

INFORME DE LA ATENCIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS OCTUBRE – DICIEMBRE 2023

Sistemas Integrados de Gestión – Gestión de la Calidad



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



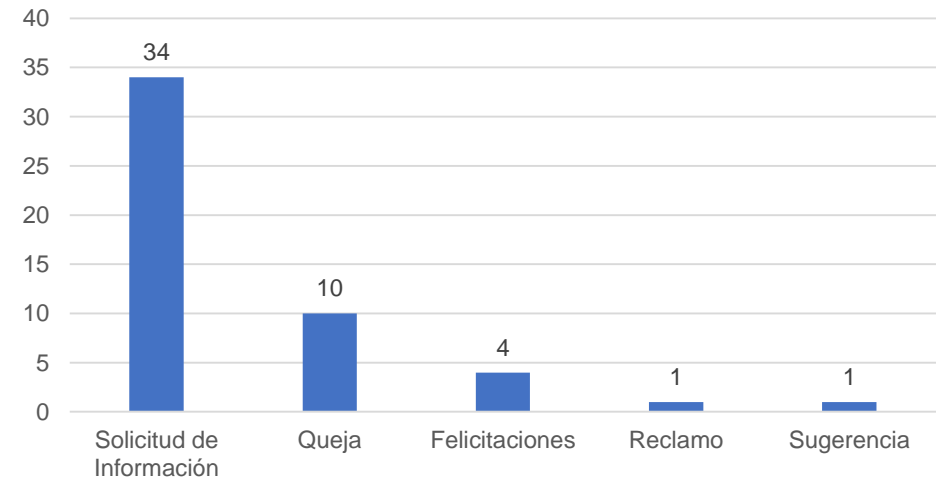
El presente informe contiene el análisis de las Quejas y Reclamos recibidas por la Universidad en su sede principal Barranquilla durante el período Octubre – Diciembre de 2023.

RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS

En el cuarto trimestre del periodo del 2023, se recibieron un total de **50** peticiones que fueron redireccionadas de manera oportuna a los procesos responsables de su gestión.

TIPO	CANTIDAD	%
Reclamo	1	5%
Solicitud de Información	34	65%
Queja	10	21%
Felicitaciones	4	4%
Sugerencia	1	4%
TOTAL	50	100%

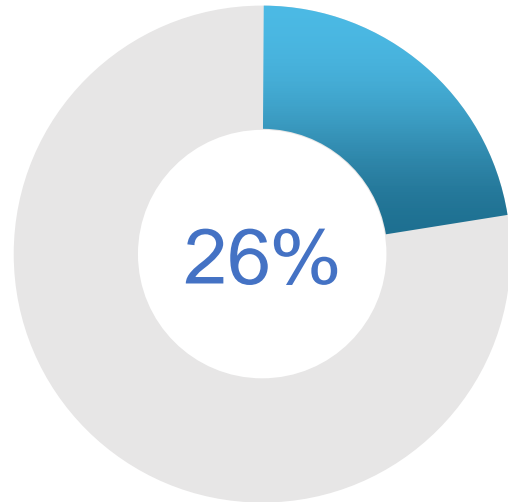
DISTRIBUCION POR TIPO DE SOLICITUD



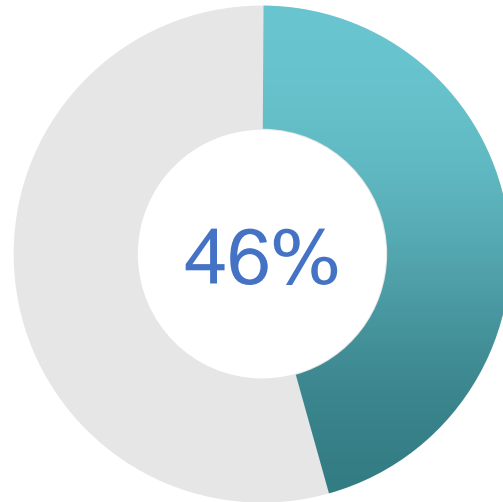
La mayor proporción corresponde al tipo de “solicitud de información”, esto equivale al 65%; quejas con un 21% , reclamos 5%, sugerencias 4% y finalmente felicitaciones con un 4%.



