

# INFORME DE LA ATENCIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS JULIO – SEPTIEMBRE 2025

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 2025. Se abordan aspectos como los medios de contacto, tipos de PQRS y el nivel de participación de los usuarios.



En el tercer trimestre 2025 se recibieron **51** PQRs.

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

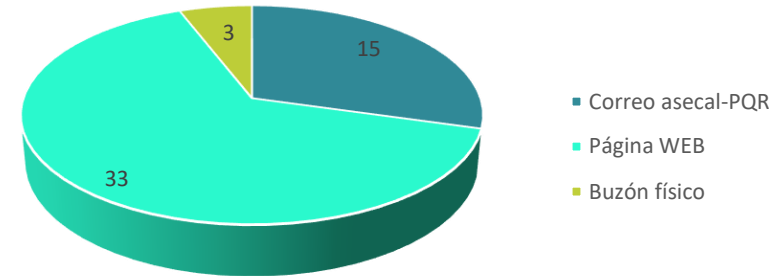
**33** PQRs fueron presentadas a través de la página web. Canal que facilita el acceso a la información y la gestión de trámites online.

**3** PQRs fueron presentadas a través del buzón físico

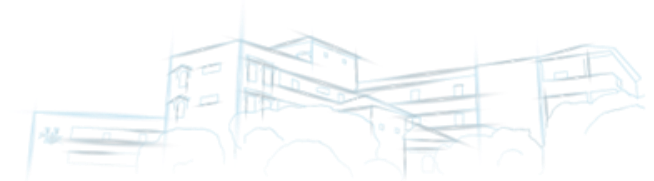
Medio	Cantidad
Correo asecal-PQR	15
Página WEB	33
Buzón Físico	3
<b>Total general</b>	<b>51</b>

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 51 solicitudes recibidas, 9 corresponden a Queja, 34 a solicitudes de información, 2 a felicitaciones, 5 a agradecimiento y 1 a sugerencia.

Tipo de solicitud	Cantidad
Felicitaciones	2
Queja	9
Solicitud de informacion	34
Agradecimiento	5
Sugerencia	1
<b>Total general</b>	<b>51</b>

Tabla 2. Tipo de solicitudes



Gráfica 2. Distribución de Topo de solicitudes



## NIVEL DE PARTICIPACIÓN POR USUARIO

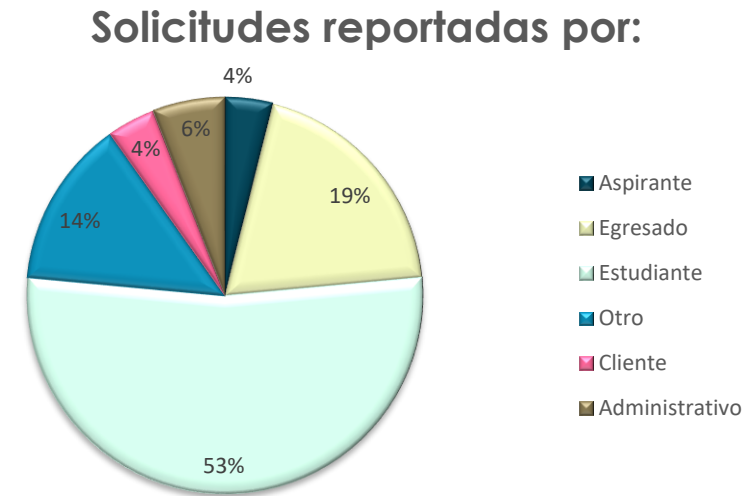
Tal como se observa en la **Gráfica 4**, el 53% de las solicitudes son reportadas por estudiantes, el 4% por aspirantes, el 19% por egresados de la Universidad, el 4% por clientes, el 6% administrativos y el 14% restante queda incluido dentro de la categoría otros (cualquier persona perteneciente o no a la comunidad educativa).

Tipo de solicitud	Cantidad
Aspirante	2
Egresado	10
Estudiante	27
Otro	7
Cliente	2
Administrativo	3
<b>Total general</b>	<b>51</b>

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

### Julio

En julio se recibieron 28 PQRs. Egresados (4), Estudiante (17), Cliente (1) y Administrativo (2).

