

INFORME DE LA ATENCIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS ABRIL – JUNIO 2024

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 abril, mayo y junio de 2024. Se abordan aspectos como los medios de contacto, tipos de PQRS y el nivel de participación de los usuarios.



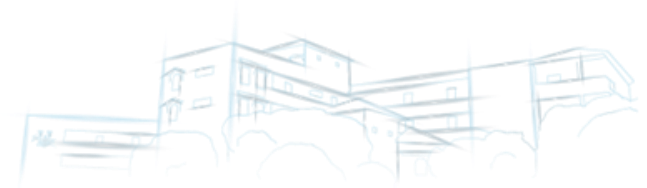
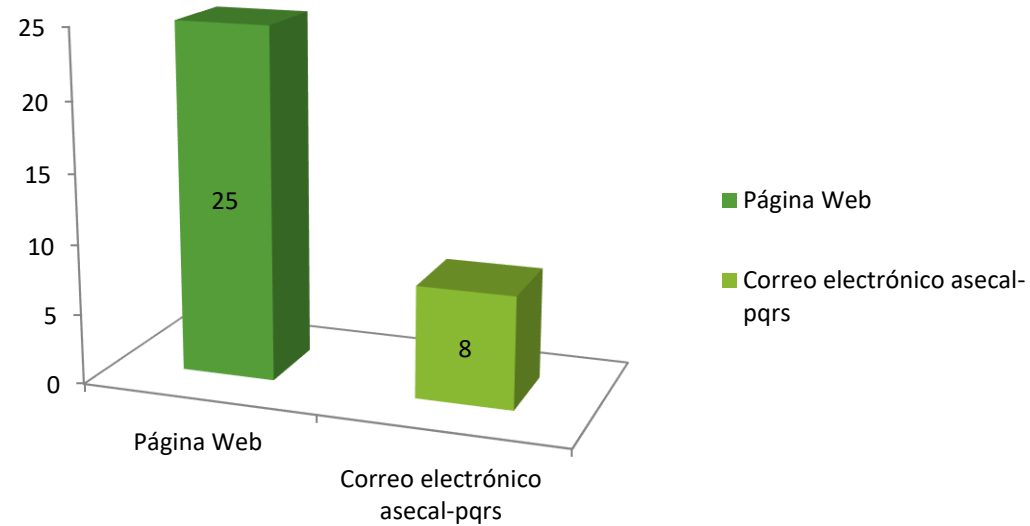
MEDIOS

En el segundo trimestre 2024 se recibieron 33 PQRS.

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

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

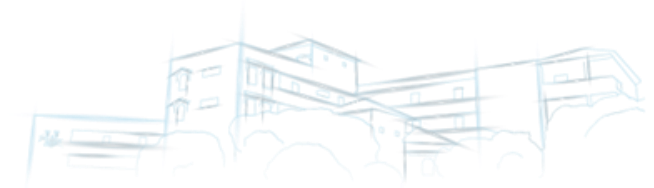
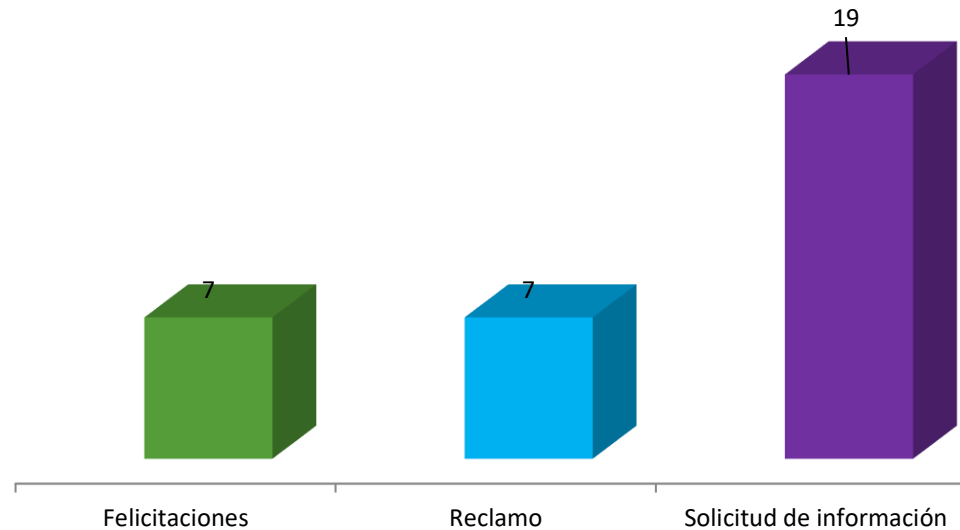
Página Web	25
Correo electrónico aseca-pqrs	8
Total general	33



NIVEL DE PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

De las 33 solicitudes recibidas, 7 corresponden a reclamo, 7 a Felicitaciones y 19 a solicitudes de información.

