

# INFORME DE LA ATENCIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS JULIO – SEPTIEMBRE 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 julio, agosto y septiembre de 2024. Se abordan aspectos como los medios de contacto, tipos de PQRS y el nivel de participación de los usuarios.



## MEDIOS

En el tercer trimestre 2024 se recibieron **72** PQRS.

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

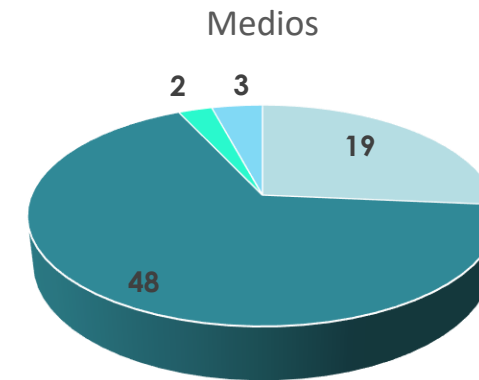
**48** PQRS fueron presentadas a través de la página web. Canal que facilita el acceso a la información y la gestión de trámites online.

**3** PQRS fueron recibidas por medio del Buzón Físico.

**2** PQRS se recibieron por Otro medio (encuestas de satisfacción).

Medio	Cantidad
Correo asecal-PQR	19
Página WEB	48
Otro	2
Buzón físico	3
<b>Total general</b>	<b>72</b>

Tabla 1. Medios por el cual se recibe la solicitud



■ Correo asecal-PQR ■ Página WEB ■ Otro ■ Buzón físico

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

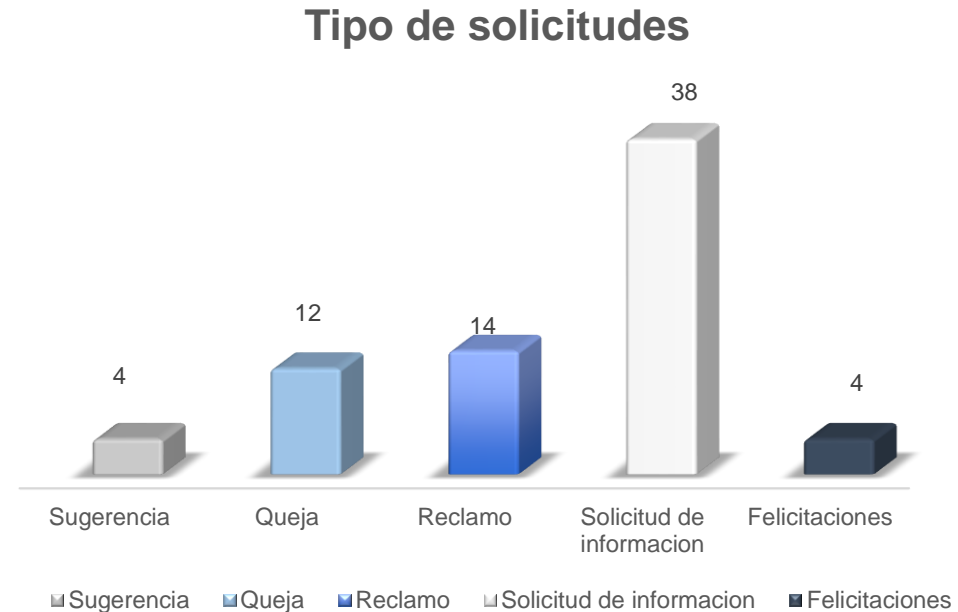


## NIVEL DE PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

De las 72 solicitudes recibidas, 12 corresponden a Queja, 14 a Reclamo, 4 a Felicitaciones, 4 a Sugerencias y 38 a solicitudes de información.

Tipo de solicitud	Cantidad
Sugerencia	4
Queja	12
Reclamo	14
Solicitud de información	38
Felicitaciones	4
<b>Total general</b>	<b>72</b>

Tabla 2. Tipo de solicitudes



Gráfica 2. Distribución de Tipo de solicitudes



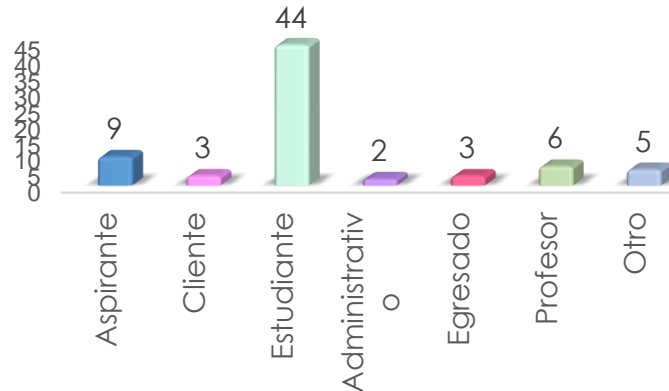
## NIVEL DE PARTICIPACIÓN POR USUARIO

Tal como se observa en la **Gráfica 4**, el 61% de las solicitudes son reportadas por estudiantes, el 12,5% por aspirantes, el 4,2% por egresados de la Universidad, el 4,2% por clientes, el 8,3% profesor, 2,8% Administrativos y el 6,9% restante queda incluido dentro de la categoría otros (cualquier persona perteneciente o no a la comunidad educativa).

