

INFORME DE LA ATENCIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS ABRIL – JUNIO 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 abril, mayo y junio 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 **38** PQRS.

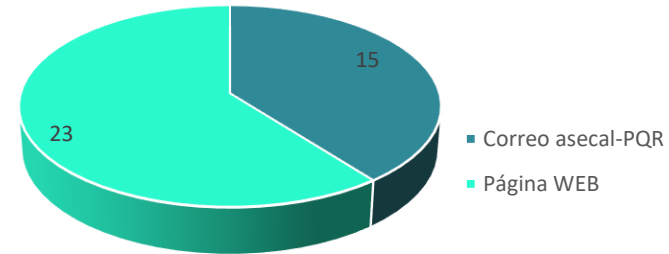
15 PQRS se recibieron a través de correo electrónico, medio de contacto común para consultas formales y seguimiento de solicitudes.

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

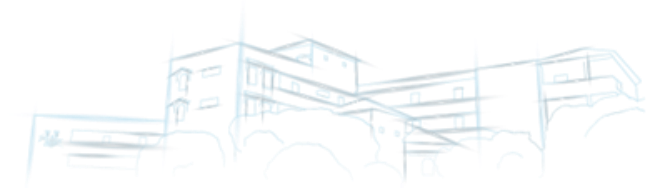
Medio	Cantidad
Correo aseca-PQR	15
Página WEB	23
Total general	38

Tabla 1. Medios por el cual se recibe la solicitud

Medio por el cual recibe la solicitud



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



NIVEL DE PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

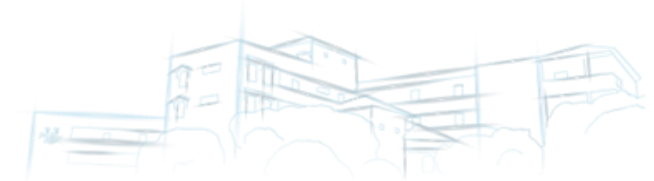
De las 38 solicitudes recibidas, 7 corresponden a Queja, 1 a Reclamo, 16 a solicitudes de información, 9 a felicitaciones, 4 a agradecimiento y 1 a sugerencia.

Tipo de solicitud	Cantidad
Queja	7
Reclamo	1
Solicitud de información	16
Felicitaciones	9
Agradecimiento	4
Sugerencia	1
Total general	38

Tabla 2. Tipo de solicitudes



Gráfica 2. Distribución de Topo de solicitudes



NIVEL DE PARTICIPACIÓN POR USUARIO

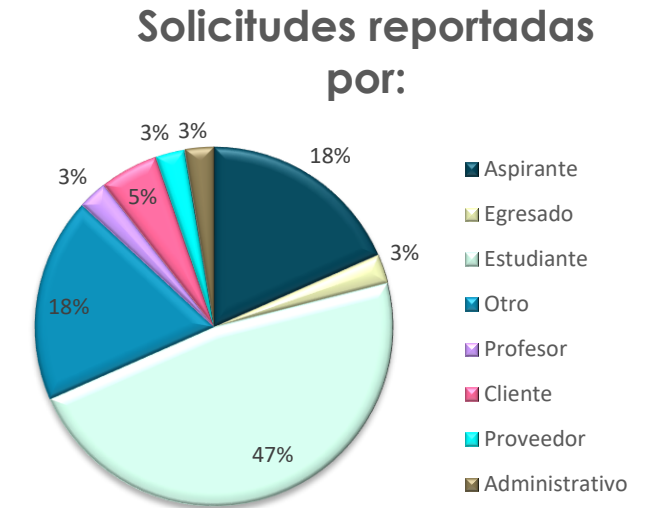
Tal como se observa en la **Gráfica 4**, el 47% de las solicitudes son reportadas por estudiantes, el 18% por aspirantes, el 3% por egresados de la Universidad, el 3% por profesores, el 3% por proveedores, 3% administrativos y el 18% restante queda incluido dentro de la categoría otros (cualquier persona perteneciente o no a la comunidad educativa).

Reportado por	Cantidad
Aspirante	7
Egresado	1
Estudiante	18
Otro	7
Profesor	1
Cliente	2
Proveedor	1
Administrativo	1
Total general	38

Tabla 3. Tipo de usuarios



Gráfica 3. Distribución de tipo de usuarios



Gráfica 4. Porcentaje de distribución de tipo de usuarios



NIVEL DE PARTICIPACIÓN MENSUAL POR USUARIO

Abril

En abril se recibieron 6 PQRS. Aspirantes (2), Cliente(2) y otro (2).

