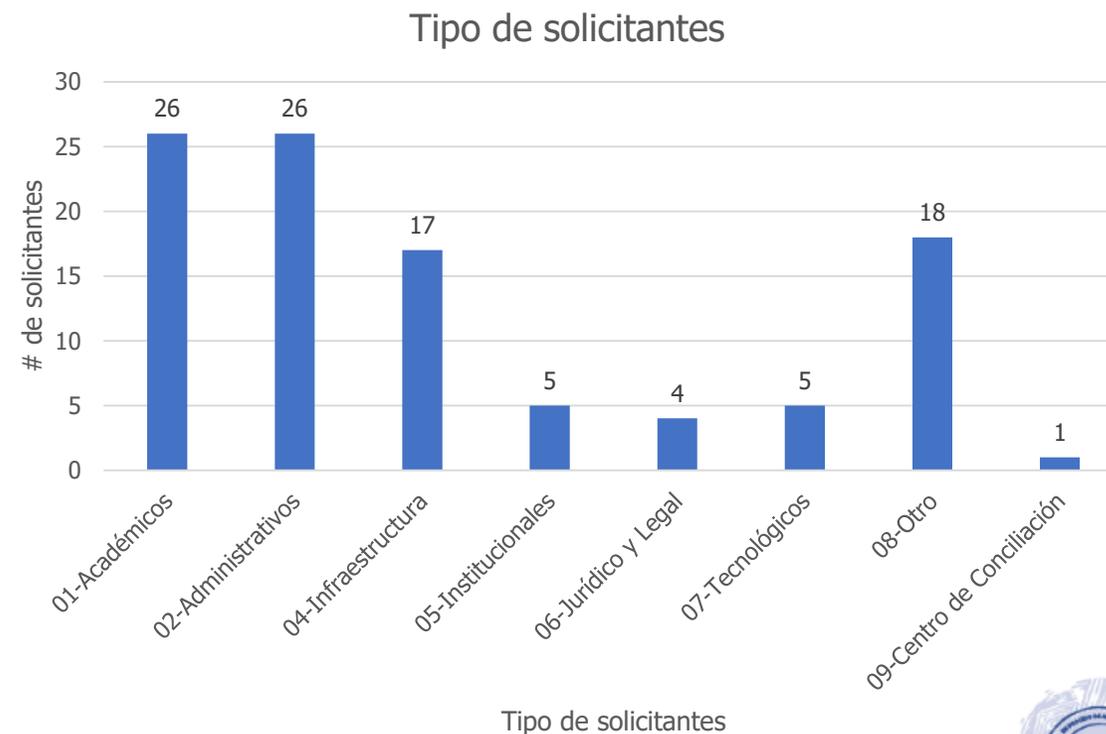
Producto y/o servicio

Naturaleza de la incidencia presentada.

	# de incidencias presentadas	%de participación
01-Académicos	26	25.49%
02-Administrativos	26	25.49%
04-Infraestructura	17	16.67%
05-Institucionales	5	4.90%
06-Jurídico y Legal	4	3.92%
07-Tecnológicos	5	4.90%
08-Otro	18	17.65%
09-Centro de Conciliación	1	0.98%
TOTAL	102	100.00%

Los productos y/o servicios con mayores incidencias se encuentran a nivel 01 Académicos, 02 Administrativas y 08 Otros, obteniendo el 68.63% de participación sobre los demás productos y/o servicios.

Gráfico #7 Producto y/o servicio.





Temas con mayor recurrencia de incidencias.

BUC-CUC-VAL

Temas de incidencias.

Análisis, temas de incidencia	% de Incidencias	% de participación	% acumulado	A-B
Feclicitaciones	29	28.43%	28.43%	A
Certificados	7	6.86%	35.29%	A
Planta física	7	6.86%	42.16%	A
Clases	5	4.90%	47.06%	A
Derecho de Petición	5	4.90%	51.96%	A
Devolución de dinero	4	3.92%	55.88%	A
Activación de Módulos	3	2.94%	58.82%	A
Berlitz	3	2.94%	61.76%	A
Servicios Generales	3	2.94%	64.71%	A
Tienda Udes	3	2.94%	67.65%	A
Cafeteria	2	1.96%	69.61%	A
Inseguridad campus	2	1.96%	71.57%	A
Apoyo para educaciones educativas	1	0.98%	72.55%	A
Cancelación de Cursos	1	0.98%	73.53%	A
Comites	1	0.98%	74.51%	A
Congelación del Semestre	1	0.98%	75.49%	A
Contrato	1	0.98%	76.47%	A
Crédito ICETEX	1	0.98%	77.45%	A
Deportes	1	0.98%	78.43%	A
Documentos de grado	1	0.98%	79.41%	A

El 48.78 % de los temas de incidencias a nivel de campus ocupan el 80% de los temas más tratados en el primer trimestre del año 2022.