Reportado por	Cantidad
Aspirante	9
Cliente	3
Estudiante	44
Administrativo	2
Egresado	3
Profesor	6
Otro	5
<b>Total general</b>	<b>72</b>

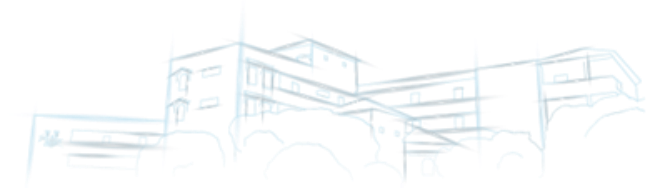
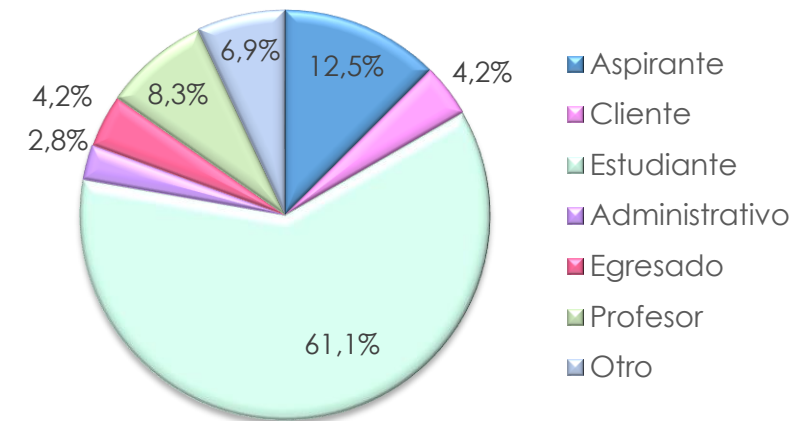
Tabla 3. Tipo de usuarios

Solicitudes reportadas por:



Gráfica 3. Distribución de tipo de usuarios

Solicitudes reportadas por:



## NIVEL DE PARTICIPACIÓN POR USUARIO

### Julio

Julio concentró la mayor cantidad de PQRs, se recibieron 37 PQRs. Estudiantes (27), aspirantes (3), cliente(1), profesor (3), administrativo (1) y otro (2).

### Agosto

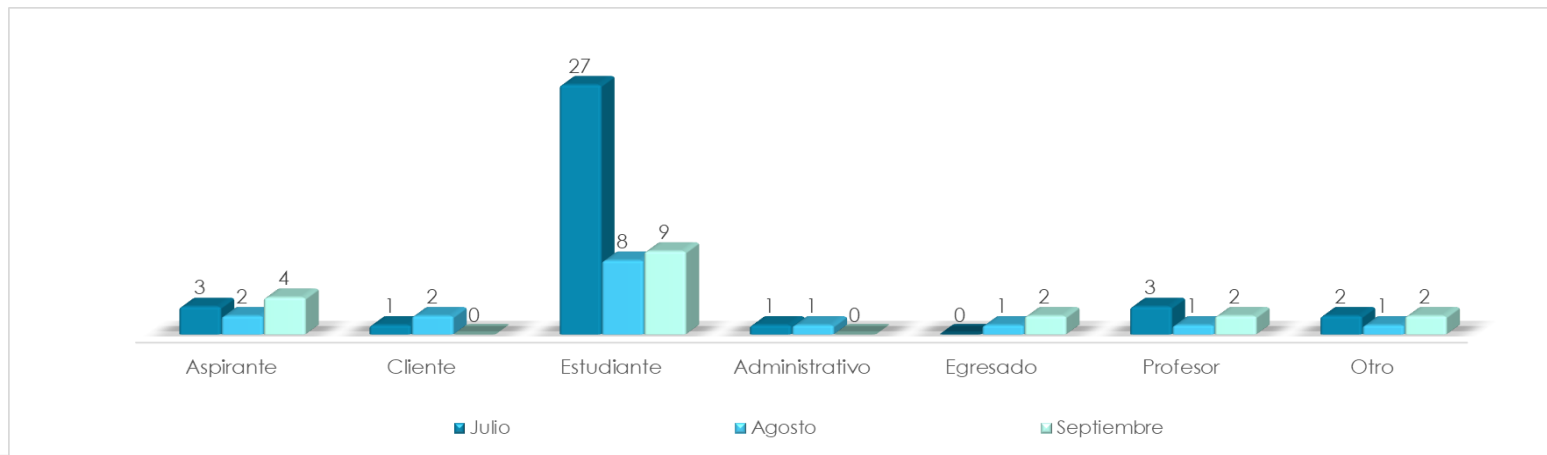
En agosto se recibieron 16 PQRs. Estudiantes (8), aspirantes (2), cliente(2), profesor (1), administrativo (1), egresado (1) y otro (1).

### Septiembre

En septiembre se recibieron 19 PQRs. Estudiantes (9), aspirantes (4), egresado (2), profesor (2) y otro (2).

Reportado por	Aspirante	Cliente	Estudiante	Administrativo	Egresado	Profesor	Otro
Julio	3	1	27	1	0	3	2
Agosto	2	2	8	1	1	1	1
Septiembre	4	0	9	0	2	2	2
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>44</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>5</b>

Tabla 4. Tipo de usuarios según mes



Gráfica 5. Distribución de tipo de usuarios por mes

## SOLICITUDES ATENDIDAS Y NO ATENDIDAS

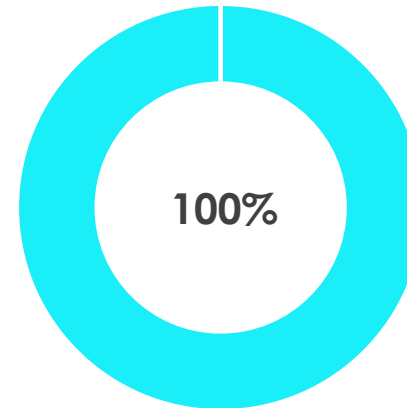
**SI:** 72 PQRS recibieron respuesta a sus solicitudes, de las 72 solicitudes recibidas. Lo anterior demuestra compromiso con la satisfacción de los usuarios.