Mayo

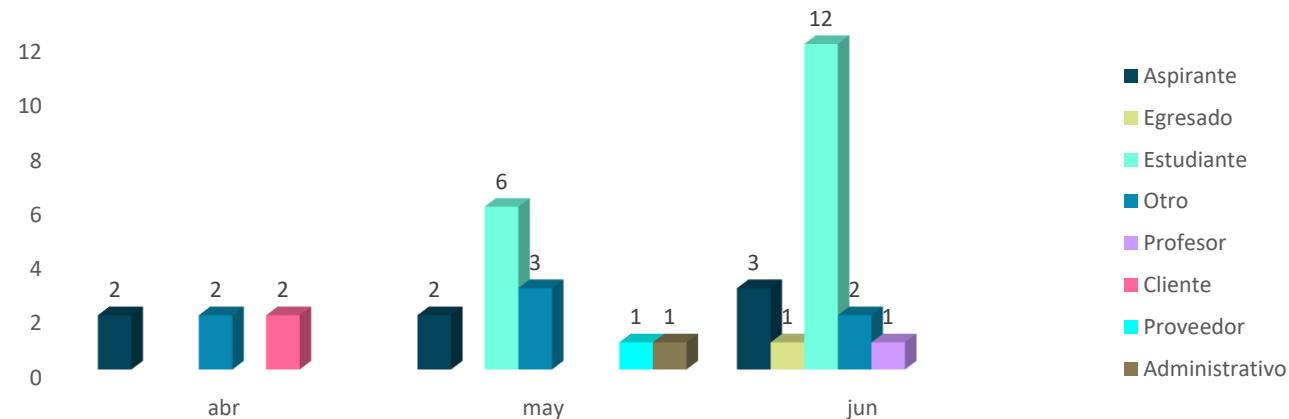
En mayo se recibieron 13 PQRS. Estudiantes (6), aspirantes (2), proveedor (1), administrativo (1) otro (3).

Junio

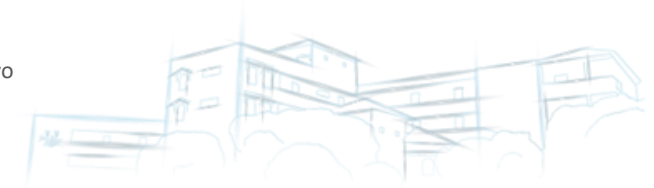
En junio se recibieron 19 PQRS. Estudiantes (12), aspirantes (3) egresado (1), profesor (1) y otro (2).

Reportado por	Aspirante	Egresado	Estudiante	Otro	Profesor	Cliente	Proveedor	Administrativo	Total general
Abril	2			2		2			6
Mayo	2		6	3			1	1	13
Junio	3	1	12	2	1				19
Total general	7	1	18	7	1	2	1	1	38

Tabla 4. Tipo de usuarios según mes



Gráfica 5. Distribución de tipo de usuarios por mes

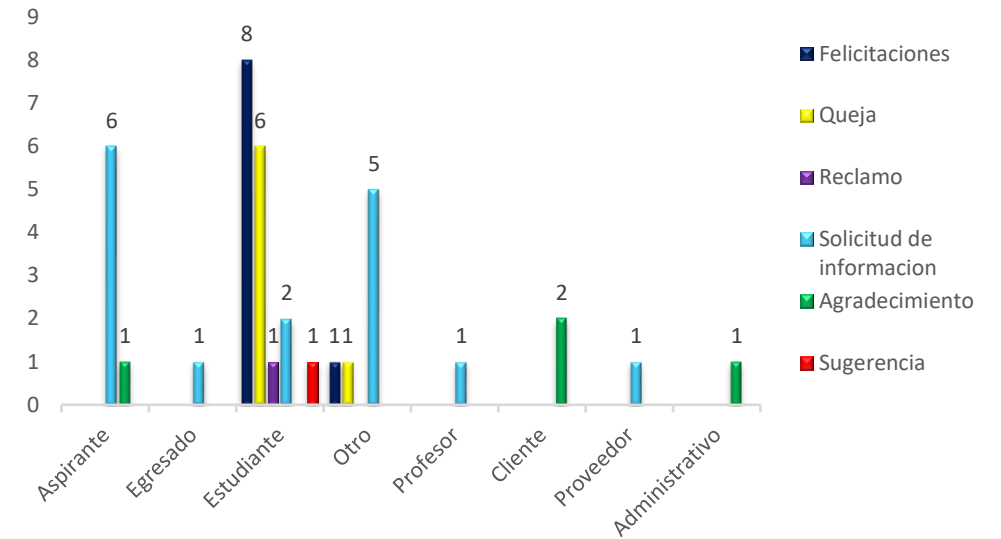


SOLICITUDES ATENDIDAS POR TIPO Y USUARIO

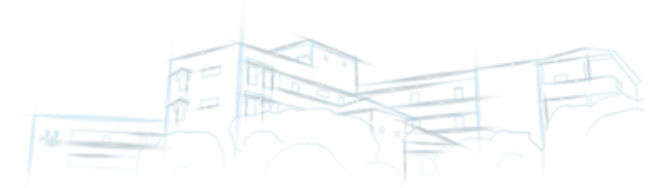
Las solicitudes que fueron atendidas se pueden discriminar de la siguiente manera:

Reportado por:	Felicitaciones	Queja	Reclamo	Solicitud de información	Agradecimiento	Sugerencia	Total
Aspirante				6	1		7
Egresado				1			1
Estudiante	8	6	1	2		1	18
Otro	1	1		5			7
Profesor				1			1
Cliente					2		2
Proveedor				1			1
Administrativo					1		1
Total	9	7	1	16	4	1	38

Tabla 6. Atención de solicitudes realizadas por tipo de usuarios



Gráfica 7. Relación de solicitudes atendidas por tipo de usuario

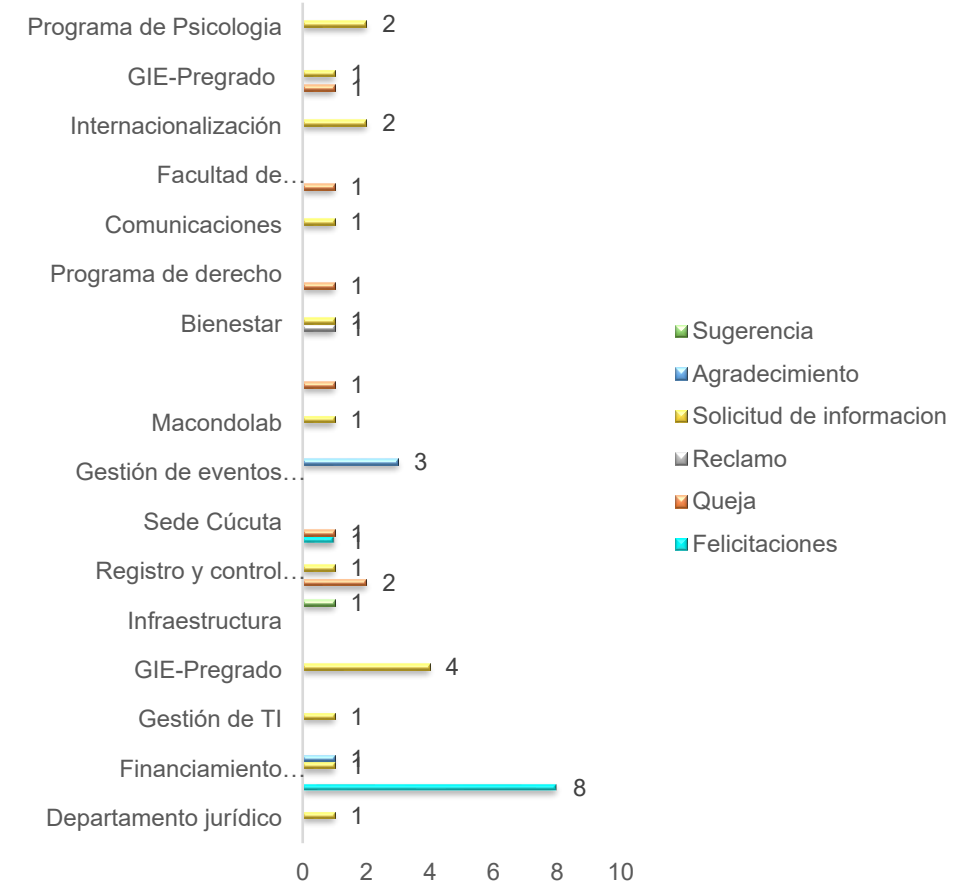


Los servicios que recibieron solicitudes fueron los siguientes:

Proceso/Subproceso	Felicitaciones	Queja	Reclamo	Solicitud de información	Agradecimiento	Sugerencia	Total general
Departamento jurídico				1			1
Financiamiento estudiantil y cartera	8			1	1		10
Gestión de TI				1			1
GIE-Pregrado				4			4
Infraestructura						1	1
Registro y control académico		2		1			3
Sede Cúcuta	1	1					2
Gestión de eventos académicos, culturales y empresariales					3		3
Macondolab				1			1
Instituto De Lenguas Extranjeras		1					1
Bienestar			1	1			2
Programa de derecho		1					1
Comunicaciones				1			1
Facultad de administración y negocios		1					1
Internacionalización				2			2
GIE-Pregrado		1		1			2
Programa de Psicología				2			2
Total general	9	7	1	16	4	1	38

