

INFORME DE LA ATENCIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS AÑO 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 el año 2025. Se abordan aspectos como los medios de contacto, tipos de PQRS y el nivel de participación de los usuarios entre otros.



En el año 2025 se recibieron **174** PQRS.

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

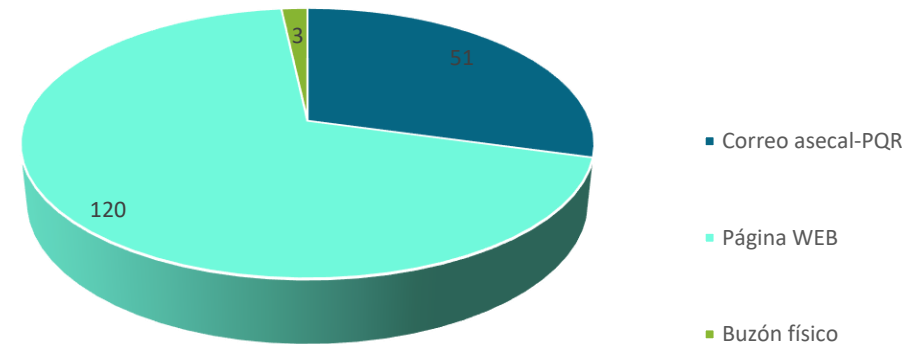
120 PQRS fueron presentadas a través de la página web. Canal que facilita el acceso a la información y la gestión de trámites online.

3 PQRS recibidas por medio de los buzones físicos de las diferentes sedes de la universidad

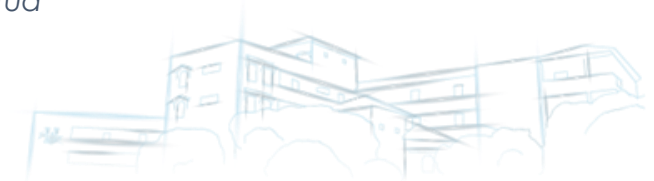
Medios por el cual se recibe la solicitud

Medio	Cantidad
Correo aseca-PQR	51
Página WEB	120
Buzón Físico	3
Total general	174

