

INFORME DE LA ATENCIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS OCTUBRE – DICIEMBRE 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 octubre, noviembre y diciembre de 2025. Se abordan aspectos como los medios de contacto, tipos de PQRS y el nivel de participación de los usuarios entre otros.



En el cuarto trimestre 2025 se recibieron **51** PQRS.

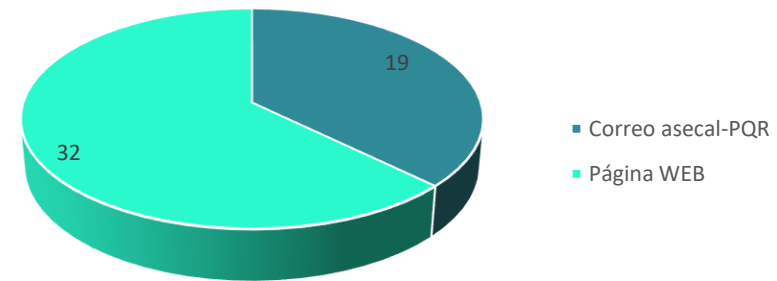
19 PQRS se recibieron a través de correo electrónico, medio de contacto común para consultas formales y seguimiento de solicitudes.

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

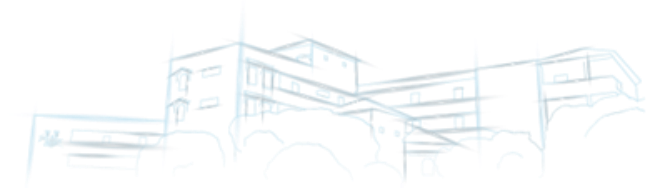
Medio por el cual recibe la solicitud

Medio	Cantidad
Correo asecal-PQR	19
Página WEB	32
Total general	51

Tabla 1. Medios por el cual se recibe la solicitud



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

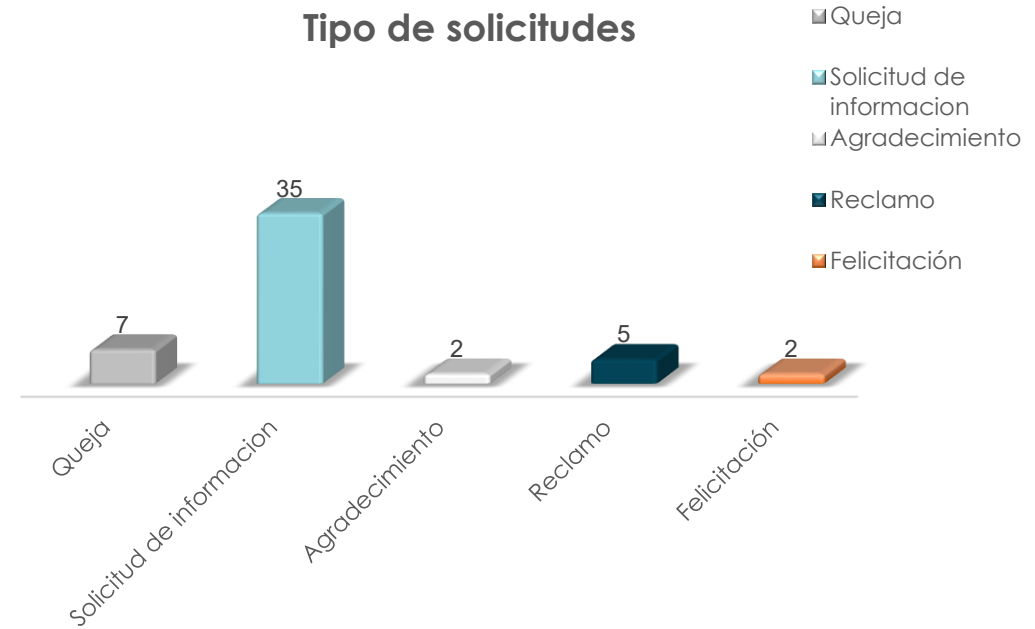


NIVEL DE PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

De las 51 solicitudes recibidas, 35 a solicitudes de información, 2 a felicitaciones, 2 a agradecimientos 7 a quejas y 5 a reclamos.

Tipo de solicitud	Cantidad
Solicitud de información	35
Felicitación	2
Agradecimiento	2
Queja	7
Reclamos	5
Total general	51

Tabla 2. Tipo de solicitudes



Gráfica 2. Distribución de Topo de solicitudes

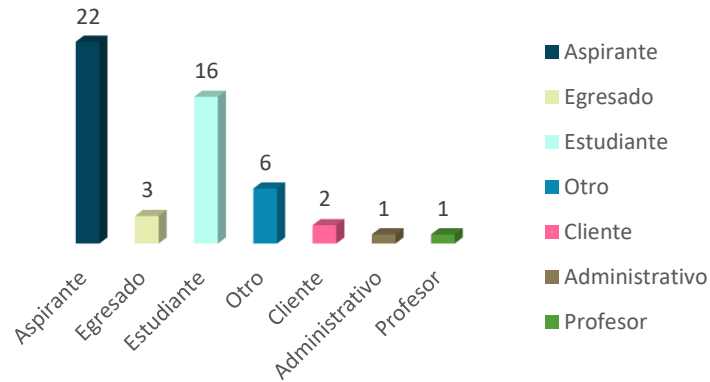


NIVEL DE PARTICIPACIÓN POR USUARIO

Tal como se observa en la **Gráfica 4**, el 43% de las solicitudes son reportadas por aspirantes, el 31% por estudiantes, el 12% está incluido dentro de la categoría otros (cualquier persona perteneciente o no a la comunidad educativa), 6% por egresados de la Universidad, el 4% por clientes, el 2% administrativos y el 2% restante por profesores.