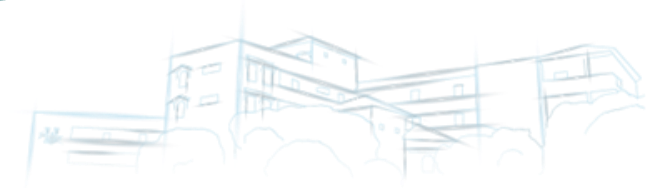
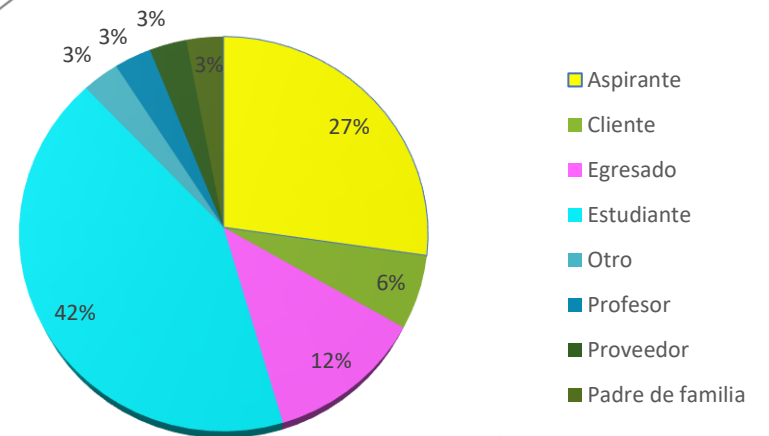
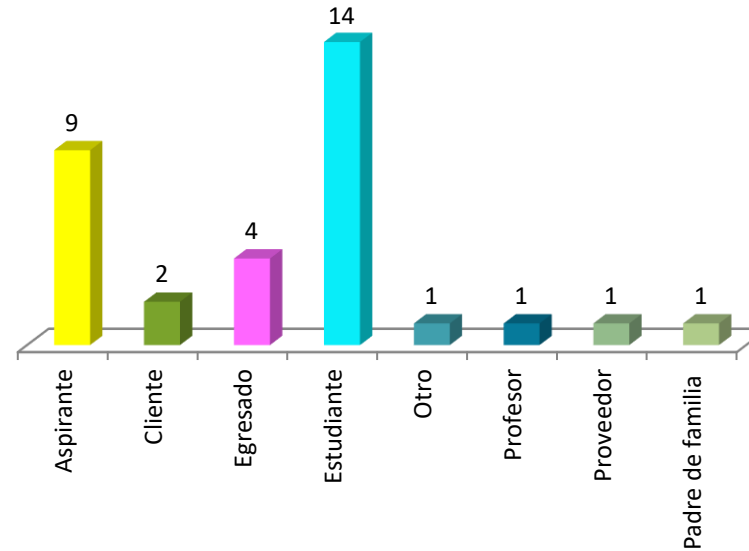
TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Felicitaciones	7
Reclamo	7
Solicitud de información	19
Total general	33



NIVEL DE PARTICIPACIÓN POR USUARIO

Tal como puede observarse, el 42% de las solicitudes son reportadas por estudiantes, el 27% por aspirantes, el 12% por egresados de la Universidad, el 6% por clientes, el 3% profesor, el 3% padre de familia, 3% proveedor y el 3% restante queda incluido dentro de la categoría otros (cualquier persona perteneciente o no a la comunidad educativa).

Aspirante	9
Cliente	2
Egresado	4
Estudiante	14
Otro	1
Profesor	1
Proveedor	1
Padre de familia	1
Total general	33



NIVEL DE PARTICIPACIÓN POR USUARIO

Abril

En Abril se recibieron 9 PQRS. Estudiantes (4), aspirantes (3) y egresados (2)

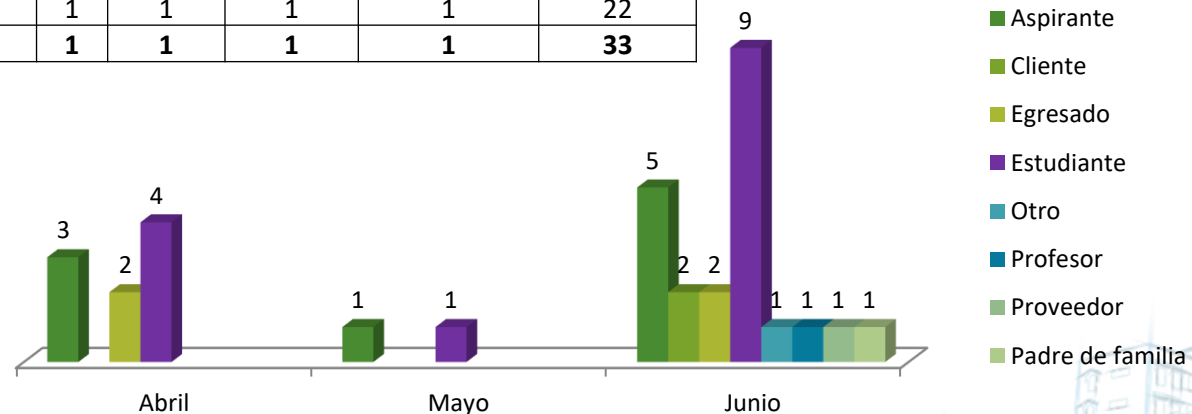
Mayo

En mayo se recibieron 2 PQRS. Se destaca la participación de los estudiantes (1) y aspirantes (1).

