

INFORME DE LA ATENCIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS ENERO – MARZO 2024

Sistemas Integrados de Gestión – Gestión de la Calidad



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

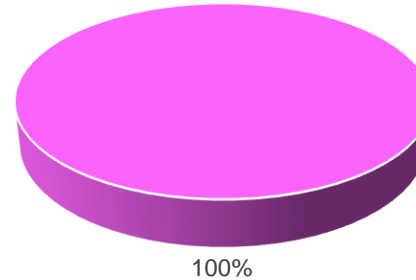


El presente informe contiene el análisis de las Quejas y Reclamos recibidas por la Universidad en su sede principal Barranquilla durante el período **Enero - Marzo** de 2024.

MEDIOS

El medio por el que se reciben el mayor número de requerimientos es el buzón virtual con un 100% de las solicitudes.

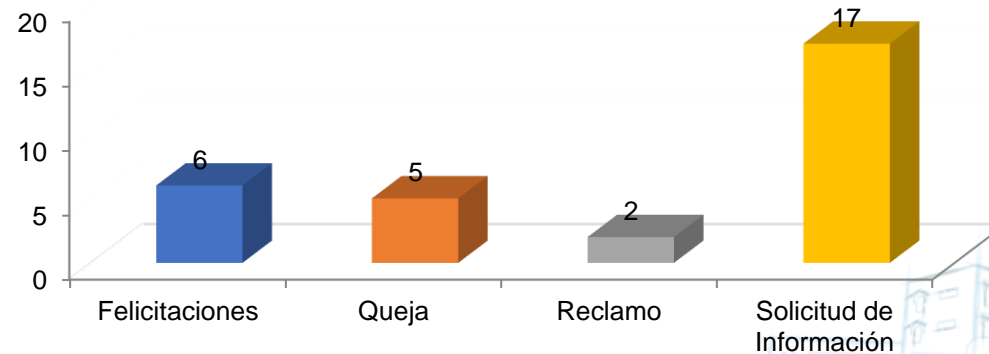
Página Web	30
Total general	30



NIVEL DE PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

En el primer trimestre 2024 se recibieron a través de los buzones 30 solicitudes. De ellas tan sólo 5 corresponden a quejas, 2 a reclamo, 6 Felicitación y 17 solicitudes de información.

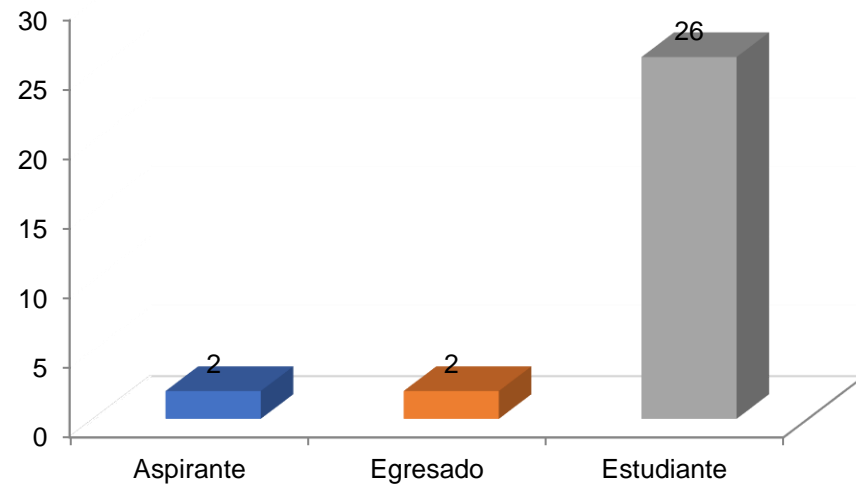
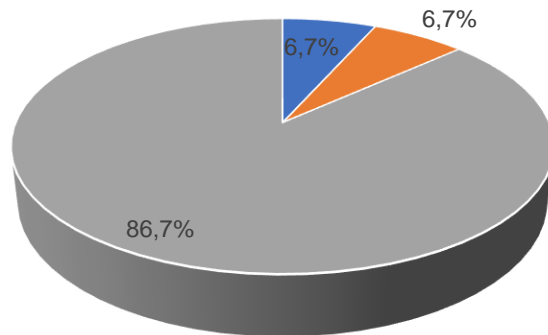
Felicitaciones	6	20%
Queja	5	17%
Reclamo	2	7%
Solicitud de Información	17	57%
Total general	30	100%



NIVEL DE PARTICIPACIÓN POR USUARIO

Tal como puede observarse, el 86.7% de las solicitudes son reportadas por estudiantes, el 6.7% por aspirantes, el 6.7% por egresados de la Universidad, el 0% por profesores, y el restante 0% queda incluido dentro de la categoría otros (padres de familia, cualquier persona perteneciente o no a la comunidad educativa).