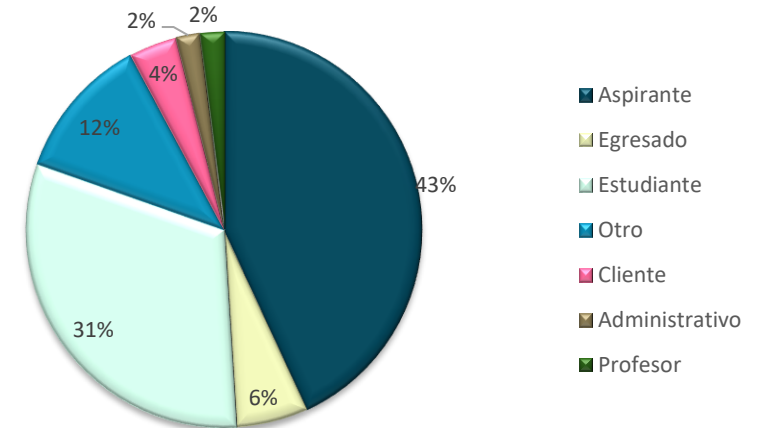
Tipo de solicitud	Cantidad
Aspirante	22
Egresado	3
Estudiante	16
Otro	6
Cliente	2
Administrativo	1
Profesor	1
Total general	51

Solicitudes reportadas por:



Gráfica 3. Distribución de tipo de usuarios

Solicitudes reportadas por:



Gráfica 4. Porcentaje de distribución de tipo de usuarios



NIVEL DE PARTICIPACIÓN MENSUAL POR USUARIO

Octubre

En octubre se recibieron 20 PQRS. Aspirantes (9), Egresados (2), Estudiante (6) y otro (1).

Noviembre

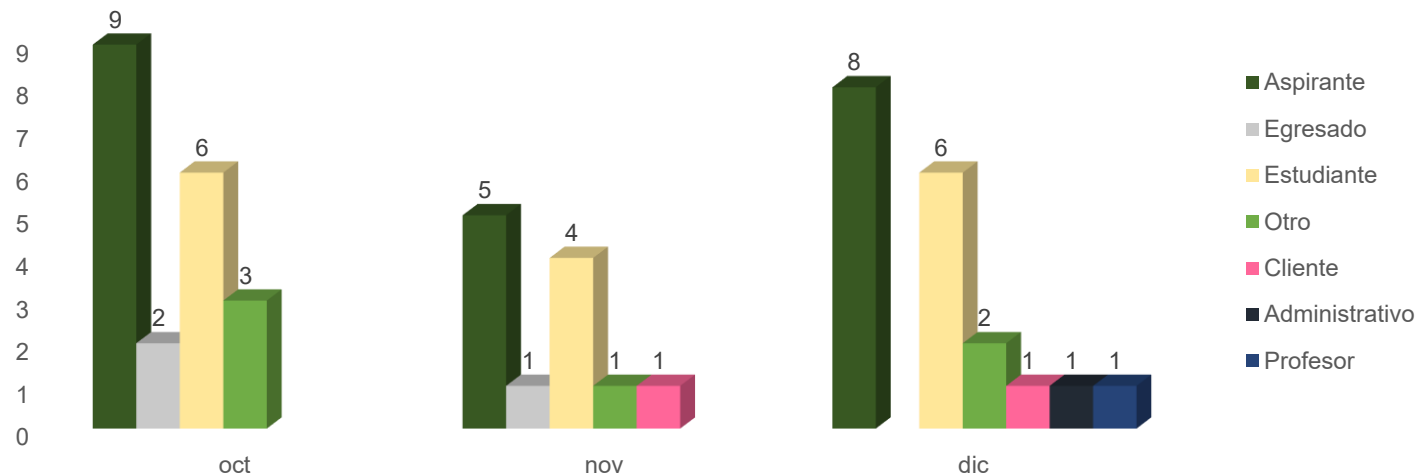
En Noviembre se recibieron 12 PQRS. Aspirantes (5), Egresados (1), Estudiantes (4), y cliente (1).

Diciembre

En Diciembre se recibieron 19 PQRS. Aspirantes (8), Estudiantes (6) y Otro (2), Administrativo (1) y Profesor (1).

Reportado por	Aspirante	Egresado	Estudiante	Otro	Cliente	Administrativo	Profesor	Total general
Octubre	9	2	6	3				20
Noviembre	5	1	4	1	1			12
Diciembre	8		6	2	1	1	1	19
Total general	22	3	16	6	2	1	1	51