Equipos audiovisuales	1	0.98%	80.39%	B
Feria de Empleo	1	0.98%	81.37%	B
Gestión de TICS	1	0.98%	82.35%	B
Horarios	1	0.98%	83.33%	B
Inconformidad con servicio	1	0.98%	84.31%	B
Infraestructura	1	0.98%	85.29%	B
Jardineria	1	0.98%	86.27%	B
Neurotrauma	1	0.98%	87.25%	B
Otra	1	0.98%	88.24%	B
Pagos de Facturas	1	0.98%	89.22%	B
Paquetes Office	1	0.98%	90.20%	B
Parqueadero	1	0.98%	91.18%	B
Plataforma de pagos	1	0.98%	92.16%	B
Practicantes	1	0.98%	93.14%	B
Recibo de matricula	1	0.98%	94.12%	B
Red de Internet	1	0.98%	95.10%	B
Red wifi	1	0.98%	96.08%	B
Requerimientos	1	0.98%	97.06%	B
Retiro de Especialización	1	0.98%	98.04%	B
Ruta de Buses	1	0.98%	99.02%	B
Seminarios	1	0.98%	100.00%	B

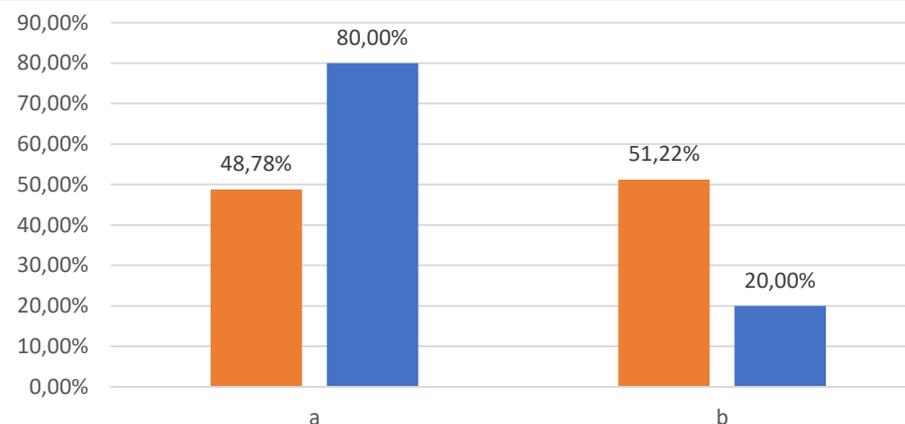


Gráfico #8
temas de
incidencia
80/20.

Estado de PQRSF



Estado de las PQRSF recibidas



Asignada 6



En trámite 0



Generada 0



Cerradas 93



No Aplica 3



Total 102

Gráfico #9 Estado de PQRSF Primer trimestre.

