

INFORME DE LA ATENCIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS JULIO – SEPTIEMBRE 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 Julio – Septiembre de 2023.

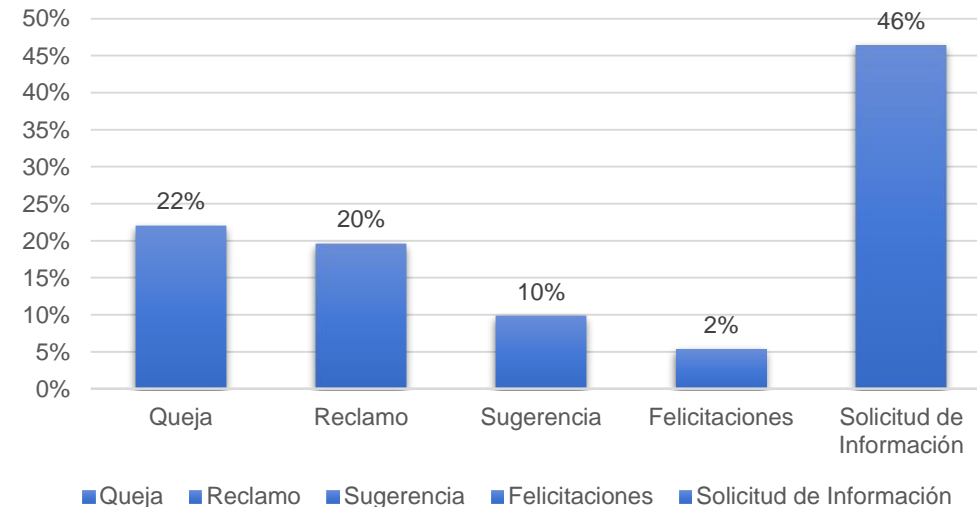


RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS

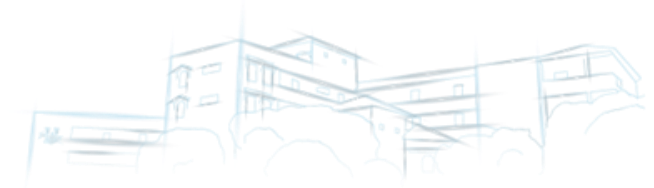
En el tercer trimestre del periodo del 2023, se recibieron un total de 41 solicitudes PQRS que fueron redireccionadas de manera oportuna a los procesos responsables de su gestión.

TIPO	CANTIDAD
Queja	9
Reclamo	8
Sugerencia	4
Felicitaciones	1
Solicitud de Información	19
Total	41

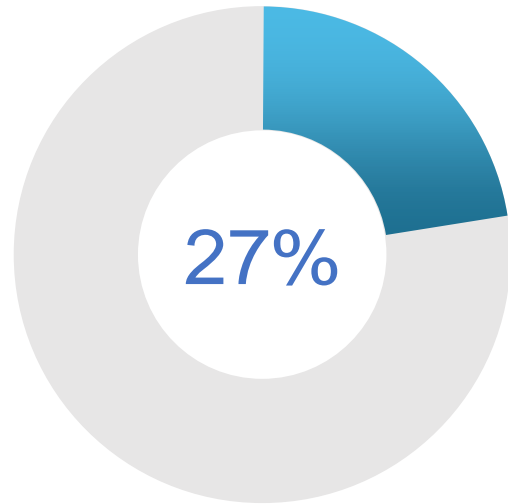
Distribucion por tipo de solicitudes



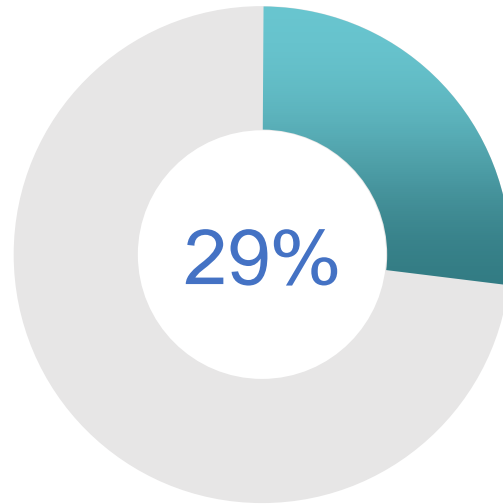
De acuerdo con los datos cuantificados, se observa que el tercer trimestre se recibieron un mayor de solicitudes de tipo “solicitud de informacion” esto equivale al 46%, quejas con un 22% , reclamos 20%, sugerencias 10% y finalmente felicitaciones con un 2%.