Tabla 4. Tipo de usuarios según mes



Gráfica 5. Distribución de tipo de usuarios por mes

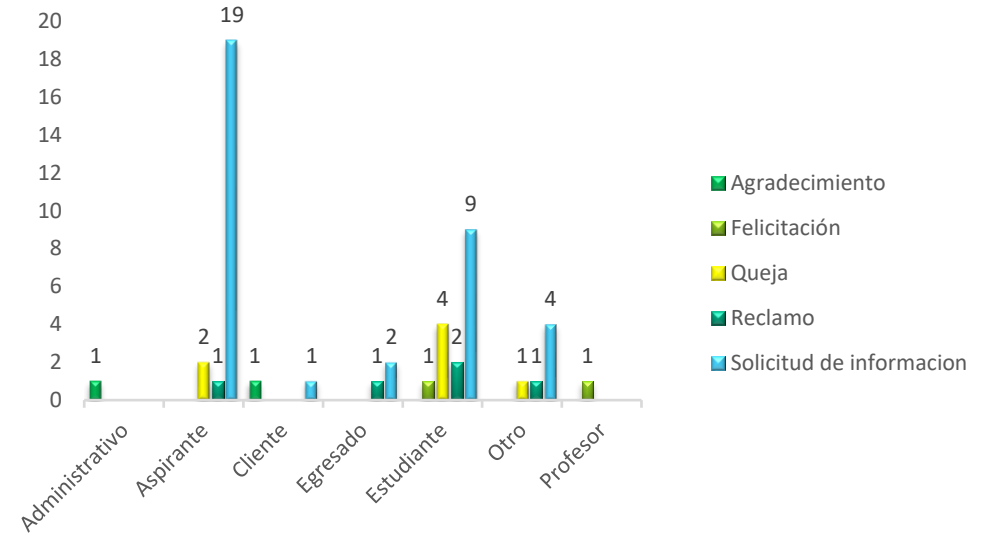


SOLICITUDES POR TIPO Y USUARIO

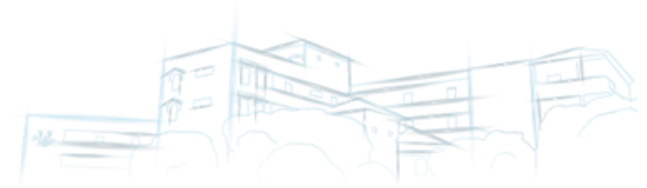
Las solicitudes recibidas de los diferentes usuarios, se pueden ver de la siguiente manera:

Reportado por:	Agradecimiento	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de información	Total
Administrativo	1					1
Aspirante			2	1	19	22
Cliente	1				1	2
Egresado				1	2	3
Estudiante		1	4	2	9	16
Otro			1	1	4	6
Profesor		1				1
Total	2	2	7	5	35	51

Tabla 5. Relación de solicitudes por tipo de usuario



Gráfica 6. Relación de solicitudes por tipo de usuario

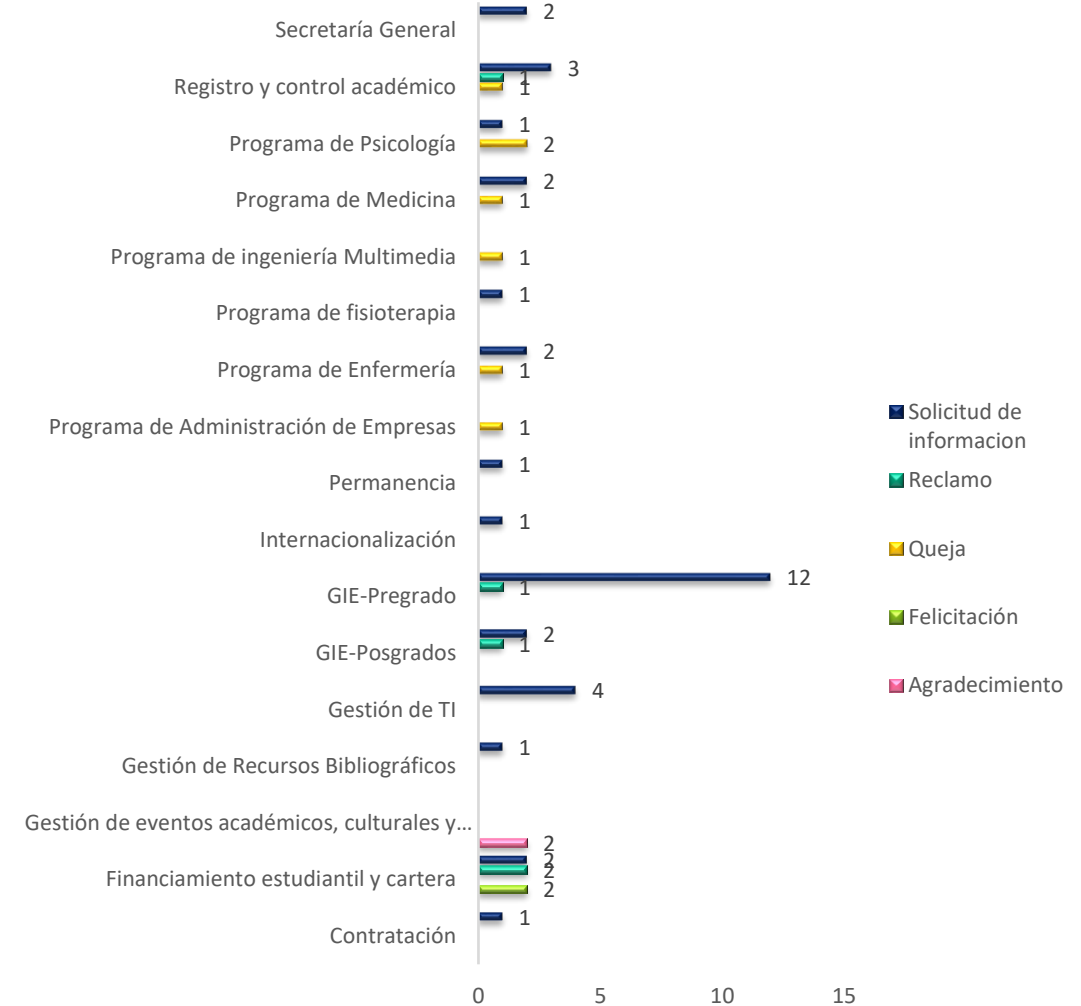


Los servicios que recibieron solicitudes fueron los siguientes:

Proceso/Subproceso	Agradecimiento	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de información	Total general
Contratación					1	1
Financiamiento estudiantil y cartera		2		2	2	6
Gestión de eventos académicos, culturales y empresariales	2					2
Gestión de Recursos Bibliográficos					1	1
Gestión de TI					4	4
GIE-Posgrados				1	2	3
GIE-Pregrado				1	12	13
Internacionalización					1	1
Permanencia					1	1
Programa de Administración de Empresas			1			1
Programa de Enfermería			1		2	3
Programa de fisioterapia					1	1
Programa de ingeniería Multimedia			1			1
Programa de Medicina			1		2	3
Programa de Psicología			2		1	3
Registro y control académico			1	1	3	5
Secretaría General					2	2
Total general	2	2	7	5	35	51