### Agosto

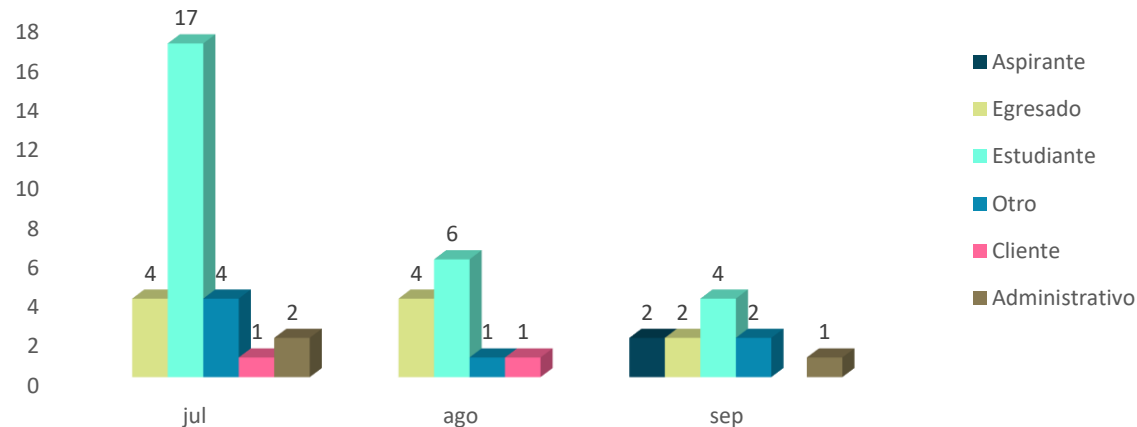
En agosto se recibieron 12 PQRs. Egresados (4), Estudiantes (6), cliente (1), y otro (1)

### Septiembre

En septiembre se recibieron 11 PQRs. Aspirantes (2), Egresados (4), Estudiantes (4) y Otro (1).

Reportado por	Aspirante	Egresado	Estudiante	Otro	Cliente	Administrativo	Total general
Julio		4	17	4	1	2	28
Agosto		4	6	1	1		12
Septiembre	2	2	4	2		1	11
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>27</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>51</b>

Tabla 4. Tipo de usuarios según mes



Gráfica 5. Distribución de tipo de usuarios por mes

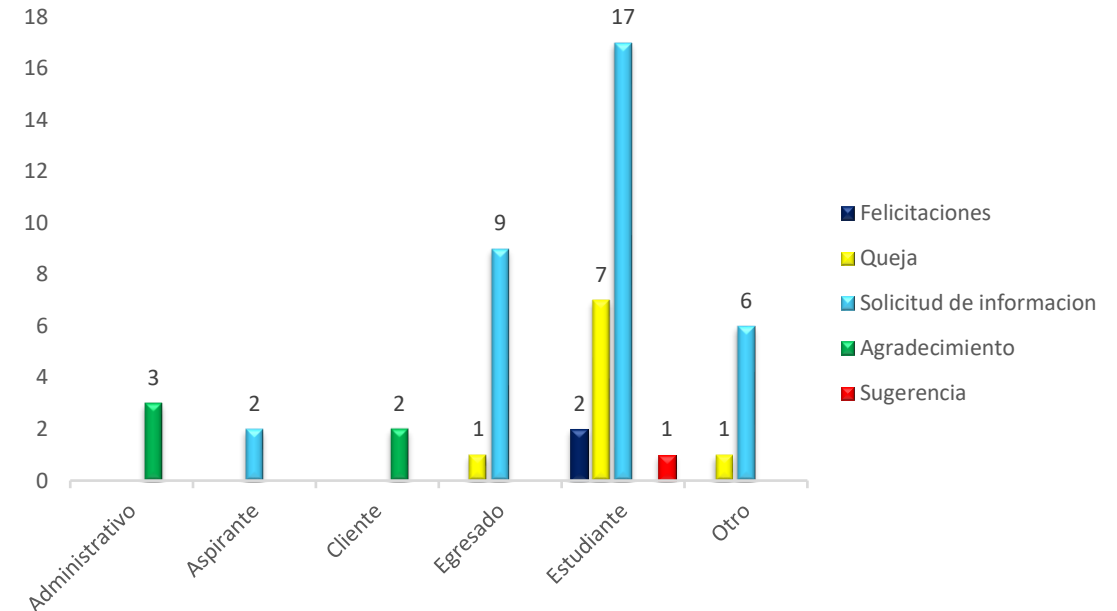


## SOLICITUDES ATENDIDAS POR TIPO Y USUARIO

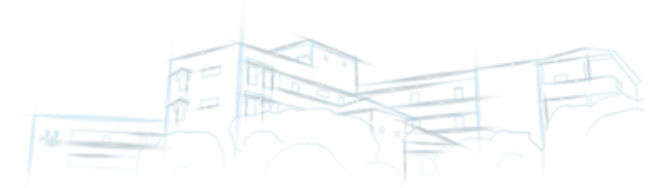
Las solicitudes que fueron atendidas se pueden discriminar de la siguiente manera:

Reportado por:	Felicitaciones	Queja	Solicitud de información	Agradecimiento	Sugerencia	Total
Administrativo				3		3
Aspirante			2			2
Cliente				2		2
Egresado		1	9			10
Estudiante	2	7	17		1	27
Otro		1	6			7
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>34</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>51</b>