Tabla 1. Medios por el cual se recibe la solicitud



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

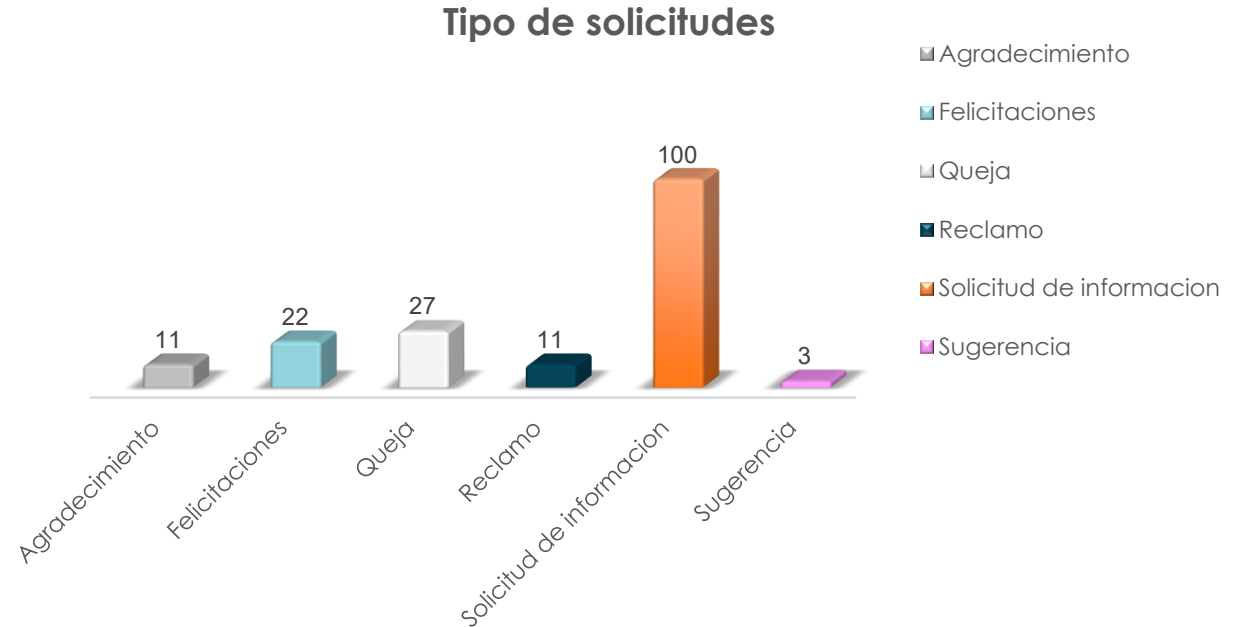


NIVEL DE PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

De las 174 solicitudes recibidas, 100 son solicitudes de información, 22 son felicitaciones, 11 son agradecimientos 27 son quejas, 11 son reclamos y 3 son sugerencias.

Tipo de solicitud	Cantidad
Agradecimiento	11
Felicitaciones	22
Queja	27
Reclamo	11
Solicitud de información	100
Sugerencia	3
Total general	174

Tabla 2. Tipo de solicitudes



Gráfica 2. Distribución de Tipo de solicitudes



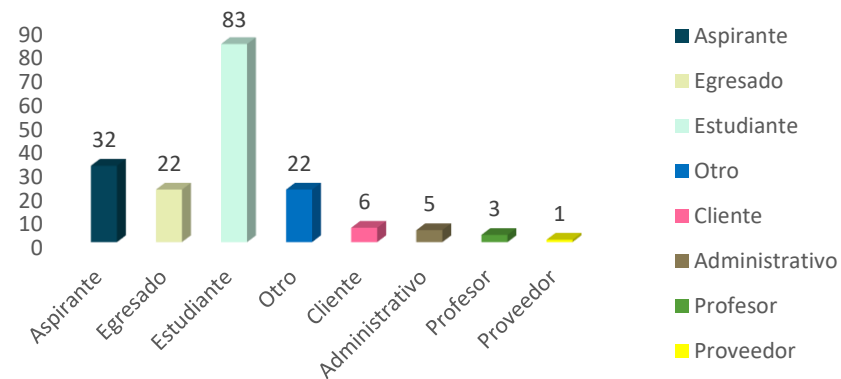
NIVEL DE PARTICIPACIÓN POR USUARIO

Tal como se observa en la **Gráfica 4**, el 18% de las solicitudes son reportadas por aspirantes, el 13% por egresados, el 48% por estudiantes, el 13% está incluido dentro de la categoría otros (cualquier persona perteneciente o no a la comunidad educativa), el 3% por clientes, el 3% administrativos, el 2% restante por profesores y el 1% por proveedores.

Solicitudes reportadas por:

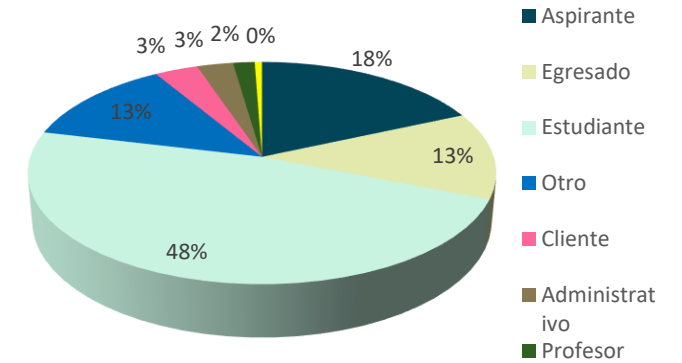
Tipo de solicitud	Cantidad
Aspirante	32
Egresado	22
Estudiante	83
Otro	22
Cliente	6
Administrativo	5
Profesor	3
Proveedor	1
Total general	174

Tabla 3. Tipo de usuarios

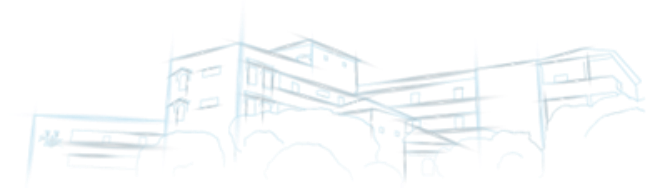


Gráfica 3. Distribución de tipo de usuarios

Solicitudes reportadas por:



Gráfica 4. Porcentaje de distribución de tipo de usuarios

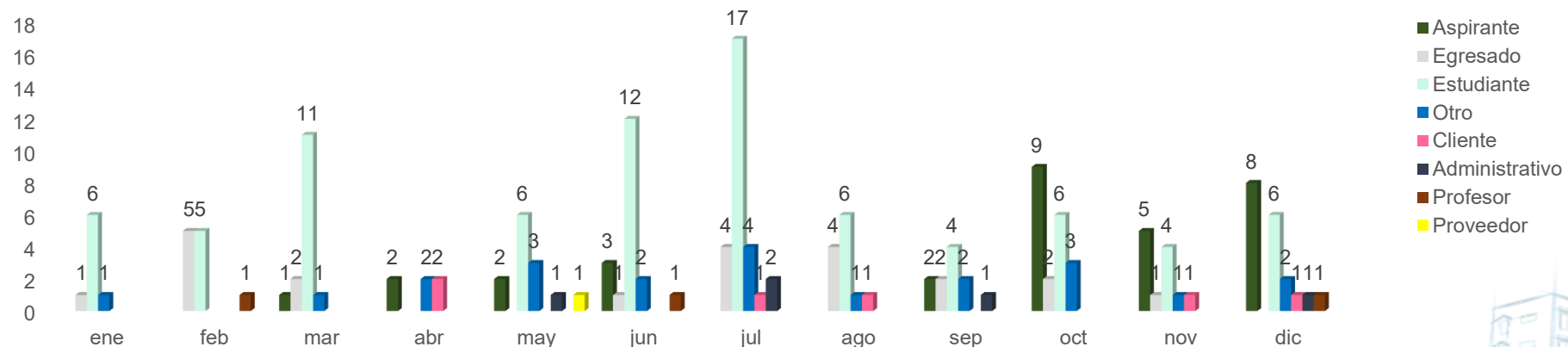


NIVEL DE PARTICIPACIÓN MENSUAL POR USUARIO

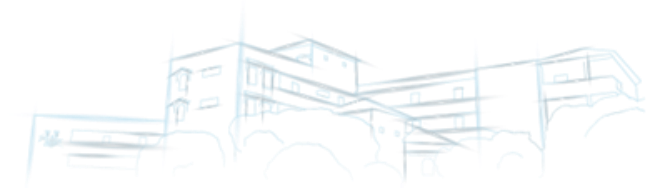
A continuación se relaciona las cantidades de los tipos de solicitudes por usuario en los diferentes meses del año 2025.

Reportado por	Aspirante	Egresado	Estudiante	Otro	Cliente	Administrativo	Profesor	Proveedor	Total general
Enero		1	6	1					8
Febrero		5	5				1		11
Marzo	1	2	11	1					15
Abril	2			2	2				6
Mayo	2		6	3		1		1	13
Junio	3	1	12	2			1		19
Julio		4	17	4	1	2			28
Agosto		4	6	1	1				12
Septiembre	2	2	4	2		1			11
Octubre	9	2	6	3					20
Noviembre	5	1	4	1	1				12
Diciembre	8		6	2	1	1	1		19
Total general	32	22	83	22	6	5	3	1	174