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

SOLICITUDES RECIBIDAS DE LOS PROCESOS



Gráfica 7. Solicitudes recibidas por procesos/subprocesos

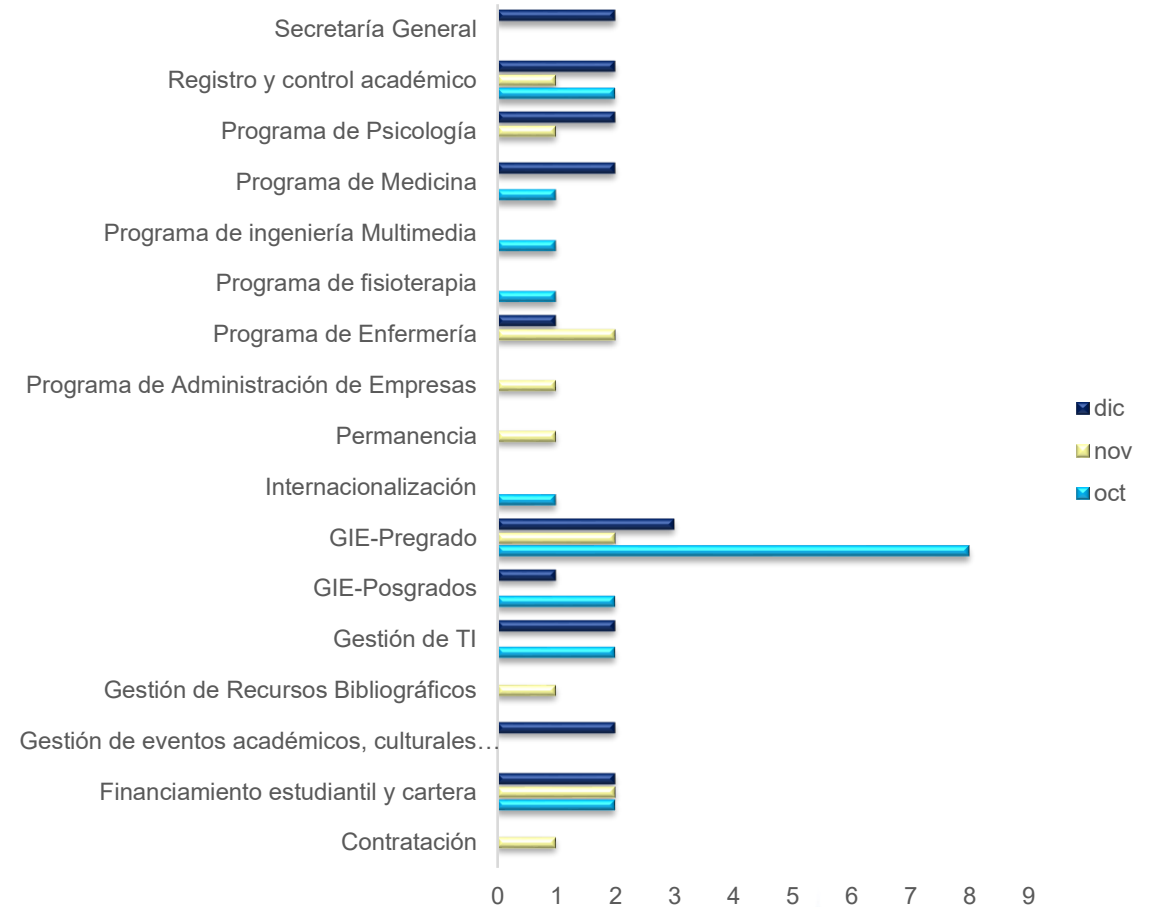


SOLICITUDES RECIBIDAS DE LOS PROCESOS POR MES

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

Procesos/Subproceso	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Contratación		1		1
Financiamiento estudiantil y cartera	2	2	2	6
Gestión de eventos académicos, culturales y empresariales			2	2
Gestión de Recursos Bibliográficos		1		1
Gestión de TI	2		2	4
GIE-Posgrados	2		1	3
GIE-Pregrado	8	2	3	13
Internacionalización	1			1
Permanencia		1		1
Programa de Administración de Empresas		1		1
Programa de Enfermería		2	1	3
Programa de fisioterapia	1			1
Programa de ingeniería Multimedia	1			1
Programa de Medicina	1		2	3
Programa de Psicología		1	2	3
Registro y control académico	2	1	2	5
Secretaría General			2	2
Total general	20	12	19	51