Tabla 6. Atención de solicitudes realizadas por tipo de usuarios



Gráfica 7. Relación de solicitudes atendidas por tipo de usuario

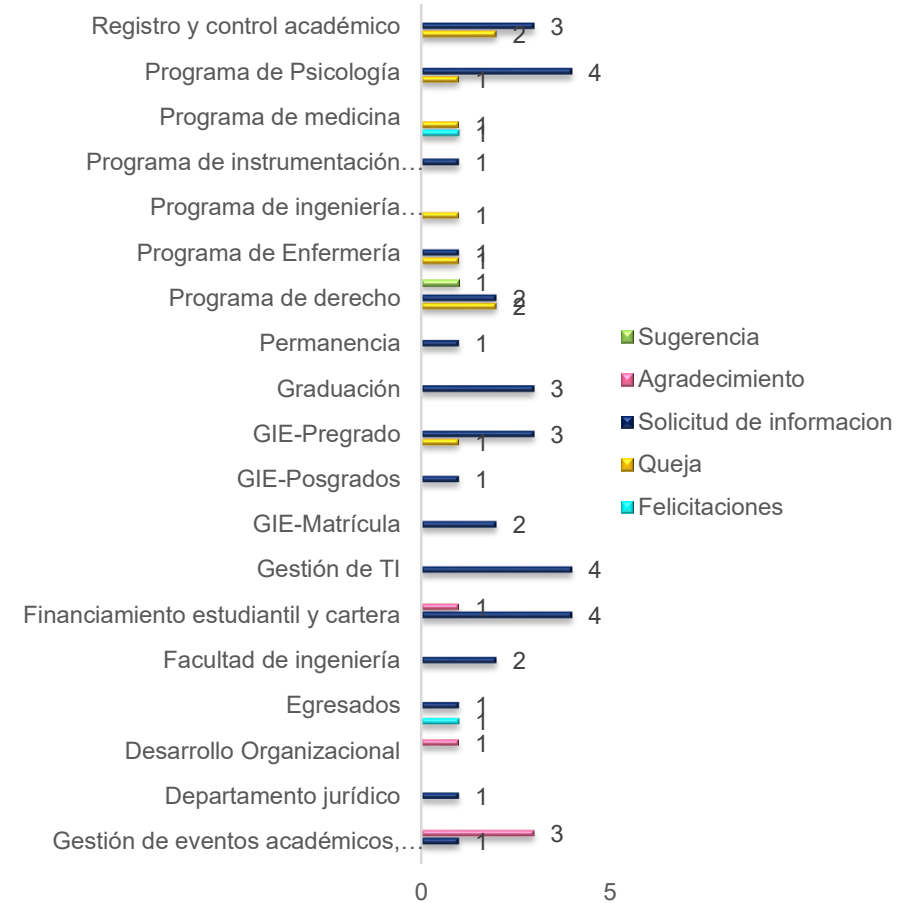


Los servicios que recibieron solicitudes fueron los siguientes:

Proceso/Subproceso	Felicitaciones	Queja	Solicitud de información	Agradecimiento	Sugerencia	Total general
Gestión de eventos académicos, culturales y empresariales			1	3		4
Departamento jurídico			1			1
Desarrollo Organizacional				1		1
Egresados	1		1			2
Facultad de ingeniería			2			2
Financiamiento estudiantil y cartera			4	1		5
Gestión de TI			4			4
GIE-Matrícula			2			2
GIE-Posgrados			1			1
GIE-Pregrado		1	3			4
Graduación			3			3
Permanencia			1			1
Programa de derecho		2	2		1	5
Programa de Enfermería		1	1			2
Programa de ingeniería Mecatrónica		1				1
Programa de instrumentación Quirúrgica			1			1
Programa de medicina	1	1				2
Programa de Psicología		1	4			5
Registro y control académico		2	3			5
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>34</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>51</b>

