

# INFORME DE LA ATENCIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS ENERO – MARZO 2025

Sistemas Integrados de Gestión – Gestión de la Calidad



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



Este análisis presenta datos sobre las PQRS recibidas en la institución durante los meses de enero, febrero y marzo de 2025. Se abordan aspectos como los medios de contacto, tipos de PQRS y el nivel de participación de los usuarios.



En el primer trimestre 2025 se recibieron **34** PQRS.

**2** PQRS se recibieron a través de correo electrónico, medio de contacto común para consultas formales y seguimiento de solicitudes.

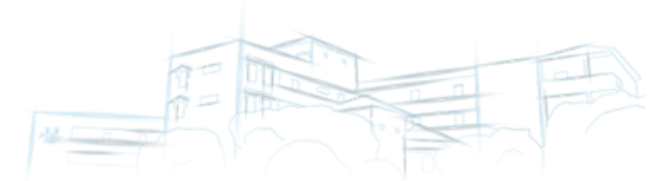
**32** PQRS fueron presentadas a través de la página web. Canal que facilita el acceso a la información y la gestión de trámites online.

Medio	Cantidad
Correo asecal-PQR	2
Página WEB	32
<b>Total general</b>	<b>34</b>

Tabla 1. Medios por el cual se recibe la solicitud



Gráfica 1. Distribución de Medios por el cual se recibe la solicitud



## NIVEL DE PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

De las 34 solicitudes recibidas, 7 corresponden a Queja, 3 a Reclamo, 15 a solicitudes de información y 9 a felicitaciones.

Tipo de solicitud	Cantidad
Queja	7
Reclamo	3
Solicitud de información	15
Felicitaciones	9
<b>Total general</b>	<b>34</b>

Tabla 2. Tipo de solicitudes



Gráfica 2. Distribución de Tipo de solicitudes

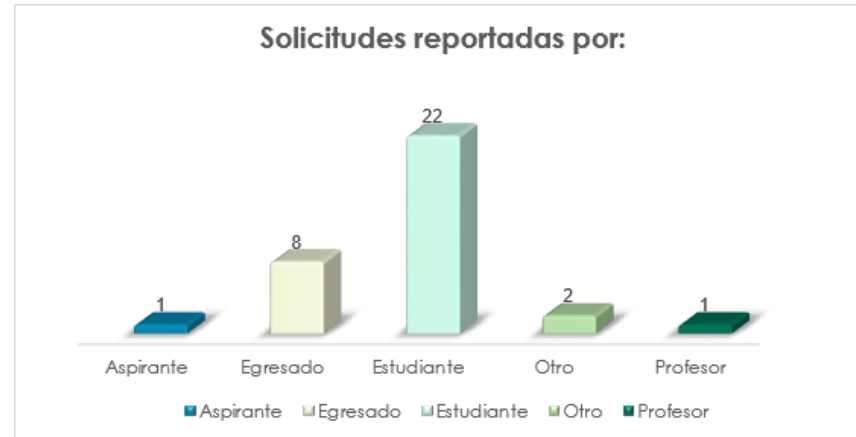


## NIVEL DE PARTICIPACIÓN POR USUARIO

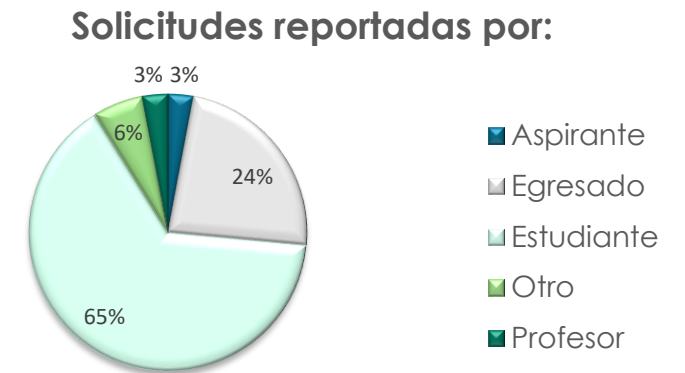
Tal como se observa en la **Gráfica 4**, el 65% de las solicitudes son reportadas por estudiantes, el 3% por aspirantes, el 24% por egresados de la Universidad, el 6% por profesores y el 3% restante queda incluido dentro de la categoría otros (cualquier persona perteneciente o no a la comunidad educativa).