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



Gráfica 8. Solicitudes recibidas por procesos/subprocesos por mes

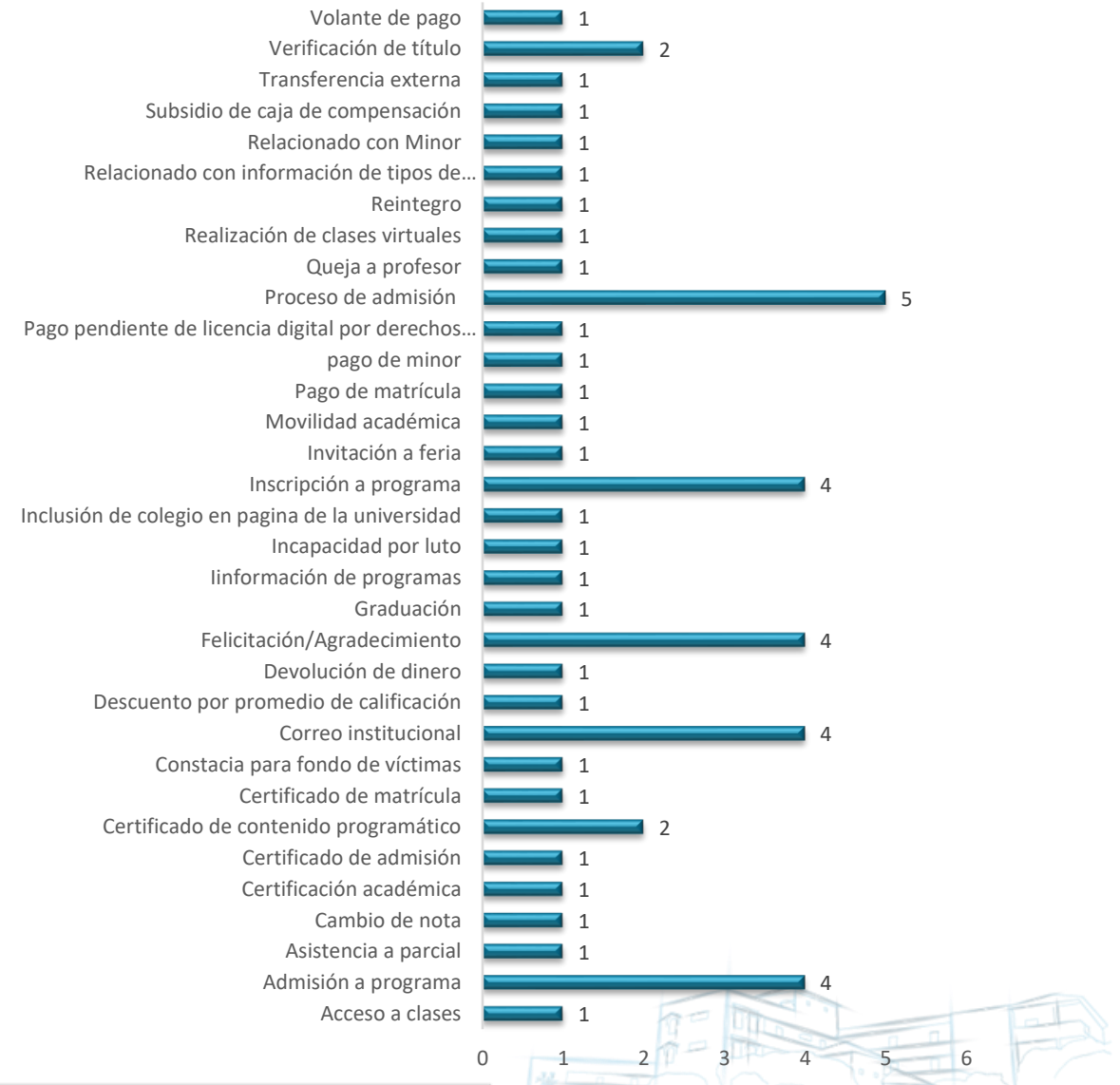


DESCRIPCION GENERAL DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

A continuación se relacionan las descripciones de las solicitudes

Descripción	Cantidad
Acceso a clases	1
Admisión a programa	4
Asistencia a parcial	1
Cambio de nota	1
Certificación académica	1
Certificado de admisión	1
Certificado de contenido programático	2
Certificado de matrícula	1
Constancia para fondo de víctimas	1
Correo institucional	4
Descuento por promedio de calificación	1
Devolución de dinero	1
Felicitación/Agradecimiento	4
Graduación	1
Información de programas	1
Incapacidad por luto	1
Inclusión de colegio en pagina de la universidad	1
Inscripción a programa	4
Invitación a feria	1
Movilidad académica	1
Pago de matrícula	1
pago de minor	1
Pago pendiente de licencia digital por derechos de autor	1
Proceso de admisión	5
Queja a profesor	1
Realización de clases virtuales	1
Reintegro	1
Relacionado con información de tipos de contrato de practicas empresariales	1
Relacionado con Minor	1
Subsidio de caja de compensación	1
Transferencia externa	1
Verificación de título	2
Volante de pago	1
Total general	51

Tabla 8. Descripción de solicitudes



Gráfica 9. Cantidad de solicitudes por Descripción

SOLICITUDES ATENDIDAS Y NO ATENDIDAS

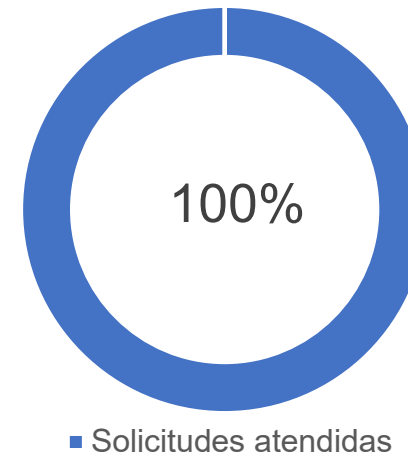
SI: 51 PQRS recibieron respuesta a sus solicitudes, de las 51 solicitudes recibidas. Lo anterior demuestra compromiso con la satisfacción de los usuarios.

NO: 0 PQRS no respondidas.