Junio

Junio concentró la mayor cantidad de PQRS (22). Estudiantes (9), aspirantes (5), y otros grupos (8) lideraron la participación

	Aspirante	Ciente	Egresado	Estudiante	Otro	Profesor	Proveedor	Padre de familia	Total general
Abril	3		2	4					9
Mayo	1			1					2
Junio	5	2	2	9	1	1	1	1	22
Total general	9	2	4	14	1	1	1	1	33

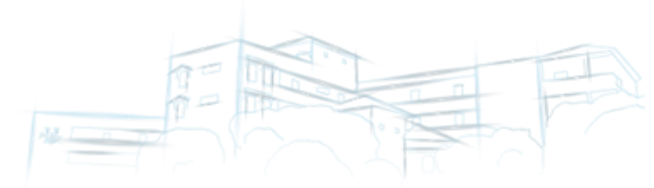
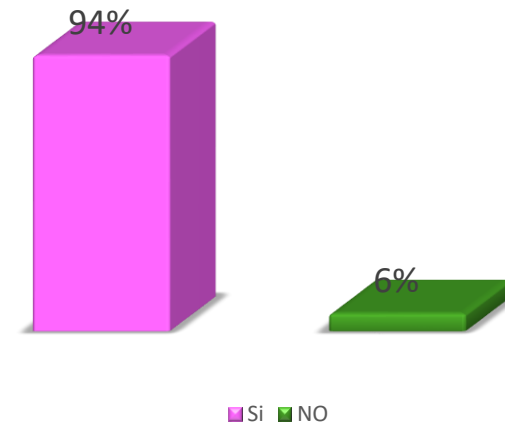


SOLICITUDES ATENDIDAS Y NO ATENDIDAS

SI: 31 PQRS recibieron respuesta positiva, mostrando un compromiso con la satisfacción del usuario.

NO: 2 PQRS no recibieron respuesta. Es fundamental mejorar la comunicación y la atención al cliente.

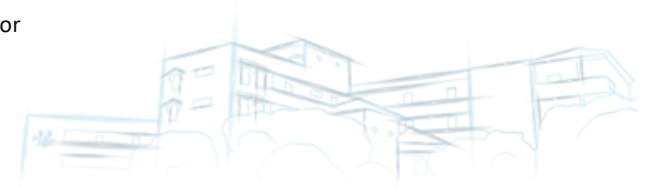
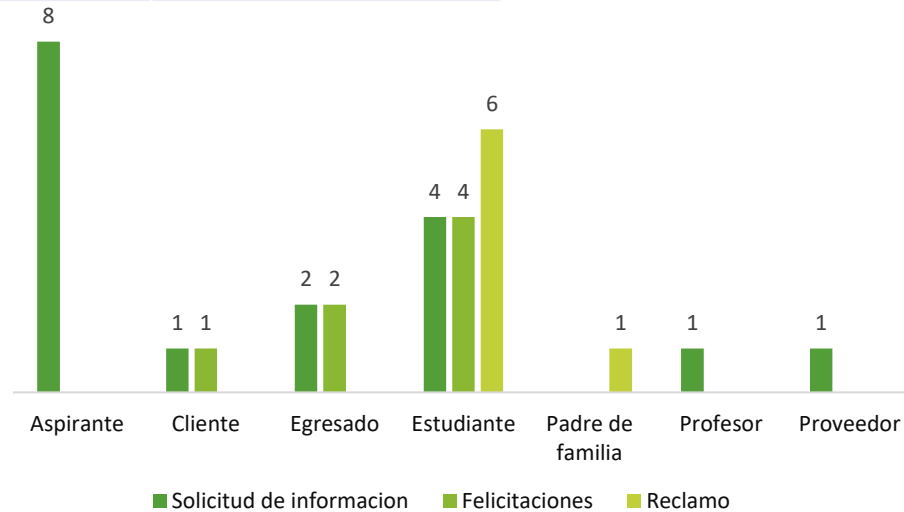
Si	31
NO	2
TOTAL	33



SOLICITUDES ATENDIDAS POR TIPO Y USUARIO

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

Etiquetas de fila	Solicitud de información	Felicitaciones	Reclamo	Total general
Aspirante	8			8
Cliente	1	1		2
Egresado	2	2		4
Estudiante	4	4	6	14
Padre de familia			1	1
Profesor	1			1
Proveedor	1			1
Total general	17	7	7	31