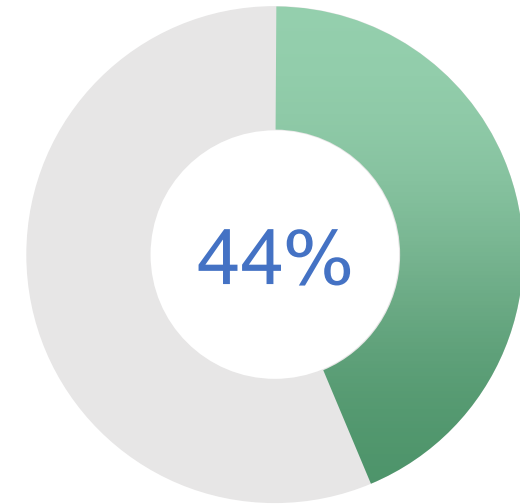
RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS POR MES



Julio

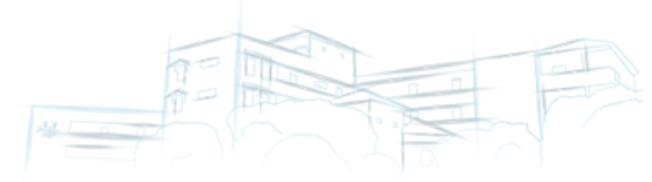


Agosto



Septiembre

En el trimestre el mes que más solicitudes se presentaron fue el mes de **Septiembre** con 18 solicitudes, seguido del mes de **Agosto** con 12 y el mes de **Julio** con 11 siendo esta ultima el menor número presentado.

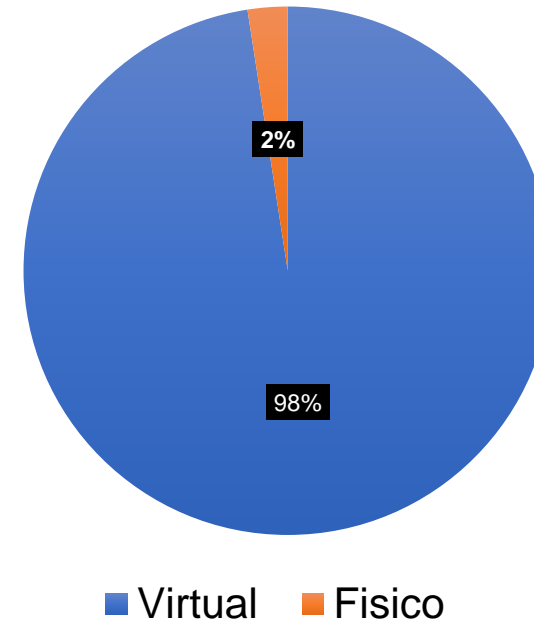


QRS RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION

De las 41 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 **98%** y el físico con **2%**.