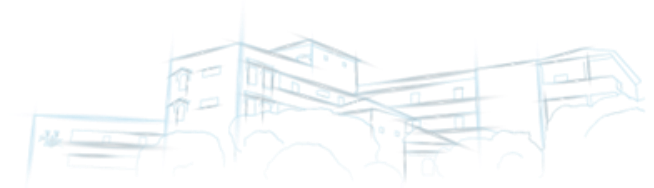
Atención a solicitudes	Cantidad
Solicitudes atendidas	51
Solicitudes no atendidas	0
Total general	51

Tabla 9. Atención a solicitudes

Solicitudes atendidas



Gráfica 10. Porcentaje de solicitudes atendidas

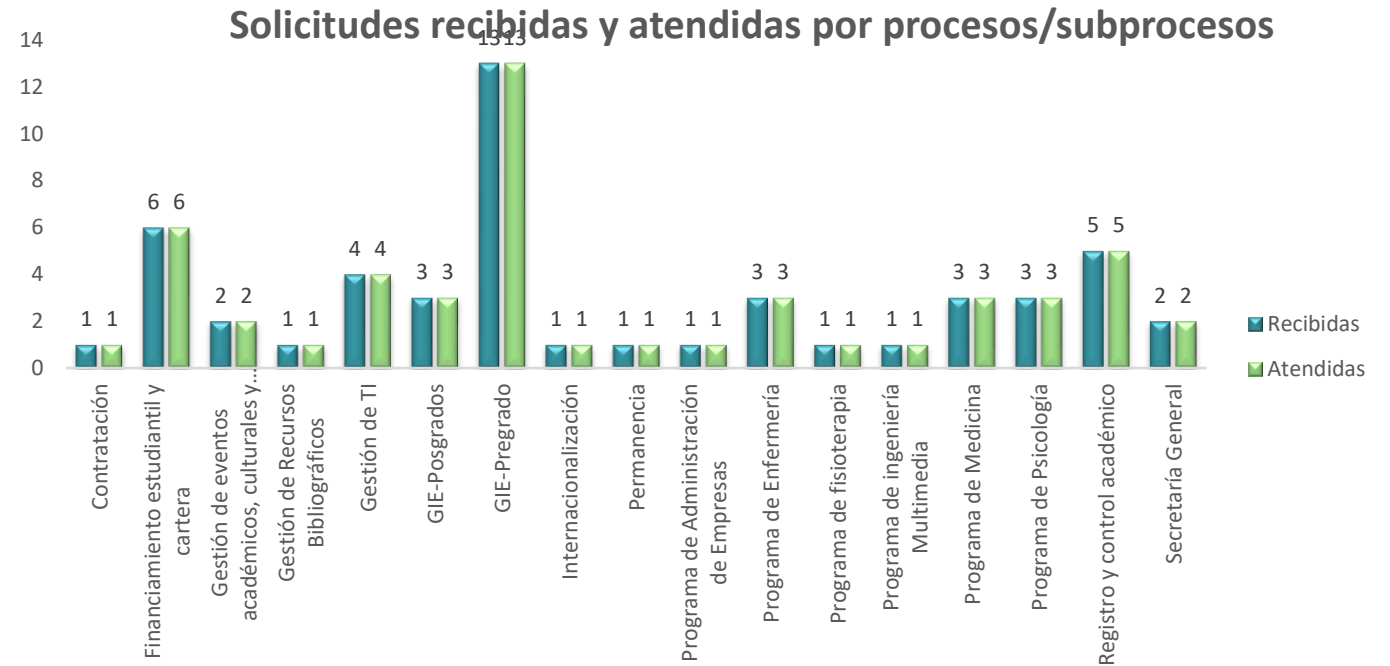


SOLICITUDES ATENDIDAS Y NO ATENDIDAS POR PROCESOS/SUPROCESOS

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
Contratación	1	1
Financiamiento estudiantil y cartera	6	6
Gestión de eventos académicos, culturales y empresariales	2	2
Gestión de Recursos Bibliográficos	1	1
Gestión de TI	4	4
GIE-Posgrados	3	3
GIE-Pregrado	13	13
Internacionalización	1	1
Permanencia	1	1
Programa de Administración de Empresas	1	1
Programa de Enfermería	3	3
Programa de fisioterapia	1	1
Programa de ingeniería Multimedia	1	1
Programa de Medicina	3	3
Programa de Psicología	3	3
Registro y control académico	5	5
Secretaría General	2	2
Total general	51	51

Gráfica 10. Relación solicitudes atendidas por procesos/subprocesos



Gráfica 11. Relación de solicitudes atendidas por procesos/subprocesos



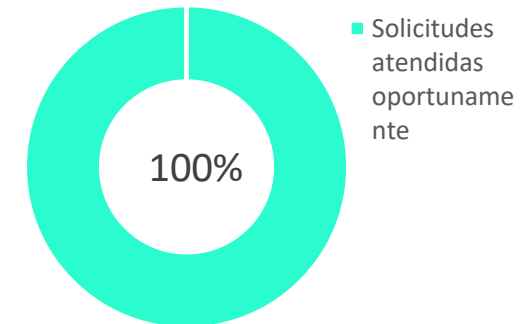
TIEMPO DE RESPUESTA

Procesos/subprocesos	Recibidas	Promedio de días en ser atendidas
Contratación	1	1
Financiamiento estudiantil y cartera	6	3,5
Gestión de eventos académicos, culturales y empresariales	2	1
Gestión de Recursos Bibliográficos	1	1
Gestión de TI	4	3
GIE-Posgrados	3	3
GIE-Pregrado	13	1,8
Internacionalización	1	1
Permanencia	1	12
Programa de Administración de Empresas	1	6
Programa de Enfermería	3	2
Programa de fisioterapia	1	1
Programa de ingeniería Multimedia	1	7
Programa de Medicina	3	6,7
Programa de Psicología	3	1,3
Registro y control académico	5	3,8
Secretaría General	2	2,5
Total general	51	3,0

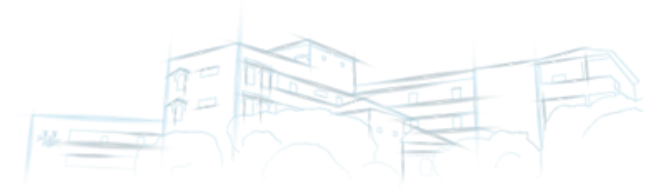
Gráfica 11. Tiempo de respuesta a solicitudes

De las 51 solicitudes recibidas el 100% fueron respondidas oportunamente cumpliendo los tiempos de atención.

