

INFORME DE LA ATENCIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS OCTUBRE – DICIEMBRE 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 octubre, noviembre y diciembre de 2024. Se abordan aspectos como los medios de contacto, tipos de PQRS y el nivel de participación de los usuarios.



MEDIOS

En el cuarto trimestre 2024 se recibieron **51** PQRS.

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

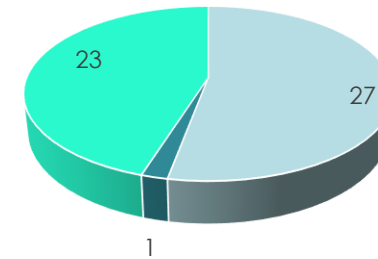
23 PQRS fueron presentadas a través de la página web. Canal que facilita el acceso a la información y la gestión de trámites online.

1 PQRS se recibió por Otro medio (encuestas de satisfacción).

Medio	Cantidad
Correo asecal-PQR	27
Página WEB	23
Otro	1
Total general	51

Tabla 1. Medios por el cual se recibe la solicitud

Medio por el cual recibe la solicitud



■ Correo asecal-PQR ■ Otro ■ Página WEB

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

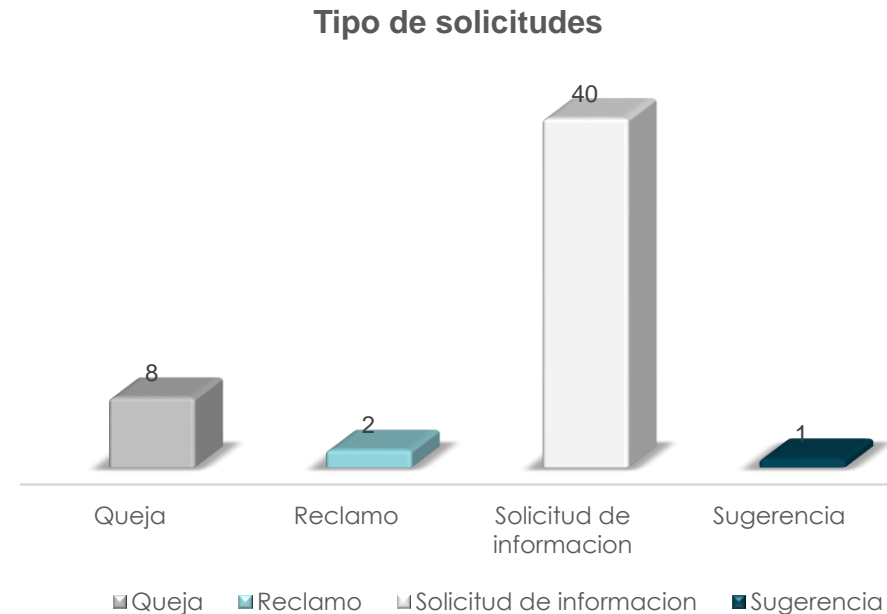


NIVEL DE PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

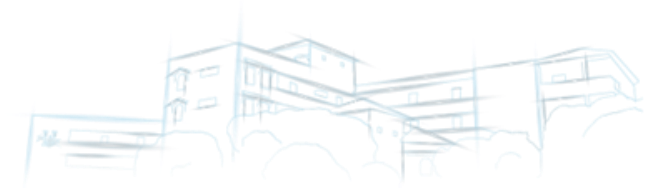
De las 51 solicitudes recibidas, 8 corresponden a Queja, 2 a Reclamo, 1 a Sugerencia y 40 a solicitudes de información.

Tipo de solicitud	Cantidad
Queja	8
Reclamo	2
Solicitud de información	40
Sugerencia	1
Total general	51

Tabla 2. Tipo de solicitudes



Gráfica 2. Distribución de Tipo de solicitudes



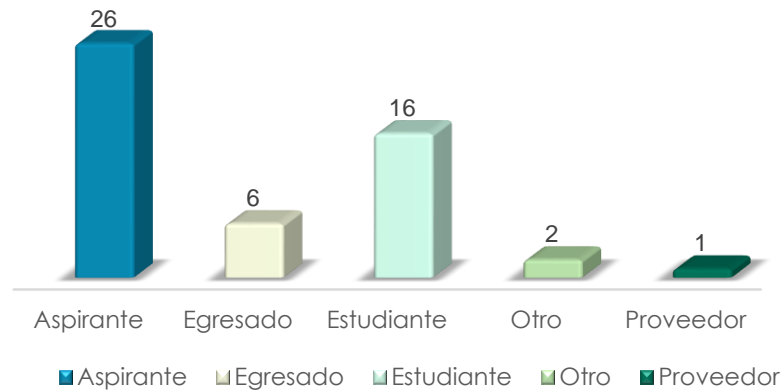
NIVEL DE PARTICIPACIÓN POR USUARIO

Tal como se observa en la **Gráfica 4**, el 51% de las solicitudes son reportadas por aspirantes, el 31% por estudiantes, el 12% por egresados de la Universidad, el 2% por proveedores y el 4% restante queda incluido dentro de la categoría otros (cualquier persona perteneciente o no a la comunidad educativa).