Reportado por	Cantidad
Aspirante	1
Egresado	8
Estudiante	22
Profesor	2
Otro	1
<b>Total general</b>	<b>34</b>

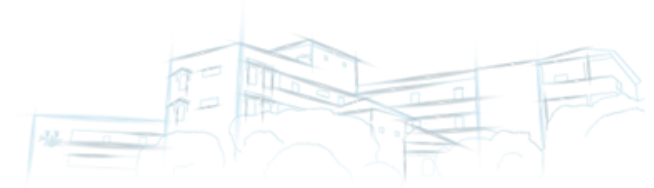
Tabla 3. Tipo de usuarios



Gráfica 3. Distribución de tipo de usuarios



Gráfica 4. Porcentaje de distribución de tipo de usuarios



## NIVEL DE PARTICIPACIÓN POR USUARIO

### Enero

En Enero se recibieron 8 PQRS. Estudiantes (6), Egresado(1) y otro (1).

### Febrero

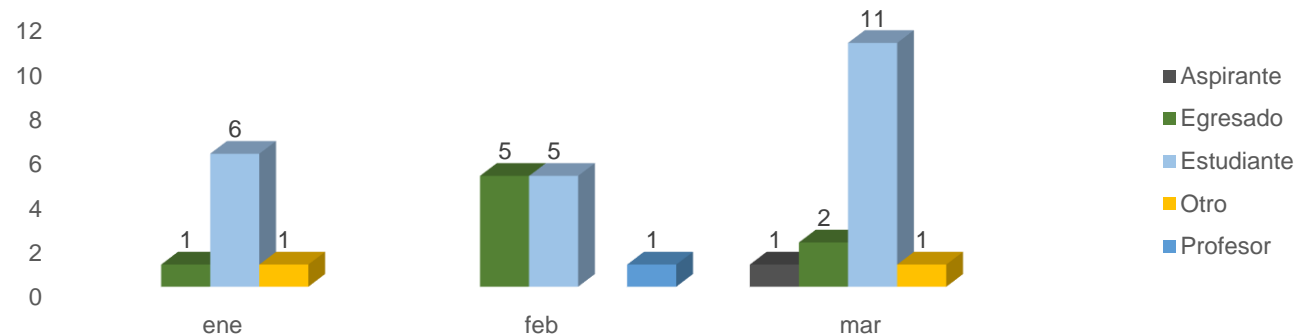
En Febrero se recibieron 11 PQRS. Estudiantes (5), profesor (1) y egresado (5)

### Marzo

En Marzo se recibieron 15 PQRS. Estudiantes (11), aspirantes (1) egresado (2) y otro (1).

Reportado por	Aspirante	Egresado	Estudiante	Otro	Profesor	Total
Enero		1	6	1		8
Febrero		5	5		1	11
Marzo	1	2	11	1		15
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>34</b>