**NO:** 0 PQRS no respondidas.

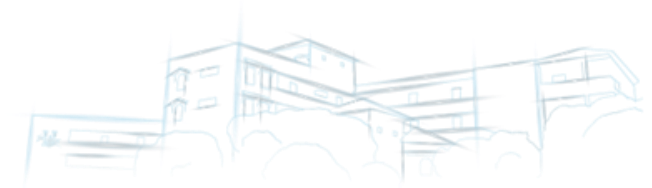
Atención a solicitudes	Cantidad
Solicitudes atendidas	72
Solicitudes no atendidas	0
<b>Total general</b>	<b>72</b>

Tabla 5. Atención a solicitudes

### Solicitudes atendidas



Gráfica 6. Porcentaje de solicitudes atendidas



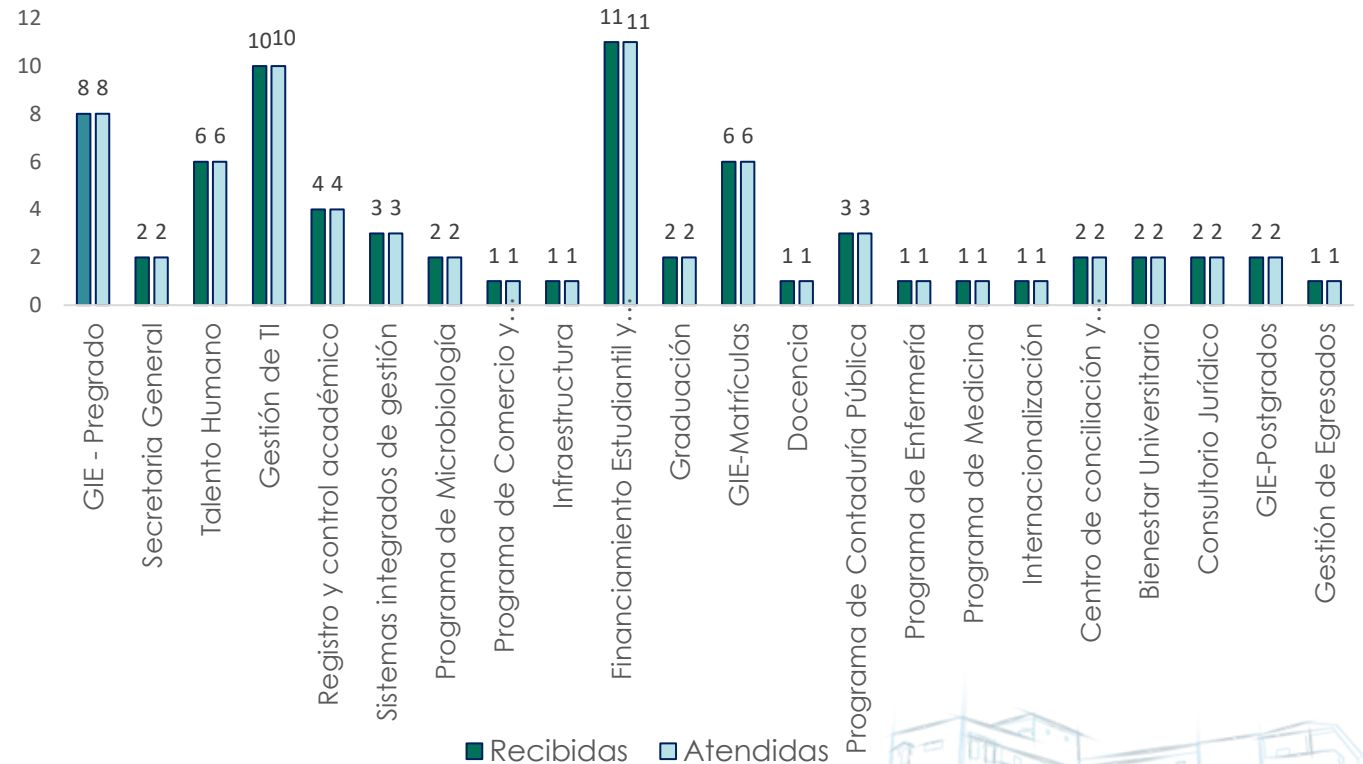
## SOLICITUDES ATENDIDAS Y NO ATENDIDAS POR PROCESOS/SUPROCESOS

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
GIE - Pregrado	8	8
Secretaría General	2	2
Talento Humano	6	6
Gestión de TI	10	10
Registro y control académico	4	4
Sistemas integrados de gestión	3	3
Programa de Microbiología	2	2
Programa de Comercio y negocios internacionales	1	1
Infraestructura	1	1
Financiamiento Estudiantil y Cartera.	11	11
Graduación	2	2
GIE-Matrículas	6	6
Docencia	1	1
Programa de Contaduría Pública	3	3
Programa de Enfermería	1	1
Programa de Medicina	1	1
Internacionalización	1	1
Centro de conciliación y arbitraje	2	2
Bienestar Universitario	2	2
Consultorio Jurídico	2	2
GIE-Postgrados	2	2
Gestión de Egresados	1	1
<b>Total general</b>	<b>72</b>	<b>72</b>

