

INFORME DE LA ATENCIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS ENERO – MARZO 2026

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 enero, febrero y marzo de 2026. Se abordan aspectos como los medios de contacto, tipos de PQRS y el nivel de participación de los usuarios entre otros.



En el primer trimestre 2026 se recibieron **67** PQRS.

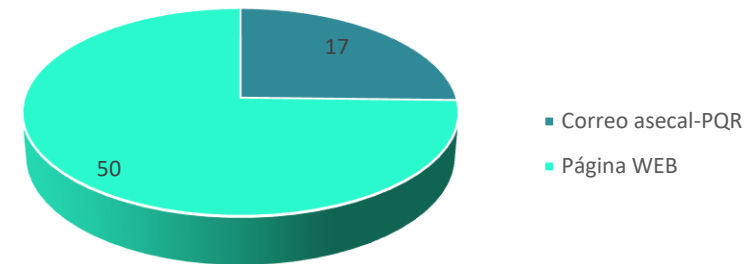
17 PQRS se recibieron a través de correo electrónico, medio de contacto común para consultas formales y seguimiento de solicitudes.

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

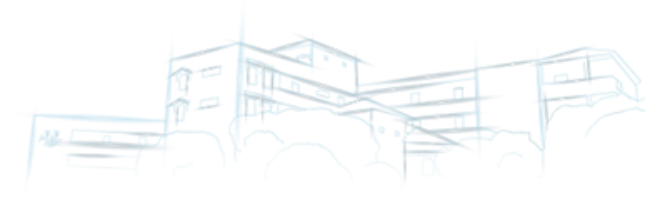
Medio	Cantidad
Correo asecal-PQR	17
Página WEB	50
Total general	67

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

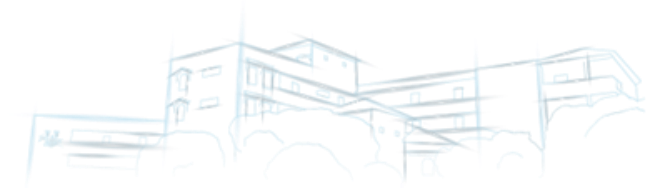
De las 67 solicitudes recibidas, 25 a solicitudes de información, 9 a felicitaciones, 21 a agradecimientos 7 a quejas, 4 a reclamos y 1 sugerencia.

Tipo de solicitud	Cantidad
Agradecimiento	21
Felicitación	9
Queja	7
Reclamo	4
Solicitud de información	25
Sugerencia	1
Total general	67

Tabla 2. Tipo de solicitudes



Gráfica 2. Distribución de Tipo de solicitudes

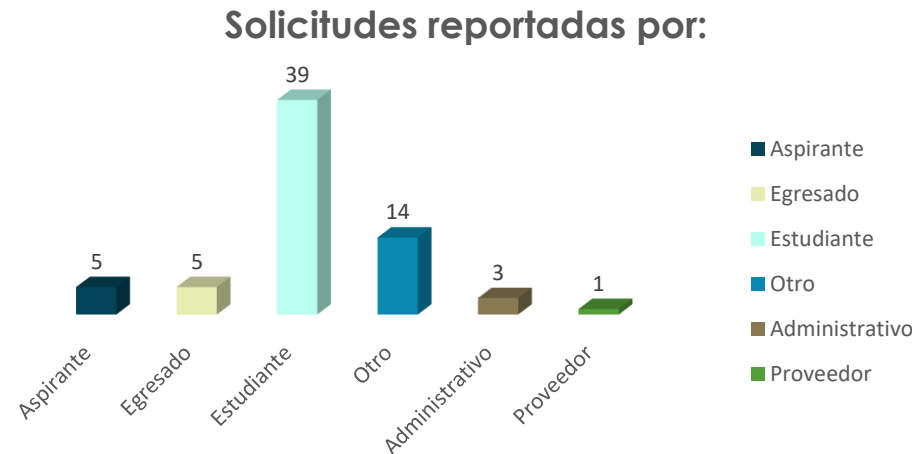


NIVEL DE PARTICIPACIÓN POR USUARIO

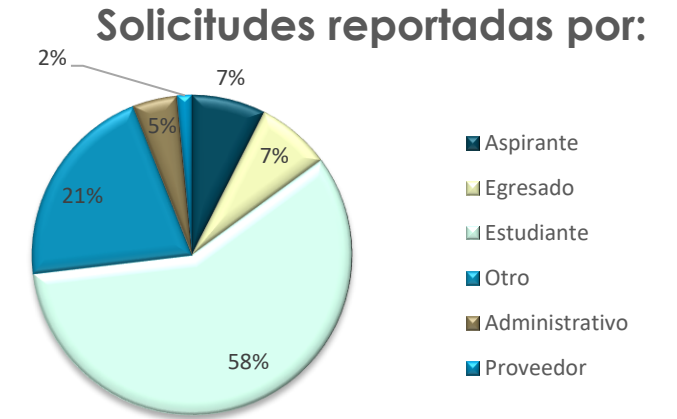
Tal como se observa en la **Gráfica 4**, el 7% de las solicitudes son reportadas por aspirantes, el 58% por estudiantes, el 21% está incluido dentro de la categoría otros (cualquier persona perteneciente o no a la comunidad educativa), 7% por egresados de la Universidad, el 5% administrativos y el 2% restante por proveedores.