Tabla 4. Tipo de usuarios según mes



Gráfica 5. Distribución de tipo de usuarios por mes

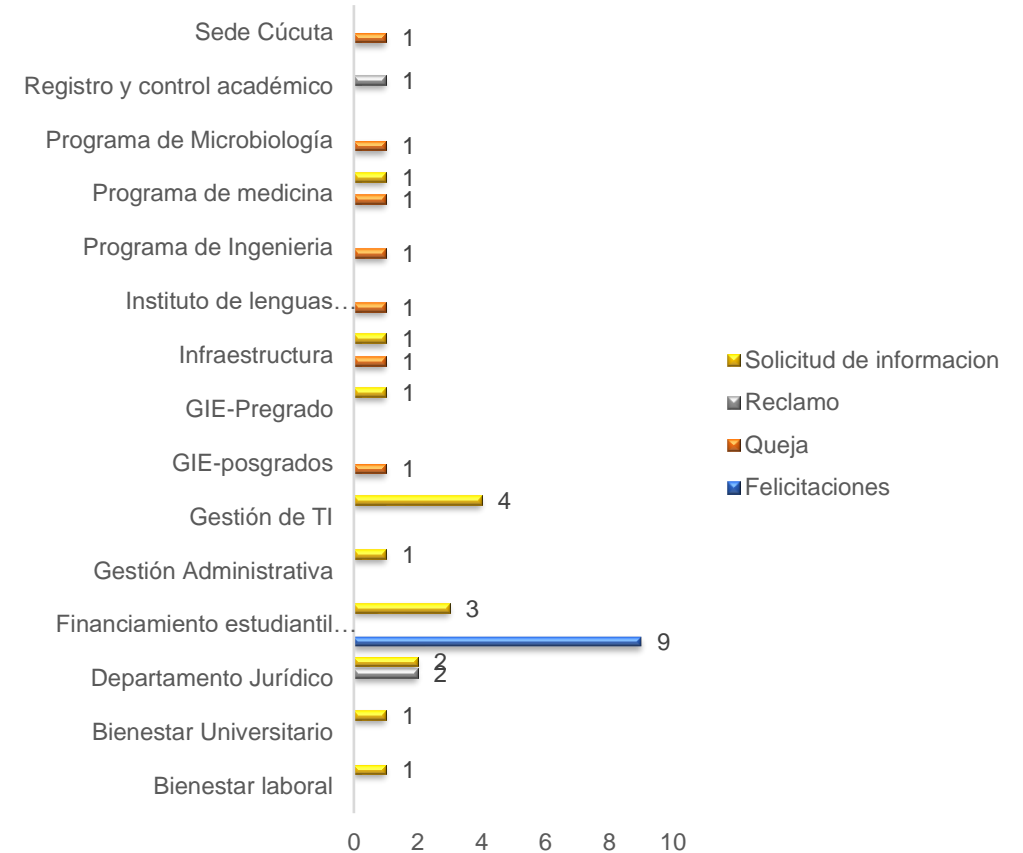


## SOLICITUDES RECIBIDAS DE LOS PROCESOS

Los servicios que recibieron solicitudes fueron los siguientes:

Procesos/Subprocesos	Felicitaciones	Queja	Reclamo	Solicitud de información	Total general
Bienestar laboral				1	1
Bienestar Universitario				1	1
Departamento Jurídico			2	2	4
Financiamiento estudiantil y cartera	9			3	12
Gestión Administrativa				1	1
Gestión de TI				4	4
GIE-posgrados		1			1
GIE-Pregrado				1	1
Infraestructura		1		1	2
Instituto de lenguas extranjeras		1			1
Programa de Ingeniería		1			1
Programa de medicina		1		1	2
Programa de Microbiología		1			1
Registro y control académico			1		1
Sede Cúcuta		1			1
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>34</b>

Tabla 5. Cantidad de tipo de solicitudes recibidas de los procesos



Gráfica 6. Solicitudes recibidas por procesos/subprocesos

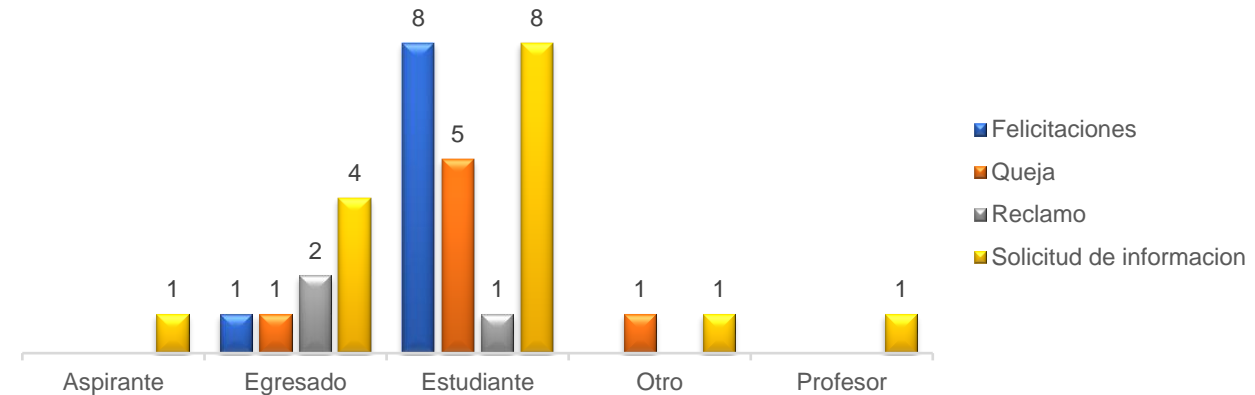


## SOLICITUDES ATENDIDAS POR TIPO Y USUARIO

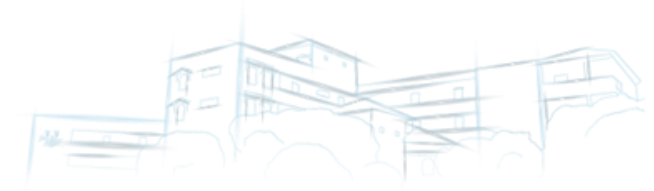
Las solicitudes que fueron atendidas se pueden discriminar de la siguiente manera:

Reportado por:	Felicitaciones	Queja	Reclamo	Solicitud de información	Total general
Aspirante				1	1
Egresado	1	1	2	4	8
Estudiante	8	5	1	8	22
Otro		1		1	2
Profesor				1	1
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>34</b>

Tabla 6. Atención de solicitudes realizadas por tipo de usuarios



Gráfica 7. Relación de solicitudes atendidas por tipo de usuario



## DESCRIPCION GENERAL DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

Descripción de la solicitud	Recibida
Felicitaciones por buen servicio	9
Información de programas	1
No atención de solicitud de información sobre MINOR	1
Relacionado con cambio de horario	3
Relacionado con certificación de plan de estudio	2
Relacionado con certificado laboral	1
Relacionado con correo institucional	1
Relacionado con desbloqueo de portal Estudiante	1
Relacionado con desbloqueo plataforma SIA	2
Relacionado con devolución de dinero	1
Relacionado con donación de inmobiliarios	1
Relacionado con fecha de inducción	1
Relacionado con horario de clases	1
Relacionado con matricula de asignatura	1
Relacionado con matricula extemporánea de MINOR	1
Relacionado con notas	1
Relacionado con volante de pago	1
Relacionado correo institucional	2
Solicitud de retiro de programa y devolución de dinero	1
Solicitud de reunión para presentar propuesta comercial	1
Uso inadecuado de parqueaderos de espacio público	1
<b>Total general</b>	<b>34</b>

Tabla 7. Descripción de solicitudes



Gráfica 8. Cantidad de solicitudes por Descripción



## SOLICITUDES ATENDIDAS Y NO ATENDIDAS

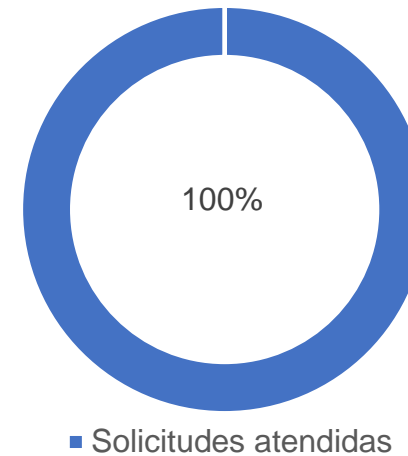
**SI:** 34 PQRS recibieron respuesta a sus solicitudes, de las 34 solicitudes recibidas. Lo anterior demuestra compromiso con la satisfacción de los usuarios.

**NO:** 0 PQRS no respondidas.

Atención a solicitudes	Cantidad
Solicitudes atendidas	34
Solicitudes no atendidas	0
<b>Total general</b>	<b>34</b>