Tabla 6. Atención de solicitudes realizadas por Procesos/subprocesos

## Solicitudes recibidas y atendidas por procesos/subprocesos



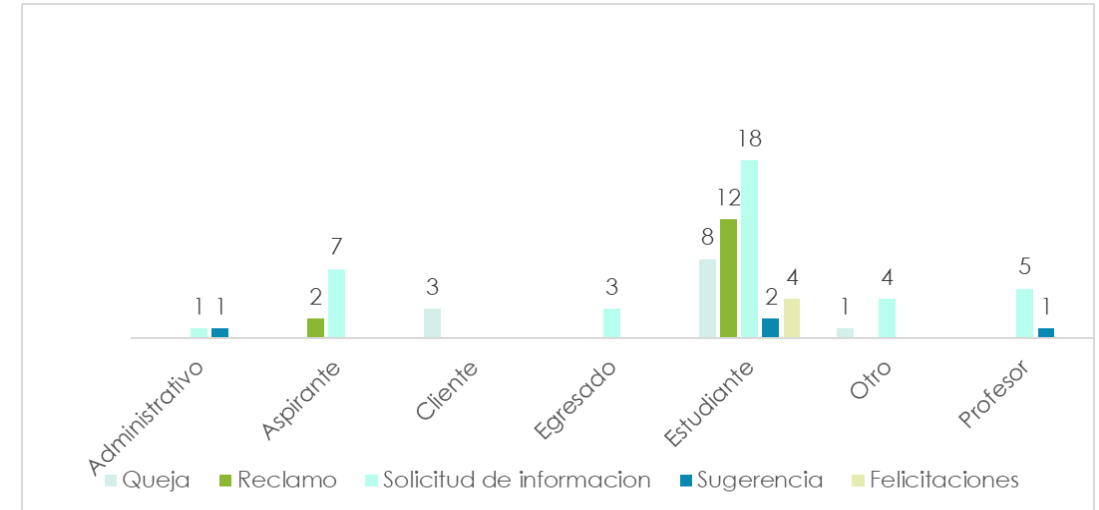
Gráfica 7. Relación de solicitudes atendidas por procesos/subprocesos

## SOLICITUDES ATENDIDAS POR TIPO Y USUARIO

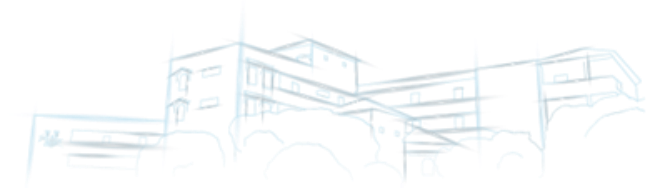
Las solicitudes que fueron atendidas se pueden discriminar de la siguiente manera:

Reportado por:	Felicitaciones	Queja	Reclamo	Solicitud de información	Sugerencia	Total general
Administrativo				1	1	2
Aspirante			2	7		9
Cliente		3				3
Egresado				3		3
Estudiante	4	8	12	18	2	44
Otro		1		4		5
Profesor				5	1	6
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>38</b>	<b>4</b>	<b>72</b>

Tabla 7. Atención de solicitudes realizadas por tipo de usuarios



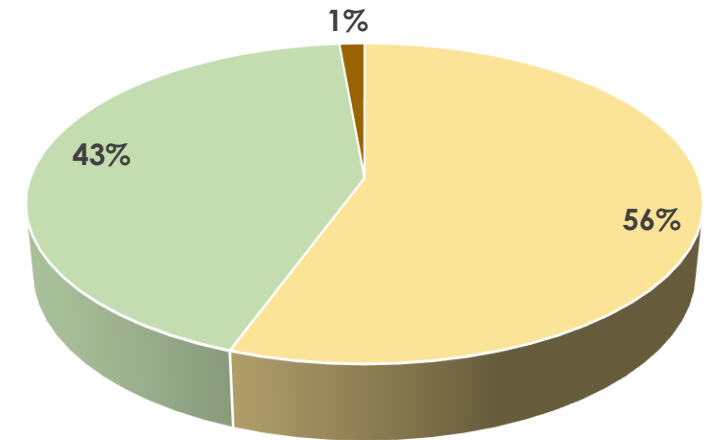
Gráfica 8. Relación de solicitudes atendidas por tipo de usuario



## TIEMPO DE RESPUESTA

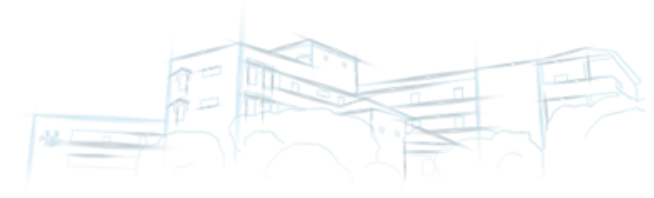
De las 72 solicitudes recibidas el 99% fueron respondidas oportunamente cumpliendo los tiempos de atención.