Tipo de solicitud	Cantidad
Aspirante	5
Egresado	5
Estudiante	39
Otro	14
Administrativo	3
Proveedor	1
Total general	67

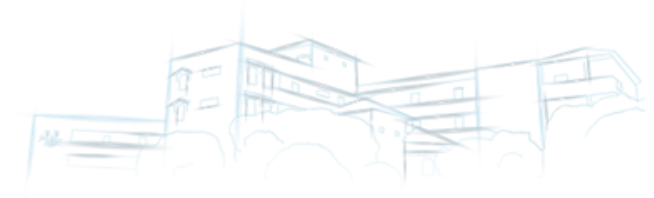
Tabla 3. Tipo de usuarios



Gráfica 3. Distribución de tipo de usuarios



Gráfica 4. Porcentaje de distribución de tipo de usuarios



NIVEL DE PARTICIPACIÓN MENSUAL POR USUARIO

Enero

En enero se recibieron 14 PQRS. Aspirantes (2), Egresados (1), Estudiante (8), otro (2) y proveedor (1).

Febrero

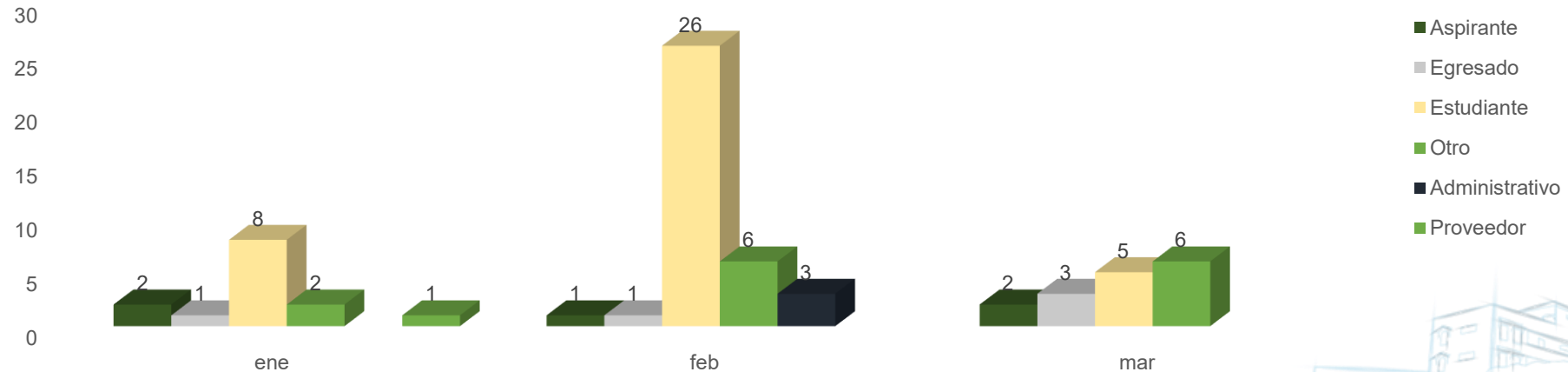
En febrero se recibieron 37 PQRS. Aspirantes (1), Egresados (1), Estudiantes (26), otro (6) y administrativo (3).

Marzo

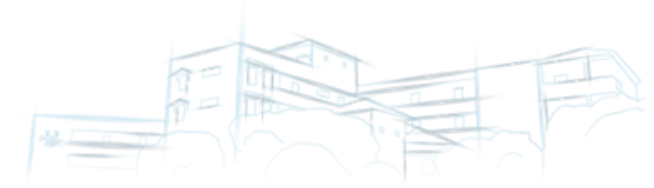
En marzo se recibieron 16 PQRS. Aspirantes (2), Egresados (3), Estudiantes (5) y Otro (6).

Reportado por	Aspirante	Egresado	Estudiante	Otro	Administrativo	Proveedor	Total general
Enero	2	1	8	2		1	14
Febrero	1	1	26	6	3		37
Marzo	2	3	5	6			16
Total general	5	5	39	14	3	1	67

Tabla 4. Tipo de usuarios según mes



Gráfica 5. Distribución de tipo de usuarios por mes

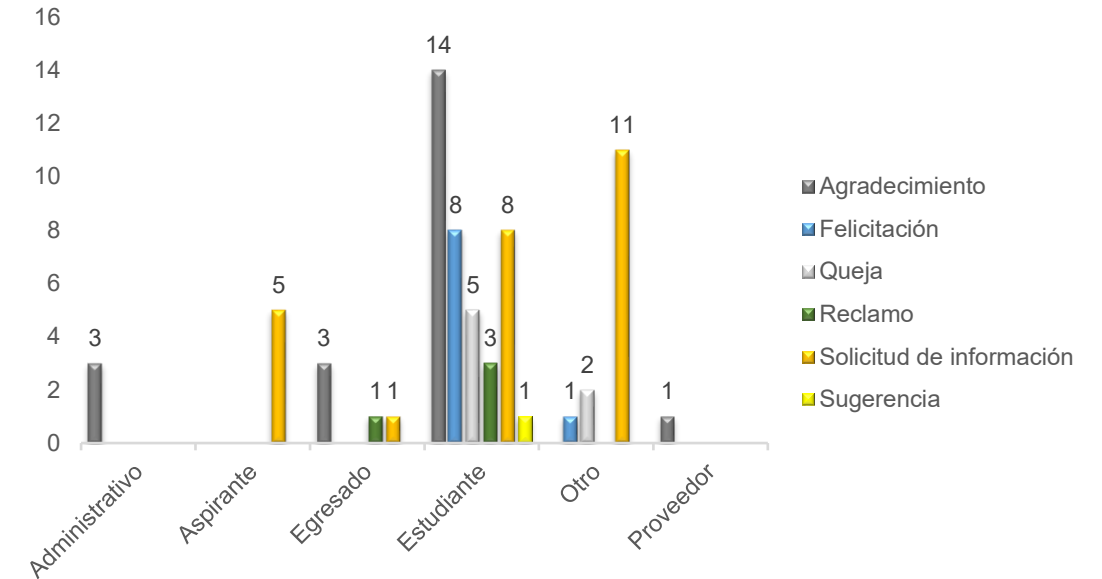


SOLICITUDES POR TIPO Y USUARIO

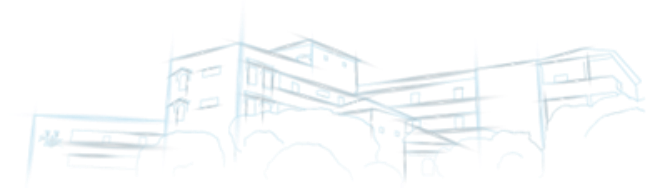
Las solicitudes recibidas de los diferentes usuarios, se pueden ver de la siguiente manera:

Reportado por:	Agradecimiento	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de información	Sugerencia	Total
Administrativo	3						3
Aspirante					5		5
Egresado	3			1	1		5
Estudiante	14	8	5	3	8	1	39
Otro		1	2		11		14
Proveedor	1						1
Total	21	9	7	4	25	1	67

Tabla 5. Relación de solicitudes por tipo de usuario



Gráfica 6. Relación de solicitudes por tipo de usuario

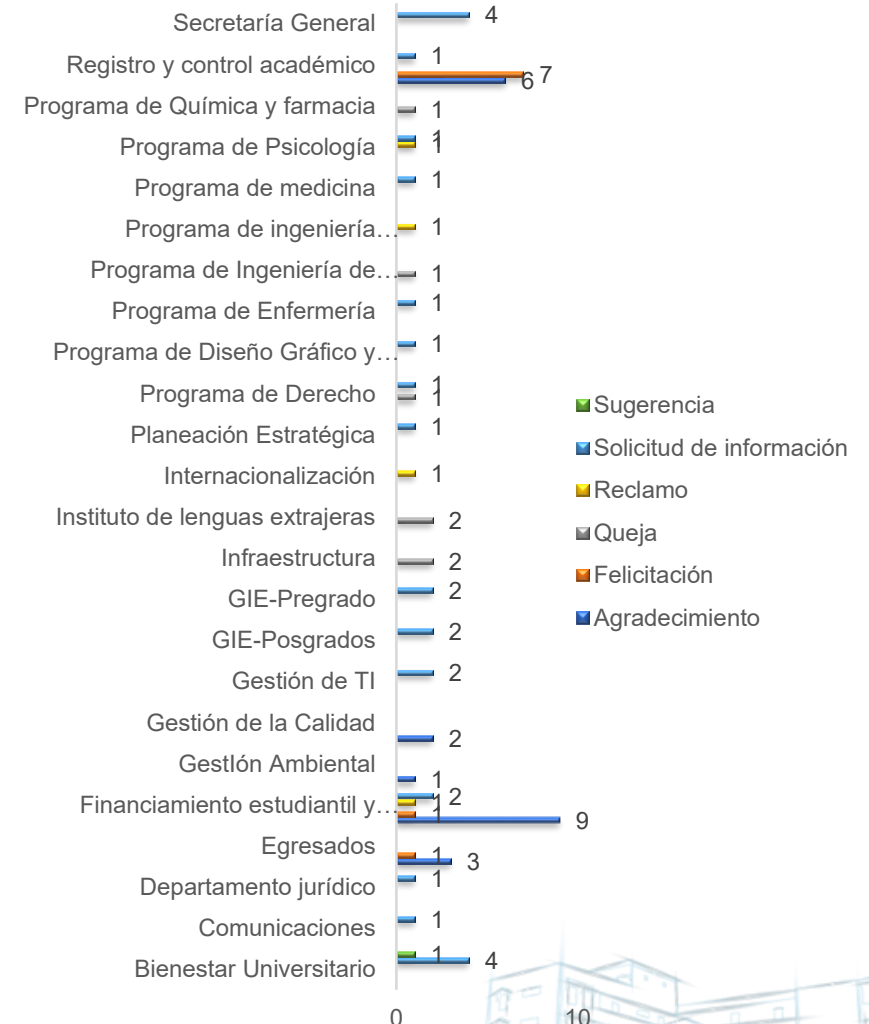


SOLICITUDES RECIBIDAS DE LOS PROCESOS

Los servicios que recibieron solicitudes fueron los siguientes:

Proceso/Subproceso	Agradecimiento	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de información	Sugerencia	Total
Bienestar Universitario					4	1	3
Comunicaciones					1		1
Departamento jurídico					1		1
Egresados	3	1					4
Financiamiento estudiantil y cartera	9	1		1	2		13
Gestlón Ambiental	1						1
Gestión de la Calidad	2						2
Gestión de TI					2		2
GIE-Posgrados					2		2
GIE-Pregrado					2		2
Infraestructura			2				2
Instituto de lenguas extranjeras			2				2
Internacionalización				1			1
Planeación Estratégica					1		1
Programa de Derecho			1		1		2
Programa de Diseño Gráfico y Digital					1		1
Programa de Enfermería					1		1
Programa de Ingeniería de Sistemas			1			1	2
Programa de ingeniería multimedia				1			1
Programa de medicina					1		1
Programa de Psicología				1	1		2
Programa de Química y farmacia			1				1
Registro y control académico	6	7			1		14
Secretaría General					4		4
Total general	21	9	7	4	25	1	67

Tabla 6. Cantidad de tipo de solicitudes recibidas de los procesos



Gráfica 7. Solicitudes recibidas por procesos/subprocesos

SOLICITUDES RECIBIDAS DE LOS PROCESOS POR MES

A continuación se relacionan las solicitudes recibidas de los procesos por mes

Procesos/Subproceso	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Bienestar Universitario	2	1	2	5
Comunicaciones		1		1
Departamento jurídico			1	1
Egresados		2	2	4
Financiamiento estudiantil y cartera	2	10	1	13
Gestión Ambiental	1			1
Gestión de la Calidad		2		2
Gestión de TI	1		1	2
GIE-Posgrados	1	1		2
GIE-Pregrado			2	2
Infraestructura		1	1	2
Instituto de lenguas extranjeras	1		1	2
Internacionalización			1	1
Planeación Estratégica	1			1
Programa de Derecho	1	1		2
Programa de Diseño Gráfico y Digital				1
Programa de Enfermería	1			1
Programa de Ingeniería de Sistemas		1		1
Programa de ingeniería multimedia	1			1
Programa de medicina		1		1
Programa de Psicología		1	1	2
Programa de Química y farmacia		1		1
Registro y control académico	1	12	1	14
Secretaría General		2	2	4
Total general	14	37	16	67