Oportunidad en la atención



Gráfica 12. Porcentaje de solicitudes atendidas oportunamente

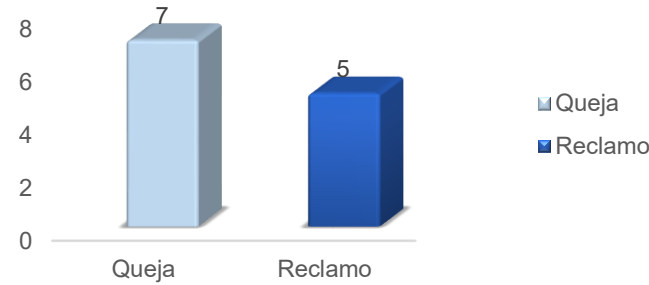


ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS

Se recibieron un total de 7 Quejas y 5 reclamos

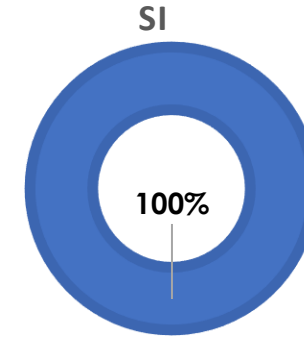
Tipo de solicitud	Cantidad
Queja	7
Reclamo	5

Quejas y Reclamos



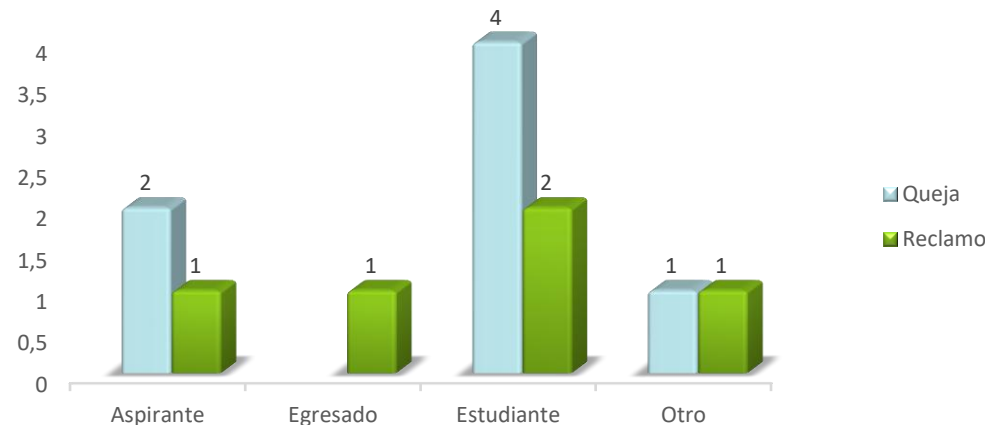
Gráfica 12. Cantidad de quejas y reclamos recibidas en el trimestre

Se dio atención a las 12 Quejas y Reclamos

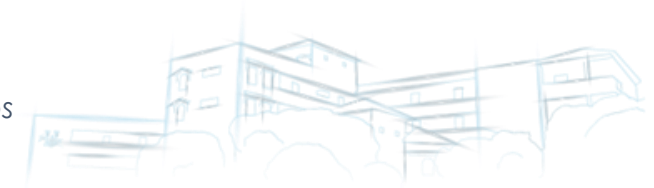


Gráfica 13. Porcentaje de quejas atendidas

Los usuarios que más reportaron quejas fueron los estudiantes con 6 Quejas/Reclamos, por otro lado, categoría como otro (familiares de estudiantes) presentaron 2 quejas/Reclamos, los aspirantes 3 quejas/Reclamos y egresado 1. Para un total de 12 solicitudes de este tipo.