Tabla 5. Cantidad de tipo de solicitudes recibidas de los procesos

## SOLICITUDES RECIBIDAS DE LOS PROCESOS



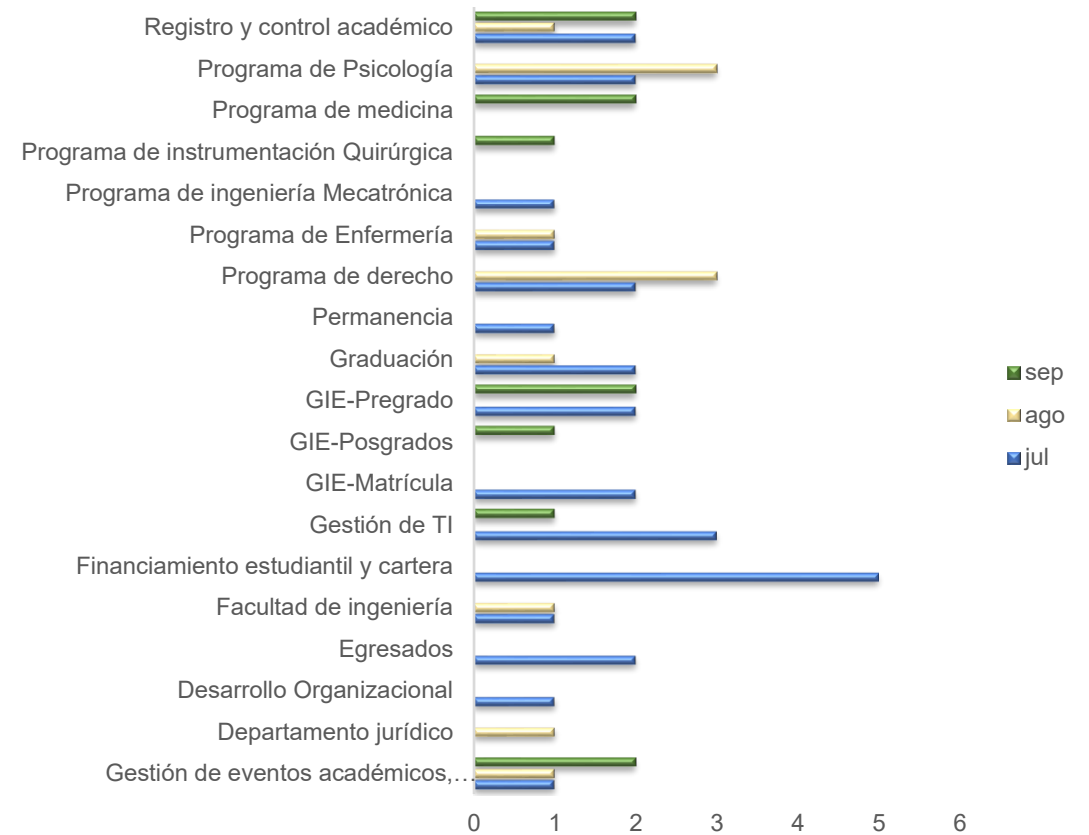
Gráfica 6. Solicitudes recibidas por procesos/subprocesos



## SOLICITUDES RECIBIDAS DE LOS PROCESOS POR MES

Procesos/Subproceso	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
Gestión de eventos académicos, culturales y empresariales	1	1	2	4
Departamento jurídico		1		1
Desarrollo Organizacional	1			1
Egresados	2			2
Facultad de ingeniería	1	1		2
Financiamiento estudiantil y cartera	5			5
Gestión de TI	3		1	4
GIE-Matricula	2			2
GIE-Posgrados			1	1
GIE-Pregrado	2		2	4
Graduación	2	1		3
Permanencia	1			1
Programa de derecho	2	3		5
Programa de Enfermería	1	1		2
Programa de ingeniería Mecatrónica	1			1
Programa de instrumentación Quirúrgica			1	1
Programa de medicina			2	2
Programa de Psicología	2	3		5
Registro y control académico	2	1	2	5
<b>Total general</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>51</b>

Tabla 11. Cantidad de tipo de solicitudes recibidas de los procesos por mes



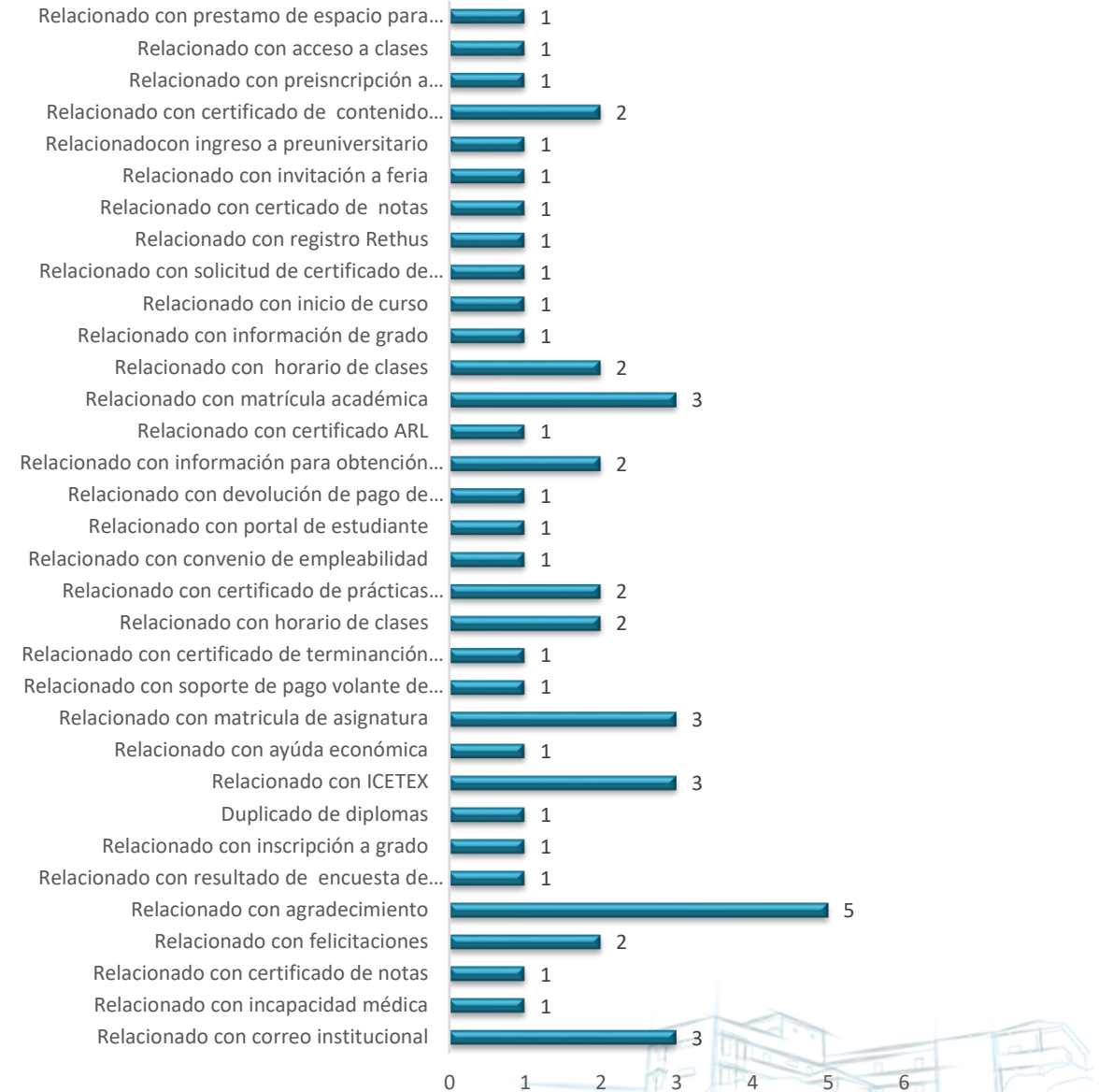
Gráfica 11. Solicitudes recibidas por procesos/subprocesos por mes