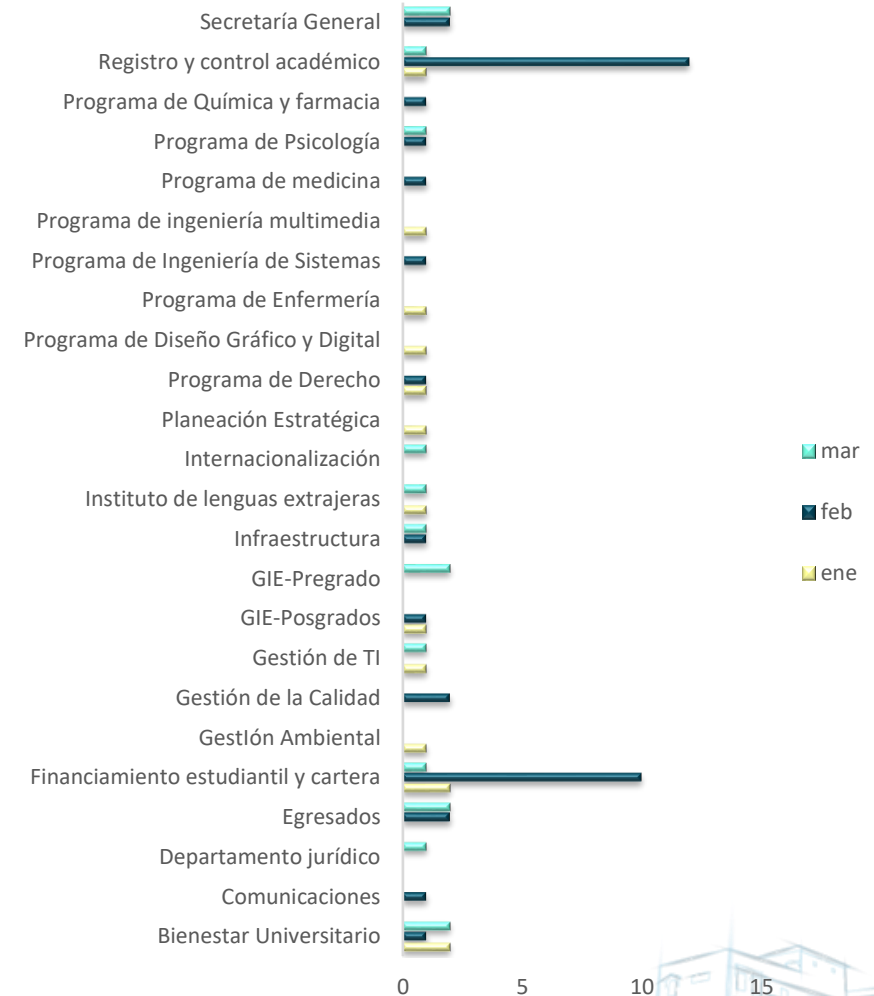


Tabla 7. Cantidad de tipo de solicitudes recibidas de los procesos por mes

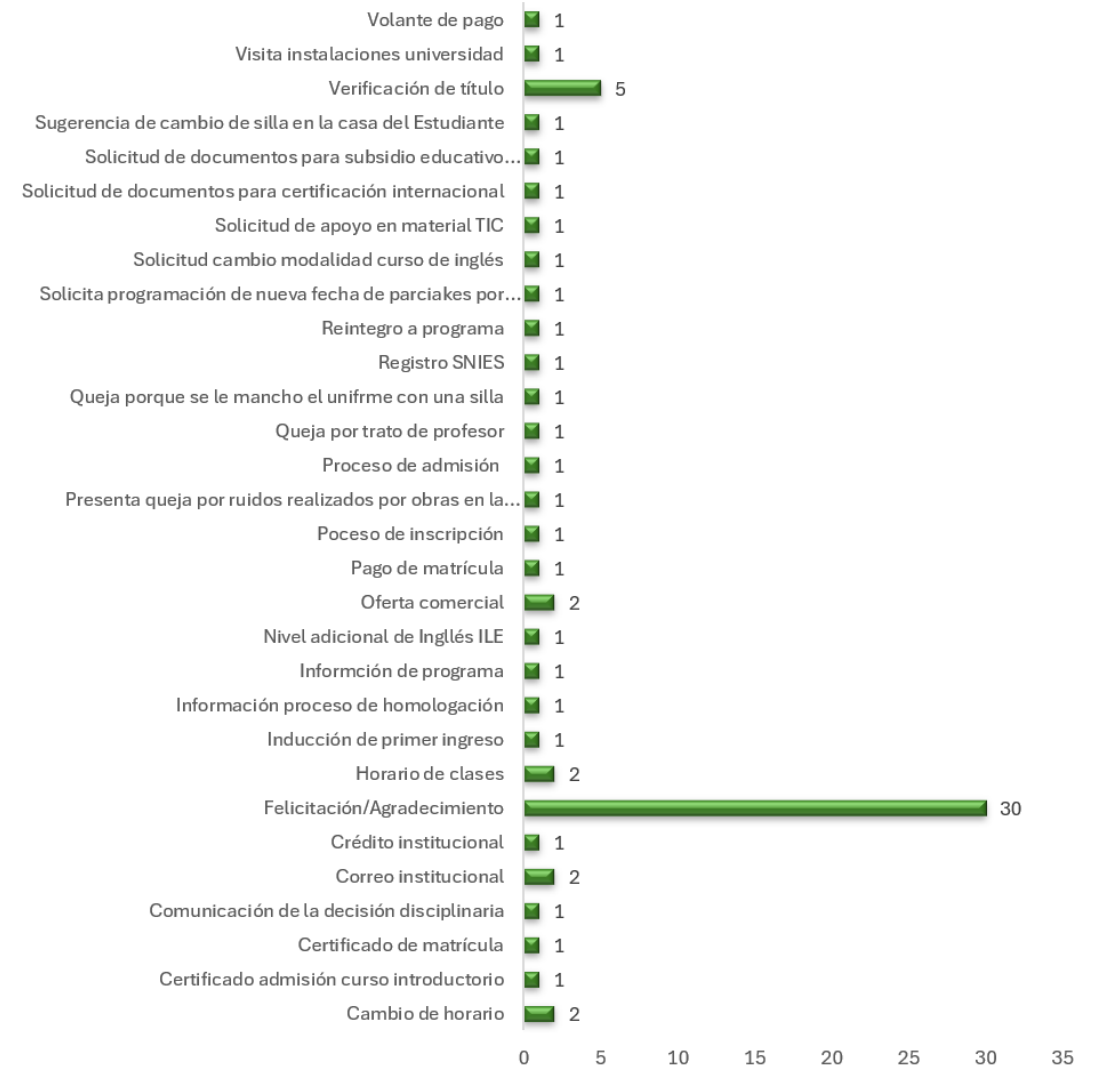
Gráfica 8. Solicitudes recibidas por procesos/subprocesos por mes