Tabla 8. Atención a solicitudes

### Solicitudes atendidas



Gráfica 9. Porcentaje de solicitudes atendidas

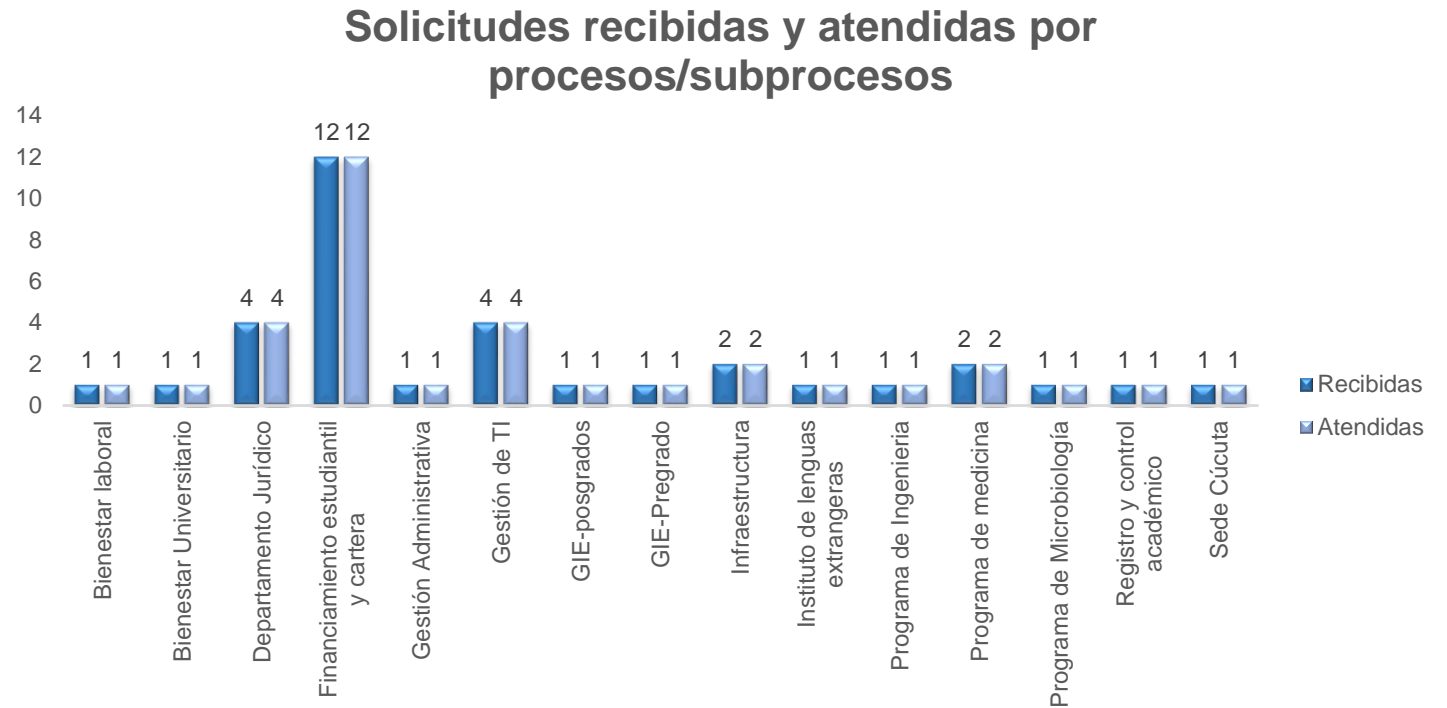


## SOLICITUDES ATENDIDAS Y NO ATENDIDAS POR PROCESOS/SUPROCESOS

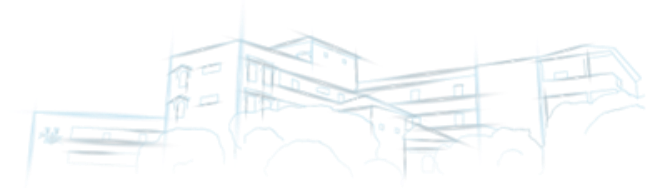
A continuación, se relaciona las solicitudes atendidas y no atendidas por los proceso, subprocesos y dependencias de la universidad Simón Bolívar.

Procesos/subprocesos	Recibidas	Atendidas
Bienestar laboral	1	1
Bienestar Universitario	1	1
Departamento Jurídico	4	4
Financiamiento estudiantil y cartera	12	12
Gestión Administrativa	1	1
Gestión de TI	4	4
GIE-posgrados	1	1
GIE-Pregrado	1	1
Infraestructura	2	2
Instituto de lenguas extranjeras	1	1
Programa de Ingeniería	1	1
Programa de medicina	2	2
Programa de Microbiología	1	1
Registro y control académico	1	1
Sede Cúcuta	1	1
<b>Total general</b>	<b>34</b>	<b>34</b>

Tabla 9. Atención de solicitudes realizadas por Procesos/subprocesos



Gráfica 10. Relación de solicitudes atendidas por procesos/subprocesos



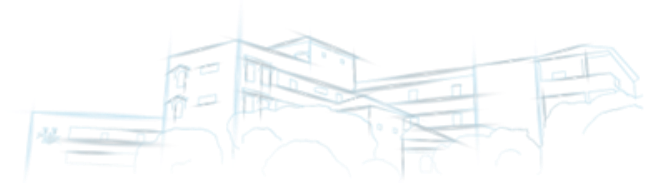
## TIEMPO DE RESPUESTA

De las 34 solicitudes recibidas el 97% fueron respondidas oportunamente cumpliendo los tiempos de atención.