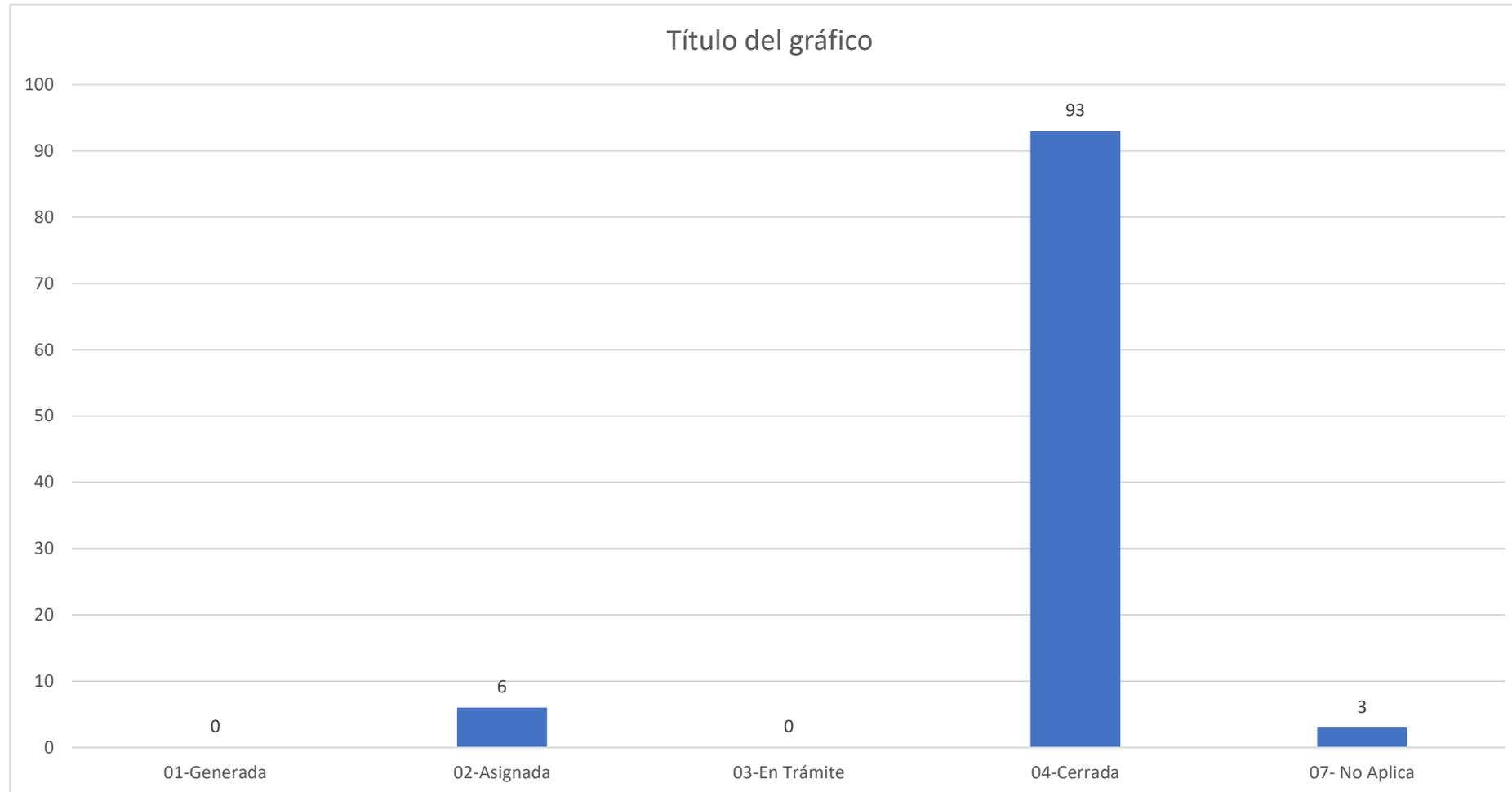
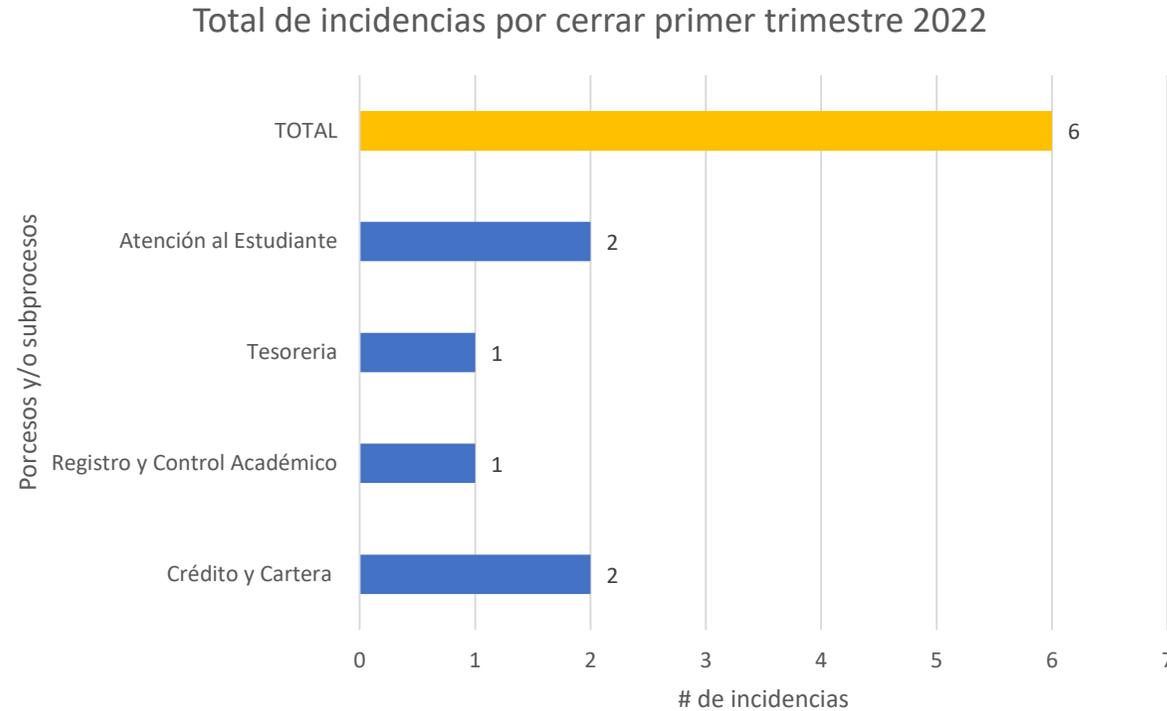


Gráfico #10 PQRSF, pendientes por cerrar



Esta información es dada desde el 17 de enero hasta el 30 de abril.