DESCRIPCION GENERAL DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

A continuación se relacionan las descripciones de las solicitudes

Descripción	Cantidad
Cambio de horario	2
Certificado admisión curso introductorio	1
Certificado de matrícula	1
Comunicación de la decisión disciplinaria	1
Correo institucional	2
Crédito institucional	1
Felicitación/Agradecimiento	30
Horario de clases	2
Inducción de primer ingreso	1
Información proceso de homologación	1
Informción de programa	1
Nivel adicional de Inglés ILE	1
Oferta comercial	2
Pago de matrícula	1
Poceso de inscripción	1
Presenta queja por ruidos realizados por obras en la universidad	1
Proceso de admisión	1
Queja por trato de profesor	1
Queja porque se le mancho el unifrm con una silla	1
Registro SNIES	1
Reintegro a programa	1
Solicita programación de nueva fecha de parciakes por problemas de salud	1
Solicitud cambio modalidad curso de inglés	1
Solicitud de apoyo en material TIC	1
Solicitud de documentos para certificación internacional	1
Solicitud de documentos para subsidio educativo empresarial	1
Sugerencia de cambio de silla en la casa del Estudiante	1
Verificación de título	5
Visita instalaciones universidad	1
Volante de pago	1
Total general	67

Tabla 8. Descripción de solicitudes



Gráfica 9. Cantidad de solicitudes por Descripción

SOLICITUDES ATENDIDAS Y NO ATENDIDAS

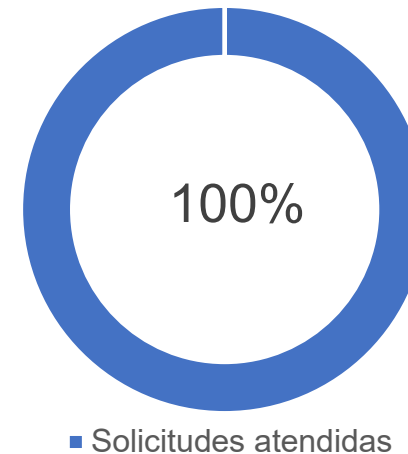
SI: 67 PQRS recibieron respuesta a sus solicitudes, de las 67 solicitudes recibidas. Lo anterior demuestra compromiso con la satisfacción de los usuarios.

NO: 0 PQRS no respondidas.

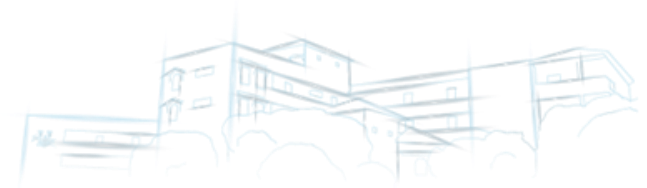
Atención a solicitudes	Cantidad
Solicitudes atendidas	67
Solicitudes no atendidas	0
Total general	67