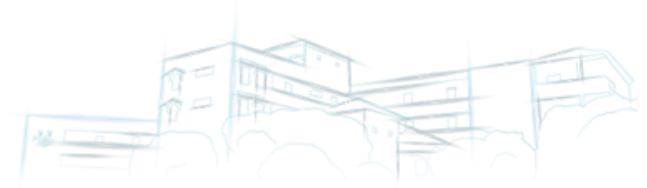
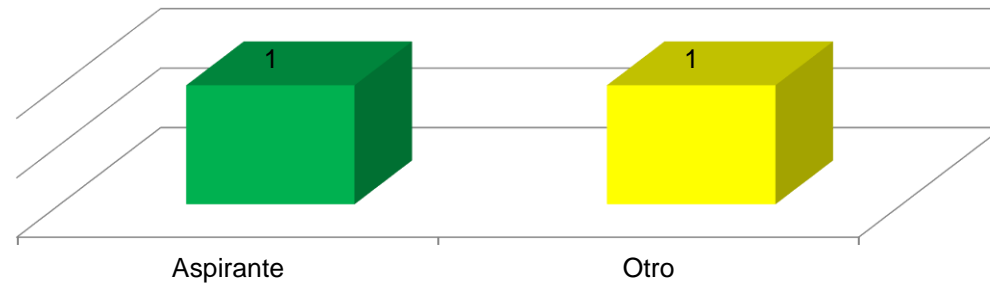


SOLICITUDES NO ATENDIDAS POR TIPO Y USUARIO

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

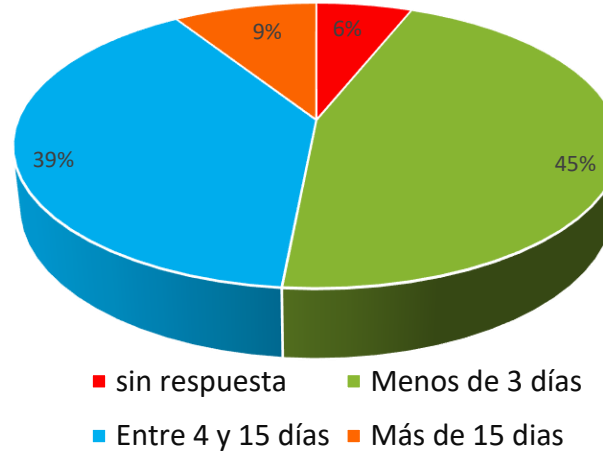
	Solicitud de información
Aspirante	1
Otro	1
Total general	2

Solicitud de información

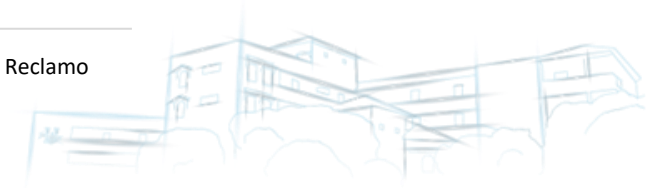
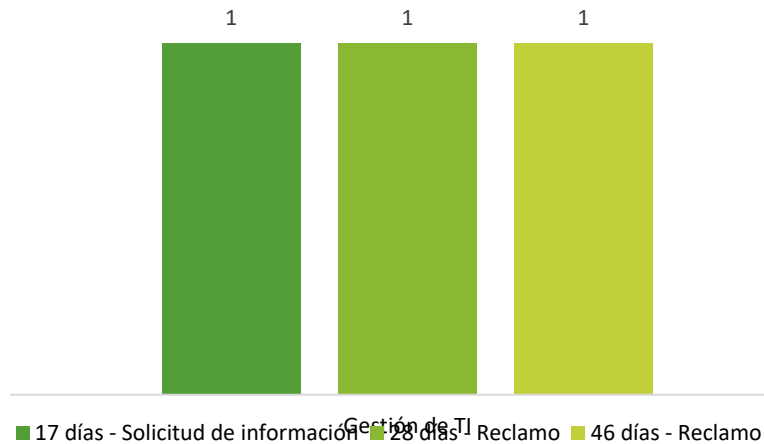


TIEMPO DE RESPUESTA

De las 33 solicitudes 29 fueron respondidas oportunamente cumpliendo los tiempos de atención.



