

INFORME DE LA ATENCIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 2023

Sistemas Integrados de Gestión – Gestión de la Calidad



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL EN
ALTA CALIDAD
RENOVACIÓN - 8 AÑOS • 2021 - 2029
Resolución 015867 - MINEDUCACIÓN

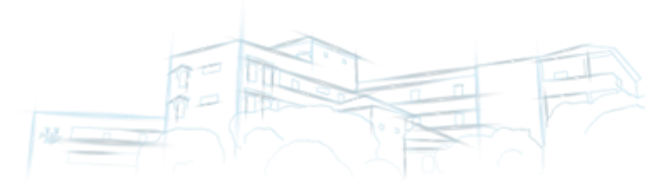
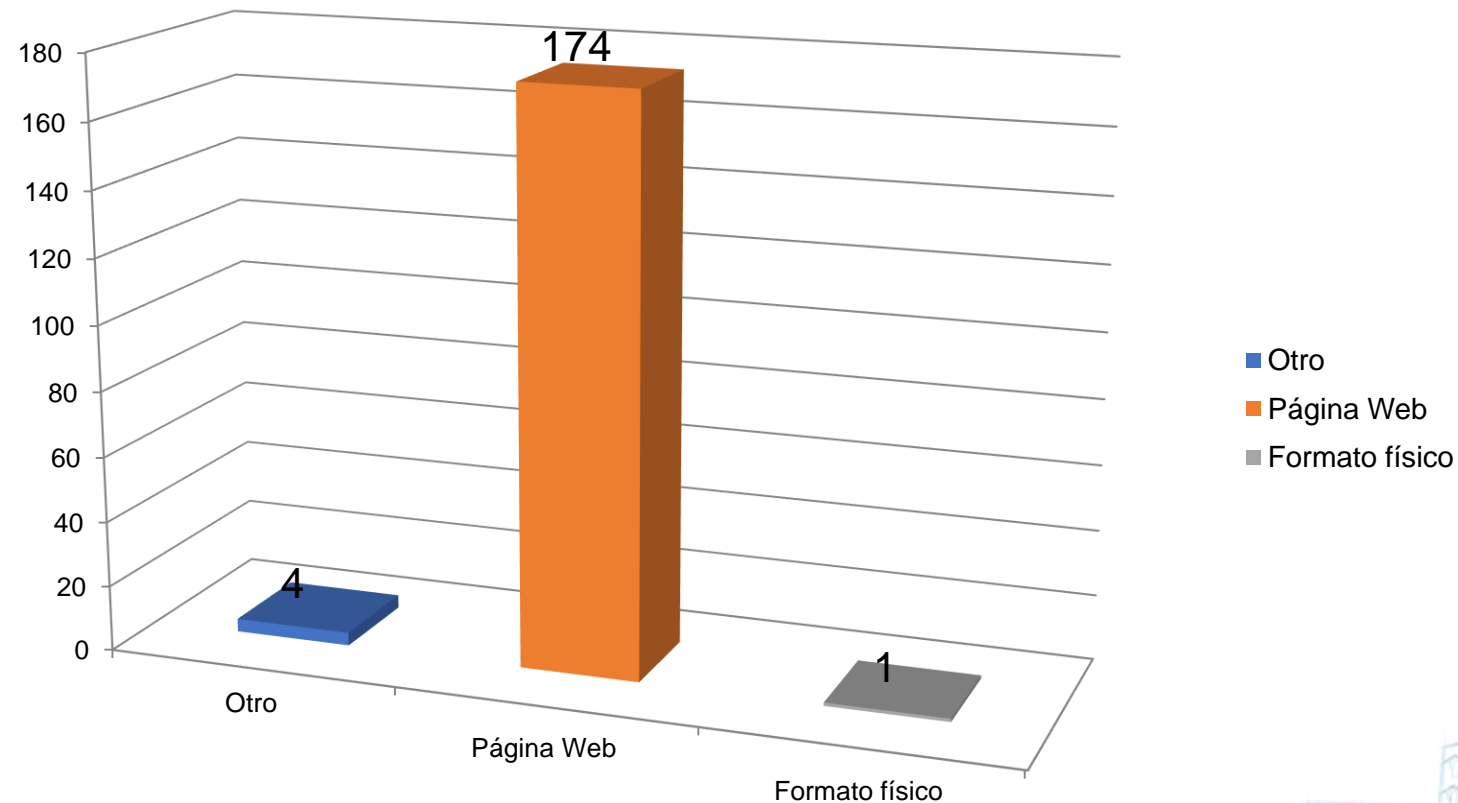