Tabla 4. Tipo de usuarios según mes



Gráfica 5. Distribución de tipo de usuarios por mes

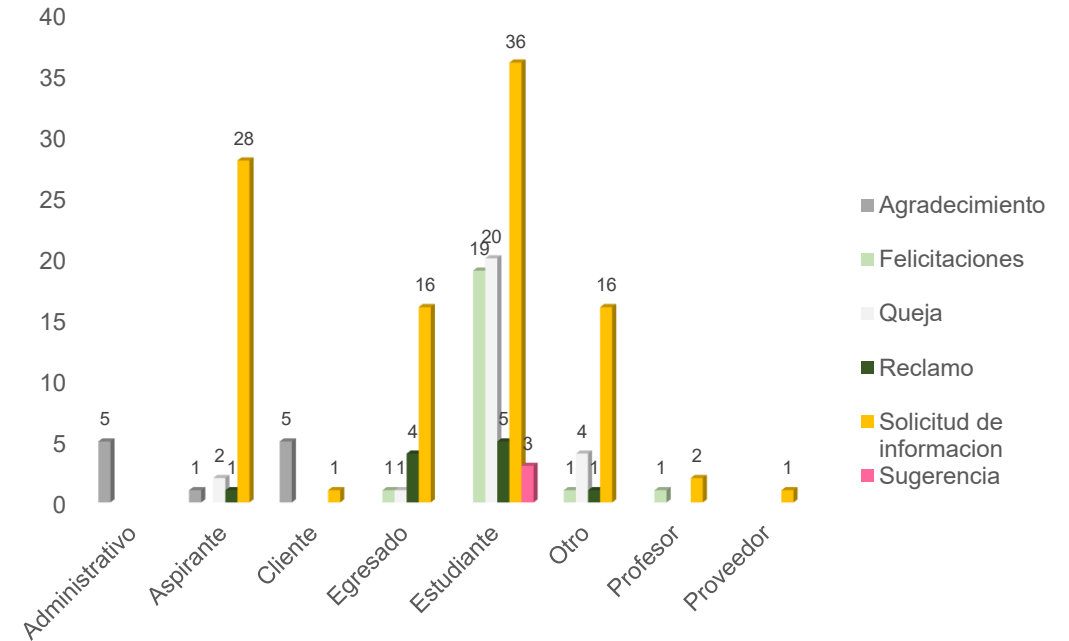


SOLICITUDES POR TIPO Y USUARIO

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	5						5
Aspirante	1		2	1	28		32
Cliente	5				1		6
Egresado		1	1	4	16		22
Estudiante		19	20	5	36	3	83
Otro		1	4	1	16		22
Profesor		1			2		3
Proveedor					1		1
Total	11	22	27	11	100	3	174

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:

Etiquetas de fila	Agradecimiento	Felicitaciones	Queja	Reclamo	Solicitud de información	Sugerencia	Total general
Gestión de eventos académicos, culturales y empresariales	8				1		9
Bienestar				1	2		3
Bienestar laboral					1		1
Comunicaciones					1		1
Departamento Jurídico				2	4		6
Desarrollo Organizacional	1						1
Egresados		1			1		2
Facultad de administración y negocios			1				1
Facultad de ingeniería					2		2
Financiamiento estudiantil y cartera	2	19		2	10		33
Gestión Administrativa					2		2
Gestión de Recursos Bibliográficos					1		1
Gestión de TI					13		13
GIE-Matrícula					2		2
GIE-posgrados			1	1	3		5
GIE-Pregrado			2	1	21		24
Graduación					3		3
Infraestructura			1		1	1	3
Instituto De Lenguas Extranjeras			2				2
Internacionalización					3		3
Macondolab					1		1
Permanencia					2		2
Programa de Administración de Empresas			1				1
Programa de derecho			2		2	2	6
Programa de Enfermería			2		3		5
Programa de fisioterapia					1		1
Programa de Ingeniería Mecánica			1				1
Programa de ingeniería Mecatrónica			1				1
Programa de ingeniería Multimedia			1				1
Programa de instrumentación Quirúrgica					1		1
Programa de medicina		1	3		3		7
Programa de Microbiología			1				1
Programa de Psicología			3		7		10
Registro y control académico			3	4	7		14
Secretaría General					2		2
Sede Cúcuta		1	2				3
Total general	11	22	27	11	100	3	174

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

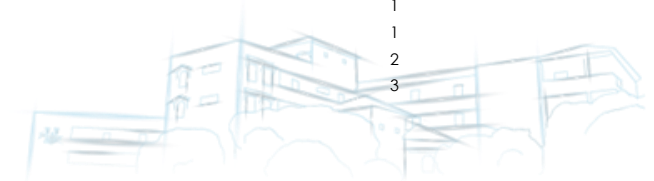
DESCRIPCION GENERAL DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