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

SOLICITUDES RECIBIDAS DE LOS PROCESOS



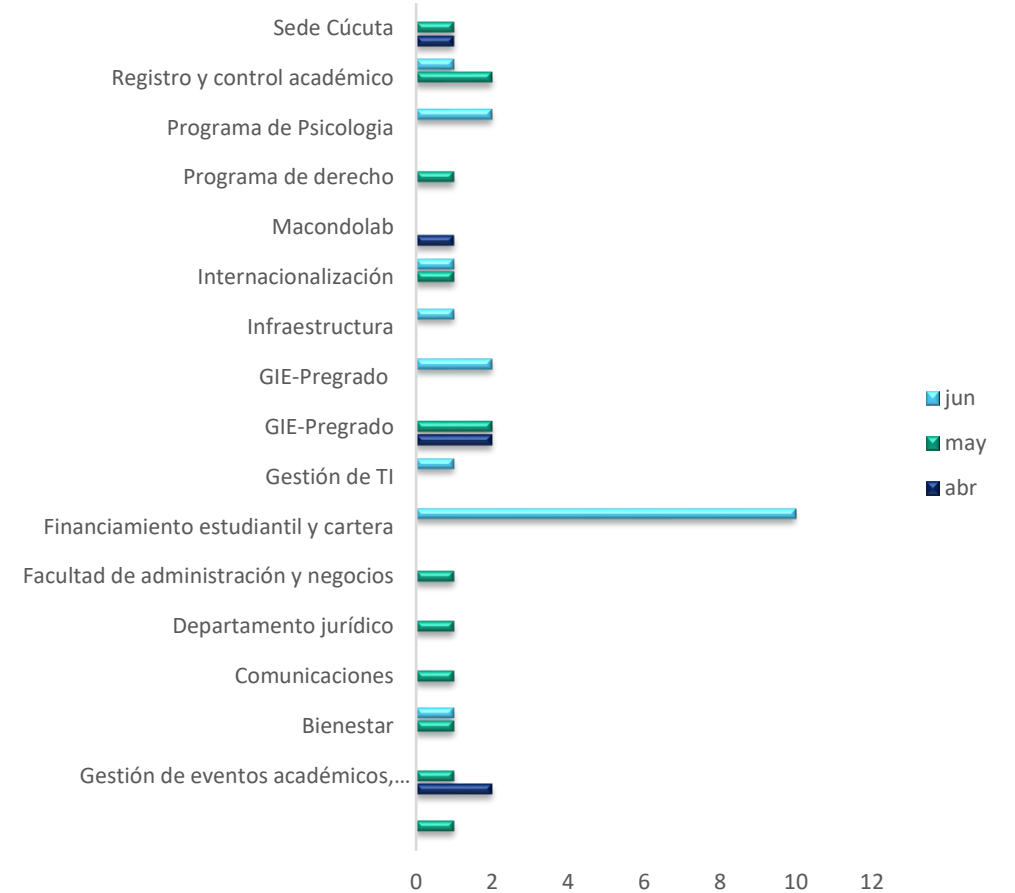
Gráfica 6. Solicitudes recibidas por procesos/subprocesos



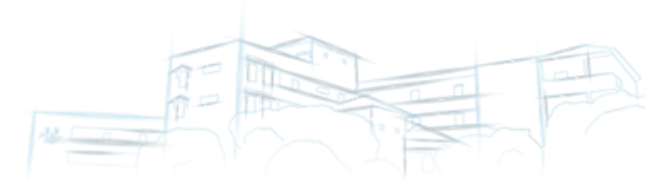
SOLICITUDES RECIBIDAS DE LOS PROCESOS POR MES

Procesos/Subproceso	Abril	Mayo	Junio	Total general
Instituto De Lenguas Extranjeras		1		1
Gestión de eventos académicos, culturales y empresariales	2	1		3
Bienestar		1	1	2
Comunicaciones		1		1
Departamento jurídico		1		1
Facultad de administración y negocios		1		1
Financiamiento estudiantil y cartera			10	10
Gestión de TI			1	1
GIE-Pregrado	2	2		4
GIE-Pregrado			2	2
Infraestructura			1	1
Internacionalización		1	1	2
Macondolab	1			1
Programa de derecho		1		1
Programa de Psicología			2	2
Registro y control académico		2	1	3
Sede Cúcuta	1	1		2
Total general	6	13	19	38