Incidencias totales por cerrar KAWAK

ID Código Nombre del cliente Estado Proceso



[Actualizar](#) | [Búsqueda Avanzada](#)

Mostrar

ID	Código	Fecha/hora de recepción	Nombre del cliente	Tipo de Solicitud	Producto/Servicio	Asunto	Descripción	Estado	Estado-Respuesta	Estado-Acción	Proceso	Asignado a	Fecha límite de trámite	Oportunidad	
<input type="checkbox"/>	2270	V2270	2022-04-30 22:48:24	Alexandra Valencia Molina	Reclamos	08-Otro	Solicitud de actualización de pagos completos.	La plataforma de pagos ha sido manipulada mal intencionadamente para realizar el cobro de una misma cuota en dos ocasiones.	02-Asignada	Enviada	Por Tramitar	Crédito y Cartera	Liliana J. Naranjo Cepeda	2022-05-13	Abrir oportunidad de mejora
<input type="checkbox"/>	2269	Z2269	2022-04-30 09:32:23	ELKIN DEILER MORENO CASTILLO	Peticiones	06-Jurídico y Legal	DEVOLUCION DE CUOTAS PAGO SEMESTRE	DEVOLUCION DE CUOTAS PAGO SEMESTRE, YA QUE ICETEX GIRO A LA UNIVERSIDAD EL TOTAL DEL COSTO DEL PROGRAMA	02-Asignada	Enviada	Por Tramitar	Crédito y Cartera	Liliana J. Naranjo Cepeda	2022-05-13	Abrir oportunidad de mejora
<input type="checkbox"/>	2266	R2266	2022-04-29 11:56:16	INSOLAB	Peticiones	02-Administrativos	INFORMACIÓN PAGO FACTURA 2494	Buenas tardes De manera muy atenta envío estado de cuenta con las facturas a cancelar dentro del presente mes, favor revisar e informar fechas de p	02-Asignada	Enviada	Por Tramitar	Tesorería	Omaira Cruz Martínez	2022-05-13	Abrir oportunidad de mejora
<input type="checkbox"/>	2261	E2261	2022-04-26 20:26:02	carlos jhair florez vera	Peticiones	02-Administrativos	Congelamiento del semestre	Buenas noches, la presente es para solicitar el congelamiento del semestre que por razones laborales y personales no puedo continuar. Espero el segund	02-Asignada	Enviada	Por Tramitar	Atención al Estudiante	Sandra Carolina Villamizar Bohórquez	2022-05-10	Abrir oportunidad de mejora
<input type="checkbox"/>	2260	Z2260	2022-04-26 17:09:33	yuleine perez amaya	Peticiones	08-Otro	problema con el validador de egresado	Soy egresada del programa de bacteriología, me gradue el 23 de octubre del año 2001, y cuando intento acceder a un curso de actualizacion, dilgencio	02-Asignada	Enviada	Por Tramitar	Registro y Control Académico	Héctor Nain Bayona Arenas	2022-05-10	Abrir oportunidad de mejora
<input type="checkbox"/>	2259	R2259	2022-04-26 16:21:25	Carlos Andres Benitez	Quejas	01-Académicos	Berlitz un robo irrespeto total al estudiante y falta de profesionalismo	Deberían tener vergüenza de ofrecer un servicio tan maluco, poco profesional, nada atractivo. ¿Acaso es el ingles una materia para solo perder el tiem	02-Asignada	Enviada	Por Tramitar	Atención al Estudiante	Lina María Cáceres Uribe	2022-05-10	Abrir oportunidad de mejora

1 a 6 de 6



Las anteriores incidencias mostradas en la tabla se encuentran en proceso de asignación.

Esta información es dada desde el 17 de enero hasta el 30 de abril.

Análisis de Pareto 80/20

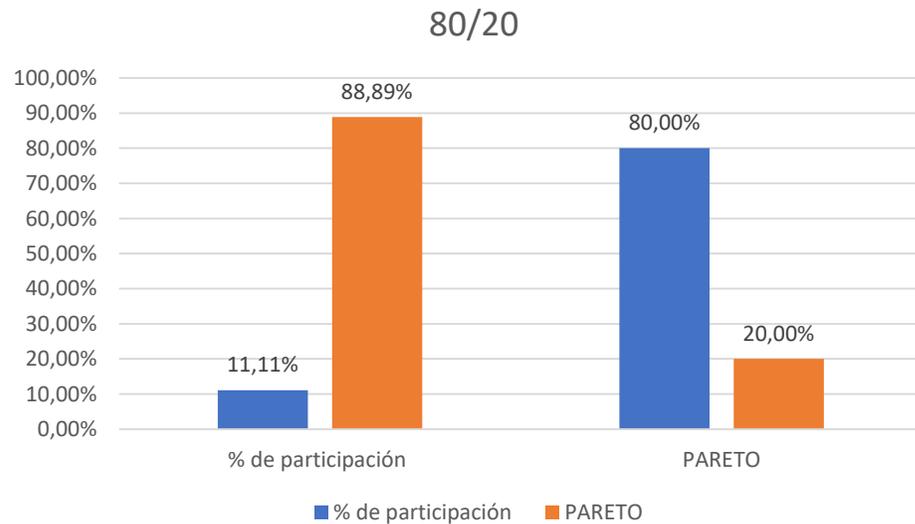
Primer trimestre 2022

**Lugares donde se radican mayores
incidencias**

Análisis 80/20 Trimestre 1

Ciudad	Incidencias	% de participación	% acumulado	A-B
Cucuta	48	47.06%	47.06%	A
Bucaramanga	28	27.45%	74.51%	A

Gráfico #11 Tipo de incidencias recibidas PQRSF.