A continuación se relacionan las descripciones de las solicitudes

Descripción	Cantidad
Acceso a clases	2
Acceso a la universidad	1
Admisión a programa	4
Asistencia a parcial	1
Ayúda económica	1
Cambio de nivel en curso de inglés	1
Cambio de nota	1
Campaña de salud visual	1
Certificación académica	1
Certificación de plan de estudio	2
Certificado ARL	1
Certificado de admisión	1
Certificado de contenido programático	4
Certificado de matrícula	1
Certificado de notas	5
Certificado de prácticas Clínicas	2
Certificado de terminación de materias	1
Certificado laboral	2
Constacia para fondo de víctimas	1
Convenio de empleabilidad	1
Correo institucional	11
Descuento por promedio de calificación	1
Devolución de dinero	2
Devolución de pago de matrícula	1
Donación de inmobiliarios	1
Duplicado de diplomas	1
Felicitación/Agradecimiento	33
Graduación	3
Horario de clases	8
Información de programas	1
Incapacidad médica	4
Incapacidad por luto	1
Inclusión de colegio en pagina de la universidad	1
Información curso intersemestral	2

Descripción	Cantidad
Información de programas	1
Información fecha de inducción	1
Información para obtención de título profesional	2
Ingreso a preuniversitario	1
Ingreso de nota	1
Inicio de curso	1
Inscripción a programa	8
Invitación a feria	2
Invitación a participación Hackaton	1
Matrícula académica	1
Matrícula de asignatura	4
Matrícula de semestre	2
Matrícula extemporánea de MINOR	1
Movilidad académica	3
No atención de solicitud de información sobre MINOR	1
Pago de matrícula	2
pago de minor	1
Pago pendiente de licencia digital por derechos de autor	1
Plataforma SIA	4
Preinscripción a especialización	1
Prestamo de espacio para talleres	1
Proceso de admisión	5
Propuesta publicitaria	1
Queja a profesor	1
Realización de clases virtuales	1
Registro Rethus	1
Reintegro	1
Relacionado con caso denuncia a un egresado	1
Relacionado con ICETEX	4
Relacionado con información de tipos de contrato de practicas empresariales	1
Relacionado con Minor	1
Relacionado con nivel de inglés de ILE	1
Resultado de encuesta de satisfacción	2
Solicitud de retiro de programa y devolución de dinero	1
Solicitud de reunión para presentar propuesta comercial	1
Subsidio de caja de compensación	1
Transferencia externa	1
Uso inadecuado de parqueaderos de espacio público	1
Verificación de título	2
Volante de pago	3

Tabla 7. Descripción de solicitudes



SOLICITUDES ATENDIDAS Y NO ATENDIDAS

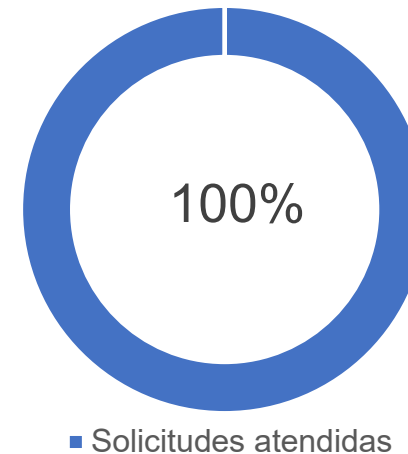
SI: 174 PQRS recibieron respuesta a sus solicitudes, de las 174 solicitudes recibidas. Lo anterior demuestra compromiso con la satisfacción de los usuarios.

NO: 0 PQRS no respondidas.

Atención a solicitudes	Cantidad
Solicitudes atendidas	174
Solicitudes no atendidas	0
Total general	174