El proceso que presentó incumplimiento en el tiempo establecido de atención, dando respuesta al usuario después de 15 días desde la recepción de la solicitud, fue el área de Gestión Administrativa con una solicitud de certificado laboral.

Procesos/subprocesos	Recibidas	Promedio de días en ser atendidas
Bienestar laboral	1	7
Bienestar Universitario	1	6
Departamento Jurídico	4	12,25
Financiamiento estudiantil y cartera	12	3,83
Gestión Administrativa	1	30
Gestión de TI	4	3
GIE-posgrados	1	8
GIE-Pregrado	1	1
Infraestructura	2	5
Instituto de lenguas extranjeras	1	4
Programa de Ingeniería	1	2
Programa de medicina	2	1
Programa de Microbiología	1	13
Registro y control académico	1	4
Sede Cúcuta	1	6
<b>Total general</b>	<b>34</b>	<b>5,88</b>

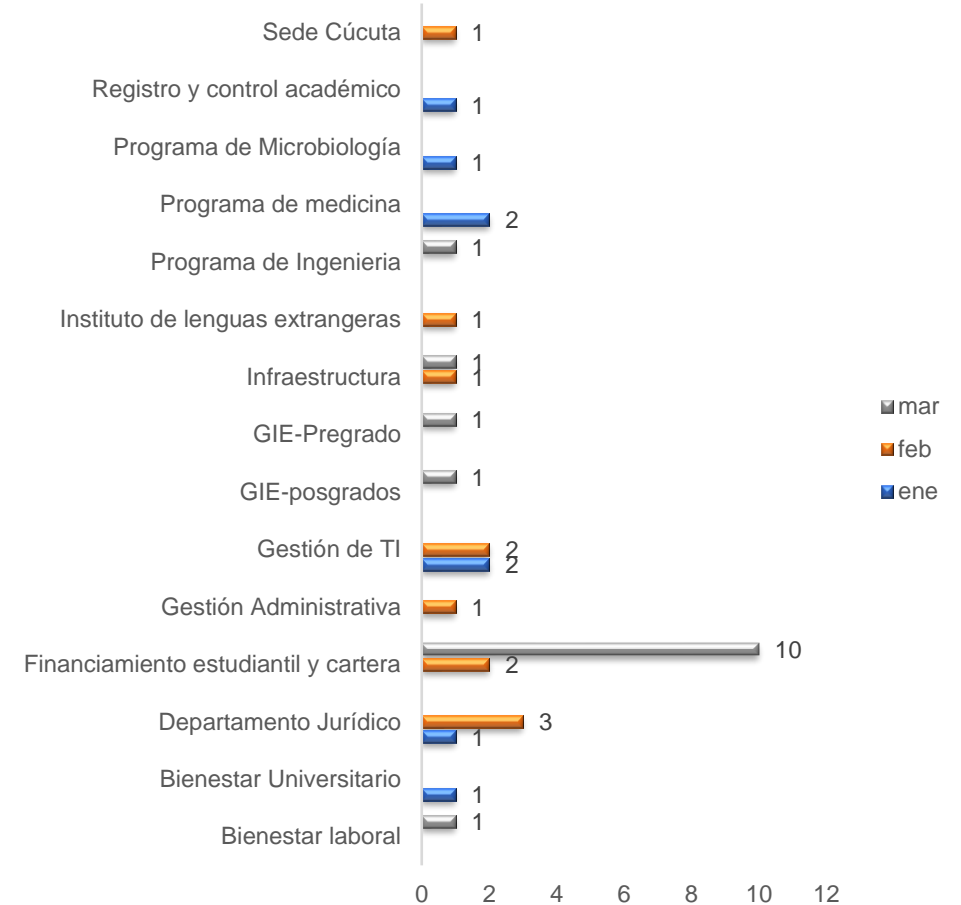
Gráfica 10. Tiempo de respuesta a solicitudes