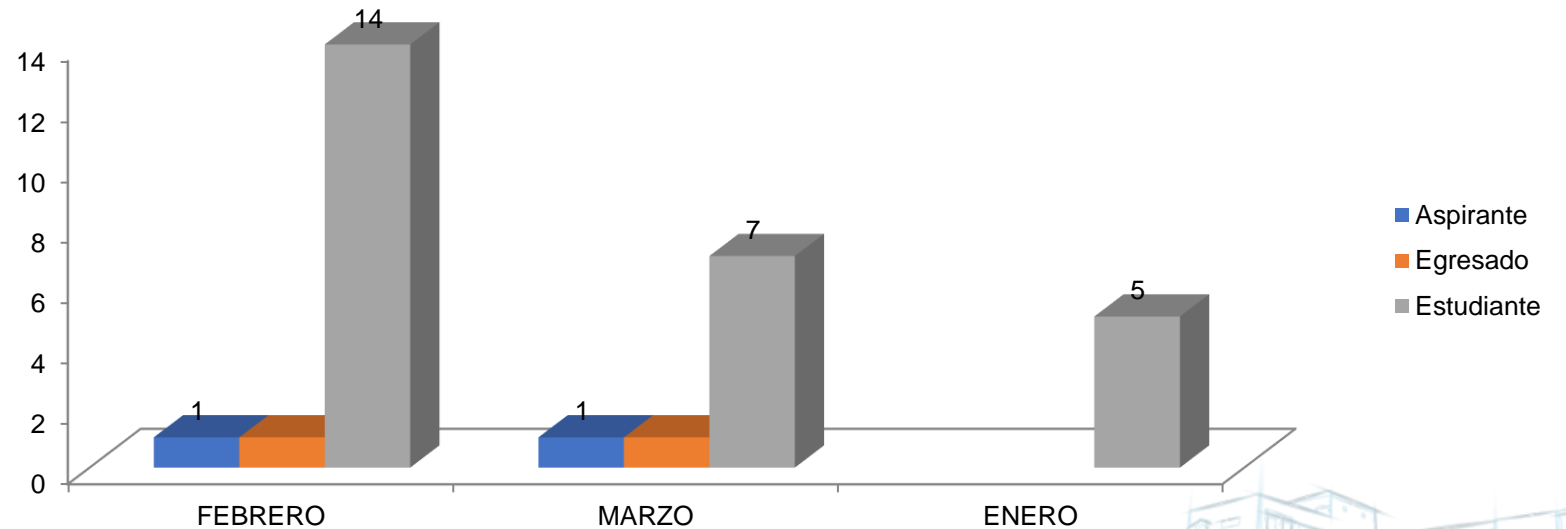
Aspirante	2	6,7%
Egresado	2	6,7%
Estudiante	26	86,7%
Total general	30	



NIVEL DE PARTICIPACIÓN POR USUARIO

El mes que más solicitudes se presentaron fue el mes de febrero con 16 solicitudes, seguido del mes de marzo con 9 y el mes de enero con 5.

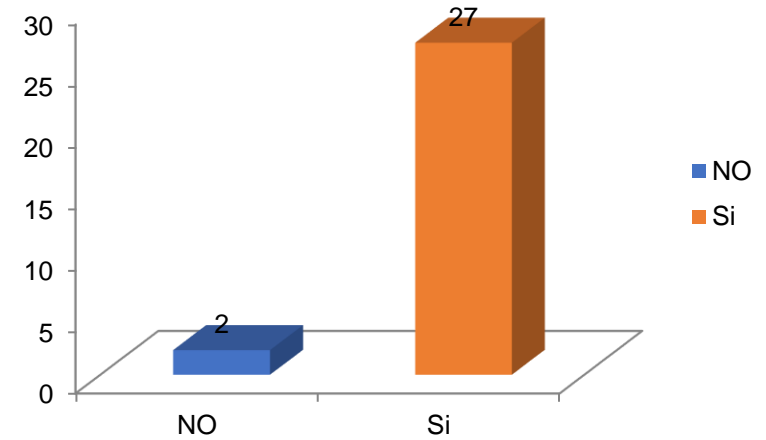
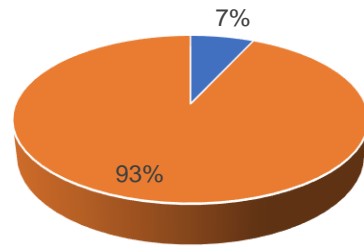
	Aspirante	Egresado	Estudiante	Total general
FEBRERO	1	1	14	16
MARZO	1	1	7	9
ENERO			5	5
Total general	2	2	26	30



SOLICITUDES ATENDIDAS Y NO ATENDIDAS

El 93% de las solicitudes recibidas han sido respondidas a los usuarios.