Ciudad	Incidencias	% de participación	% acumulado	A-B
Valledupar	7	6.86%	81.37%	B
Bogota D.C.	4	3.92%	85.29%	B
San Bernardo	2	1.96%	87.25%	B
Astrea	1	0.98%	88.24%	B
El Copey	1	0.98%	89.22%	B
Fonseca	1	0.98%	90.20%	B
Fortul	1	0.98%	91.18%	B
Marquetalia	1	0.98%	92.16%	B
Monteria	1	0.98%	93.14%	B
Piedecuesta	1	0.98%	94.12%	B
Popayan	1	0.98%	95.10%	B
Soacha	1	0.98%	96.08%	B
Sogamoso	1	0.98%	97.06%	B
Toledo	1	0.98%	98.04%	B
Villa Del Rosario	1	0.98%	99.02%	B
Yacuanquer	1	0.98%	100.00%	B

El 11.11 % de los lugares (A), a nivel de Colombia están ocupando el 80% de las incidencias presentadas en el trimestre #1 del año 2022.

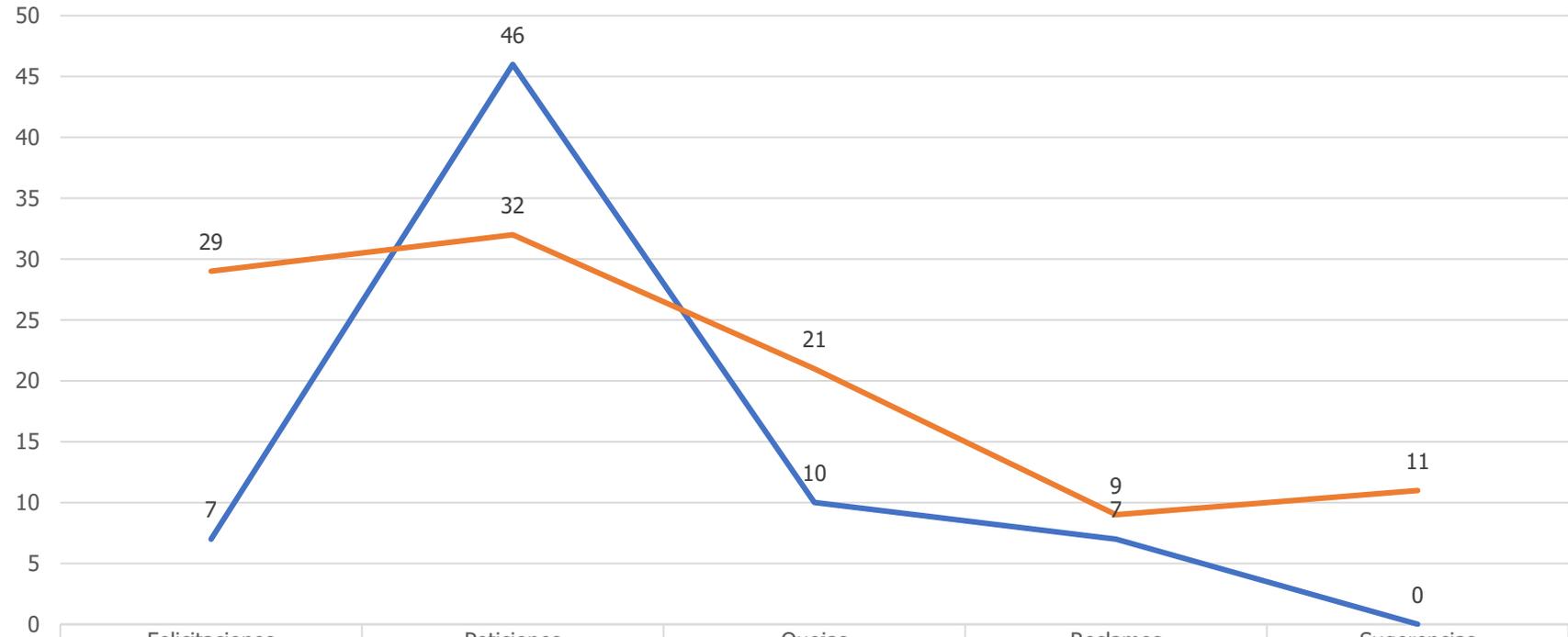
Comparación de trimestres PQRSF

	Cuarto trimestre PQRSF 2021	Primer trimestre PQRSF 2022
Tipo de registro		
Felicitaciones	7	29
Peticiones	46	32
Quejas	10	21
Reclamos	7	9
Sugerencias	0	11
TOTAL	70	102