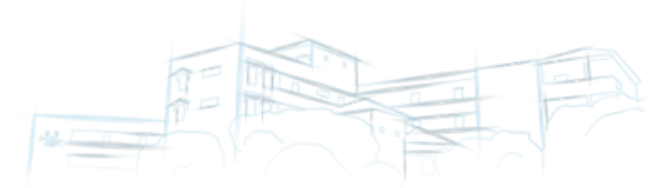
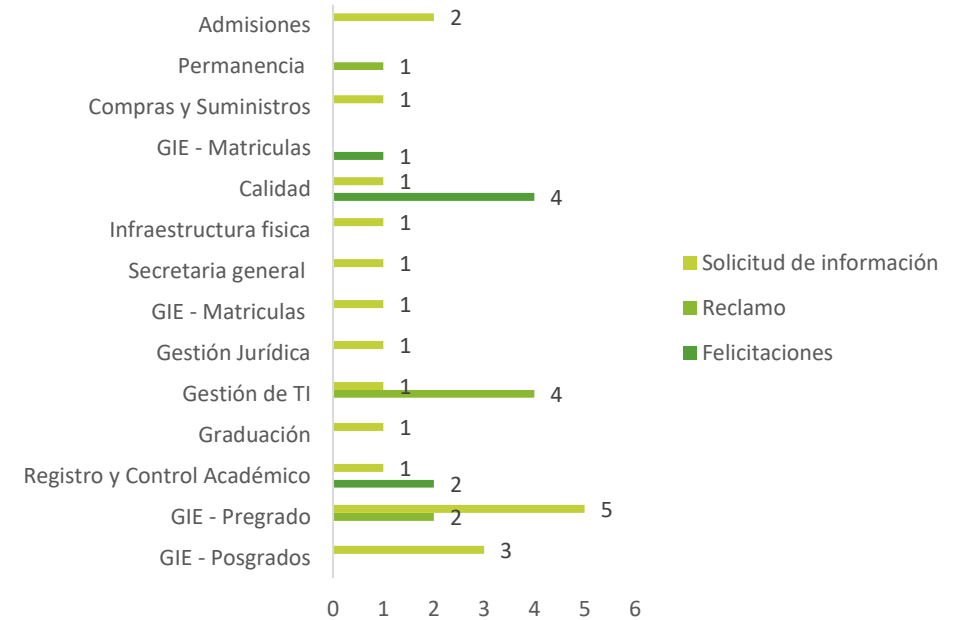
El proceso que presentó incumplimiento de los tiempos establecidos de atención dando respuesta a los usuarios pasados los 15 de la recepción de la solicitud fue el de Gestión de TI con 3 PQRS realizadas por estudiantes.



SOLICITUDES RECIBIDAS POR SERVICIO

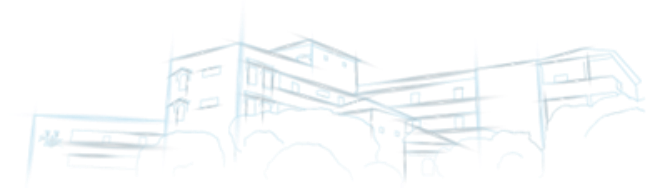
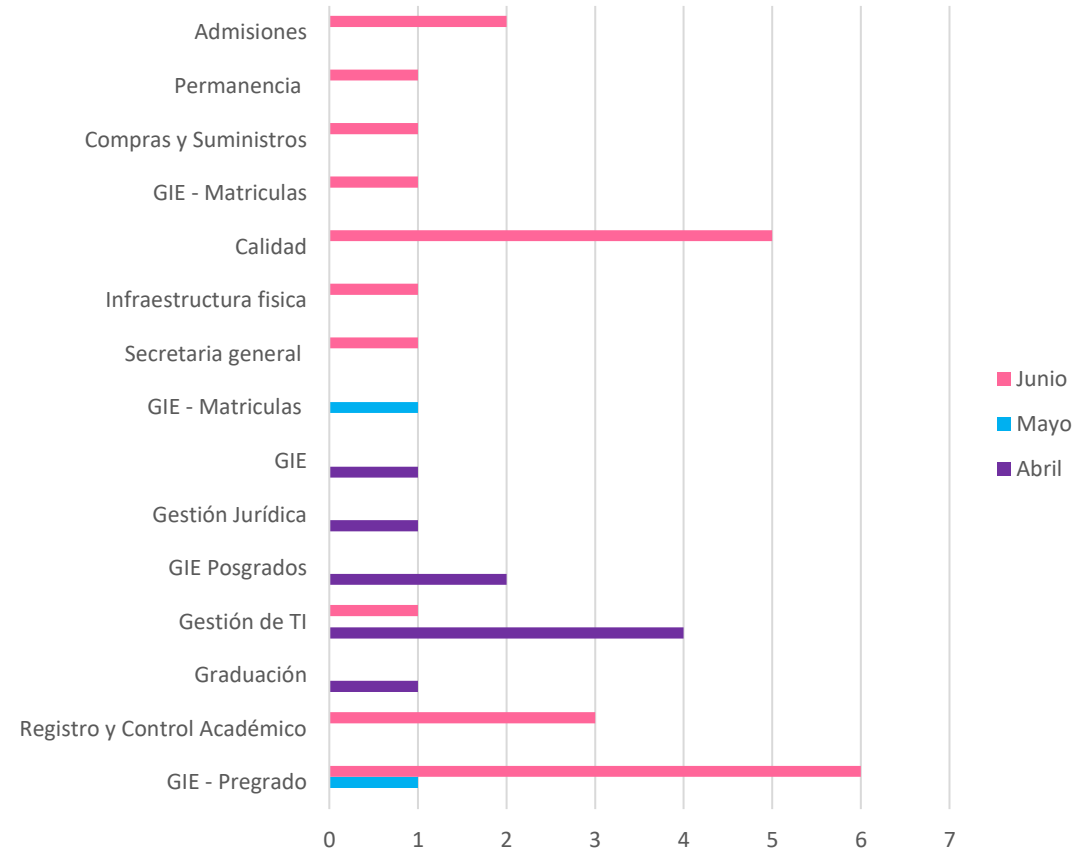
Los servicios que recibieron solicitudes fueron los siguientes:

	Felicitaciones	Reclamo	Solicitud de información	Total general
GIE - Posgrados			3	3
GIE - Pregrado		2	5	7
Registro y Control Académico	2		1	3
Graduación			1	1
Gestión de TI		4	1	5
Gestión Jurídica			1	1
GIE - Matriculas			1	1
Secretaria general			1	1
Infraestructura física			1	1
Calidad	4		1	5
GIE - Matriculas	1			1
Compras y Suministros			1	1
Permanencia		1		1
Admisiones			2	2
Total general	7	7	19	33



SOLICITUDES RECIBIDAS POR SERVICIO POR MES

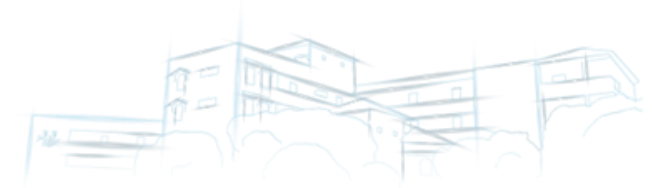
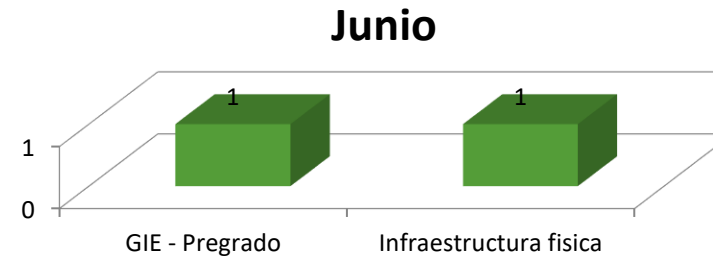
	Abril	Mayo	Junio	Total general
GIE - Pregrado		1	6	7
Registro y Control Académico			3	3
Graduación	1			1
Gestión de TI	4		1	5
GIE Posgrados	2			2
Gestión Jurídica	1			1
GIE	1			1
GIE - Matriculas		1		1
Secretaria general			1	1
Infraestructura fisica			1	1
Calidad			5	5
GIE - Matriculas			1	1
Compras y Suministros			1	1
Permanencia			1	1
Admisiones			2	2
Total general	9	2	22	33