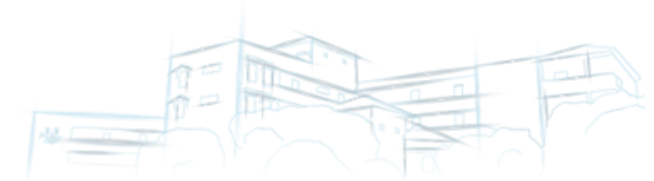
## SOLICITUDES RECIBIDAS POR SERVICIO POR MES

Procesos	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Bienestar laboral			1	1
Bienestar Universitario	1			1
Departamento Jurídico	1	3		4
Financiamiento estudiantil y cartera		2	10	12
Gestión Administrativa		1		1
Gestión de TI	2	2		4
GIE-posgrados			1	1
GIE-Pregrado			1	1
Infraestructura		1	1	2
Instituto de lenguas extranjeras		1		1
Programa de Ingeniería			1	1
Programa de medicina	2			2
Programa de Microbiología	1			1
Registro y control académico	1			1
Sede Cúcuta		1		1
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>34</b>

Tabla 11. Cantidad de tipo de solicitudes recibidas de los procesos por mes



Gráfica 11. Solicitudes recibidas por procesos/subprocesos por mes



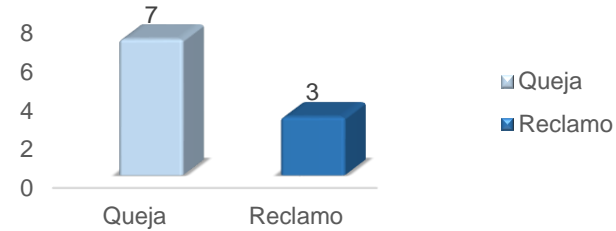
## ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS

Se recibieron un total de 10 Quejas y Reclamos.

Se dio atención a 7 Queja y 3 Reclamos

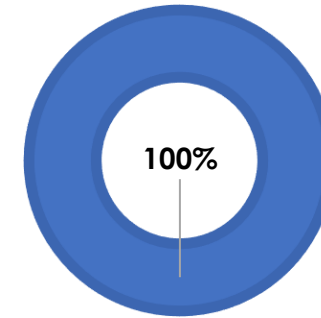
Tipo de solicitud	Cantidad
Queja	7
Reclamo	3

### Quejas y Reclamos



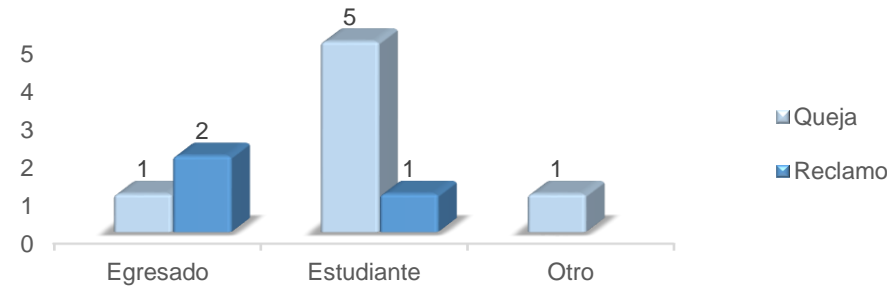
Gráfica 12. Cantidad de quejas y reclamos recibidas en el trimestre

SI



Gráfica 13. Porcentaje de quejas/reclamos atendidas

Los usuarios que más reportaron quejas y reclamos fueron los estudiantes con 6 Quejas/reclamos por otro lado los egresados presentaron 2 reclamos y 1 queja y otro 1 queja, Para un total de 10 solicitudes de estos dos tipos.