- De 3 o menos días
- Entre 4 a 15 días
- Más de 15 días



Gráfica 9. Tiempo de respuesta a solicitudes

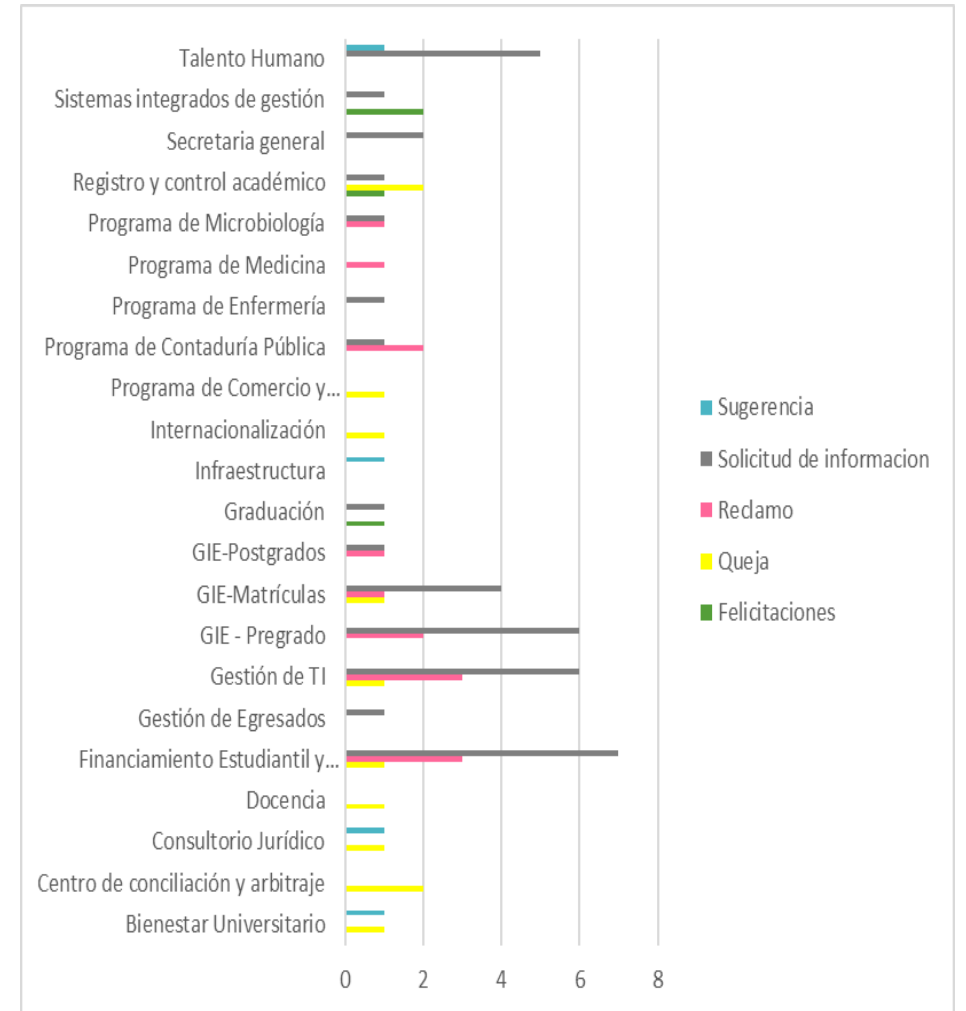
El proceso que presentó incumplimiento en el tiempo establecido de atención dando respuesta al usuario pasados los 15 de la recepción de la solicitud, fue el Centro de conciliación y arbitraje con 1 PQRS realizada por un cliente.



Los servicios que recibieron solicitudes fueron los siguientes:

Procesos/Subprocesos	Felicitaciones	Queja	Reclamo	Solicitud de información	Sugerencia	Total general
Bienestar Universitario		1			1	2
Centro de conciliación y arbitraje		2				2
Consultorio Jurídico		1			1	2
Docencia		1				1
Financiamiento Estudiantil y Cartera.		1	3	7		11
Gestión de Egresados				1		1
Gestión de TI		1	3	6		10
GIE - Pregrado			2	6		8
GIE-Matrículas		1	1	4		6
GIE-Postgrados			1	1		2
Graduación	1			1		2
Infraestructura					1	1
Internacionalización		1				1
Programa de Comercio y negocios internacionales		1				1
Programa de Contaduría Pública			2	1		3
Programa de Enfermería				1		1
Programa de Medicina			1			1
Programa de Microbiología			1	1		2
Registro y control académico	1	2		1		4
Secretaría general				2		2
Sistemas integrados de gestión	2			1		3
Talento Humano				5	1	6
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>38</b>	<b>4</b>	<b>72</b>

Tabla 8. Cantidad de tipo de solicitudes recibidas de los procesos



Gráfica 10. Solicitudes recibidas por procesos/subprocesos

Procesos	julio	agosto	septiembre	Total general
Bienestar Universitario		2		2
Centro de conciliación y arbitraje	1	1		2
Consultorio Jurídico		2		2
Docencia	1			1
Financiamiento Estudiantil y Cartera.	11			11
Gestión de Egresados			1	1
Gestión de TI	6	3	1	10
GIE - Pregrado	3	1	4	8
GIE-Matrículas	3	3		6
GIE-Postgrados	2			2
Graduación	2			2
Infraestructura			1	1
Internacionalización		1		1
Programa de Comercio y negocios internacionales			1	1
Programa de Contaduría Pública	2		1	3
Programa de Enfermería	1			1
Programa de Medicina		1		1
Programa de Microbiología	1		1	2
Registro y control académico			4	4
Secretaria general		1	1	2
Sistemas integrados de gestión	1		2	3
Talento Humano	3	1	2	6
<b>Total general</b>	<b>37</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>72</b>