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



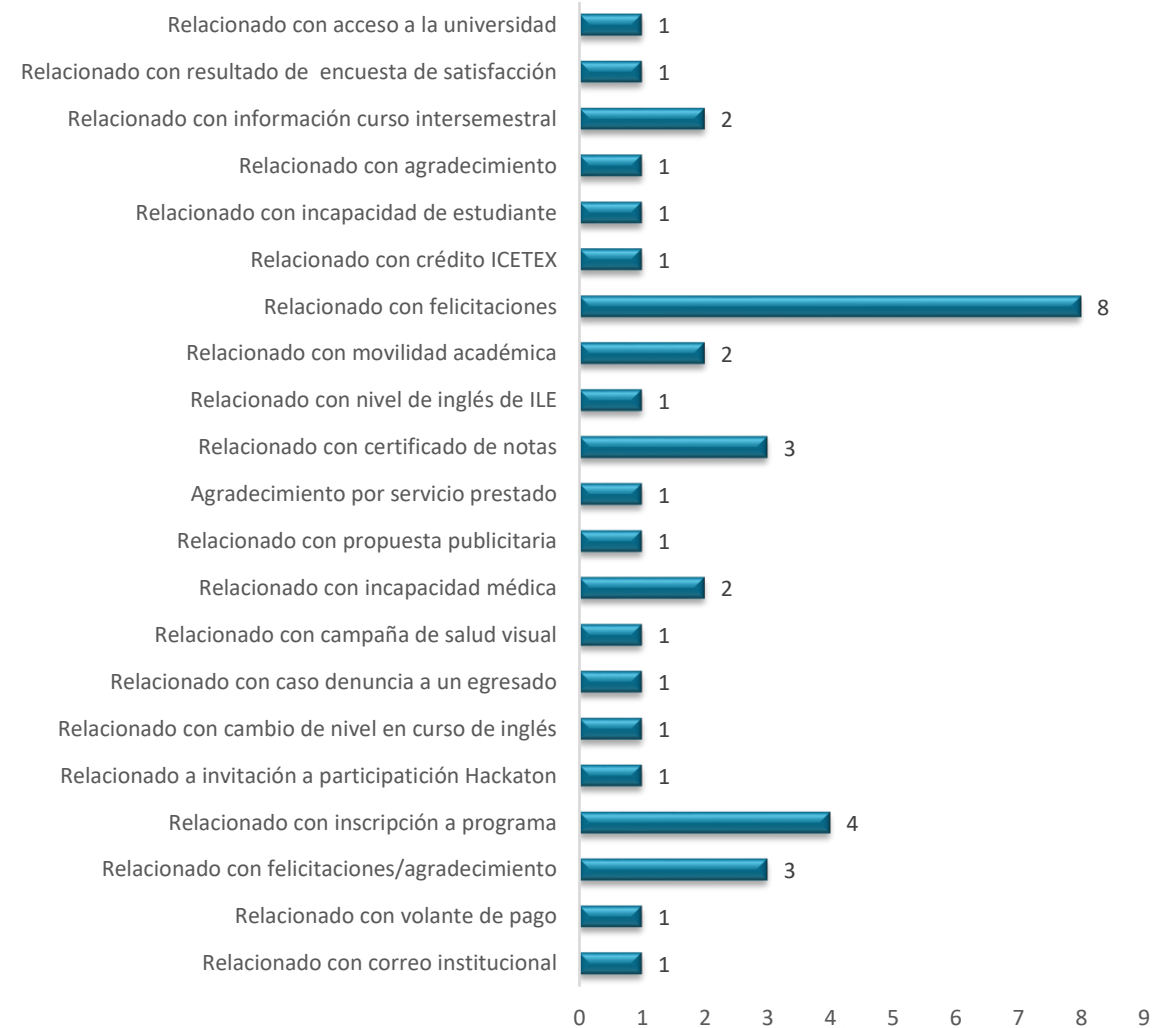
Gráfica 11. Solicitudes recibidas por procesos/subprocesos por mes



DESCRIPCION GENERAL DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

Descripción de la solicitud	Recibida
Relacionado con correo institucional	1
Relacionado con volante de pago	1
Relacionado con felicitaciones/agradecimiento	3
Relacionado con inscripción a programa	4
Relacionado a invitación a participación Hackaton	1
Relacionado con cambio de nivel en curso de inglés	1
Relacionado con caso denuncia a un egresado	1
Relacionado con campaña de salud visual	1
Relacionado con incapacidad médica	2
Relacionado con propuesta publicitaria	1
Agradecimiento por servicio prestado	1
Relacionado con certificado de notas	3
Relacionado con nivel de inglés de ILE	1
Relacionado con movilidad académica	2
Relacionado con felicitaciones	8
Relacionado con crédito ICETEX	1
Relacionado con incapacidad de estudiante	1
Relacionado con agradecimiento	1
Relacionado con información curso intersemestral	2
Relacionado con resultado de encuesta de satisfacción	1
Relacionado con acceso a la universidad	1
Total general	38

Tabla 7. Descripción de solicitudes



Gráfica 8. Cantidad de solicitudes por Descripción



SOLICITUDES ATENDIDAS Y NO ATENDIDAS

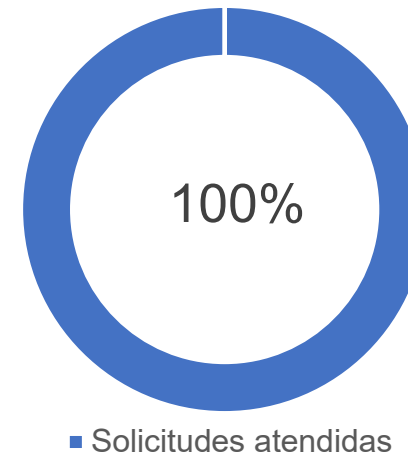
SI: 38 PQRS recibieron respuesta a sus solicitudes, de las 38 solicitudes recibidas. Lo anterior demuestra compromiso con la satisfacción de los usuarios.