Gráfico #12 PQRSF, Comparación de incidencias por trimestres

Comparación trimestral



	Felicidades	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias
Cantidad Cuarto trimestre PQRSF 2021	7	46	10	7	0
Cantidad Primer trimestre PQRSF 2022	29	32	21	9	11

— Cantidad Cuarto trimestre PQRSF 2021
 — Cantidad Primer trimestre PQRSF 2022



Otros

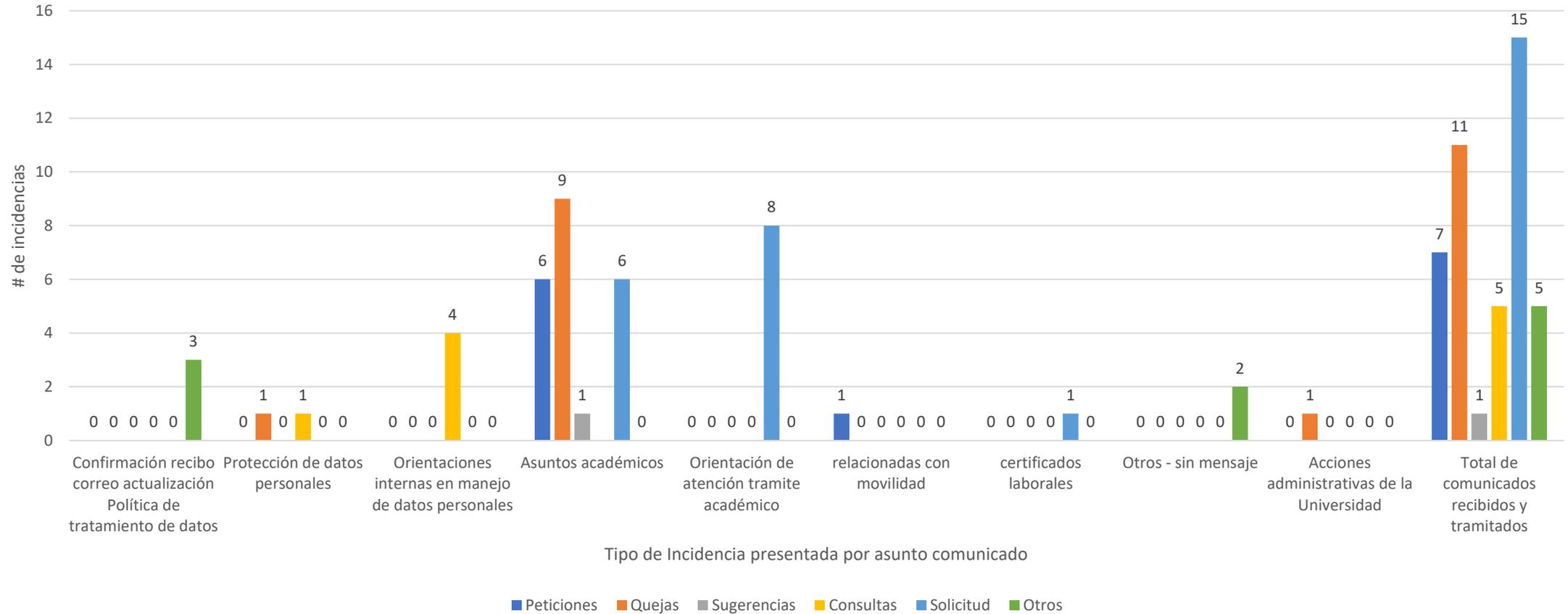
Asunto comunicado	Peticiones	Quejas	Sugerencias	Consultas	Solicitud	Otros
Confirmación recibo correo actualización Política de tratamiento de datos	0	0	0	0	0	3
Protección de datos personales	0	1	0	1	0	0
Orientaciones internas en manejo de datos personales	0	0	0	4	0	0
Asuntos académicos	6	9	1	0	6	0
Orientación de atención tramite académico	0	0	0	0	8	0
relacionadas con movilidad certificados laborales	1	0	0	0	0	0
Otros - sin mensaje	0	0	0	0	1	0
Acciones administrativas de la Universidad	0	0	0	0	0	2
Acciones administrativas de la Universidad	0	1	0	0	0	0
Total de comunicados recibidos y tramitados	7	11	1	5	15	5

Se presentó una queja anónima

Habeas data.
Información
tomada del 1 de
enero al 17 de
abril 2022

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

HABEAS DATA, PQRS presentadas por protección de datos personales



Los asuntos académicos a qué hace referencia la tabla, relacionados con problemas para acceso a clases virtuales, necesidad de clases presenciales, dificultades con metodologías o incumplimientos de docentes, oportunidad de información, debilidad en información.

Se evidencia necesidad que las áreas prestadoras de servicios a los estudiantes y empleados (tanto presencial como virtual) realicen socialización de cómo realizar solicitudes para atender por ejemplo, elaboración de duplicados de diplomas, certificados de notas y laborales, problemas de acceso a plataformas, contactos para atención de novedades.