SOLICITUDES RECIBIDAS POR SERVICIO NO ATENDIDAS

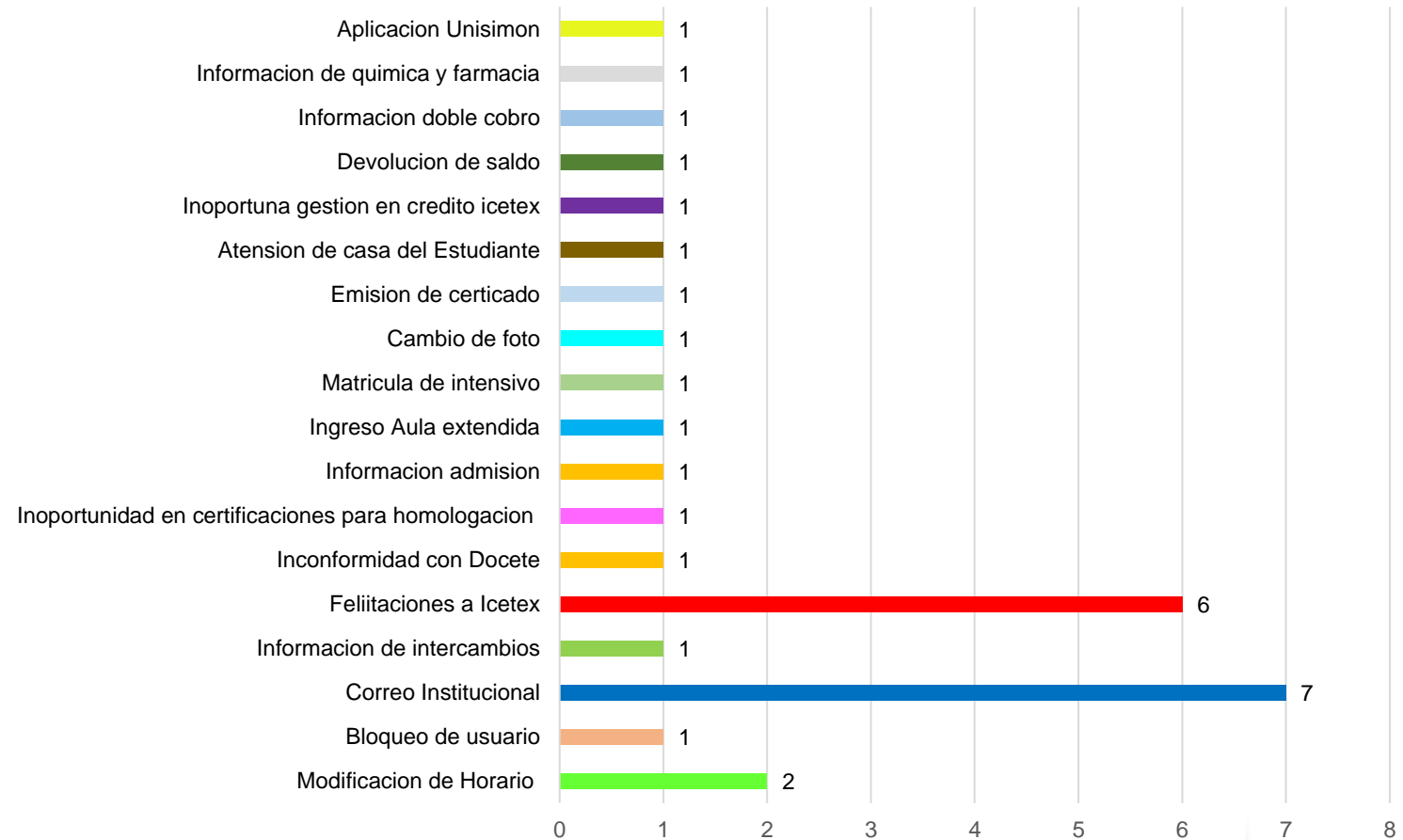
Para el mes de junio no se atendieron 3 solicitudes en los siguientes procesos

	Junio
GIE - Pregrado	1
Infraestructura física	1
Total general	2



DESCRIPCION GENERAL DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

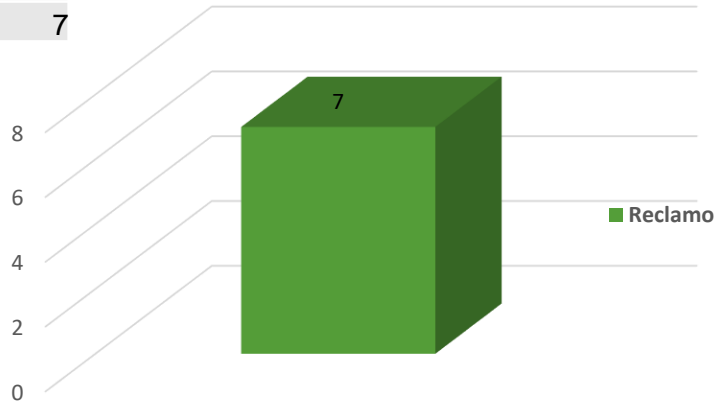
Modificación de Horario	2
Bloqueo de usuario	1
Correo Institucional	7
Información de intercambios	1
Felicitaciones a Icetex	6
Inconformidad con Docente	1
Inoportuna en certificaciones para homologación	1
Información de admisión	1
Ingreso Aula extendida	1
Matricula de intensivo	1
Cambio de foto	1
Emisión de certificado	1
Atención de casa del Estudiante	1
Inoportuna gestión en crédito icetex	1
Devolución de saldo	1
Información doble cobro	1
Información de química y farmacia	1
Aplicación Unisimon	1
Total general	30



Análisis Quejas y Reclamos

Se recibieron un total de 7 reclamos.

Reclamo	7
Total general	7

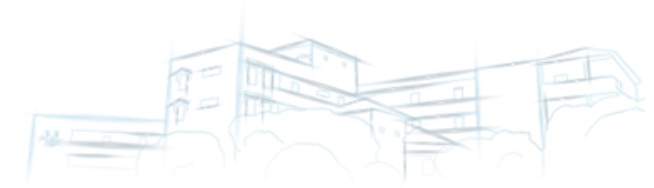
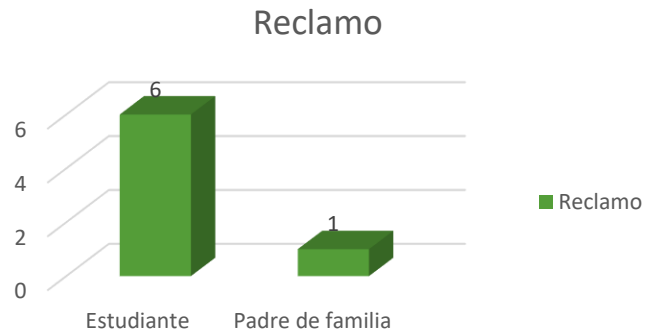


Se dio atención a 7 reclamos.