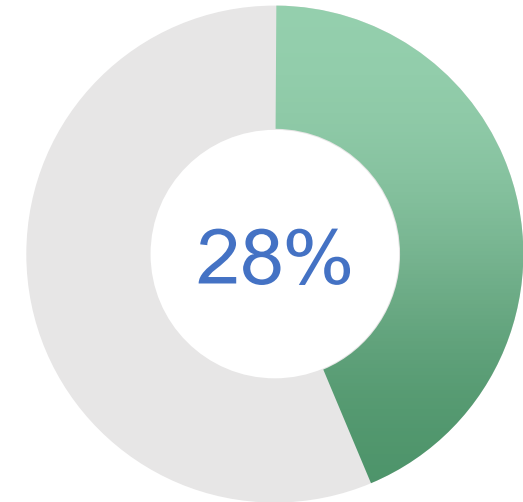
RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS POR MES



Octubre



Noviembre



Diciembre

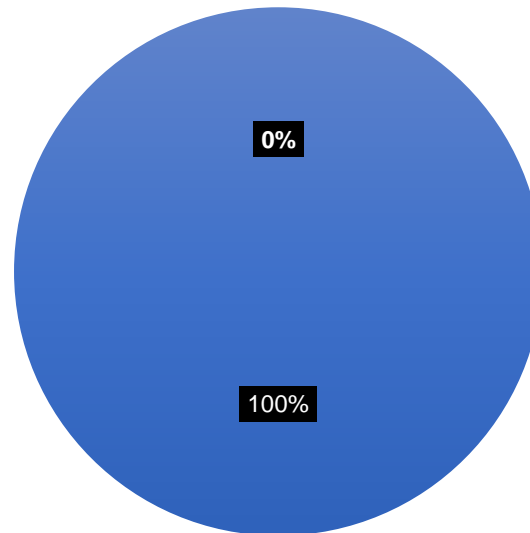
En el trimestre, el mes que más solicitudes se presentaron fue **Noviembre** con 23 solicitudes, seguido del mes de **Diciembre** con 14 y el mes de **Octubre** con 13 siendo esta última el menor número presentado tal como se evidencia en la ilustración.



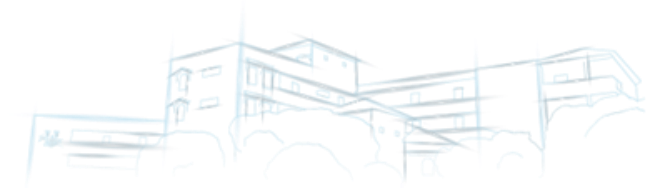
QRS RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION

De las 50 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 **100%**

Canal de Atención



■ Virtual ■ Físico

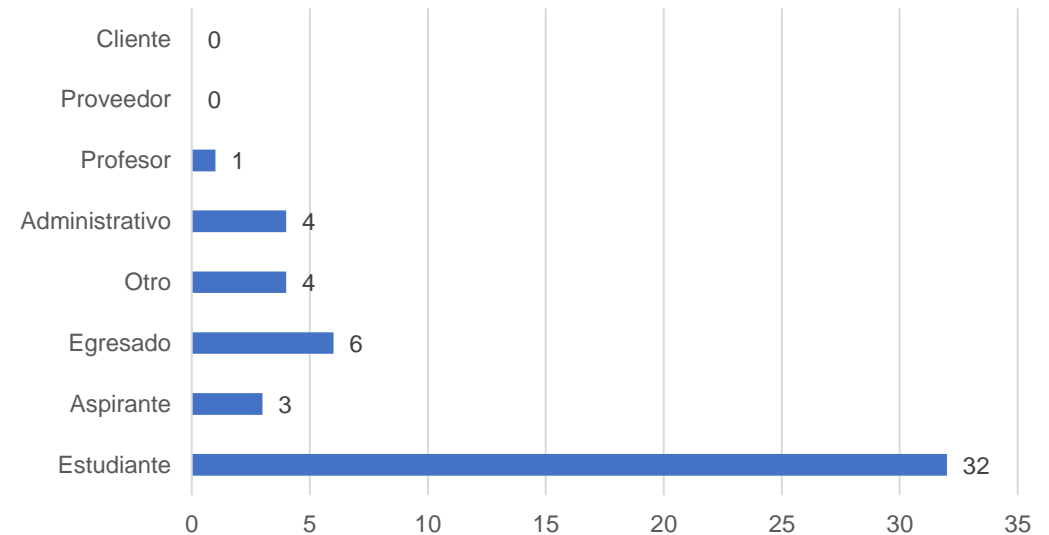


PARTES INTERESADAS QUE PRESENTAN PQRS

El 64% de las solicitudes fueron realizadas por estudiantes siendo este el porcentaje más alto; el 12% de egresados, el 6% aspirantes, el 8% otros (padres de familia, cualquier persona perteneciente o no a la comunidad educativa)., 2 % profesores.

REPORTADO POR	CANTIDAD	%
Estudiante	32	64%
Egresado	6	12%
Otro	4	8%
Administrativo	4	8%
Aspirante	3	6%
Profesor	1	2%
Proveedor	0	0%
Cliente	0	0%
TOTAL	50	100%

Partes interesadas que interpusieron solicitudes



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 50 encuestas enviadas via 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