Tabla 8. Atención a solicitudes

Solicitudes atendidas



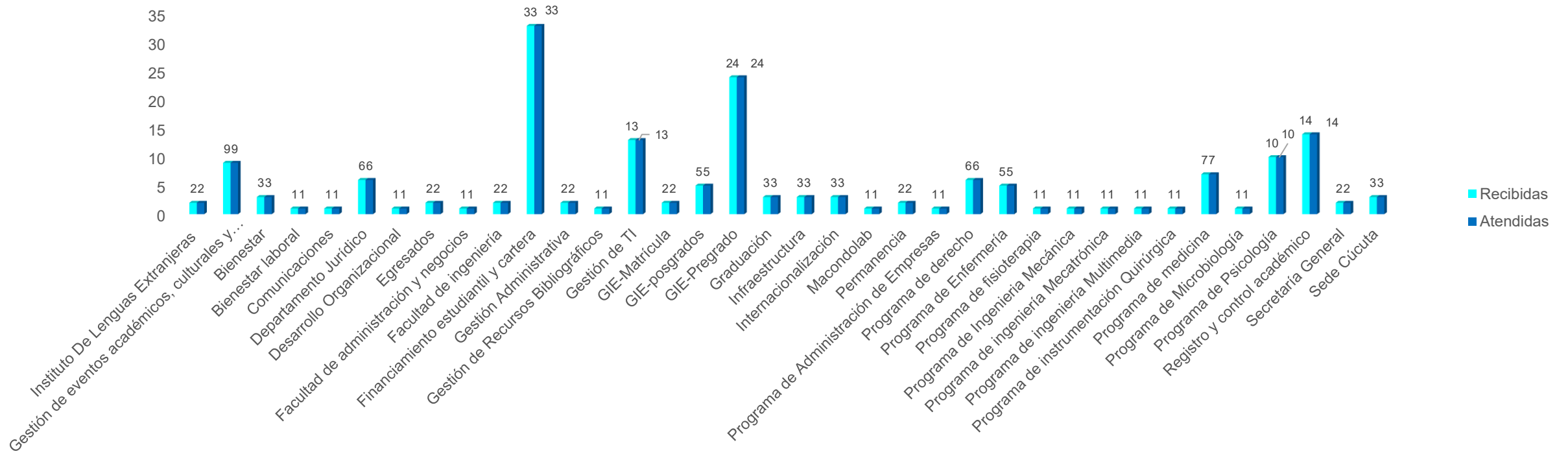
Gráfica 7. Porcentaje de solicitudes atendidas



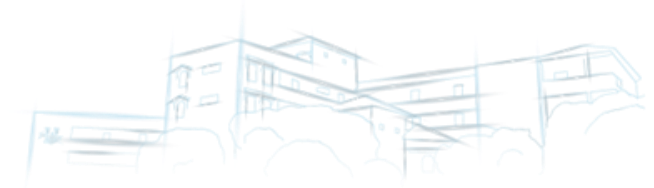
SOLICITUDES ATENDIDAS Y NO ATENDIDAS POR PROCESOS/SUPROCESOS

A continuación, se relaciona las solicitudes atendidas y no atendidas por los proceso, subprocesos y dependencias de la universidad Simón Bolívar.

Solicitudes recibidas y atendidas por procesos/subprocesos



Gráfica 8 . Relación de solicitudes atendidas por procesos/subprocesos

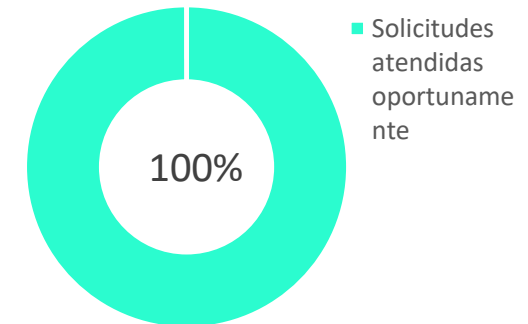


TIEMPO DE RESPUESTA

Procesos/subprocesos	Recibidas	Promedio de días en ser atendidas
Instituto De Lenguas Extranjeras	2	3,5
Gestión de eventos académicos, culturales y empresariales	9	1,4
Bienestar	3	4,0
Bienestar laboral	1	7,0
Comunicaciones	1	15,0
Departamento Jurídico	6	11,5
Desarrollo Organizacional	1	1,0
Egresados	2	1,0
Facultad de administración y negocios	1	9,0
Facultad de ingeniería	2	14,5
Financiamiento estudiantil y cartera	33	2,7
Gestión Administrativa	2	15,5
Gestión de Recursos Bibliográficos	1	1,0
Gestión de TI	13	3,2
GIE-Matricula	2	1,0
GIE-posgrados	5	3,6
GIE-Pregrado	24	2,2
Graduación	3	7,0
Infraestructura	3	5,3
Internacionalización	3	1,0
Macondolab	1	8,0
Permanencia	2	11,5
Programa de Administración de Empresas	1	6,0
Programa de derecho	6	3,5
Programa de Enfermería	5	4,2
Programa de fisioterapia	1	1,0
Programa de Ingeniería Mecánica	1	2,0
Programa de ingeniería Mecatrónica	1	15,0
Programa de ingeniería Multimedia	1	7,0
Programa de instrumentación Quirúrgica	1	15,0
Programa de medicina	7	6,9
Programa de Microbiología	1	13,0
Programa de Psicología	10	4,2
Registro y control académico	14	3,4
Secretaría General	2	2,5
Sede Cúcuta	3	3,3
Total general	174	4,2