	Reclamo
Si	7
Total general	7

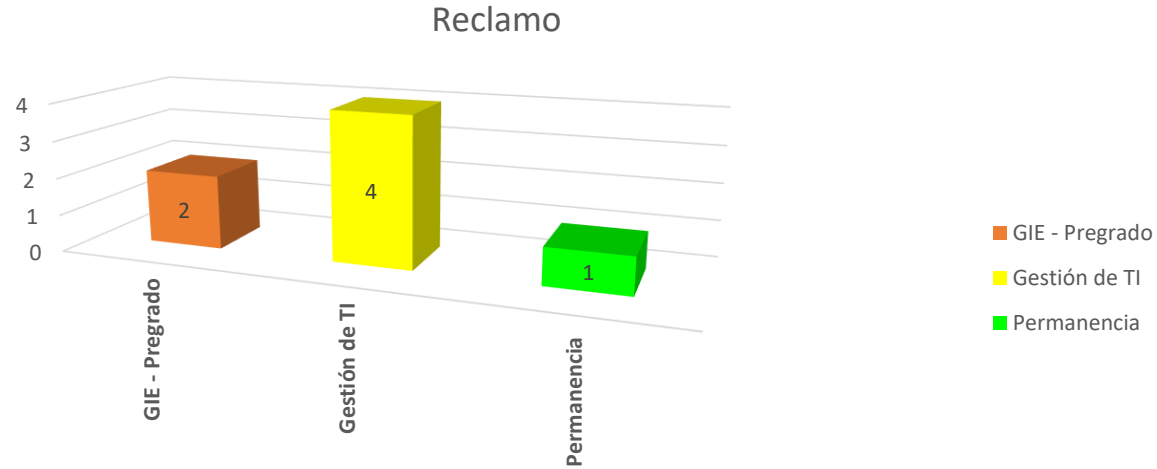


Los usuarios que más reportaron solicitudes fueron los estudiantes con 6 reclamos por otro lado padres de familia 1, Para dar un total de 7 solicitudes.



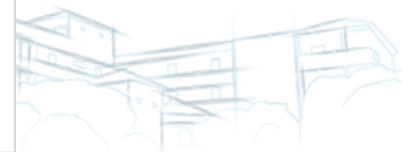
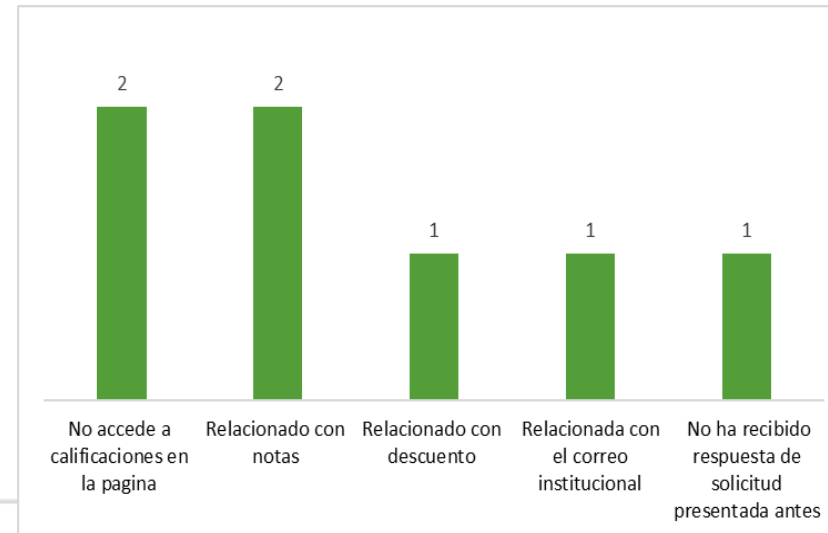
Los servicios que presentaron mayor reporte de quejas y reclamos fueron:

	Reclamo
GIE - Pregrado	2
Gestión de TI	4
Permanencia	1
Total general	7



La descripción de las quejas presentadas:

	Reclamo
No accede a calificaciones en la pagina	2
Relacionado con notas	2
Relacionado con descuento	1
Relacionada con el correo institucional	1
No ha recibido respuesta de solicitud presentada antes	1
Total	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.
- Solicitar a los líderes de proceso mayor compromiso para dar respuesta oportuna a los usuarios.
- Recordar la importancia de la atención y el enfoque al cliente para asegurar la satisfacción de los usuarios, esto se hace a través de las capacitaciones institucionales en el tratamiento de las PQRS.