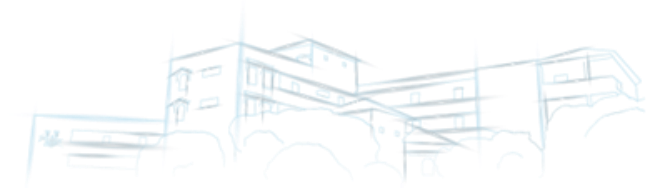
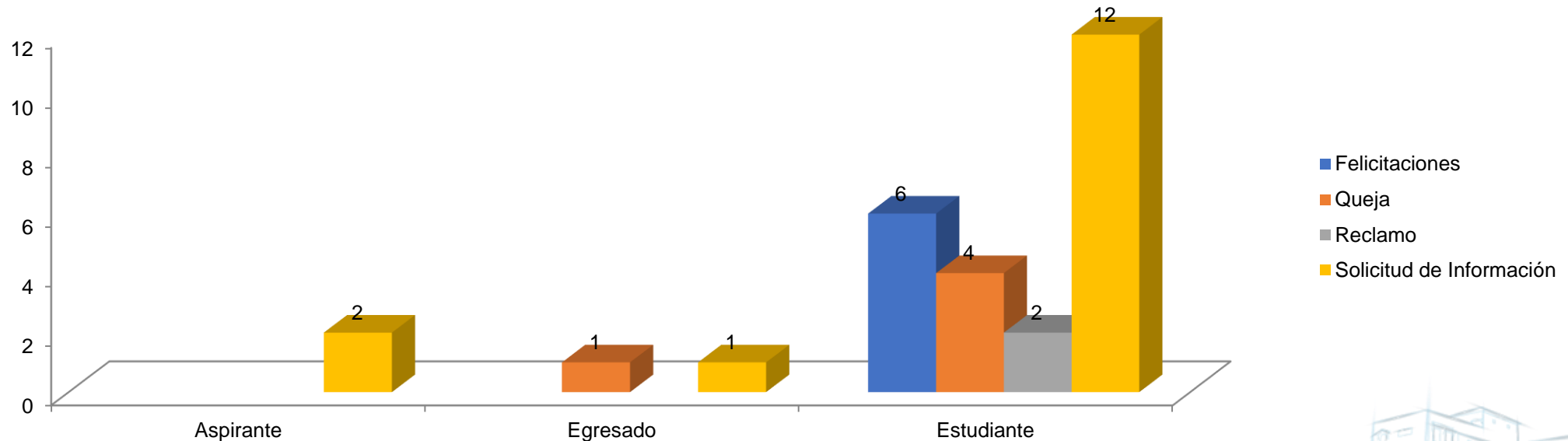
No	2	7%
Si	27	93%
Total general	29	



SOLICITUDES ATENDIDAS POR TIPO Y USUARIO

Las solicitudes que fueron atendidas se pueden discriminar de la siguiente manera:

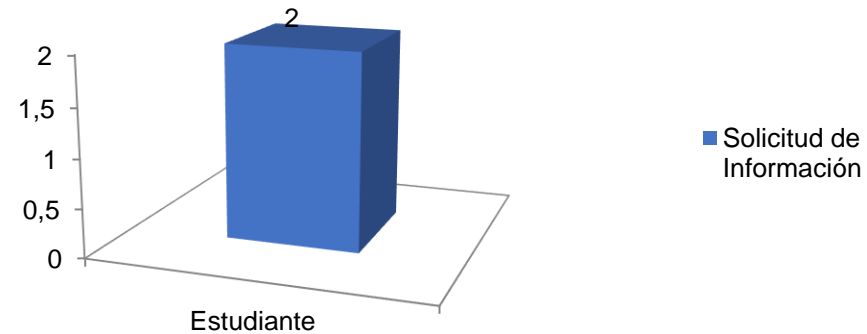
	Felicitaciones	Queja	Reclamo	Solicitud de Información	Total general
Aspirante					2
Egresado			1		1
Estudiante	6	4	2	12	24
Total general	6	5	2	15	28



SOLICITUDES NO ATENDIDAS POR TIPO Y USUARIO

Las solicitudes que no fueron atendidas se pueden discriminar de la siguiente manera:

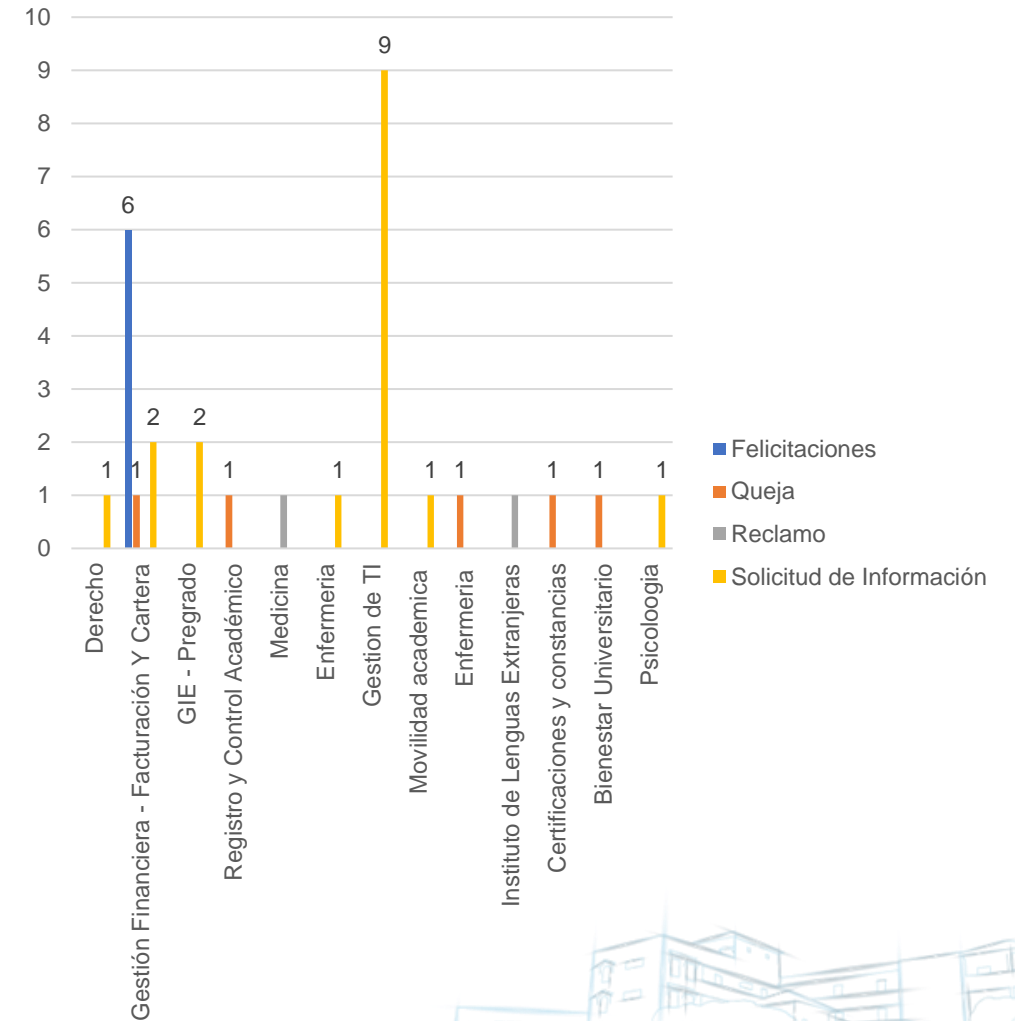
Solicitud de Información Total general			
Estudiante	2		2
Total general	2		2