Tabla 9. Atención a solicitudes

Solicitudes atendidas



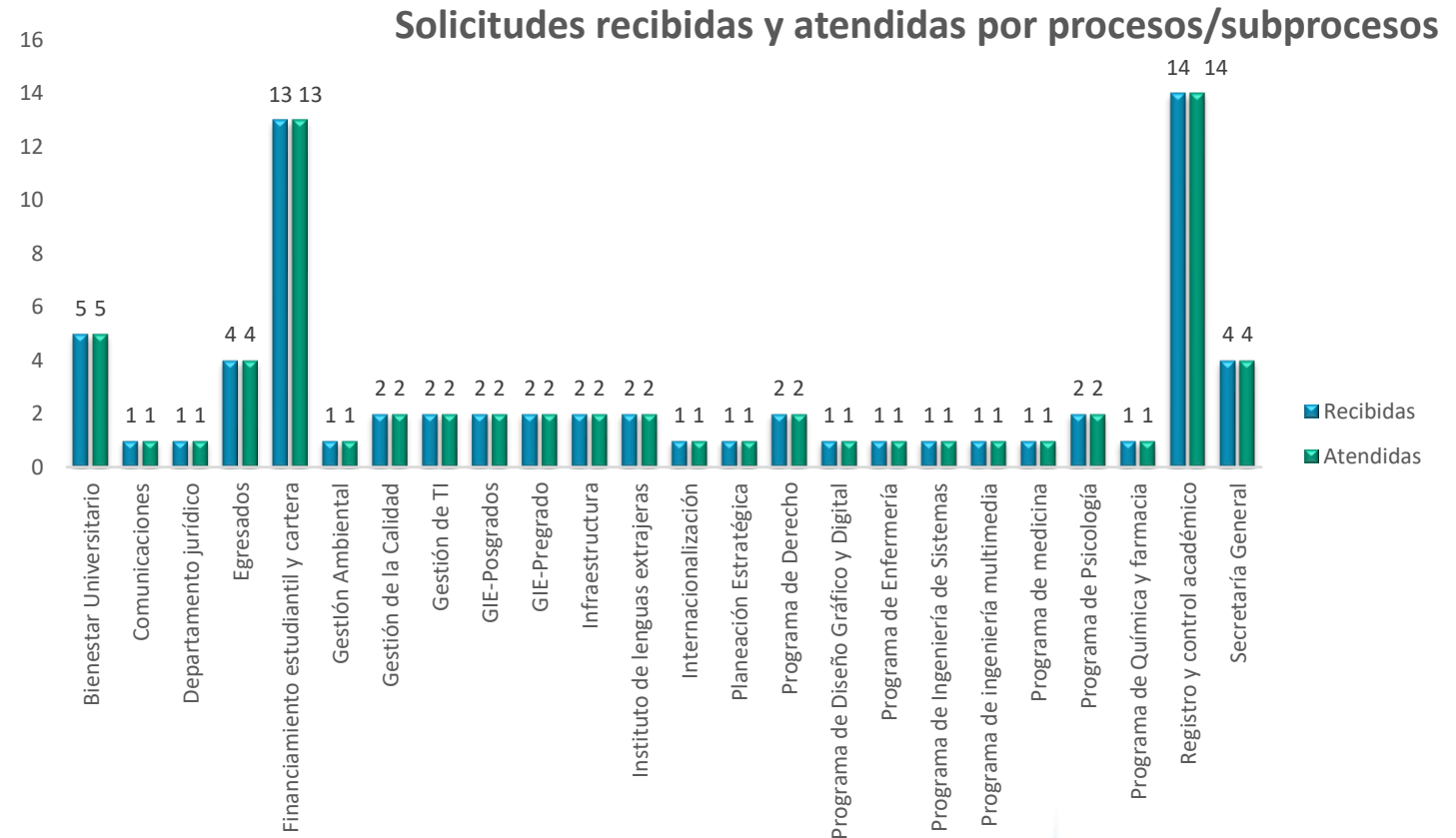
Gráfica 10. Porcentaje de solicitudes atendidas



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	5	5
Comunicaciones	1	1
Departamento jurídico	1	1
Egresados	4	4
Financiamiento estudiantil y cartera	13	13
Gestión Ambiental	1	1
Gestión de la Calidad	2	2
Gestión de TI	2	2
GIE-Posgrados	2	2
GIE-Pregrado	2	2
Infraestructura	2	2
Instituto de lenguas extrajeras	2	2
Internacionalización	1	1
Planeación Estratégica	1	1
Programa de Derecho	2	2
Programa de Diseño Gráfico y Digital	1	1
Programa de Enfermería	1	1
Programa de Ingeniería de Sistemas	1	1
Programa de ingeniería multimedia	1	1
Programa de medicina	1	1
Programa de Psicología	2	2
Programa de Química y farmacia	1	1
Registro y control académico	14	14
Secretaría General	4	4
Total general	67	67



Gráfica 11 . Relación de solicitudes atendidas por procesos/subprocesos

Tabla 10. Relación solicitudes atendidas por procesos/subprocesos

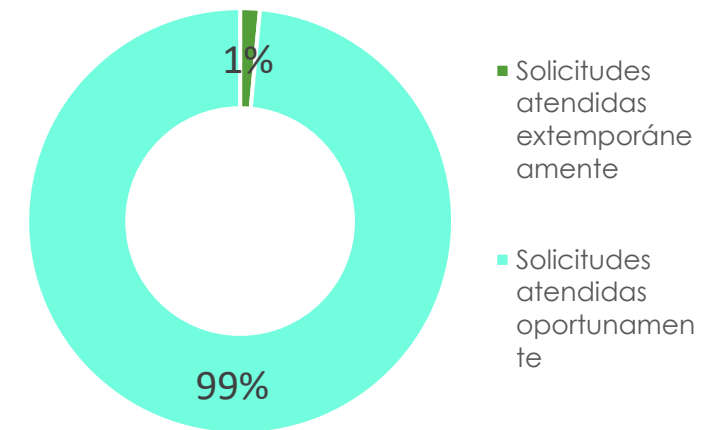
TIEMPO DE RESPUESTA

De las 67 solicitudes recibidas el 99% fueron respondidas oportunamente cumpliendo los tiempos de atención. El proceso de Bienestar universitario (Permanencia), presento una solicitud de información (Solicitud de apoyo en donación material TIC) con respuesta extemporánea.