Gráfica 14. Cantidad de quejas/reclamos atendidos recibidas por usuarios

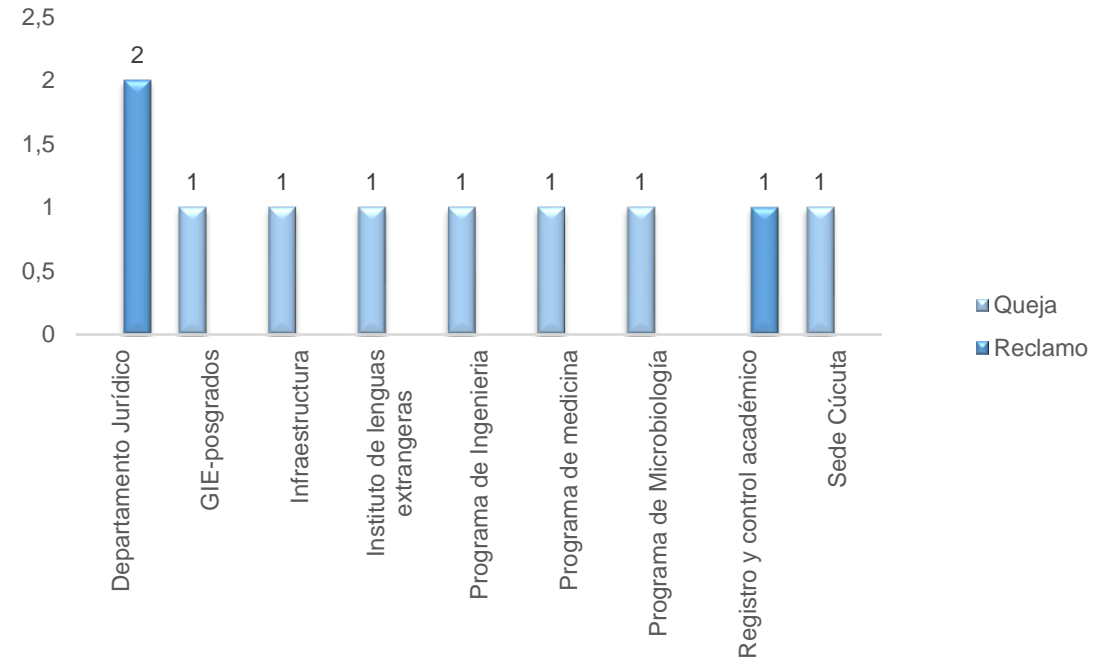


## ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS

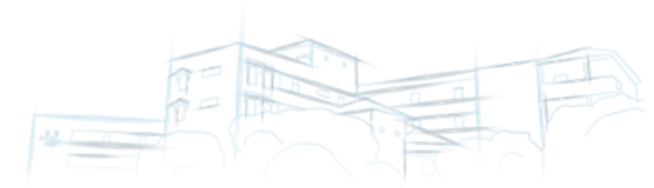
Los procesos que presentaron reportes de quejas/reclamos fueron:

Proceso	Queja	Reclamo
Departamento Jurídico		2
GIE-posgrados	1	
Infraestructura	1	
Instituto de lenguas extranjeras	1	
Programa de Ingeniería	1	
Programa de medicina	1	
Programa de Microbiología	1	
Registro y control académico		1
Sede Cúcuta	1	
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>3</b>

Tabla 11. Procesos que presentaron quejas/reclamos



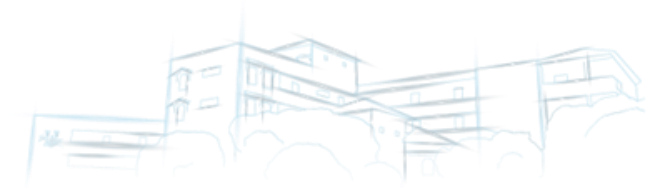
Gráfica 15. Cantidad de quejas/reclamos recibidos por procesos



La descripción de las queja y reclamos presentadas:

Descripción	Queja	Reclamo
No atención de solicitud de información sobre MINOR	1	
Relacionado con cambio de horario	2	
Relacionado con certificación de plan de estudio		1
Relacionado con devolución de dinero		1
Relacionado con horario de clases	1	
Relacionado con matricula de asignatura	1	
Relacionado con notas	1	
Relacionado con volante de pago		1
Uso inadecuado de parqueaderos de espacio público	1	
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>3</b>

*Tabla 12. Descripción de quejas/reclamos*



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA ATENCIÓN DE LAS PQRS

Con base en la información que se ha presentado, con la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias y felicitaciones que puede presentar los usuarios y partes interesadas se generan las siguientes conclusiones:

- Durante el trimestre de enero a marzo de 2025, se redireccionaron y se atendieron todas las solicitudes recibidas, alcanzando un 100% de respuesta. En total, se respondieron las 34 solicitudes enviadas por los usuarios.
- La oportunidad en tiempo de respuesta de las PQR para los meses de enero, febrero y marzo registró un porcentaje del 97% de solicitudes respondidas dentro de los tiempos estipulados, mientras que solo el 3% estuvo fuera de los tiempos establecidos
- La recomendación para todos los procesos implicados es priorizar las respuestas de las PQRS y tomar las medidas necesarias en la búsqueda de la mejora continua de los servicios que ofrecen para así mantener mayor efectividad, oportunidad y calidad de respuesta de los procesos de la universidad.