SOLICITUDES RECIBIDAS POR SERVICIO

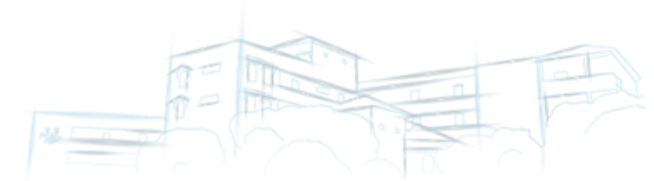
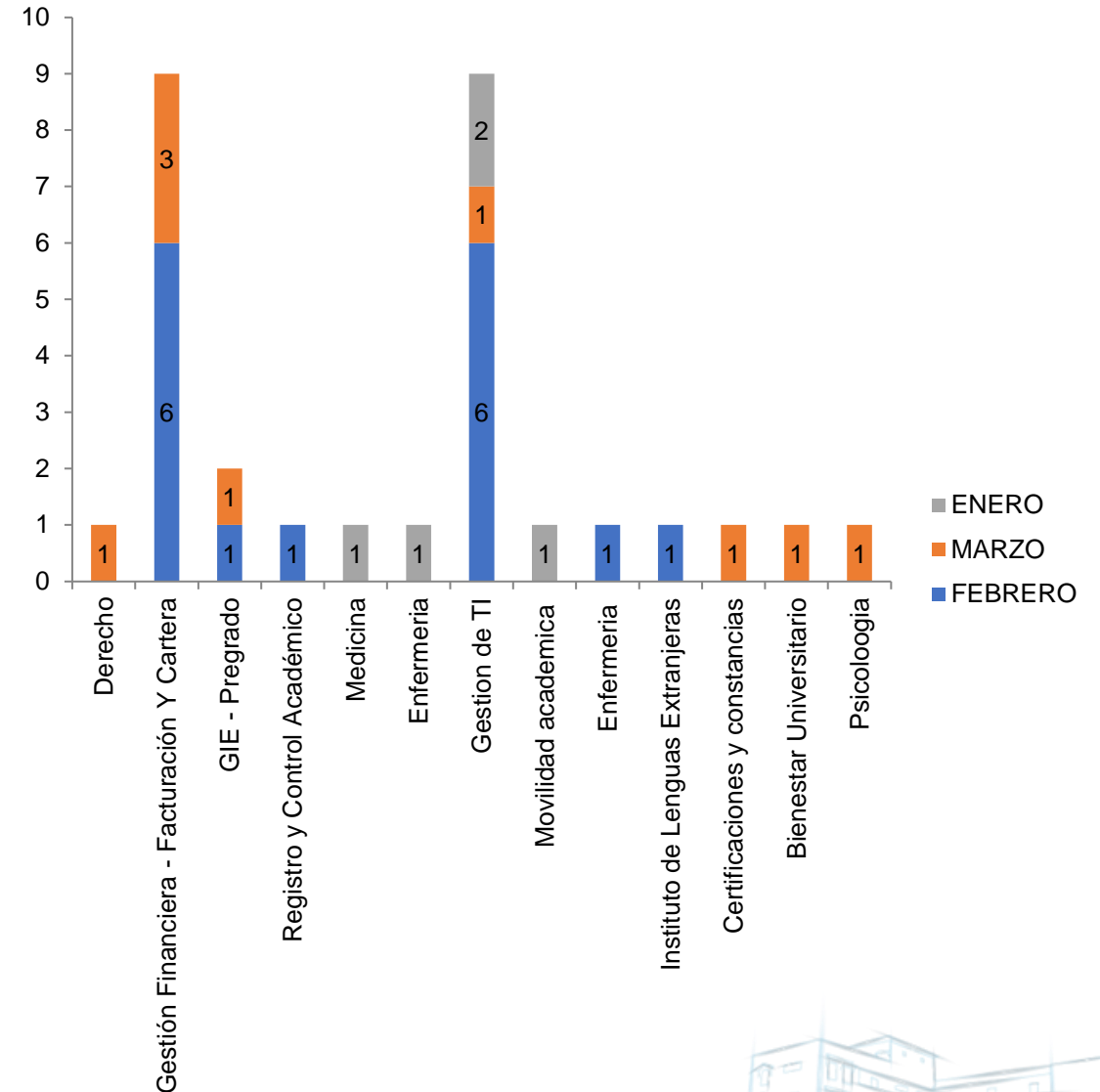
Los servicios que recibieron solicitudes fueron los siguientes:

	Felicitaciones	Queja	Reclamo	Solicitud de Información	Total general
Derecho				1	1
Gestión Financiera - Facturación y Cartera		6	1		9
GIE - Pregrado				2	2
Registro y Control Académico			1		1
Medicina				1	1
Enfermería				1	1
Gestión de TI				9	9
Movilidad académica				1	1
Enfermería			1		1
Instituto de Lenguas Extranjeras				1	1
Certificaciones y constancias			1		1
Bienestar Universitario			1		1
Psicología				1	1
Total general	6	5	2	17	30



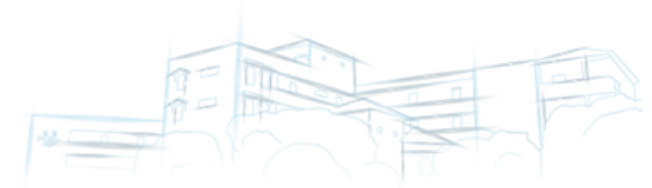
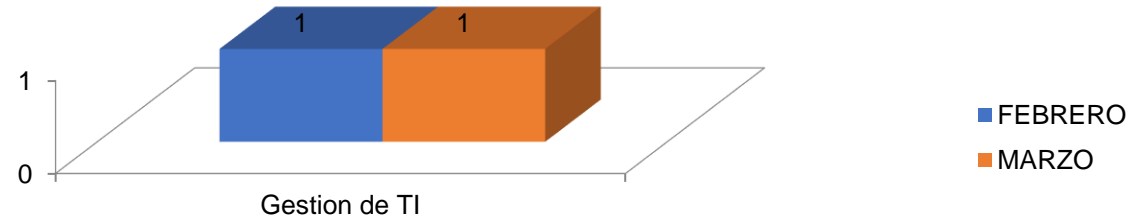
SOLICITUDES RECIBIDAS POR SERVICIO POR MES