El presente informe contiene el análisis de las Quejas y Reclamos recibidas por la Universidad en su sede principal Barranquilla durante el período Enero – Diciembre de 2023.



PQRS RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

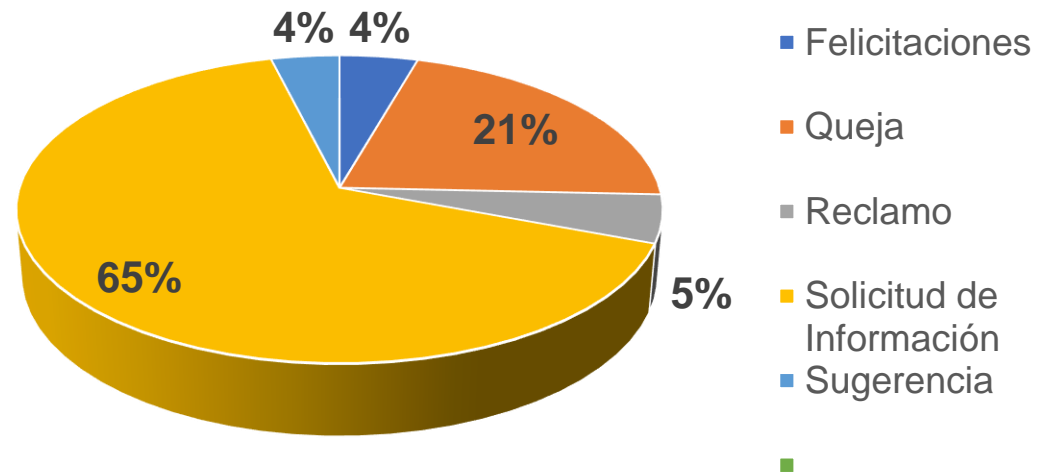
De las 179 solicitudes recibidas, se logra observar que el canal preferido de la comunidad educativa para realizar sus solicitudes de información, realizar sus peticiones o interponer sus quejas y reclamos; así como la de expresar sus sugerencias. Es la virtual con un **97%**, otros **2%** y el físico con **1%**.



RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS

En el periodo del 2023, se recibieron un total de **179 solicitudes** que fueron redireccionadas de manera oportuna a los procesos responsables de su gestión.

TIPO DE SOLICITUD	
Felicitaciones	8
Queja	38
Reclamo	9
Solicitud de	117
Sugerencia	7
Total general	179