Solicitudes reportadas por:

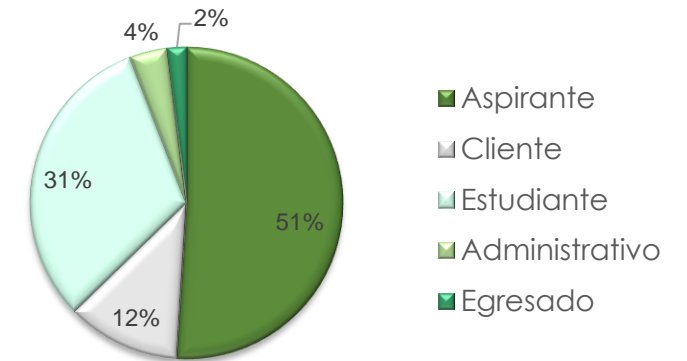
Reportado por	Cantidad
Aspirante	26
Estudiante	16
Egresado	6
Proveedor	1
Otro	2
Total general	51

Tabla 3. Tipo de usuarios



Gráfica 3. Distribución de tipo de usuarios

Solicitudes reportadas por:



Gráfica 4. Porcentaje de distribución de tipo de usuarios



NIVEL DE PARTICIPACIÓN DE USUARIO POR MES

Octubre

En octubre se recibieron 15 PQRS. Estudiantes (6), aspirantes (4) y egresados (5)

Noviembre

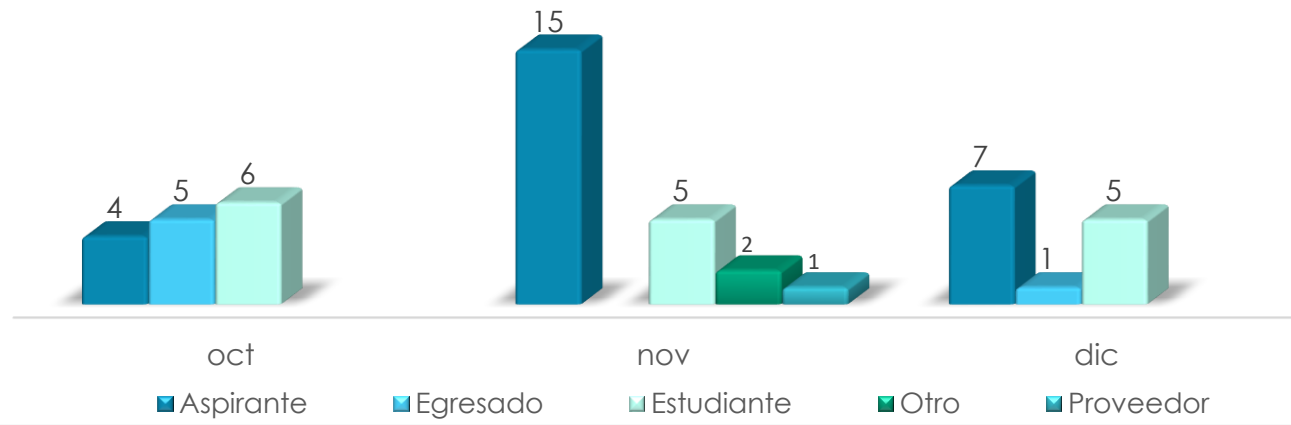
Noviembre concentró la mayor cantidad de PQRS se recibieron 23 PQRS. Estudiantes (5), aspirantes (15), proveedores (1) y otro (2).