Descripción	Cantidad
Relacionado con correo institucional	3
Relacionado con incapacidad médica	1
Relacionado con certificado de notas	1
Relacionado con felicitaciones	2
Relacionado con agradecimiento	5
Relacionado con resultado de encuesta de satisfacción	1
Relacionado con inscripción a grado	1
Duplicado de diplomas	1
Relacionado con ICETEX	3
Relacionado con ayuda económica	1
Relacionado con matrícula de asignatura	3
Relacionado con soporte de pago volante de matrícula	1
Relacionado con certificado de terminación de materias	1
Relacionado con horario de clases	2
Relacionado con certificado de prácticas Clínicas	2
Relacionado con convenio de empleabilidad	1
Relacionado con portal de estudiante	1
Relacionado con devolución de pago de matrícula	1
Relacionado con información para obtención de título profesional	2
Relacionado con certificado ARL	1
Relacionado con matrícula académica	3
Relacionado con horario de clases	2
Relacionado con información de grado	1
Relacionado con inicio de curso	1
Relacionado con solicitud de certificado de vinculación laboral	1
Relacionado con registro Rethus	1
Relacionado con certificado de notas	1
Relacionado con invitación a feria	1
Relacionado con ingreso a preuniversitario	1
Relacionado con certificado de contenido programático	2
Relacionado con preinscripción a especialización	1
Relacionado con acceso a clases	1
Relacionado con préstamo de espacio para talleres	1
<b>Total general</b>	<b>51</b>

Tabla 7. Descripción de solicitudes

## DESCRIPCION GENERAL DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS



Gráfica 8. Cantidad de solicitudes por Descripción

## SOLICITUDES ATENDIDAS Y NO ATENDIDAS

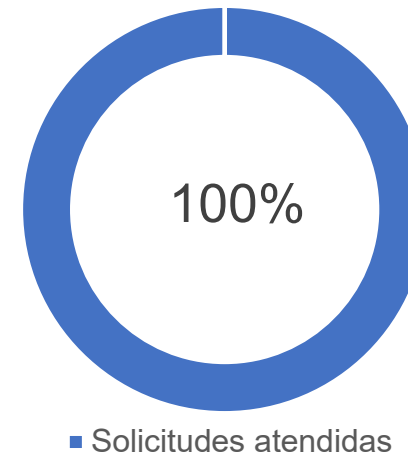
**SI:** 51 PQRS recibieron respuesta a sus solicitudes, de las 51 solicitudes recibidas. Lo anterior demuestra compromiso con la satisfacción de los usuarios.

**NO:** 0 PQRS no respondidas.

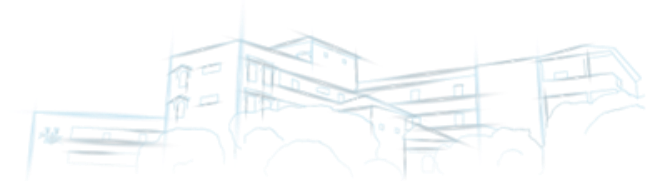
Atención a solicitudes	Cantidad
Solicitudes atendidas	51
Solicitudes no atendidas	0
<b>Total general</b>	<b>51</b>