NO: 0 PQRS no respondidas.

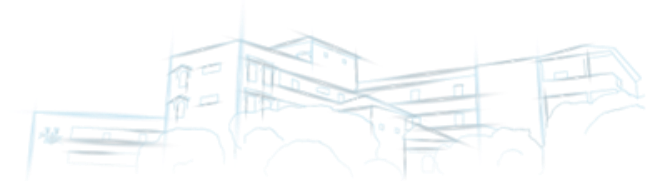
Atención a solicitudes	Cantidad
Solicitudes atendidas	38
Solicitudes no atendidas	0
Total general	38

Tabla 8. Atención a solicitudes

Solicitudes atendidas



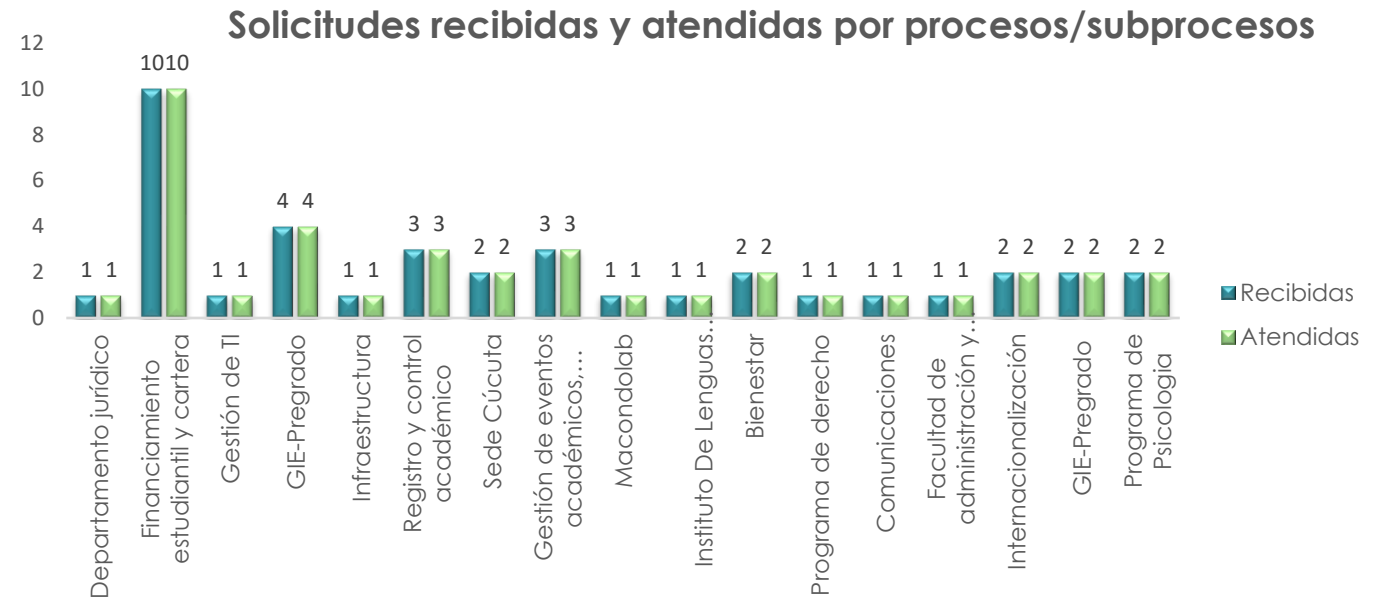
Gráfica 9. Porcentaje de solicitudes atendidas



SOLICITUDES ATENDIDAS Y NO ATENDIDAS POR PROCESOS/SUPROCESOS

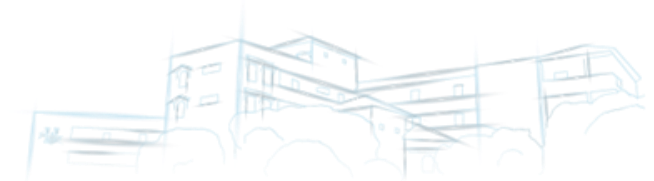
A continuación, se relaciona las solicitudes atendidas y no atendidas por los proceso, subprocesos y dependencias de la universidad Simón Bolívar.