Diciembre

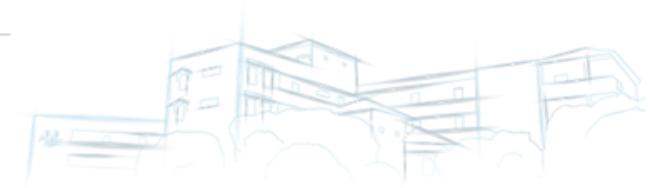
En diciembre se recibieron 13 PQRS. Estudiantes (5), aspirantes (7) y egresado (1)

Reportado por	Aspirante	Egresado	Estudiante	Otro	Proveedor	Total general
Octubre	4	5	6			15
Noviembre	15		5	2	1	23
Diciembre	7	1	5			13
Total general	26	6	16	2	1	51

Tabla 4. Tipo de usuarios según mes



Gráfica 5. Distribución de tipo de usuarios por mes

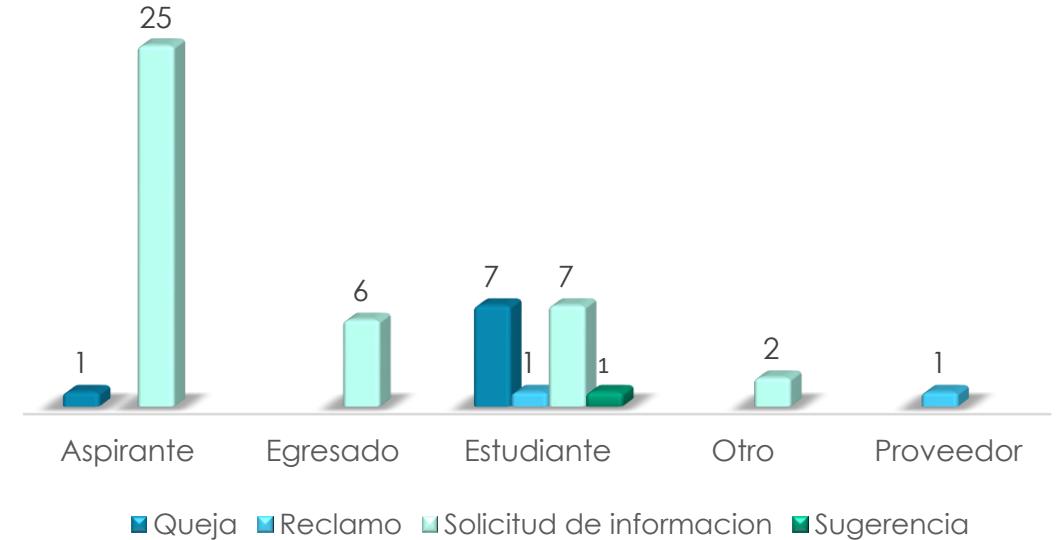


SOLICITUDES POR TIPO Y USUARIO

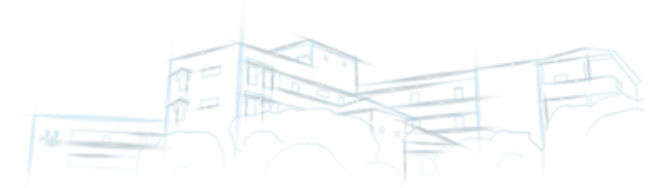
Las solicitudes que fueron reportadas se pueden discriminar de la siguiente manera:

Reportado por:	Queja	Reclamo	Solicitud de información	Sugerencia	Total general
Aspirante	1		25		26
Egresado			6		6
Estudiante	7	1	7	1	16
Otro			2		2
Proveedor		1			1
Total general	8	2	40	1	51