Tabla 8. Atención a solicitudes

### Solicitudes atendidas



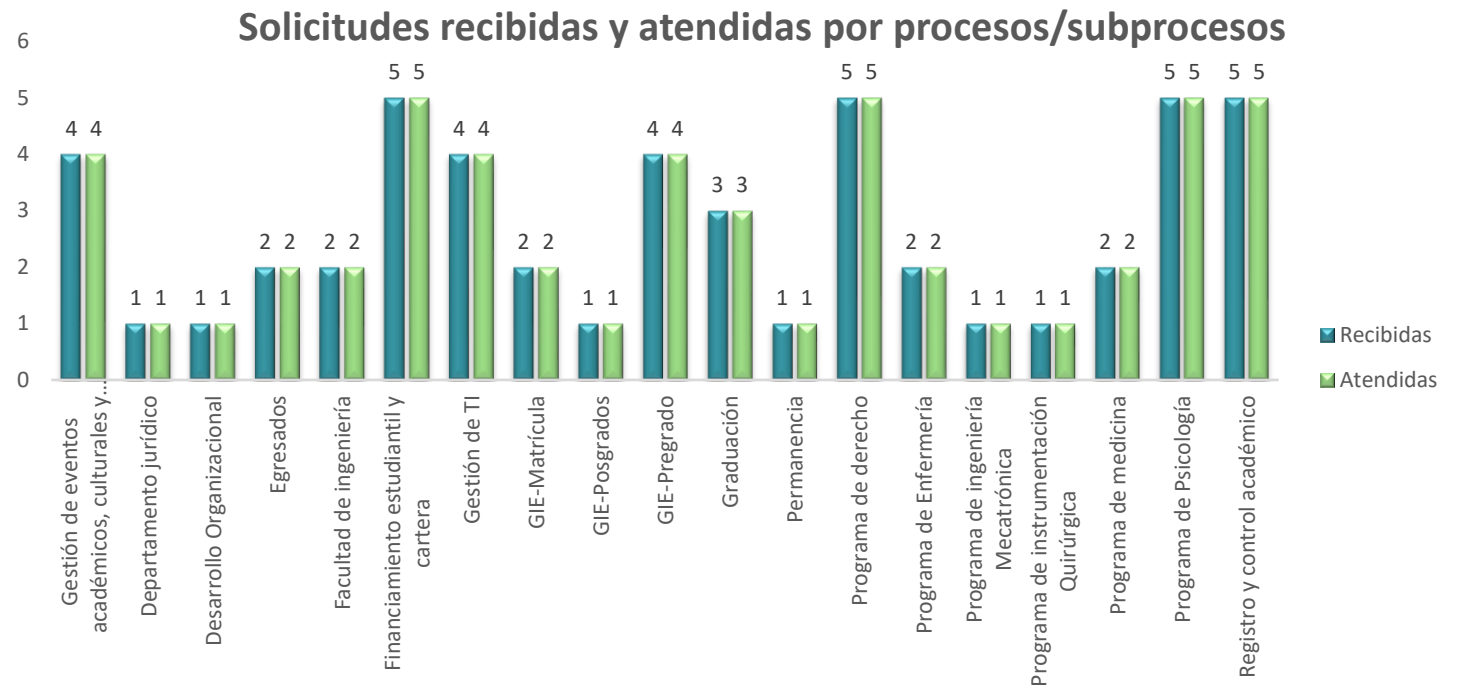
Gráfica 9. Porcentaje de solicitudes atendidas



## 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
Gestión de eventos académicos, culturales y empresariales	4	4
Departamento jurídico	1	1
Desarrollo Organizacional	1	1
Egresados	2	2
Facultad de ingeniería	2	2
Financiamiento estudiantil y cartera	5	5
Gestión de TI	4	4
GIE-Matricula	2	2
GIE-Posgrados	1	1
GIE-Pregrado	4	4
Graduación	3	3
Permanencia	1	1
Programa de derecho	5	5
Programa de Enfermería	2	2
Programa de ingeniería Mecatrónica	1	1
Programa de instrumentación Quirúrgica	1	1
Programa de medicina	2	2
Programa de Psicología	5	5
Registro y control académico	5	5
<b>Total general</b>	<b>51</b>	<b>51</b>



Gráfica 10 . Relación de solicitudes atendidas por procesos/subprocesos

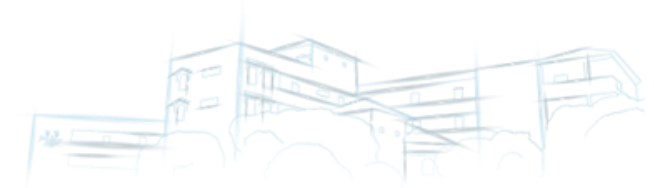
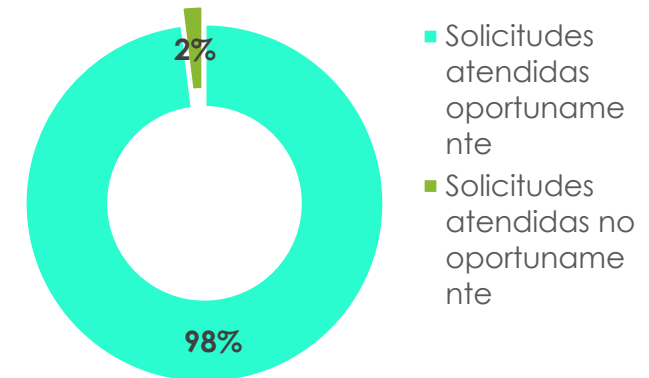
## TIEMPO DE RESPUESTA