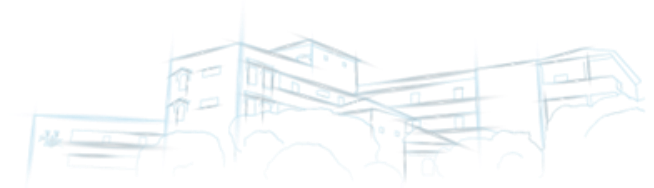
De las 174 solicitudes recibidas el 100% fueron respondidas oportunamente cumpliendo los tiempos de atención.

Oportunidad en la atención



Gráfica 9. Porcentaje de solicitudes atendidas oportunamente

Tabla 9. Tiempo de respuesta a solicitudes



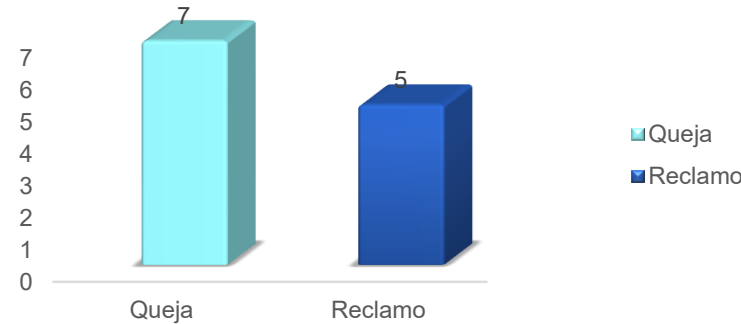
ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS

Se recibieron un total de 27 Quejas y 11 reclamos

Tipo de solicitud	Cantidad
Queja	27
Reclamo	11

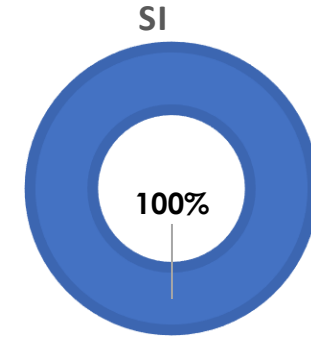
Tabla 10. Cantidad de quejas y reclamos recibidas en el periodo

Quejas y Reclamos



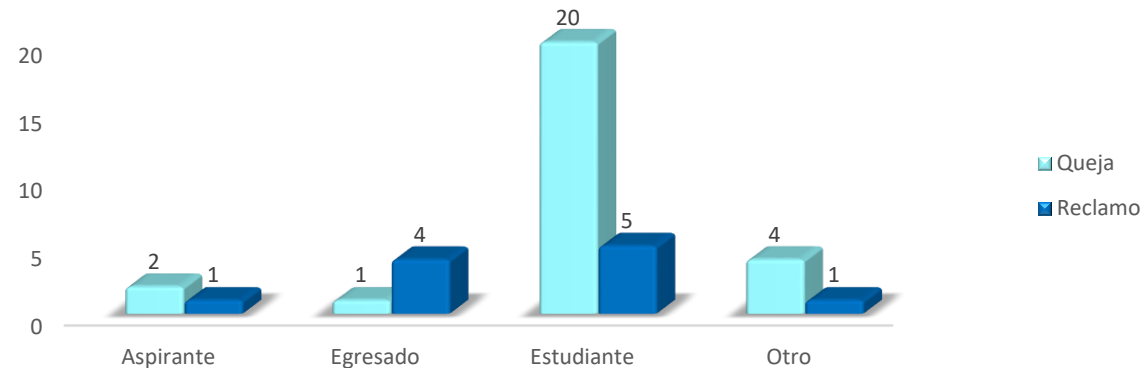
Gráfica 10. Cantidad de quejas y reclamos recibidas