Tabla 7. Atención de solicitudes realizadas por tipo de usuarios



Gráfica 8. Relación de solicitudes atendidas por tipo de usuario

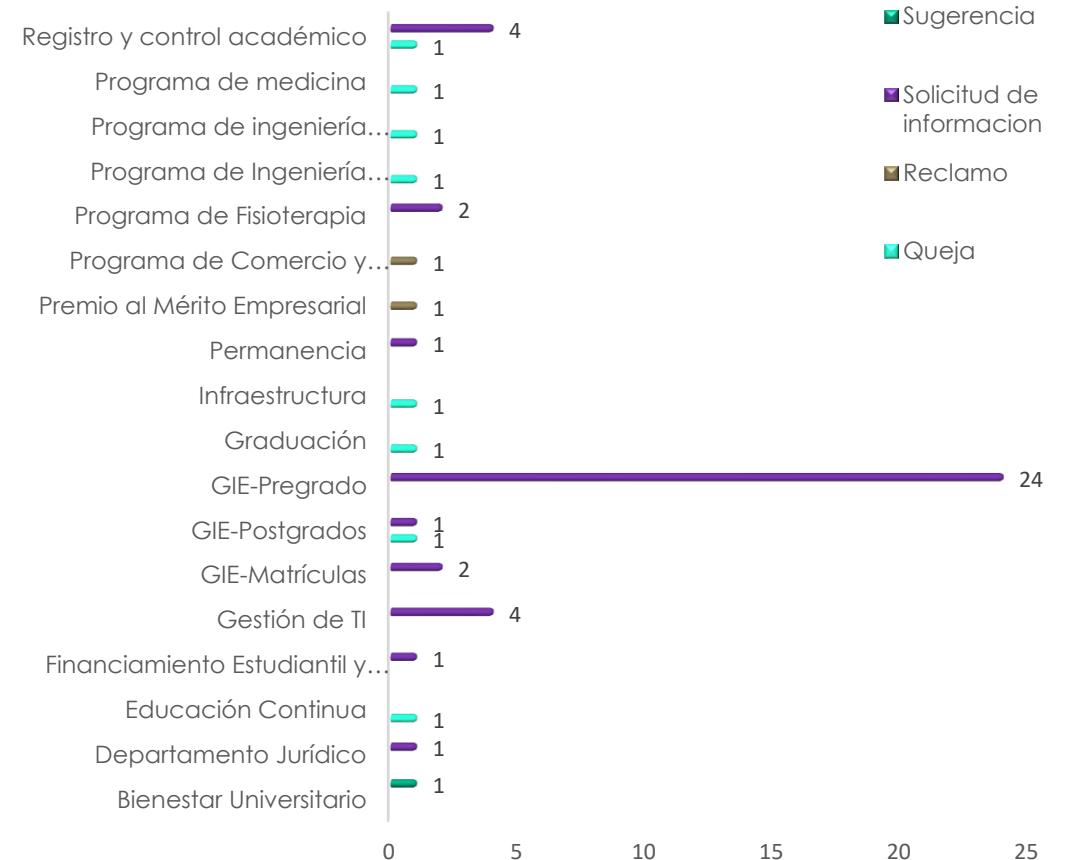


SOLICITUDES RECIBIDAS DE LOS PROCESOS

Los servicios que recibieron solicitudes fueron los siguientes:

Procesos/Subprocesos	Queja	Reclamo	Solicitud de información	Sugerencia	Total general
Bienestar Universitario				1	1
Departamento Jurídico			1		1
Educación Continua	1				1
Financiamiento Estudiantil y cartera			1		1
Gestión de TI			4		4
GIE-Matrículas			2		2
GIE-Postgrados	1		1		2
GIE-Pregrado			24		24
Graduación	1				1
Infraestructura	1				1
Permanencia			1		1
Premio al Mérito Empresarial		1			1
Programa de Comercio y negocios internacionales		1			1
Programa de Fisioterapia			2		2
Programa de Ingeniería Industrial	1				1
Programa de ingeniería Mecatrónica	1				1
Programa de medicina	1				1
Registro y control académico	1		4		5
Total general	8	2	40	1	51

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



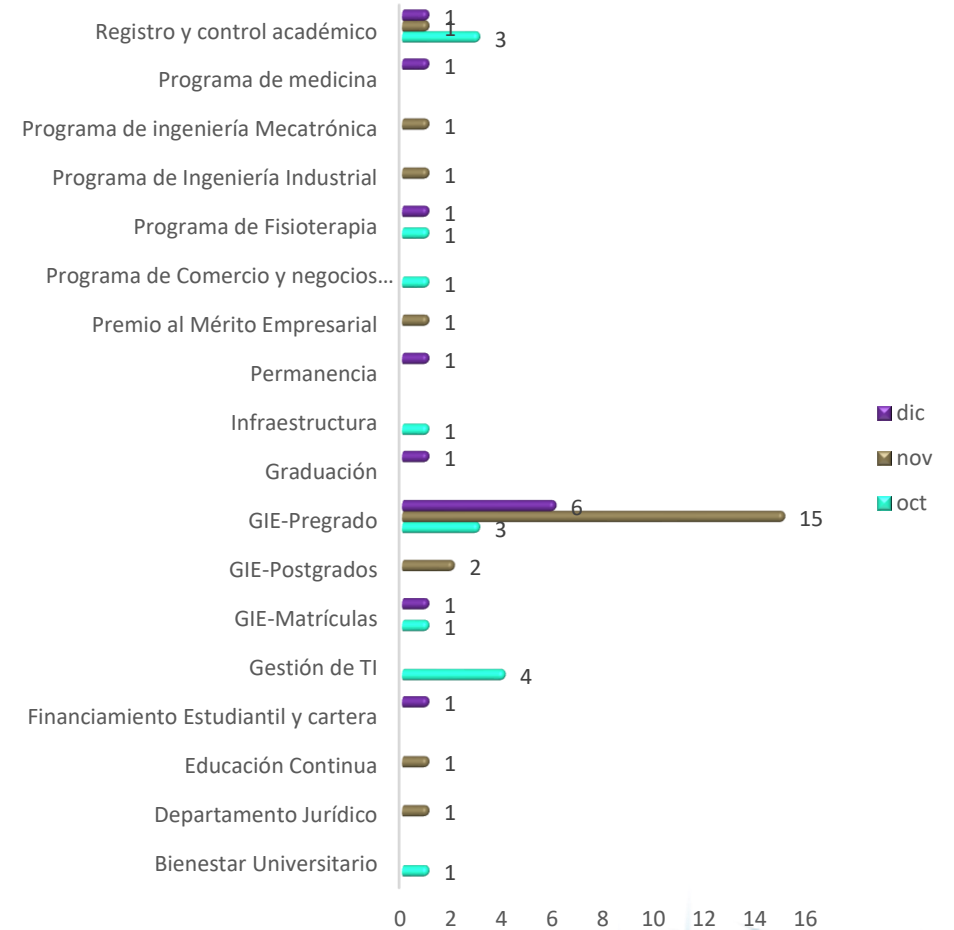
Gráfica 10. Solicitudes recibidas por procesos/subprocesos