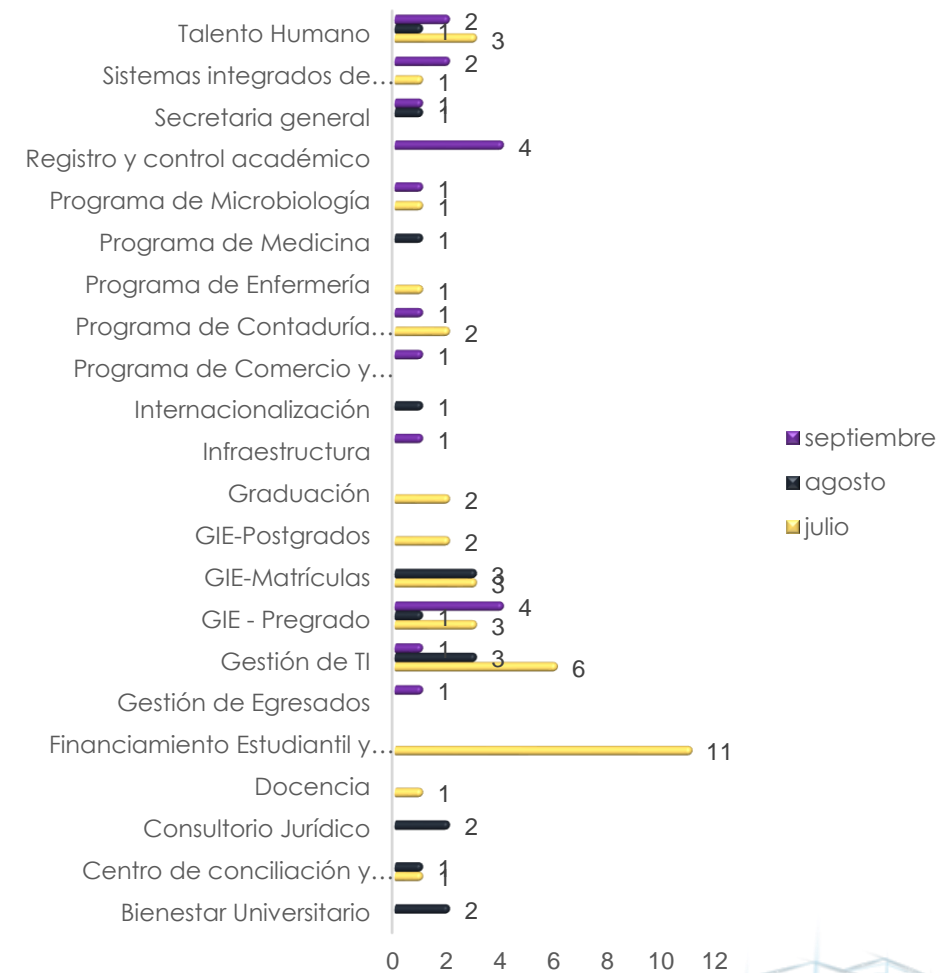


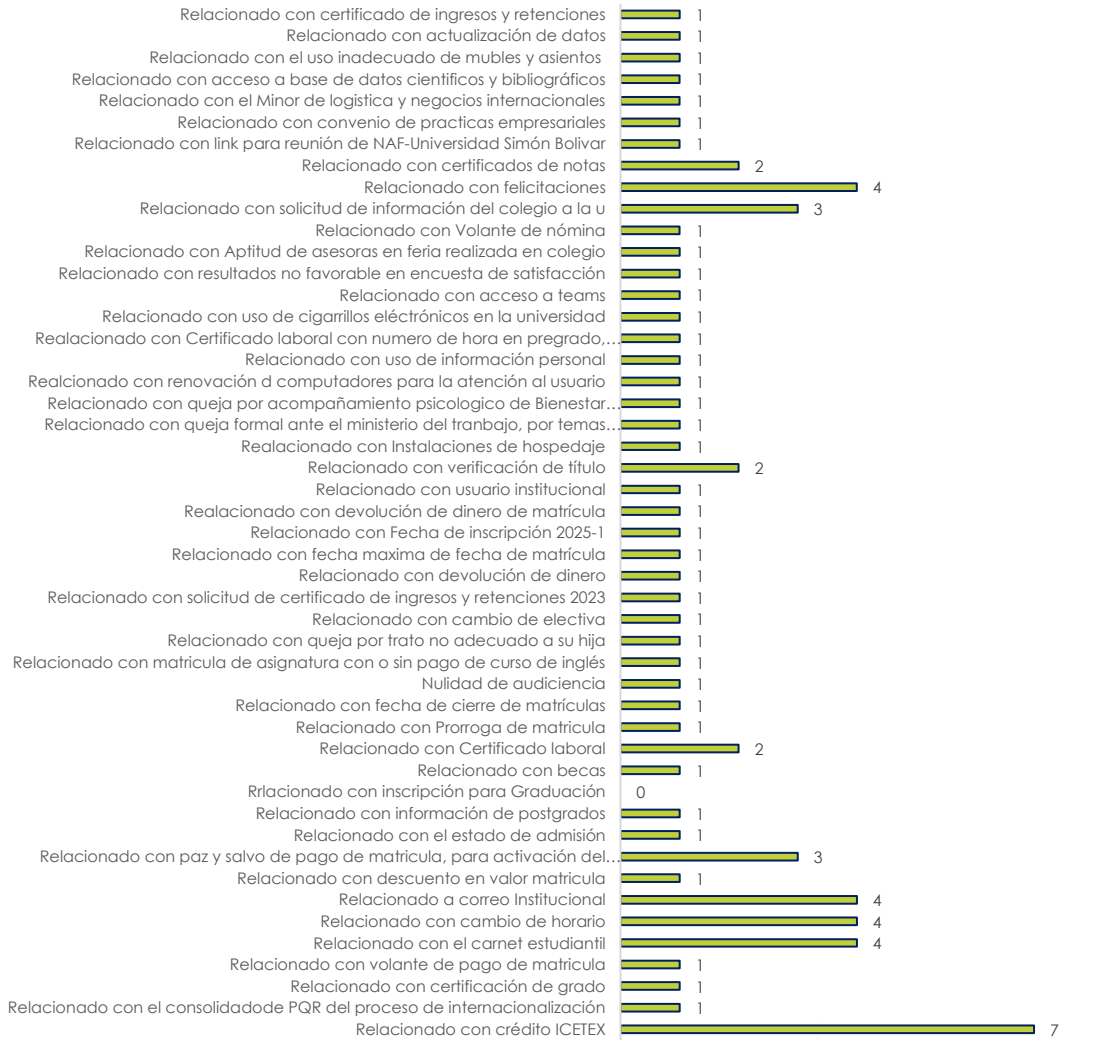
Tabla 9. Cantidad de tipo de solicitudes recibidas de los procesos por mes