	FEBRERO	MARZO	ENERO	Total general
Derecho			1	1
Gestión Financiera - Facturación Y Cartera	6	3		9
GIE - Pregrado	1	1		2
Registro y Control Académico	1			1
Medicina			1	1
Enfermería			1	1
Gestión de TI	6	1	2	9
Movilidad académica			1	1
Enfermería	1			1
Instituto de Lenguas Extranjeras	1			1
Certificaciones y constancias			1	1
Bienestar Universitario			1	1
Psicología			1	1
Total general	16	9	5	30

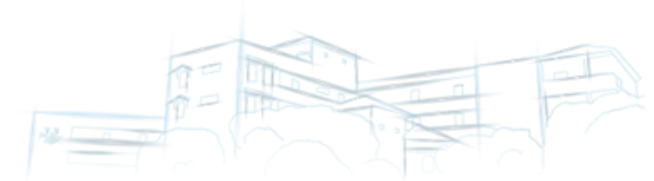
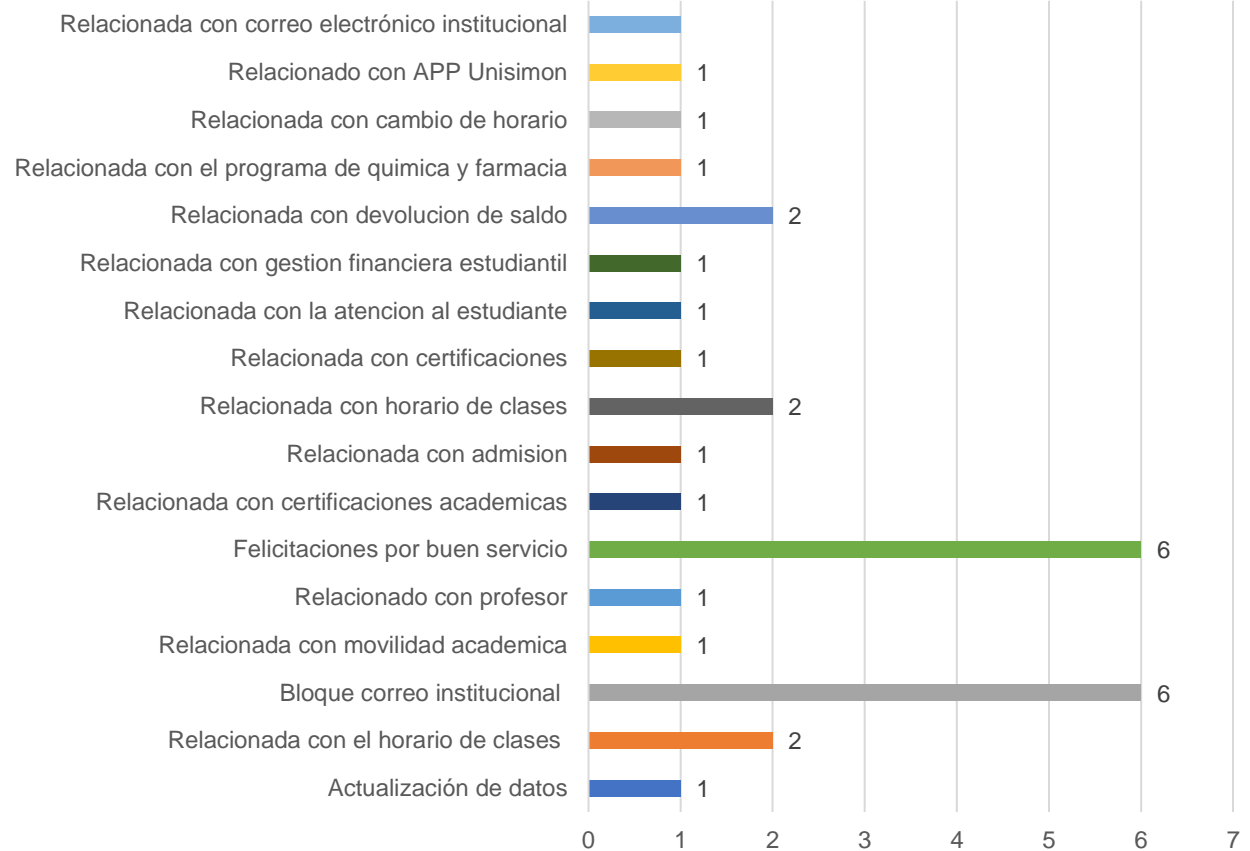