SOLICITUDES RECIBIDAS POR MES

Procesos	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Bienestar Universitario	1			1
Departamento Jurídico		1		1
Educación Continua		1		1
Financiamiento Estudiantil y cartera			1	1
Gestión de TI	4			4
GIE-Matrículas	1		1	2
GIE-Postgrados		2		2
GIE-Pregrado	3	15	6	24
Graduación			1	1
Infraestructura	1			1
Permanencia			1	1
Premio al Mérito Empresarial		1		1
Programa de Comercio y negocios internacionales	1			1
Programa de Fisioterapia	1		1	2
Programa de Ingeniería Industrial		1		1
Programa de ingeniería Mecatrónica		1		1
Programa de medicina			1	1
Registro y control académico	3	1	1	5
Total general	15	23	13	51

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 acercamiento a oficina de matrículas	1
Relacionado con cambio de materia	1
Relacionado con corrección de nombre en volante de matrícula	1
Relacionado con reingreso	1
Relacionada con entrevista para ingreso a programa	1
Relacionado con acceso a gestión de ingreso	2
Relacionado con actualización de datos	1
Relacionado con aplicación UNISIMÓN	2
Relacionado con aula extendida	1
Relacionado con beca por rendimiento académico	1
Relacionado con cambio de programa	2
Relacionado con cancelación de clases	1
Relacionado con certificado de buena conducta	1
Relacionado con certificado de notas	2
Relacionado con certificado de programa del colegio a la U	1
Relacionado con certificados de notas	1
Relacionado con constancia de estudio /verificación de título	1
Relacionado con correo institucional	1
Relacionado con descuento por parentesco	1
Relacionado con devolución de pago	1
Relacionado con documento para traslado	1
Relacionado con entrevista	1
Relacionado con especialización en administración	1
Relacionado con formulario de inscripción	1
Relacionado con información de inscripción a programa	10
Relacionado con información para crédito ICETEX	1
Relacionado con inscripción a grado	1
Relacionado con metodología de curso	1
Relacionado con métodos de pago	1
Relacionado con pago de proveedor	1
Relacionado con ponderación de notas	1
Relacionado con proceso de selección de medicina	1
Relacionado con queja a profesor por no reporte de notas	1
Relacionado con queja por actitud de profesor	1
Relacionado con requisitos de matrículas	1
Relacionado con sugerencia de consola de juego	1
Relacionado con Unisimon Fest	1
Relacionado con volante de matrícula	1
Total general	51

Tabla 10. Descripción de solicitudes



Gráfica 12. Cantidad de solicitudes por Descripción

SOLICITUDES ATENDIDAS Y NO ATENDIDAS

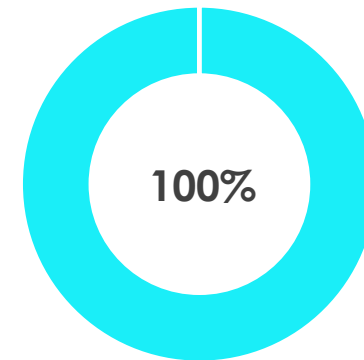
SI: 51 PQRS recibieron respuesta a sus solicitudes, de las 51 solicitudes recibidas. Lo anterior demuestra compromiso con la satisfacción de los usuarios.

NO: 0 PQRS no respondidas.