Conclusiones

De acuerdo con el comportamiento de incidencias presentadas en el Gráfico #12 se pueden analizar que el número de peticiones se redujo un 30.43% frente al último trimestre del año 2021.

Las Quejas en el primer trimestre del año 2022 tuvieron un incremento considerable, de 10 quejas presentadas en el último trimestre del año 2021, paso a un incremento del 21 quejas.



Conclusiones

- En el primer trimestre se reportaron 18 lugares de los cuales se radicaron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, de estos 18 lugares de Colombia 2 representaron el 80% de las incidencias generadas a nivel nacional y 16 de estas tan solo representan el 20%.

Diagrama AB	Temas de incidencia	% participación	Pareto
A	2	11.11%	80.00%
B	16	88.89%	20.00%
TOTAL	18	100.00%	100.00%

Análisis: De acuerdo con los datos obtenidos 45 incidencias fueron dirigidas al campus Bucaramanga, 50 al campus Cúcuta y 7 al campus Valledupar desde 16 destinos a nivel nacional.

Conclusiones

- La sede principal de la Universidad de Santander campus de Cúcuta en el primer trimestre es representa la mayoría de las incidencias reportadas representando el 49.02% sobre el total de PQRSF. El segundo campus con mayor numero de incidencias es Bucaramanga representando un 44.12% sobre el total de PQRSF, por último encontramos al campus Valledupar con un 6.86%.
- Los temas con mayor incidencia en el primer trimestre del año 2022, fueron:

Análisis, temas de incidencia	Incidencias	% de participación	% acumulado A-B	
Felicidades	29	28.43%	28.43%	A
Certificados	7	6.86%	35.29%	A
Planta física	7	6.86%	42.16%	A
Clases	5	4.90%	47.06%	A
Derecho de Petición	5	4.90%	51.96%	A
Devolución de dinero	4	3.92%	55.88%	A
Activación de Módulos	3	2.94%	58.82%	A
Berlitz	3	2.94%	61.76%	A
Servicios Generales	3	2.94%	64.71%	A
Tienda Udes	3	2.94%	67.65%	A
Cafeteria	2	1.96%	69.61%	A
Inseguridad campus	2	1.96%	71.57%	A

Los 12 temas anteriormente mencionados representan el 71.57% de participación sobre el total de temas tratados en el primer trimestre del 2022.



Conclusiones

- En el Primer trimestre se puede resaltar el gran número de felicitaciones las cuales presentaron el siguiente comportamiento, 7 felicitaciones para el Campus Bucaramanga, 20 para el Campus de Cúcuta y 2 Felicitaciones al campus Valledupar, para un total de 29 Felicitaciones.

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

Reporte, seguimiento PQRSF 2022

PC

Profesional CAF

Lun 02/05/2022 18:15

Para: Liliana Jimena Naranjo Cepeda

CC: Gloria Osorio

Cordial saludo ing. Liliana Naranjo.

Realizando un seguimiento al estado de PQRSF, se evidencia que, en el primer trimestre del año en curso, el subproceso de Crédito y Cartera del campus Bucaramanga tiene dos incidencias asignadas por tramitar las cuales corresponden a los ID. 2269 y 2270

ID	Nombre del cliente	Tipo de Solicitud	Producto/Servicio	Asunto	Descripción	Estado	Estado-Acción	Asignado a	Fecha límite de trámite
2270	Alexandra Valencia Molina	Reclamos	08-Otro	Solicitud de actualización de pagos completos.	La plataforma de pagos ha sido manipulada mal intencionadamente para realizar el cobro de una misma cuota en dos ocasiones.	02-Asignada	Por Tramitar	Liliana J. Naranjo Cepeda	2022-05-13
2269	ELKIN DEILER MORENO CASTILLO	Peticiones	06-Jurídico y Legal	DEVOLUCION DE CUOTAS SEMESTRE	DEVOLUCION DE CUOTAS SEMESTRE, YA QUE ICETEX GIRO A LA UNIVERSIDAD EL TOTAL DEL COSTO DEL PROGRAMA	02-Asignada	Por Tramitar	Liliana J. Naranjo Cepeda	2022-05-13

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

Cordialmente,


**Universidad
de Santander**
 UDES
 Personería Jur. 810 de 12/03/96 Min.Educación
 VIGILADA MINEDUCACIÓN

 Dorian Stick Arenales Peña
 Profesional de Apoyo
 Carrera 29 47 – 32 Bucaramanga, Santander
 +57 (7) 651 65 00 Ext. 1816
 profesional.caf@udes.edu.co
 www.udes.edu.co

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

Reporte, seguimiento PQRSF 2022

PC

Profesional CAF

Lun 02/05/2022 18:22

Para: Omaira Cruz

CC: Gloria Osorio

Cordial saludo respetada Omaira Cruz.

Realizando un seguimiento al estado de PQRSF, se evidencia que, en el primer trimestre del año en curso, el subproceso de Tesorería cuenta con una incidencia asignada por tramitar, la cual corresponde al ID 2266.