CANAL	CANTIDAD
Virtual	40
Físico	1
TOTAL	41

Canal de Atención

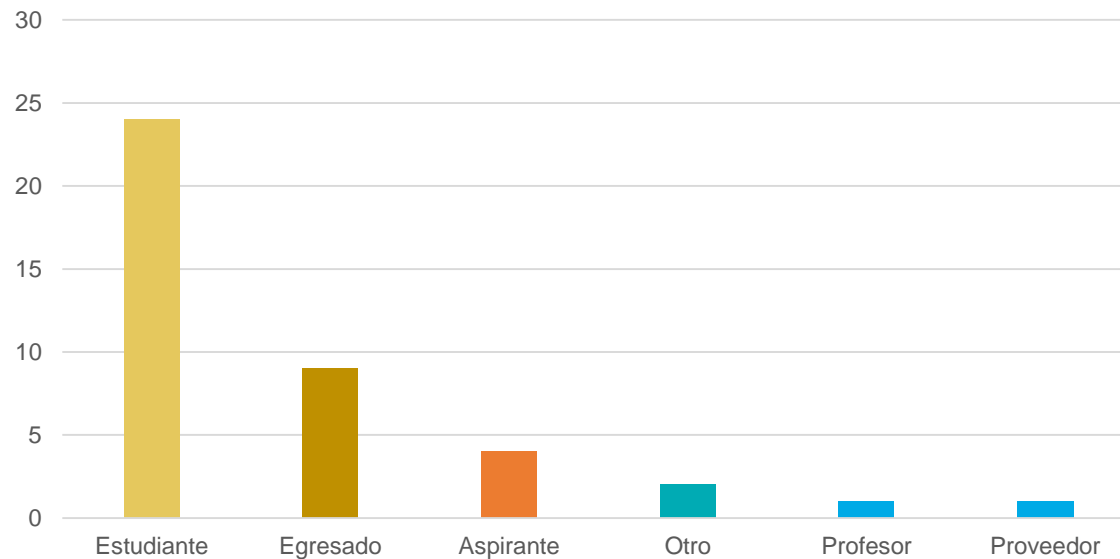


PARTES INTERESADAS QUE PRESENTAN PQRS

De las 41 solicitudes recibidas, se logró identificar que el 59% de las solicitudes fueron realizadas por estudiantes siendo este el porcentaje más alto, el 22% de egresados, el 10% aspirantes, el 5% otros (padres de familia, cualquier persona perteneciente o no a la comunidad educativa), 2 % profesores y 2% proveedores.

Partes Interesadas que interpusieron solicitudes

59% ESTUDIANTES
22% EGRESADOS
10% ASPIRANTES
5% OTROS
2% PROFESOR
2% PROVEEDOR

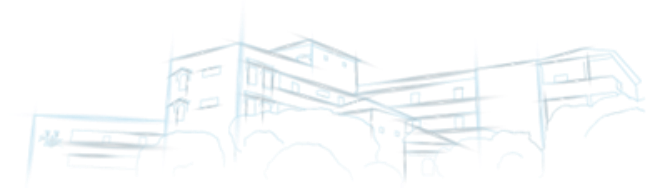
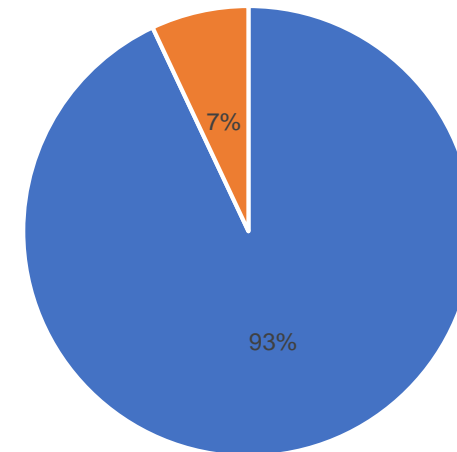


SOLICITUDES RECIBIDAS Y ATENDIDAS POR PROCESO

De las 41 solicitudes recibidas en el periodo y direccionadas a los procesos correspondientes se logró atender el 93%; quedando pendientes por responder a la fecha de corte un 7% de las solicitudes presentadas tal como se evidencia a continuación

Proceso	Recibidas	Atendidas
Bienestar Universitario	1	1
Compras y suministros	1	1
Consultorio Jurídico	1	1
Derecho	2	2
Enfermería	1	1
Gestión de TI	2	2
Gestión Financiera - Facturación Y Cartera	1	1
GIE - Matrículas	3	3
GIE - Pregrado	5	5
Infraestructura Física	6	4
Ingeniería	1	1
Instituto de Lenguas Extranjeras	1	1
Permanencia	1	1
Posgrado	1	1
Psicología	3	2
Registro y Control Académico	9	9
Sistemas	2	2
Total	41	38

Solicitudes atendidas y no atendidas



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 41 encuestas enviadas vía correo electrónico solo se recibe una (1) 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

EXCELENTE



ATENCION

SATISFECHO



PERCEPCION SERVICIO

BUENO