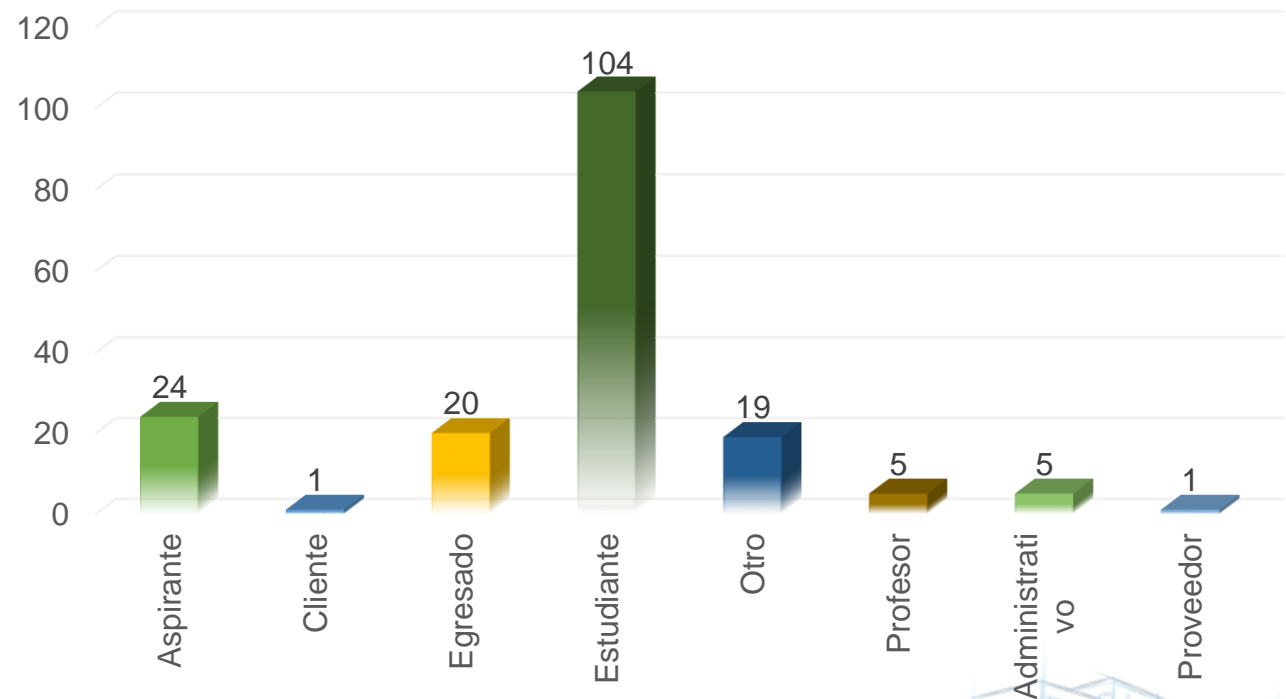
De acuerdo con los datos cuantificados, se observa que se recibieron un mayor de solicitudes de tipo solicitud de información esto equivale al 85%, quejas con un 21% , reclamos 5%, sugerencias 4% y finalmente felicitaciones con un 4%.



PARTES INTERESADAS QUE PRESENTAN PQRS

De las 179 solicitudes recibidas, se logró identificar que el 58% de las solicitudes fueron realizadas por estudiantes siendo este el porcentaje más alto, el 13% de aspirantes, el 11% egresado, el 11% otros (padres de familia, cualquier persona perteneciente o no a la comunidad educativa), 3 % profesores , 3% administrativos, 0,5% clientes de servicios externos y 0,5% proveedores.

58% ESTUDIANTES
13% ASPIRANTES
11% EGRESADOS
11% OTROS
3% PROFESOR
3% ADMINISTRATIVO
0,5% PROVEEDOR
0,5% CLIENTE



SOLICITUDES RECIBIDAS Y ATENDIDAS POR PROCESO

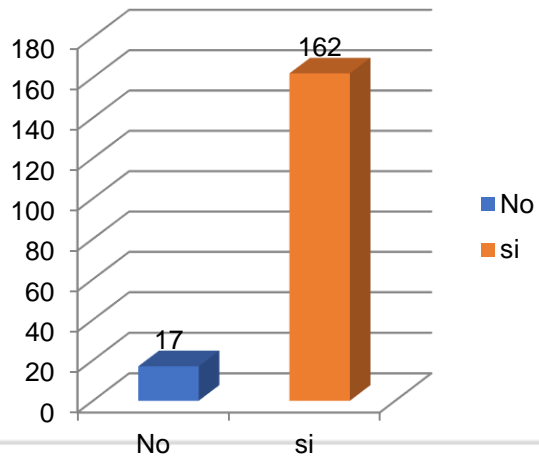
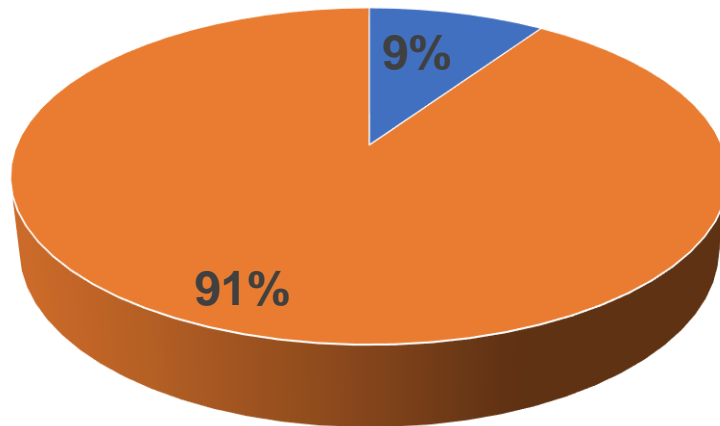
De las 179 solicitudes recibidas en el periodo 2023, y direccionadas a los procesos correspondientes se identificaron los siguientes datos:

- **Gestión TI fue el que más presenta solicitudes con un 37.**
- **GIE Pregrado con un 25.**
- **Registro y control académico 16.**
- **GIE Matriculas con 11.**
- **Infraestructura con 11 y así se puede seguir evidenciando en la tabla de acuerdo con el reporte.**

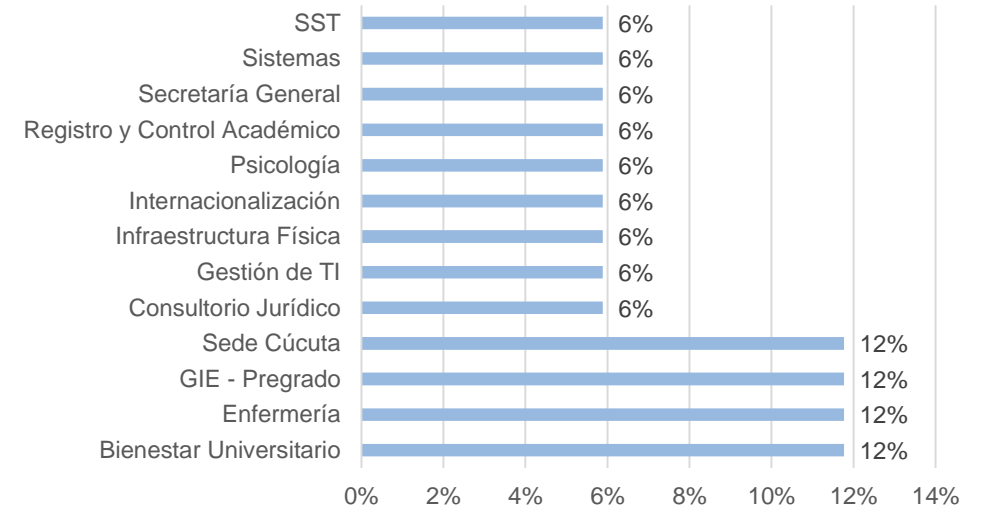
Proceso	Total general	%
Gestión de TI	37	21%
GIE - Pregrado	25	14%
Registro y Control Académico	16	9%
GIE - Matrículas	11	6%
Infraestructura Física	11	6%
Sede Cúcuta	10	6%
Gestión Financiera - Facturación Y Cartera	9	5%
Derecho	4	2%
Enfermería	4	2%
Psicología	4	2%
Bienestar Universitario	4	2%
Medicina	3	2%
RSE- Educación Continua	3	2%
Fisioterapia	3	2%
Fisioterapia	3	2%
GIE - Posgrados	2	1%
Secretaría General	2	1%
Talento Humano	2	1%
Internacionalización	2	1%
Administración de Empresas	2	1%
Consultorio Jurídico	2	1%
Ingeniería Industrial	2	1%
Posgrado	2	1%
Instituto de Lenguas Extranjeras	2	1%
Instrumentación Quirúrgica	2	1%
Planeación Estratégica	1	1%
SST	1	1%
Recursos Bibliográficos	1	1%
RSE- Conciliación	1	1%
Nutrición y Dietética	1	1%
Permanencia	1	1%
Compras y suministros	1	1%
Financiamiento estudiantil y Cartera	1	1%
Bolsa de empleo	1	1%
Publicaciones	1	1%
Vicerectoría Administrativa	1	1%
Sistemas integrados de gestión	1	1%
Total general	179	100%