ID	Código	Nombre del cliente	Tipo de Solicitud	Producto/Servicio	Asunto	Descripción	Estado	Estado-Acción	Asignado a	Fecha límite de trámite
2266	R2266	INSOLAB	Peticiones	02-Administrativos	INFORMACIÓN PAGO FACTURA 2494	Buenas tardes De manera muy atenta envío estado de cuenta con las facturas a cancelar dentro del presente mes, favor revisar e informar fechas de p	02-Asignada	Por Tramitar	Omaira Cruz Martinez	2022-05-13

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

Cordialmente,



**Universidad
de Santander**
UDES
Personería Jur. 810 de 12/03/96 Min.Educación
VIGILADA MINEDUCACIÓN

Dorian Stick Arenales Peña
Profesional de Apoyo
Carrera 29 47 – 32 Bucaramanga, Santander
+57 (7) 651 65 00 Ext. 1816
profesional.caf@udes.edu.co
www.udes.edu.co

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

Reporte, seguimiento PQRSF 2022

PC

Profesional CAF

Lun 02/05/2022 18:35

Para: Hector Bayona

CC: Gloria Osorio

Cordial saludo respetado Hector Bayona.

Realizando un seguimiento al estado de PQRSF, se evidencia que, en el primer trimestre del año en curso, el proceso de Registro y Control Académico cuenta con una incidencia asignada por tramitar, la cual corresponde al ID 2260

ID	Código	Nombre del cliente	Tipo de Solicitud	Producto/Servicio	Asunto	Descripción	Estado	Estado-Acción	Asignado a	Fecha límite de trámite
2260	Z2260	yuleine perez amaya	Peticiones	08-Otro	problema con el validador de egresado	Soy egresada del programa de bacteriología, me gradue el 23 de octubre del año 2001, y cuando intento acceder a un curso de actualización, diligencio	02-Asignada	Por Tramitar	Héctor Nain Bayona Arenas	2022-05-10

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

Cordialmente,

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

Reporte, seguimiento PQRSF 2022

PC

 Profesional CAF
 Lun 02/05/2022 18:43
 Para: Sandra Duran
 CC: Gloria Osorio


Cordial saludo respetada Sandra Duran.

Realizando un seguimiento al estado de PQRSF, se evidencia que, en el primer trimestre del año en curso, el subproceso de Atención al Estudiante del campus Cúcuta cuenta con una incidencia asignada por tramitar, la cual corresponde al ID 2261

ID	Código	Nombre del cliente	Tipo de Solicitud	Producto/Servicio	Asunto	Descripción	Estado	Estado-Acción	Asignado a	Fecha límite de trámite
2261	E2261	carlos jhair florez vera	Peticiones	02-Administrativos	Congelamiento del semestre	Buenas noches, la presente es para solicitar el congelamiento del semestre que por razones laborales y personales no puedo continuar. Espero el segund	02-Asignada	Por Tramitar	Sandra Lucía Durán Solano	2022-05-10

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

Cordialmente,

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

Reporte, seguimiento PQRSF 2022

PC

Profesional CAF
Lun 02/05/2022 18:39

Para: Lina Cáceres

CC: Gloria Osorio

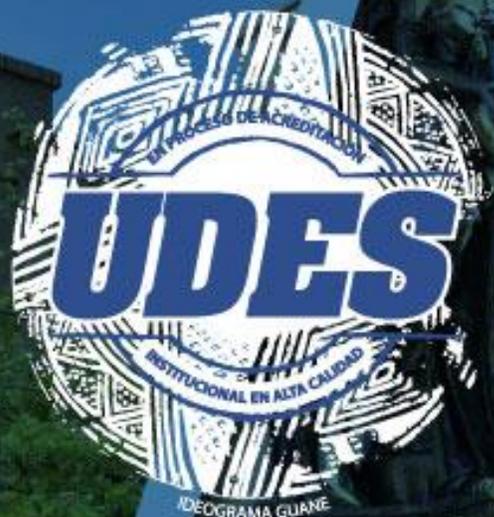
Cordial saludo respetada Lina Cáceres.

Realizando un seguimiento al estado de PQRSF, se evidencia que, en el primer trimestre del año en curso, el subproceso de Atención al Estudiante del campus Bucaramanga cuenta con una incidencia asignada por tramitar, la cual corresponde al ID 2259

ID	Código	Nombre del cliente	Tipo de Solicitud	Producto/Servicio	Asunto	Descripción	Estado	Estado-Acción	Asignado a	Fecha límite de trámite
2259	R2259	Carlos Andres Benitez	Quejas	01-Académicos	Berlitz un robo irrespeto total al estudiante y falta de profesionalismo	Deberían tener vergüenza de ofrecer un servicio tan maluco, poco profesional, nada atractivo. ¿Acaso es el ingles una materia para solo perder el tiem	02-Asignada	Por Tramitar	Lina María Cáceres Uribe	2022-05-10

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

Cordialmente,



**Universidad
de Santander**

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832 **UDES**

GRACIAS