Procesos/subprocesos	Recibidas	Promedio de días en ser atendidas
Bienestar Universitario	5	11,0
Comunicaciones	1	10,0
Departamento jurídico	1	15,0
Egresados	4	1,3
Financiamiento estudiantil y cartera	13	1,4
Gestión Ambiental	1	1,0
Gestión de la Calidad	2	1,0
Gestión de TI	2	2,5
GIE-Posgrados	2	3,0
GIE-Pregado	2	5,0
Infraestructura	2	2,5
Instituto de lenguas extrajeras	2	8,0
Internacionalización	1	3,0
Planeación Estratégica	1	1,0
Programa de Derecho	2	4,5
Programa de Diseño Gráfico y Digital	1	15,0
Programa de Enfermería	1	1,0
Programa de Ingeniería de Sistemas	1	2,0
Programa de ingeniería multimedia	1	9,0
Programa de medicina	1	12,0
Programa de Psicología	2	2,0
Programa de Química y farmacia	1	5,0
Registro y control académico	14	2,1
Secretaría General	4	1,0
Total general	67	3,6

Tabla 11. Tiempo de respuesta a solicitudes

Oportunidad en la atención



Gráfica 12. Porcentaje de solicitudes atendidas oportunamente

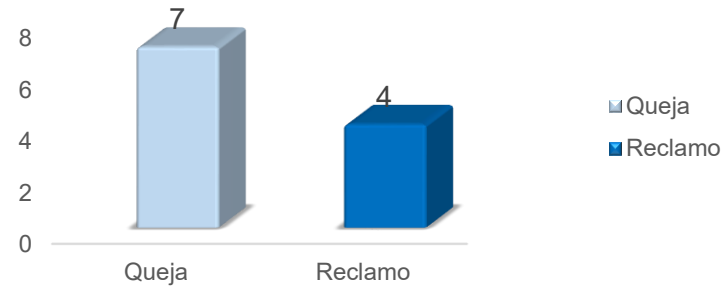
ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS

Se recibieron un total de 7 Quejas y 4 reclamos

Tipo de solicitud	Cantidad
Queja	7
Reclamo	4

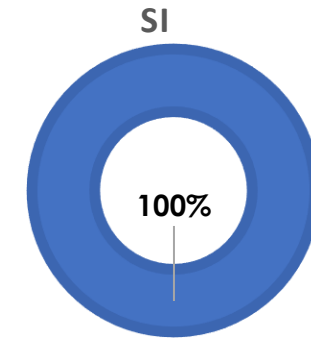
Tabla 12. Cantidad de quejas y reclamos

Quejas y Reclamos



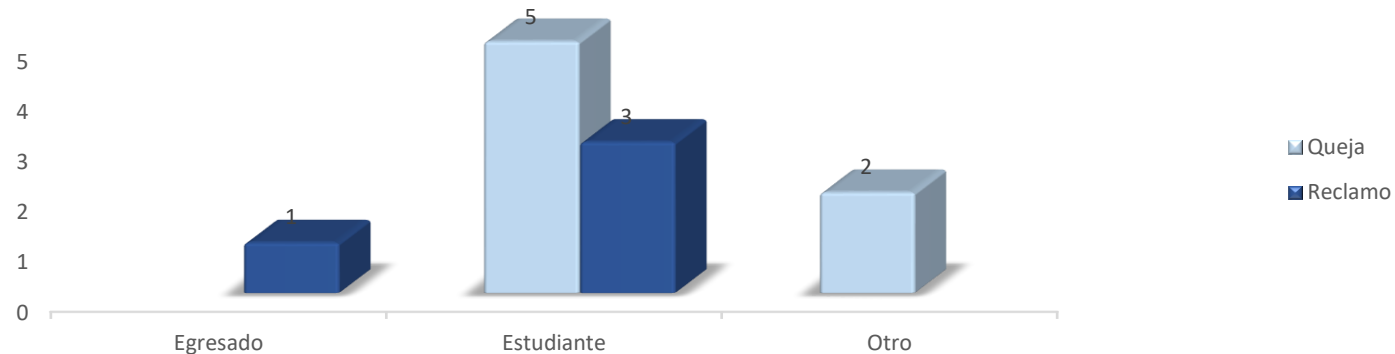
Gráfica 13. Cantidad de quejas y reclamos recibidas en el trimestre

Se dio atención a las 7 Quejas y a los 4 Reclamos

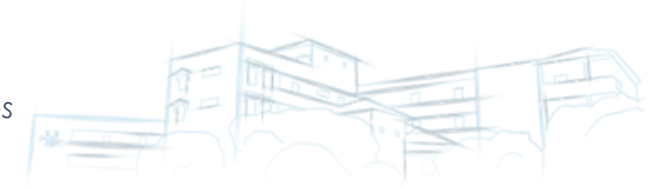


Gráfica 14. Porcentaje de quejas atendidas

Los usuarios que más reportaron quejas fueron los estudiantes con 8 Quejas/Reclamos, por otro lado, categoría como Otro presentaron 2 quejas/Reclamos y egresados 1. Para un total de 11 solicitudes de este tipo.