Procesos/subprocesos	Recibidas	Atendidas
Departamento jurídico	1	1
Financiamiento estudiantil y cartera	10	10
Gestión de TI	1	1
GIE-Pregrado	4	4
Infraestructura	1	1
Registro y control académico	3	3
Sede Cúcuta	2	2
Gestión de eventos académicos, culturales y empresariales	3	3
Macondolab	1	1
Instituto De Lenguas Extranjeras	1	1
Bienestar	2	2
Programa de derecho	1	1
Comunicaciones	1	1
Facultad de administración y negocios	1	1
Internacionalización	2	2
GIE-Pregrado	2	2
Programa de Psicología	2	2
Total general	38	38



Gráfica 10 . Relación de solicitudes atendidas por procesos/subprocesos

Tabla 9. Atención de solicitudes realizadas por Procesos/subprocesos



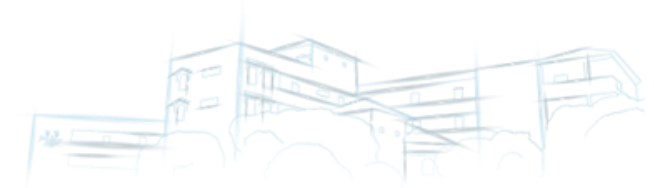
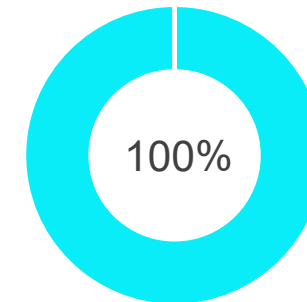
TIEMPO DE RESPUESTA

Procesos/subprocesos	Recibidas	Promedio de días en ser atendidas
Departamento jurídico	1	10
Financiamiento estudiantil y cartera	10	1,5
Gestión de TI	1	4
GIE-Pregrado	4	2
Infraestructura	1	6
Registro y control académico	3	2
Sede Cúcuta	2	2
Gestión de eventos académicos, culturales y empresariales	3	1
Macondolab	1	8
Instituto De Lenguas Extranjeras	1	3
Bienestar	2	3
Programa de derecho	1	14
Comunicaciones	1	15
Facultad de administración y negocios	1	9
Internacionalización	2	1
GIE-Pregrado	2	1,5
Programa de Psicología	2	1,5
Total general	38	3,16

Gráfica 10. Tiempo de respuesta a solicitudes

De las 38 solicitudes recibidas el 100% fueron respondidas oportunamente cumpliendo los tiempos de atención.

Solicitudes atendidas oportunamente



ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS

Se recibieron un total de 8 Quejas y Reclamos.

Se dio atención a 7 Queja y 1 Reclamo

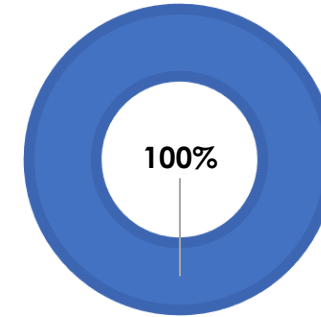
Tipo de solicitud	Cantidad
Queja	7
Reclamo	1

Quejas y Reclamos



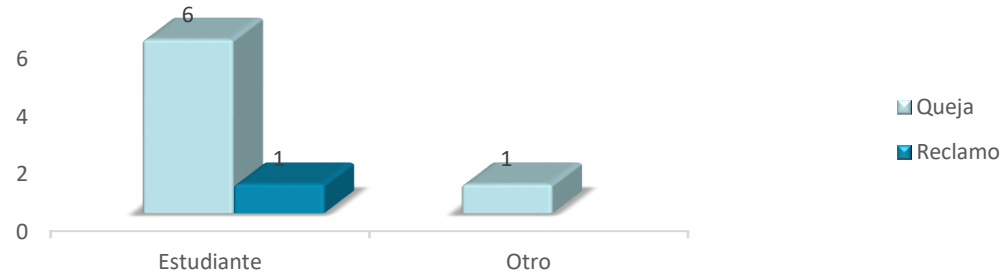
Gráfica 12. Cantidad de quejas y reclamos recibidas en el trimestre

SI

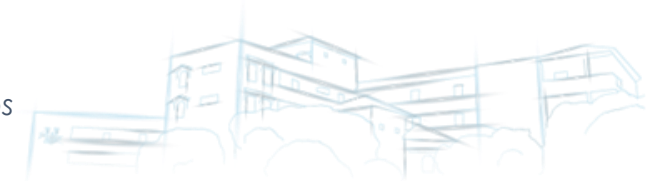


Gráfica 13. Porcentaje de quejas/reclamos atendidas

Los usuarios que más reportaron quejas y reclamos fueron los estudiantes con 7 Quejas/reclamos por otro lado, categoría como otro (padre de familia) presentó 1 queja. Para un total de 8 solicitudes de estos dos tipos.