Gráfica 11. Solicitudes recibidas por procesos/subprocesos por mes

## DESCRIPCION GENERAL DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

Descripción de la solicitud	Recibida
Relacionado con crédito ICETEX	7
Relacionado con el consolidado de PQR del proceso de internacionalización	1
Relacionado con certificación de grado	1
Relacionado con volante de pago de matrícula	1
Relacionado con el carnet estudiantil	4
Relacionado con cambio de horario	4
Relacionado a correo Institucional	4
Relacionado con descuento en valor matrícula	1
Relacionado con paz y salvo de pago de matrícula, para activación del portal de matriculas	3
Relacionado con el estado de admisión	1
Relacionado con información de postgrados	1
Relacionado con becas	1
Relacionado con Certificado laboral	2
Relacionado con Prorroga de matrícula	1
Relacionado con fecha de cierre de matrículas	1
Nulidad de audiencia	1
Relacionado con matrícula de asignatura con o sin pago de curso de inglés	1
Relacionado con queja por trato no adecuado a su hija	1
Relacionado con cambio de electiva	1
Relacionado con solicitud de certificado de ingresos y retenciones 2023	1
Relacionado con devolución de dinero	1
Relacionado con fecha máxima de fecha de matrícula	1
Relacionado con Fecha de inscripción 2025-1	1
Relacionado con devolución de dinero de matrícula	1
Relacionado con usuario institucional	1
Relacionado con verificación de título	2
Relacionado con Instalaciones de hospedaje	1
Relacionado con queja formal ante el ministerio del trabajo, por temas de imparcialidad en el centro de conciliación y Arbitraje	1
Relacionado con queja por acompañamiento psicológico de Bienestar Universitario	1
Relacionado con renovación d computadores para la atención al usuario	1
Relacionado con uso de información personal	1
Relacionado con Certificado laboral con numero de hora en pregrado, posgrado e investigación	1
Relacionado con uso de cigarrillos electrónicos en la universidad	1
Relacionado con acceso a teams	1
Relacionado con resultados no favorable en encuesta de satisfacción	1
Relacionado con Aptitud de asesoras en feria realizada en colegio	1
Relacionado con Volante de nómina	1
Relacionado con solicitud de información del colegio a la u	3
Relacionado con felicitaciones	4
Relacionado con certificados de notas	2
Relacionado con link para reunión de NAF-Universidad Simón Bolívar	1
Relacionado con convenio de prácticas empresariales	1
Relacionado con el Minor de logística y negocios internacionales	1
Relacionado con acceso a base de datos científicos y bibliográficos	1
Relacionado con el uso inadecuado de muebles y asientos	1
Relacionado con actualización de datos	1
Relacionado con certificado de ingresos y retenciones	1
<b>Total general</b>	<b>72</b>

Tabla 10. Descripción de solicitudes



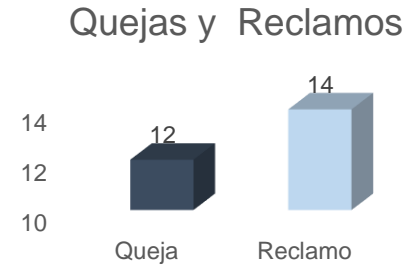
Gráfica 12. Cantidad de solicitudes por Descripción

## Análisis Quejas y Reclamos

Se recibieron un total de 12 Quejas y Reclamos.

Se dio atención a 12 Queja y 14 Reclamos

Tipo de solicitud	Cantidad
Queja	12
Reclamo	14



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

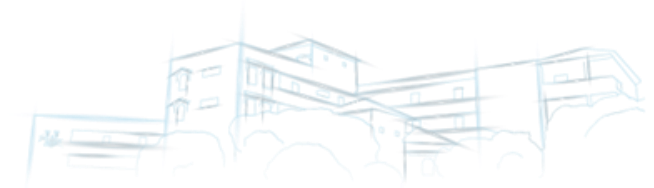


Gráfica 13. Porcentaje de quejas/reclamos atendidas

Los usuarios que más reportaron quejas y reclamos fueron los estudiantes con 20 Quejas/reclamos por otro lado padres de los aspirantes presentaron 2 reclamos, Cliente 3 quejas y otro, 1 queja, Para un total de 26 solicitudes de estos dos tipos.