SOLICITUDES RECIBIDAS POR SERVICIO NO ATENDIDAS

	FEBRERO	MARZO	Total general
Gestión de TI	1	1	2
Total general	1	1	2



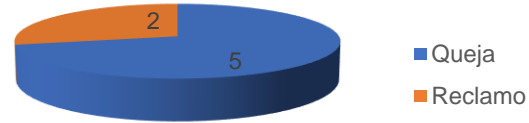
Actualización de datos	1
Relacionada con el horario de clases	2
Bloque correo institucional	6
Relacionada con movilidad académica	1
Relacionado con profesor	1
Felicitaciones por buen servicio	6
Relacionada con certificaciones académicas	1
Relacionada con admisión	1
Relacionada con horario de clases	2
Relacionada con certificaciones	1
Relacionada con la atención al estudiante	1
Relacionada con gestión financiera estudiantil	1
Relacionada con devolución de saldo	2
Relacionada con el programa de química y farmacia	1
Relacionada con cambio de horario	1
Relacionado con APP Unisimon	1
Relacionada con correo electrónico institucional	1
Total general	30



Análisis Quejas y Reclamos

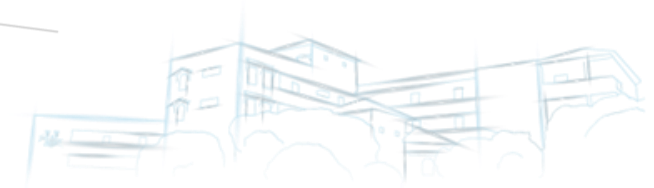
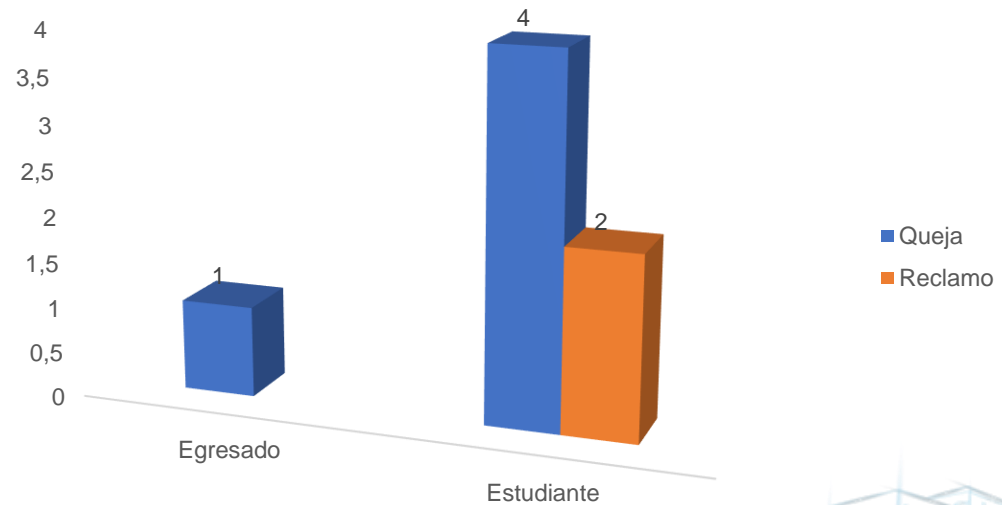
Se recibieron un total de 5 quejas y 2 reclamos el cual se le dieron atención a cada una de ellas.

Queja	5
Reclamo	2
Total general	7



Los usuarios que más reportaron solicitudes fueron los estudiantes con 4 quejas, 2 reclamos y por otro lado egresados con total de 1 queja, Para dar un total de 7 solicitudes.