Procesos/subprocesos	Recibidas	Promedio de días en ser atendidas
Departamento jurídico	1	10
Financiamiento estudiantil y cartera	5	1,0
Gestión de TI	4	3,2
GIE-Pregrado	4	4
Registro y control académico	5	3,6
Gestión de eventos académicos, culturales y empresariales	4	2
Programa de derecho	5	1,4
Graduación	3	7
Permanencia	1	11
Programa de Enfermería	2	7,5
Desarrollo Organizacional	1	1
GIE-Matrícula	2	1
Egresados	2	1
Programa de Psicología	5	4,6
Programa de ingeniería Mecatrónica	1	2
Facultad de ingeniería	2	18,5
Programa de instrumentación Quirúrgica	1	1
GIE-Posgrados	1	1
Programa de medicina	2	13
<b>Total general</b>	<b>51</b>	<b>4,3</b>

Gráfica 10. Tiempo de respuesta a solicitudes

De las 51 solicitudes recibidas el 98% fueron respondidas oportunamente cumpliendo los tiempos de atención. Solo 1 (2%) Solicitud fue respondía fuera del tiempo estipulado que es de 15 días Hábiles por la facultad de ingeniería.

### Oportunidad en la atención



## ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS

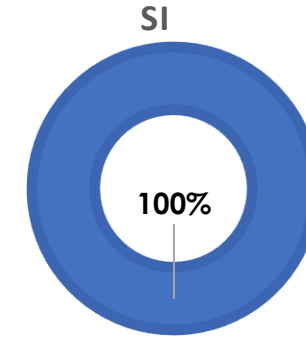
Se recibieron un total de 9 Quejas

Tipo de solicitud	Cantidad
Queja	9



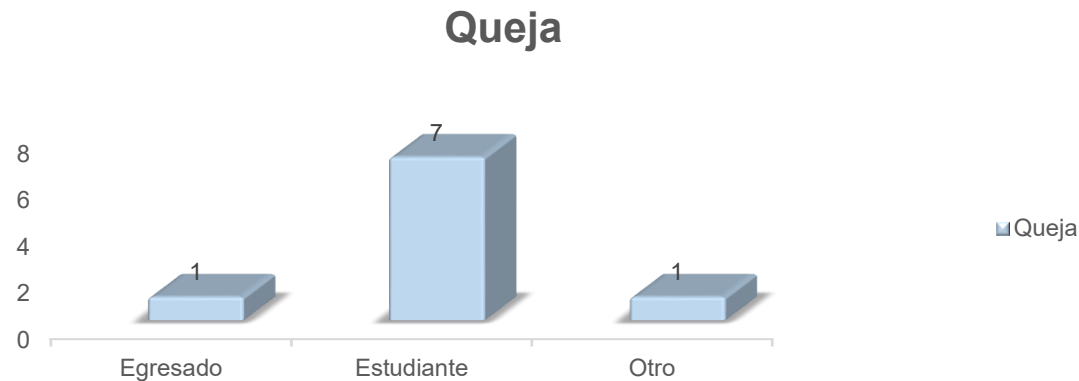
Gráfica 12. Cantidad de quejas y reclamos recibidas en el trimestre

Se dio atención a las 9 Quejas

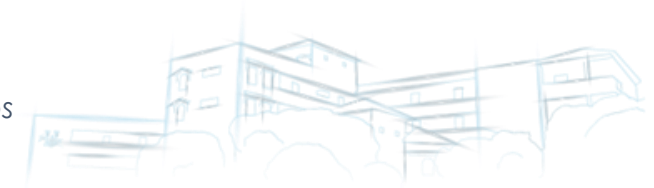


Gráfica 13. Porcentaje de quejas atendidas

Los usuarios que más reportaron quejas fueron los estudiantes con 7 Quejas por otro lado, categoría como otro (padre de familia) presentó 1 queja y egresado 1. Para un total de 9 solicitudes de este tipo.