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

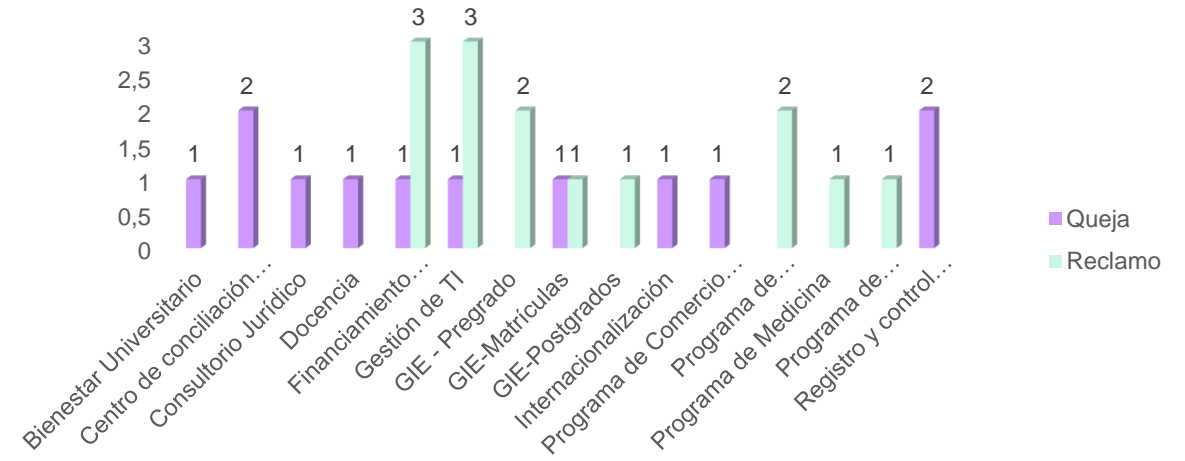


## Análisis Quejas y Reclamos

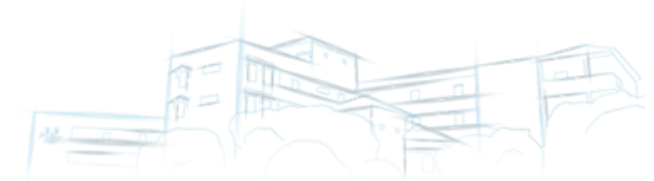
Los procesos que presentaron mayor reporte de quejas/reclamos fueron:

Proceso	Queja	Reclamo
Bienestar Universitario	1	
Centro de conciliación y arbitraje	2	
Consultorio Jurídico	1	
Docencia	1	
Financiamiento Estudiantil y Cartera.	1	3
Gestión de TI	1	3
GIE - Pregrado		2
GIE-Matrículas	1	1
GIE-Postgrados		1
Internacionalización	1	
Programa de Comercio y negocios internacionales	1	
Programa de Contaduría Pública		2
Programa de Medicina		1
Programa de Microbiología		1
Registro y control académico	2	
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>14</b>

Tabla 11. Procesos que presentaron mayor número de quejas/reclamos



Gráfica 15. Cantidad de quejas/reclamos atendidas recibidas por procesos



La descripción de las queja y reclamos presentadas:

Descripción	Queja	Reclamo
Nulidad de audiencia	1	
Relacionado con devolución de dinero de matrícula		1
Relacionado con Instalaciones de hospedaje	1	
Relacionado a correo Institucional		1
Relacionado con acceso a teams	1	
Relacionado con Aptitud de asesoras en feria realizada en colegio		1
Relacionado con cambio de horario		4
Relacionado con certificados de notas	2	
Relacionado con crédito ICETEX	1	1
Relacionado con descuento en valor matricula		1
Relacionado con devolución de dinero		1
Relacionado con el carnet estudiantil		1
Relacionado con el Minor de logistica y negocios internacionales	1	
Relacionado con paz y salvo de pago de matrícula, para activación del portal de matrículas		2
Relacionado con queja formal ante el ministerio del tranbajo, por temas de imparcialidad en el centro de conciliació y Arbitraje	1	
Relacionado con queja por acompañamiento psicologico de Bienestar Universitario	1	
Relacionado con queja por trato no adecuado a su hija	1	
Relacionado con resultados no favorable en encuesta de satisfacción	1	
Relacionado con uso de información personal	1	
Relacionado con usuario institucional		1
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>14</b>

Tabla 12. Descripción de quejas/reclamos



## CONCLUSIONES 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:

- De las 72 solicitudes recibidas de PQRS, el 100% fueron redireccionadas a tiempo a los responsables de su atención y fueron respondidas a los usuarios.
- La oportunidad en tiempo de respuestas las PQR para los meses de julio, agosto y septiembre registran un porcentaje de 99% que fueron respondidas en los tiempos estipulados, sólo el 1% estuvo por fuera de los tiempos.
- Este resultado se logró gracias a la implementación de varias estrategias de seguimiento al procedimiento de gestión de PQRS, al compromiso de líderes y coordinadores en el análisis de las solicitudes presentadas por nuestros usuarios, en el cual se evidencia la oportunidad en la respuesta por cada servicio.



## CONCLUSIONES DE LA ATENCIÓN DE LAS PQRS

De acuerdo con los resultados obtenidos, se recomienda lo siguiente:

- Socializar a todas las dependencias de la universidad, la importancia de responder en el menor tiempo posible las solicitudes que se le hayan redireccionado y para realizar los seguimientos correspondientes y emitir respuesta de fondo en los términos definidos por la Ley.
- Identificar los temas que por su contenido pueden ser objeto de consulta a futuro en forma masiva, con el fin de anticiparnos a las peticiones que se puedan generar y a través de los buzones y demás herramientas tecnológicas para facilitar la consulta de esta información en los medios informativos de las diferentes dependencias de la universidad.