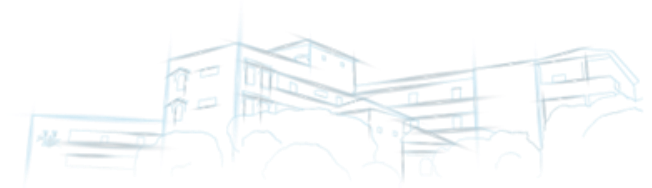
Atención a solicitudes	Cantidad
Solicitudes atendidas	51
Solicitudes no atendidas	0
Total general	51

Tabla 5. Atención a solicitudes

Solicitudes atendidas



Gráfica 6. Porcentaje de solicitudes atendidas



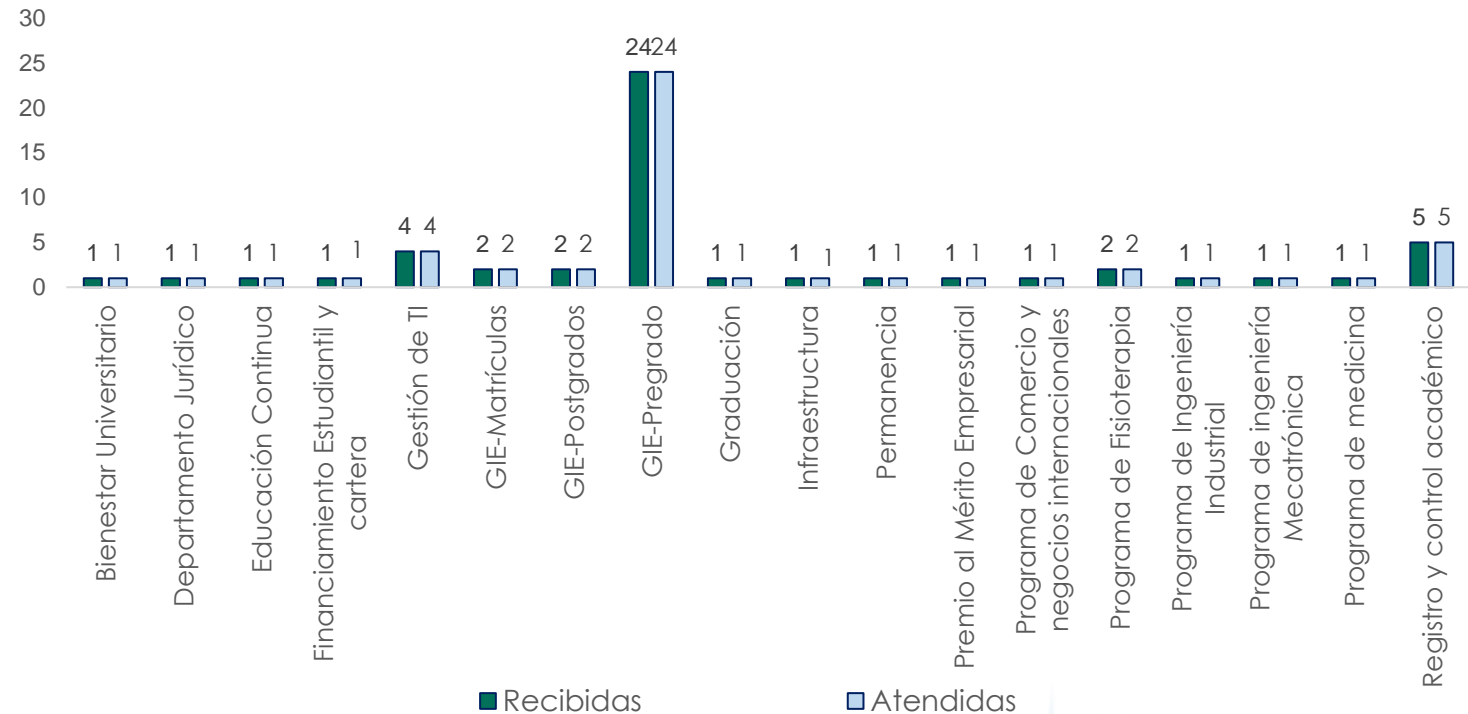
SOLICITUDES ATENDIDAS Y NO ATENDIDAS POR PROCESOS/SUPROCESOS

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
Bienestar Universitario	1	1
Departamento Jurídico	1	1
Educación Continua	1	1
Financiamiento Estudiantil y cartera	1	1
Gestión de TI	4	4
GIE-Matrículas	2	2
GIE-Postgrados	2	2
GIE-Pregrado	24	24
Graduación	1	1
Infraestructura	1	1
Permanencia	1	1
Premio al Mérito Empresarial	1	1
Programa de Comercio y negocios internacionales	1	1
Programa de Fisioterapia	2	2
Programa de Ingeniería Industrial	1	1
Programa de ingeniería Mecatrónica	1	1
Programa de medicina	1	1
Registro y control académico	5	5
Bienestar Universitario	1	1
Departamento Jurídico	1	1
Educación Continua	1	1
Financiamiento Estudiantil y cartera	1	1
Total general	51	51