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

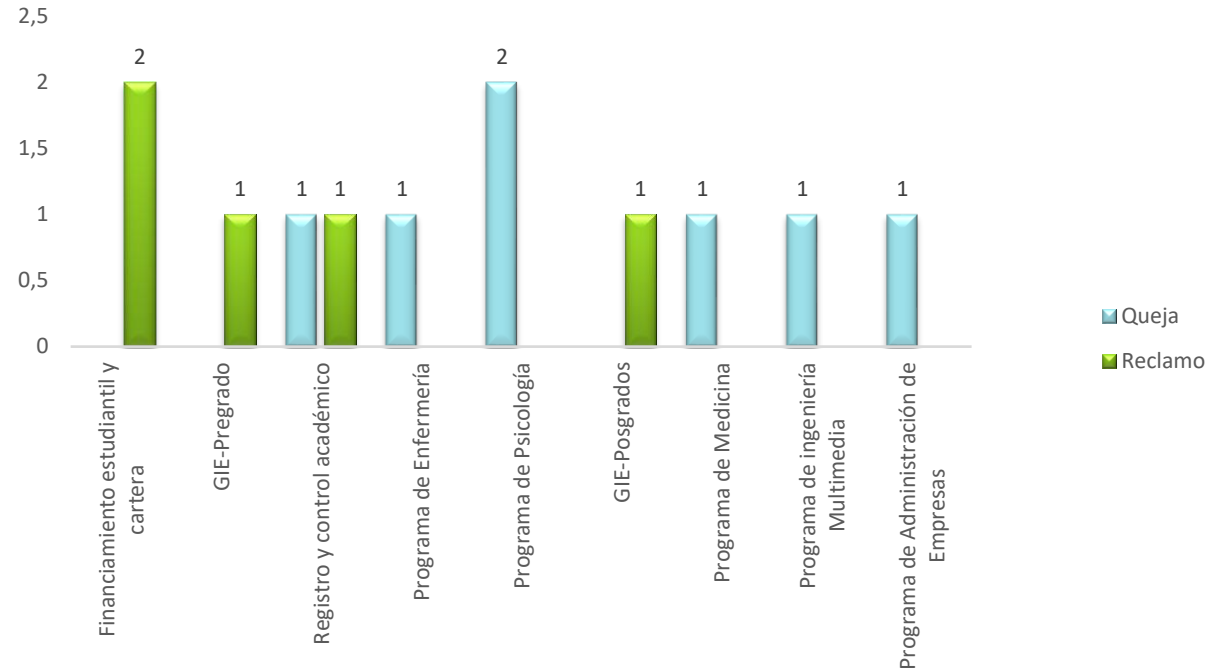


ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS

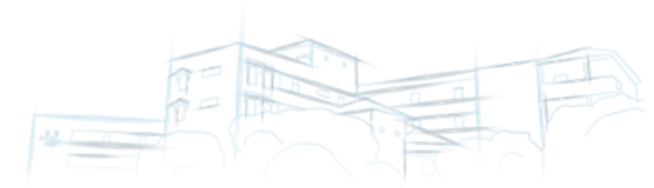
Los procesos que presentaron reportes de quejas/reclamos fueron:

Proceso	Queja	Reclamo
Financiamiento estudiantil y cartera		2
GIE-Pregrado		1
Registro y control académico	1	1
Programa de Enfermería	1	
Programa de Psicología	2	
GIE-Posgrados		1
Programa de Medicina	1	
Programa de ingeniería Multimedia	1	
Programa de Administración de Empresas	1	
Total general	7	5

Tabla 13. Procesos que presentaron quejas/reclamos



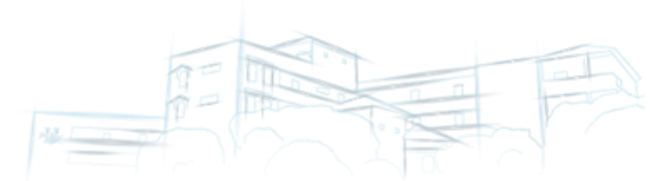
Gráfica 15. Cantidad de quejas/reclamos recibidos por procesos



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	2	Reclamo	Devolución de dinero
			Subsidio de caja de compensación
GIE-Pregrado	1	Reclamo	Certificado de admisión
Registro y control Académico	1	Queja	Certificado de matrícula
	1	Reclamo	Certificado de contenido programático
Programa de Enfermería	1	Queja	Proceso de admisión
programa de Psicología	2	Queja	Acceso a clases
			Cambio de nota
GIE-Posgrados	1	Reclamo	Admisión a programa
Programa de Medicina	1	Queja	Admisión a programa
Programa de ingeniería Multimedia	1	Queja	Queja a profesor
Programa de Administración de Empresas	1	Queja	Asistencia a parcial
Total general	12		

Tabla 14. Descripción de quejas/reclamos

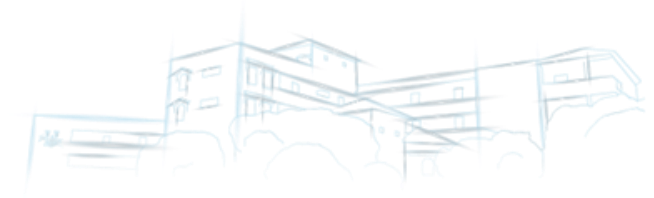


SOLICITUDES DE ACCESO INFORMACIÓN PÚBLICA

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	51
Solicitudes a las que se le negó información	0
Total general	51

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:

- Del total de 51 PQRS recibidas, el 68,6% (35 solicitudes) correspondió a solicitudes de información, mientras que solo el 23,5% (12 solicitudes) fueron quejas, reclamos, felicitaciones y agradecimientos, lo que evidencia que la principal necesidad de los usuarios es informativa.
- El 62,7% de las PQRS (32 solicitudes) fueron recibidas a través de la página web, frente al 37,3% (19 solicitudes) recibidas por correo electrónico, lo que confirma una mayor preferencia por los canales virtuales.
- Los estudiantes concentraron el 53% de las solicitudes, superando ampliamente a los egresados (19%), aspirantes (4%), administrativos (6%) y otros usuarios (14%), lo que demuestra una mayor dependencia de este grupo frente a los servicios institucionales.
- Las quejas y reclamos representaron aproximadamente el 23,5% del total de las solicitudes, siendo los estudiantes responsables de cerca del 50% de estos casos, lo que indica una mayor incidencia de inconformidades en este grupo.
- El 100% de las solicitudes (51 PQRS) fueron atendidas oportunamente, lo que refleja un nivel óptimo de cumplimiento frente a los tiempos y procedimientos establecidos.
- No se registraron solicitudes negadas de acceso a información pública, lo que representa un 0% de restricción en este aspecto y evidencia transparencia institucional.



CONCLUSIONES DE LA ATENCIÓN DE LAS PQRS

Recomendaciones

- Se recomienda continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento, control y evaluación del proceso de PQRS, consolidando las buenas prácticas que han permitido alcanzar el 100% de respuestas oportunas. Asimismo, se sugiere mantener la estandarización de los procedimientos y el uso eficiente de las herramientas tecnológicas, con el fin de asegurar la sostenibilidad del desempeño actual, incluso en periodos de alta demanda.
- Adicionalmente, se propone realizar evaluaciones periódicas del proceso, que permitan identificar de manera temprana posibles riesgos operativos y adoptar acciones preventivas que garanticen la continuidad en la calidad y oportunidad del servicio.