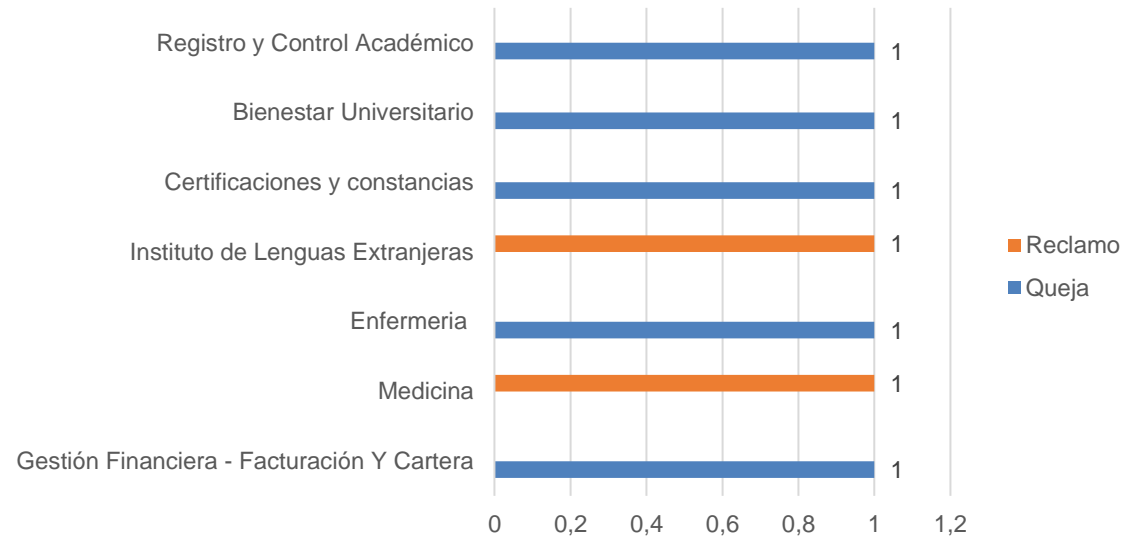
Egresado	1	1	1
Estudiante	4	2	6
Total general	5	2	7



Análisis Quejas y Reclamos

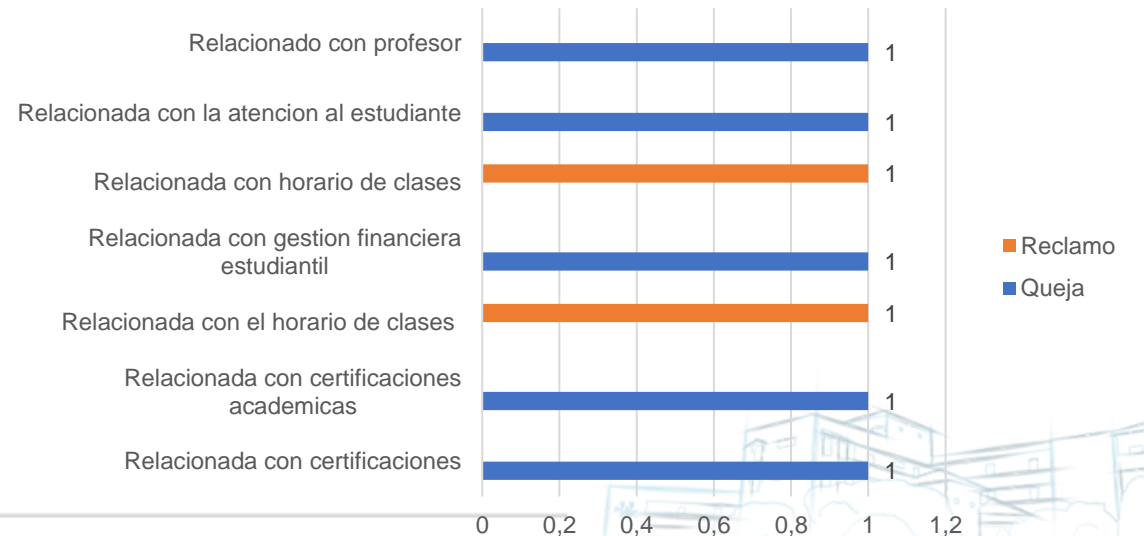
Los servicios que presentaron mayor reporte de quejas y reclamos fueron:

Gestión Financiera - Facturación Y Cartera	1		1
Medicina		1	1
Enfermería	1		1
Instituto de Lenguas Extranjeras		1	1
Certificaciones y constancias	1		1
Bienestar Universitario	1		1
Registro y Control Académico	1		1
Total general	5	2	7



La descripción de las quejas presentadas:

	Queja	Reclamo	Total general
Relacionada con certificaciones	1		1
Relacionada con certificaciones académicas	1		1
Relacionada con el horario de clases		1	1
Relacionada con gestión financiera estudiantil	1		1
Relacionada con horario de clases		1	1
Relacionada con la atención al estudiante	1		1
Relacionado con profesor	1		1
Total general	5	2	7



ACCIONES DE MEJORA PARA LA ATENCIÓN DE LAS PQRS

- De acuerdo con el análisis presentado se deben analizar causas desde los procesos responsables que recibieron las quejas que no fueron respondidas a los usuarios.