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

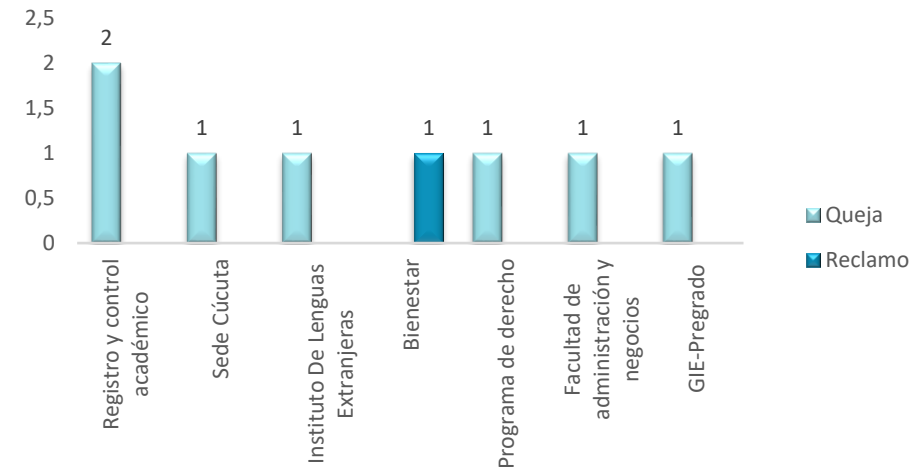


ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS

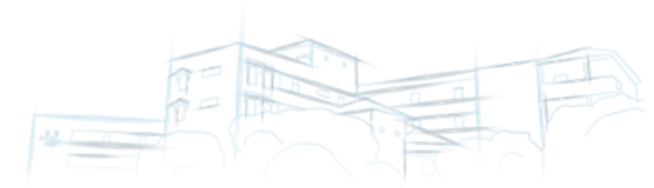
Los procesos que presentaron reportes de quejas/reclamos fueron:

Proceso	Queja	Reclamo
Registro y control académico	2	
Sede Cúcuta	1	
Instituto De Lenguas Extranjeras	1	
Bienestar		1
Programa de derecho	1	
Facultad de administración y negocios	1	
GIE-Pregrado	1	
Total general	7	1

Tabla 11. Procesos que presentaron quejas/reclamos



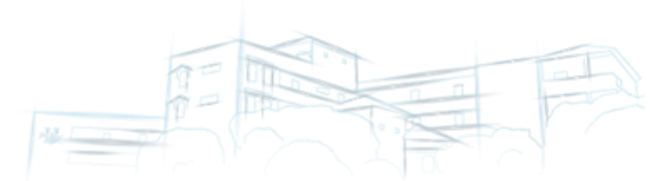
Gráfica 15. Cantidad de quejas/reclamos recibidos por procesos



A continuación se detallan las descripciones de las queja y reclamos presentadas por los diferentes usuarios a los Procesos/Subprocesos:

Descripción	Procesos/subprocesos	Queja	Reclamo
Relacionado con cambio de nivel en curso de inglés	Instituto de lenguas Extranjeras	1	
Relacionado con incapacidad médica	Facultad de administración y Negocios y Programa de Derecho	2	
Relacionado con certificado de notas	Registro y control Académico	2	
Relacionado con incapacidad de estudiante	Bienestar	1	
Relacionado con nivel de inglés de ILE	Sede Cúcuta		1
Relacionado con resultado de encuesta de satisfacción	GIE-Pregado	1	
Total general		7	1

Tabla 12. Descripción de quejas/reclamos



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA ATENCIÓN DE LAS PQRS

A partir del análisis de la información presentada sobre la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias y felicitaciones recibidas por parte de los usuarios y demás grupos de interés, se derivan las siguientes conclusiones:

- **Canales Digitales:** El canal más utilizado por los usuarios para presentar PQRS fue la página web institucional, lo que evidencia la importancia de mantener una plataforma digital eficiente, accesible y clara para la comunidad.
- **Alta Participación Estudiantil:** Los estudiantes representan el grupo con mayor nivel de participación (47%), lo cual indica un alto nivel de interacción de esta población con los procesos institucionales. Esto también sugiere la necesidad de fortalecer los canales de comunicación y respuesta dirigidos a este grupo.
- **Tendencia Positiva en Felicitaciones:** Las felicitaciones (9) y agradecimientos (4) superaron significativamente en número a las quejas (7) y reclamos (1), lo que sugiere una percepción general positiva del servicio por parte de los usuarios.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA ATENCIÓN DE LAS PQRS

- **Cumplimiento Total en la Atención:** El 100% de las solicitudes recibidas fueron atendidas oportunamente, lo que refleja un compromiso sólido de la institución con la satisfacción del usuario y con el cumplimiento de los tiempos establecidos para la gestión de PQRS.
- **Necesidad de Análisis Cualitativo:** Aunque se reportaron pocas quejas y reclamos, es importante realizar un análisis cualitativo profundo sobre las causas de estas, especialmente aquellas provenientes de estudiantes, para identificar patrones y prevenir su recurrencia.
- **Diversidad de Usuarios:** La presencia de PQRS por parte de usuarios externos (categoría "otros") demuestra que el alcance del sistema va más allá de la comunidad académica, por lo que se deben mantener esfuerzos para garantizar una atención integral e inclusiva.
- **Mantener tiempos de respuesta:** Aunque se logró un 100% de atención oportuna, es clave mantener mecanismos de seguimiento que aseguren la sostenibilidad de estos tiempos en periodos de alta demanda.