SOLICITUDES NO ATENDIDAS

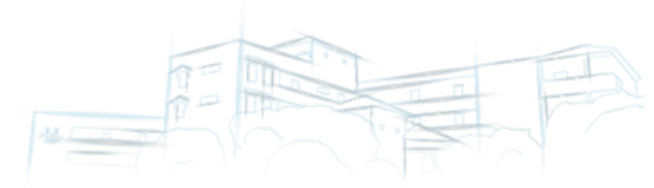
Tal como puede observarse en la gráfica el **91%** de las solicitudes recibidas han sido respondidas a los usuarios. Quedando pendiente por responder a la fecha de corte de este informe **9%**



Solicitudes No atendidas



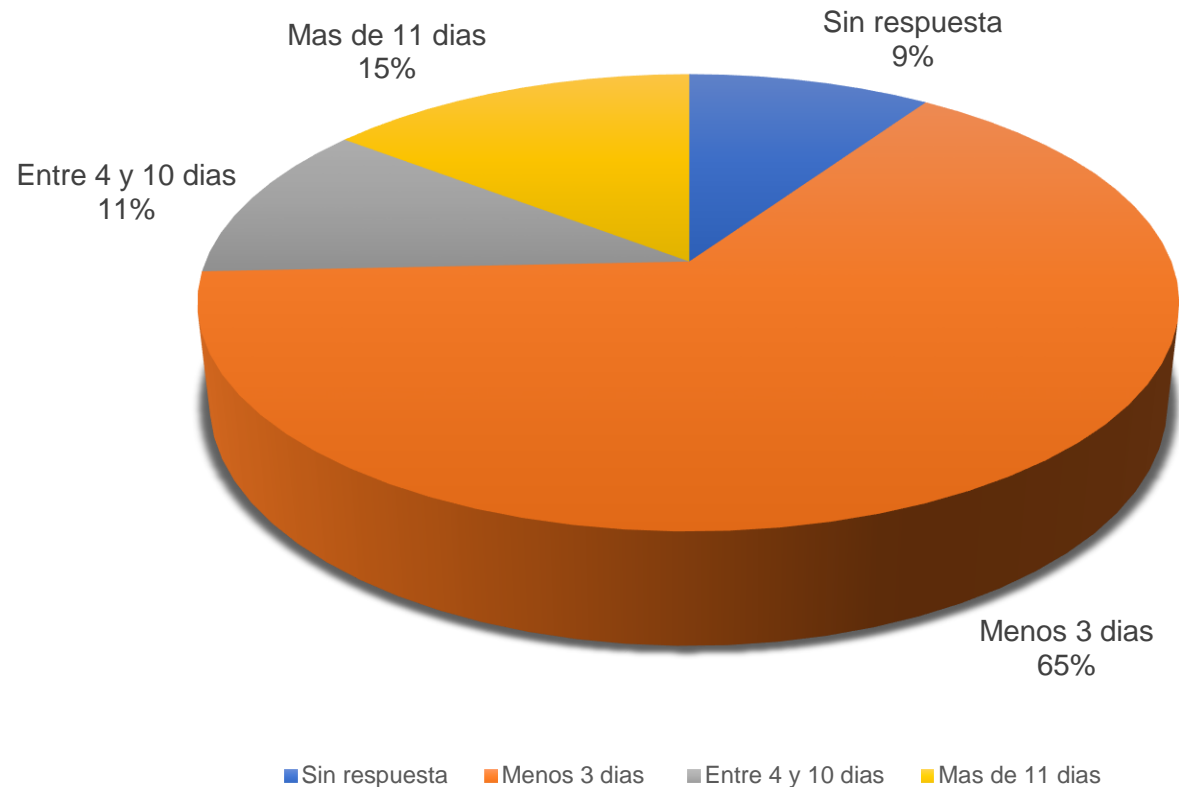
Los datos corresponden a 1 y 2 no respondidas por servicio.