Gráfica 15. Cantidad de quejas/reclamos atendidos recibidos por usuarios

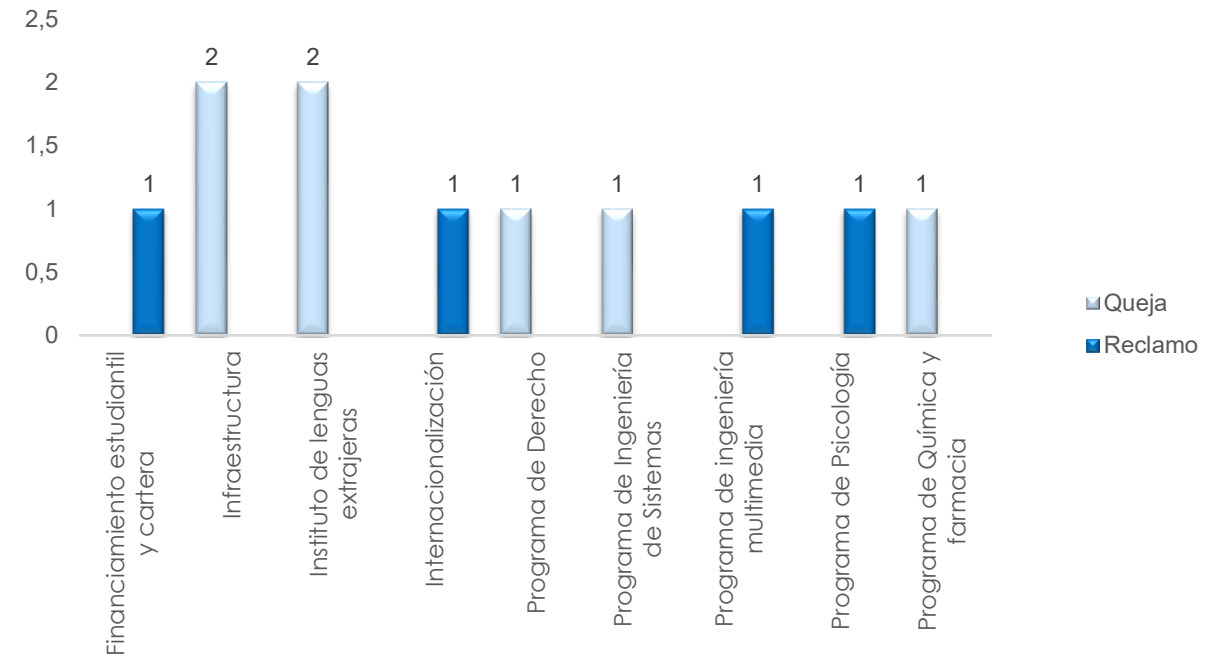


ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS

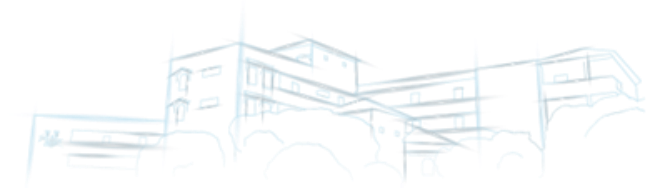
Los procesos que presentaron reportes de quejas/reclamos fueron:

Proceso	Queja	Reclamo
Financiamiento estudiantil y cartera		1
Infraestructura	2	
Instituto de lenguas extrajeras	2	
Internacionalización		1
Programa de Derecho	1	
Programa de Ingeniería de Sistemas	1	
Programa de ingeniería multimedia		1
Programa de Psicología		1
Programa de Química y farmacia	1	
Total general	7	4

Tabla 13. Procesos que presentaron quejas/reclamos



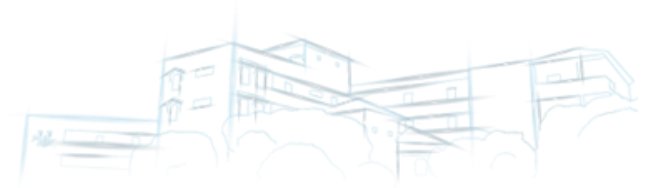
Gráfica 16. Cantidad de quejas/reclamos recibidos por procesos



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

Procesos/subprocesos	Cantidad	Tipo de solicitud	Descripción
Financiamiento estudiantil y cartera	1	Reclamo	Crédito institucional
Infraestructura	2	Queja	Presenta queja por ruidos realizados por obras en la universidad
			Queja porque se le mancho el uniforme con una silla
Instituto de lenguas extranjeras	2	Queja	Nivel adicional de Inglés ILE
Internacionalización	1	Reclamo	Solicitud cambio modalidad curso de inglés
			Solicitud de documentos para certificación internacional
Programa de Derecho	1	Queja	por trato de profesor
Programa de Ingeniería de Sistemas	1	Queja	Horario de clases
Programa de ingeniería Multimedia	1	Reclamo	Volante de pago
Programa de Psicología	1	Reclamo	Horario de clases
Programa de Química y farmacia	1	Queja	Comunicación de la decisión
Total general	11		

Tabla 14. Descripción de quejas/reclamos



SOLICITUDES DE ACCESO INFORMACIÓN PÚBLICA

En la **Tabla 15** se detallan las solicitudes a las que se le negó el acceso a la información pública:

Acceso a la información	Cantidad
Solicitudes Recibidas	67
Solicitudes a las que se le negó información	0
Total general	67

Tabla 15. Solicitudes de acceso a información Publica



CONCLUSIONES 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:

- Principal motivo de contacto: Del total de 67 PQRS recibidas, el 37 % (25 solicitudes) correspondió a solicitudes de información, mientras que el 16 % (11 solicitudes) se relacionó con quejas y reclamos. Asimismo, el 44 % correspondió a felicitaciones y agradecimientos, y el 2 % a sugerencias. Lo anterior evidencia que, durante el primer trimestre del año, la principal necesidad de los usuarios fue manifestar su satisfacción con el servicio.
- Canal Preferido: El 75% de las PQRS (50 solicitudes) fueron recibidas a través de la página web, frente al 25 % (17 solicitudes) recibidas por correo electrónico, lo que confirma una mayor preferencia por los canales virtuales.
- Perfil del Usuario: Los estudiantes son quienes más utilizan el sistema, representando el 58% (39 solicitudes) del total.
- Quejas y Reclamos: Se registraron 7 quejas y 4 reclamos (16% del total), siendo Infraestructura e Instituto de Lenguas Extranjeras los que más quejas recibieron (2 cada uno).
- Oportunidad en las respuestas: El promedio de respuesta general fue de 3.6 días, con un 99% de respuestas oportunas. Se presentó un único caso de respuesta extemporánea en el proceso de Bienestar Universitario.
- No se registraron solicitudes negadas de acceso a información pública, lo que representa un 0% de restricción en este aspecto y evidencia transparencia institucional.
- Recomendación: Mantener la eficiencia de los canales virtuales (Web) que actualmente procesan la gran mayoría de las PQRS de forma exitosa.