Tabla 6. Atención de solicitudes realizadas por Procesos/subprocesos

Solicitudes recibidas y atendidas por procesos/subprocesos

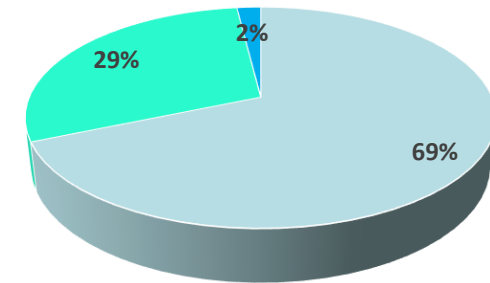


Gráfica 7. Relación de solicitudes atendidas por procesos/subprocesos

TIEMPO DE RESPUESTA

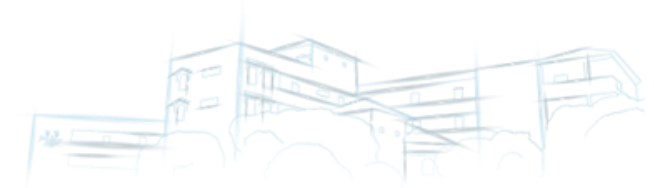
De las 51 solicitudes recibidas el 98% fueron respondidas oportunamente cumpliendo los tiempos de atención.

- De 3 o menos días
- Entre 4 y 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 días(16 días) de la recepción de la solicitud, fue el proceso de Infraestructura, con 1 PQRS (solicitud de información) realizada por una estudiante.



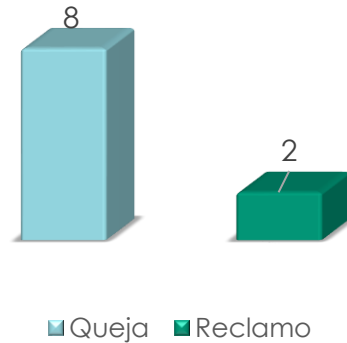
ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS

Se recibieron un total de 10 Quejas y Reclamos.

Se dio atención a las 8 Quejas y 2 Reclamos

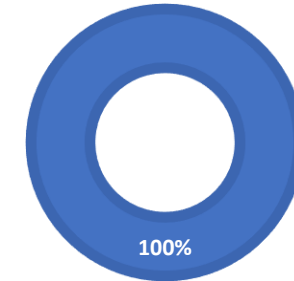
Tipo de solicitud	Cantidad
Queja	8
Reclamo	2

Quejas y Reclamos



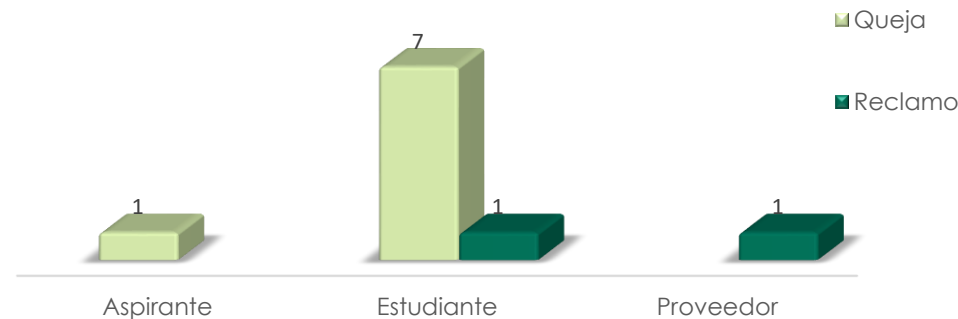
Gráfica 12. Cantidad de quejas y reclamos recibidas en el trimestre

SI

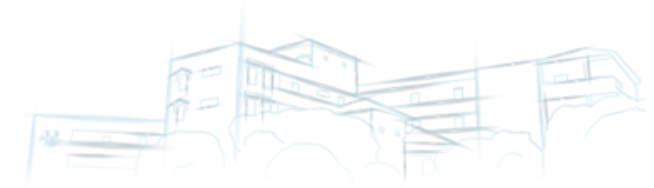


Gráfica 13. Porcentaje de quejas/reclamos atendidas

Los usuarios que más reportaron quejas y reclamos fueron los estudiantes con 7 Quejas y 1 reclamo, por otro lado un aspirante presentó 1 queja y un proveedor 1 reclamo, para un total de 10 solicitudes de estos dos tipos.