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

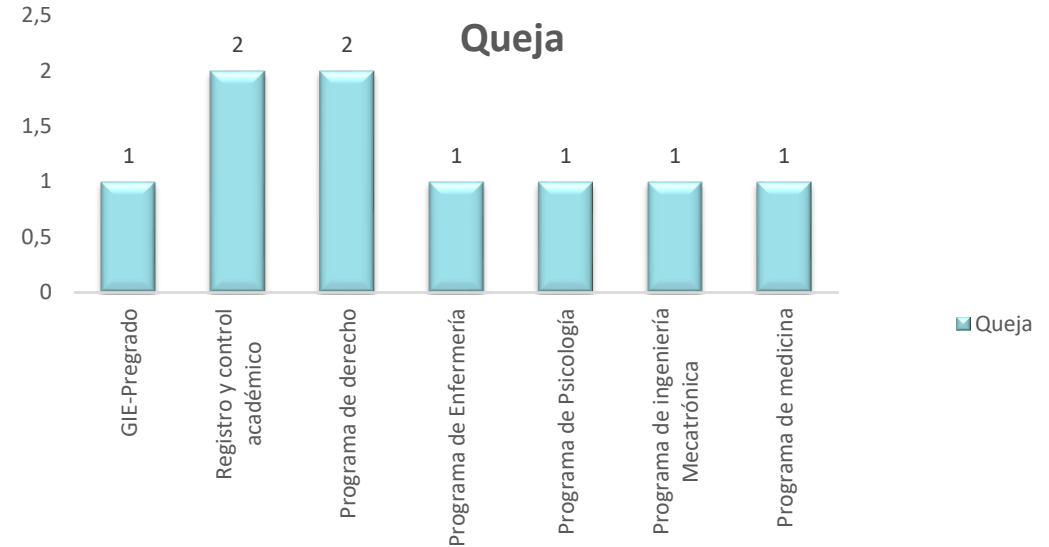


## ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS

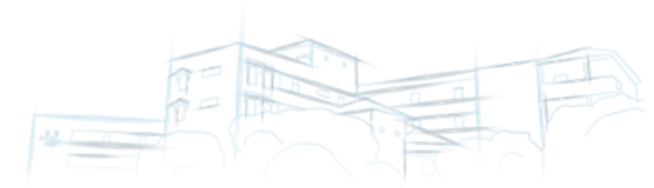
Los procesos que presentaron reportes de quejas/reclamos fueron:

Proceso	Queja
GIE-Pregrado	1
Registro y control académico	2
Programa de derecho	2
Programa de Enfermería	1
Programa de Psicología	1
Programa de ingeniería Mecatrónica	1
Programa de medicina	1
<b>Total general</b>	<b>9</b>

Tabla 11. Procesos que presentaron quejas/reclamos



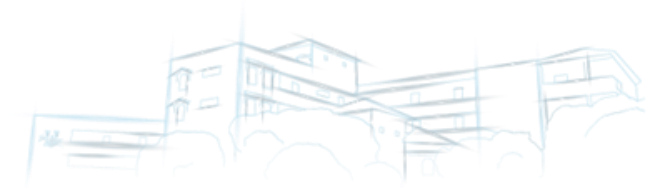
Gráfica 15. Cantidad de quejas/reclamos recibidos por procesos



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

Procesos/subprocesos	Descripción	Queja
GIE-Pregrado	Relacionado con resultado de encuesta de satisfacción	1
Programa de ingeniería Mecatrónica	Relacionado con matrícula de asignatura	1
Registro y control Académico	Relacionado con certificado de terminación de materias	1
	Relacionado con certificado de contenido programático	1
Programa de derecho	Relacionado con horario de clases	2
programa de Psicología	Relacionado con horario de clases	1
Programa de enfermería	Relacionado con inicio de curso	1
Programa de medicina	Relacionado con acceso a clases	1
<b>Total general</b>		<b>9</b>

Tabla 12. Descripción de quejas/reclamos



## SOLICITUDES DE ACCESO INFORMACIÓN PÚBLICA

A continuación se detallan las solicitudes a las que se le negó el acceso a la información pública:

Acceso a la información	Cantidad
Solicitudes Recibidas	51
Solicitudes a las que se le negó información	0
<b>Total general</b>	<b>51</b>

*Tabla 13. Solicitudes de acceso a información Publica*



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 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:

- **Canales Digitales:** El canal más utilizado por los usuarios para presentar PQRS fue la página web institucional, lo que evidencia la importancia de mantener una plataforma digital eficiente, accesible y clara para la comunidad.
- **Alta Participación Estudiantil:** Los estudiantes representan el grupo con mayor nivel de participación (53%), lo cual indica un alto nivel de interacción de esta población con los procesos institucionales. Esto también sugiere la necesidad de fortalecer los canales de comunicación y respuesta dirigidos a este grupo.
- Se evidencia un alto nivel de eficiencia en la atención, ya que el 100% de las solicitudes fueron respondidas, y el 98% dentro del tiempo establecido.



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA ATENCIÓN DE LAS PQRS

- Las quejas (9 en total), aunque minoritarias frente a otros tipos de solicitudes, provienen principalmente de estudiantes, lo que sugiere posibles oportunidades de mejora en los servicios dirigidos a esta población.
- No se presentaron solicitudes negadas de acceso a información pública.
- Mantener tiempos de respuesta: Aunque se logró un 98% de atención oportuna, es clave mantener mecanismos de seguimiento que aseguren la sostenibilidad de estos tiempos en periodos de alta demanda.