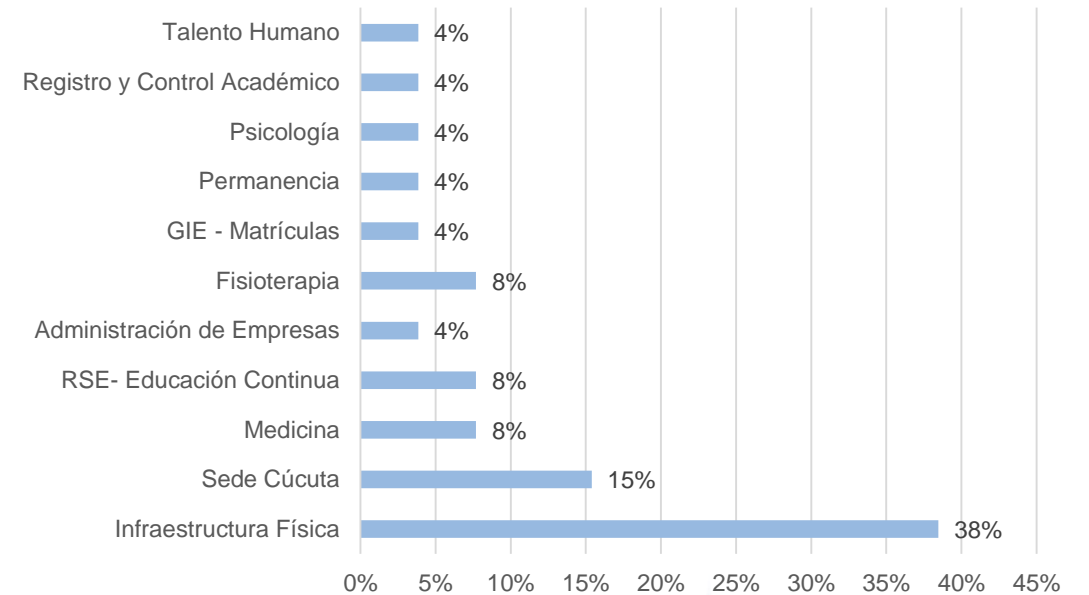
TIEMPOS DE RESPUESTA

El resultado del tiempo de respuesta fue el siguiente:

Tiempos de Respuesta



Tiempos de respuestas mas de 10 dias



EVALUACION DE LA EFICACIA

En el tercer trimestre del año se ha enviado la evaluación de satisfacción a cada uno de los solicitantes, de acuerdo al procedimiento P-SI-06-GC sin embargo, de las 150 encuestas enviadas vía correo electrónico solo se recibe una **(10)** respuesta con los siguientes resultados.

Se aclara que el diligenciamiento de la misma es totalmente voluntario; una vez se remite la respuesta al usuario, éste tendrá 5 días para evaluar la eficacia a la atención recibida. Vencido este tiempo, se cerrará como satisfactoria.



OPORTUNIDAD



ATENCION



PERCEPCION SERVICIO



INDICADORES DE LAS PQRS



179

PQRS Recibidas



100%

PQRS Redireccionadas



91%

PQRS Gestionadas

El 100% de las solicitudes de quejas, reclamos y sugerencias recibidas a través de los canales fueron direccionadas oportunamente al proceso correspondiente para su gestión.

Las solicitudes atendidas en el periodo 2023 corresponden al 91%. Sin embargo, no se logra el cumplimiento del 100% hasta la fecha de corte de este informe



ACCIONES DE MEJORA PARA LA ATENCIÓN DE LAS PQRS

- Se realiza análisis de las PQRS recibidas y se establecen reuniones para determinar análisis de causa y se proponen acciones correctivas en los siguientes casos:
 - Certificaciones (56) - Registro y control académico
 - Actualización de documentos (7) - TI
 - App unisimon (6) - TI
- Se realiza reunión con líderes y el área jurídica para dar a conocer los aspectos legales en caso de no responder oportunamente los PQRS logrando una pasar de un 9% sin respuestas en el primero semestre a un 1%. La meta es que tengamos 0% de pqrs sin responder por eso se propone 1 reunión anual con jurídica y líderes que reciben pqrs.