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

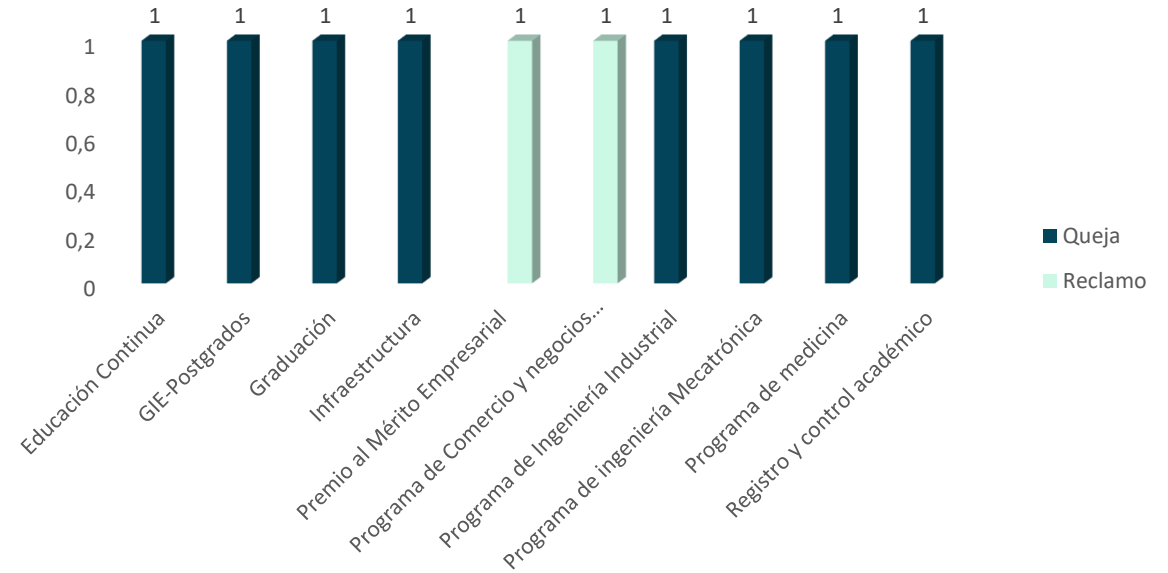


ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS

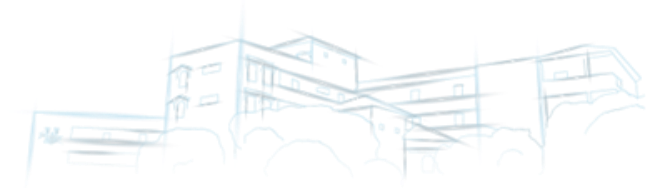
Los procesos que presentaron reporte de quejas y reclamos fueron:

Proceso	Queja	Reclamo
Educación Continua	1	
GIE-Postgrados	1	
Graduación	1	
Infraestructura	1	
Premio al Mérito Empresarial		1
Programa de Comercio y negocios internacionales		1
Programa de Ingeniería Industrial	1	
Programa de ingeniería Mecatrónica	1	
Programa de medicina	1	
Registro y control académico	1	
Total general	8	2

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



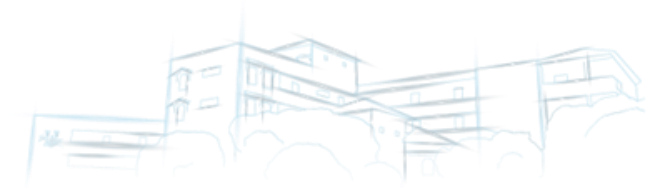
Gráfica 15. Cantidad de quejas/reclamos atendidos recibidas por procesos



La descripción de las queja y reclamos presentadas:

Descripción	Queja	Reclamo
Relacionado con cancelación de clases	1	
Relacionado con certificado de notas	1	
Relacionado con inscripción a grado	1	
Relacionado con metodología de curso	1	
Relacionado con pago de proveedor		1
Relacionado con ponderación de notas	1	
Relacionado con proceso de selección de medicina	1	
Relacionado con queja a profesor por no reporte de notas		1
Relacionado con queja por actitud de profesor	1	
Relacionado con Unisimon Fest	1	
Total general	8	2

Tabla 12. Descripción de quejas/reclamos



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 51 solicitudes recibidas de PQRS, el 99% 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 octubre, noviembre y diciembre registran un porcentaje de 98% que fueron respondidas en los tiempos estipulados, sólo el 2% estuvo por fuera de los tiempos.
- Los tiempos de respuesta a las solicitudes fueron los siguientes: el 69% de las solicitudes fueron respondidas de 1 a 3 días, el 29% entre 4 y 15 días y el 2% con más de 15 días.
- 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.



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

- Se mantiene la recomendación de la identificación 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. Lo anterior debido a que la mayoría de las solicitudes corresponden a solicitudes de información, las cuales deberían ser de fácil acceso por la comunidad educativa.