Se dio atención a las 38 quejas y reclamos



Gráfica 11. Porcentaje de quejas y reclamos atendidos

Los estudiantes fueron el grupo que registró mayor número de quejas y reclamos, con 25 solicitudes, por otro lado, categoría como otro (familiares de estudiantes) presentaron 5 quejas y reclamos, los aspirantes 3 quejas y reclamos y egresado 5. Para un total de 38 solicitudes de este tipo.



Gráfica 12. Cantidad de quejas y reclamos atendidos recibidas por usuarios

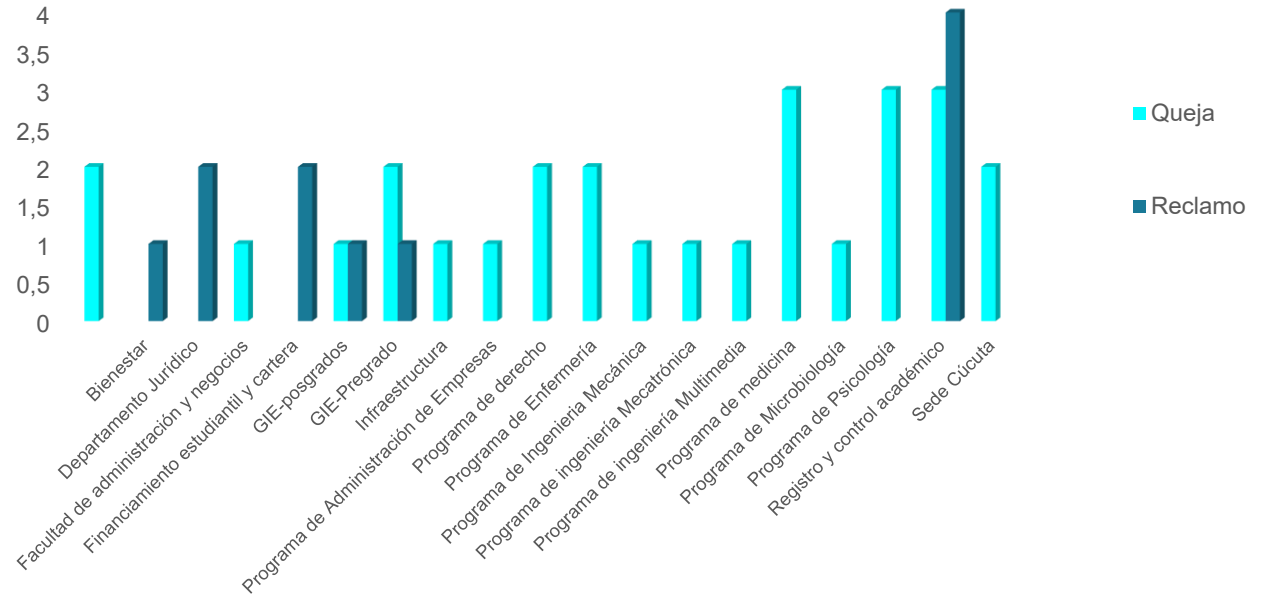


ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS

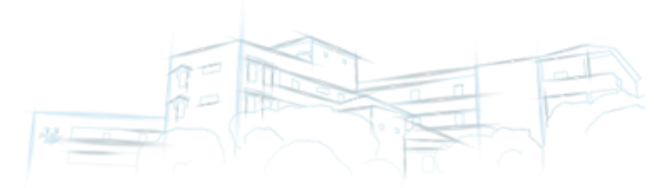
Los procesos que presentaron reportes de quejas/reclamos fueron:

Proceso	Queja	Reclamo
Departamento Jurídico		2
Financiamiento estudiantil y cartera		2
GIE-Pregrado	2	1
Registro y control académico	3	4
Programa de derecho	2	
Programa de Enfermería	2	
Programa de Psicología	3	
Programa de ingeniería Mecatrónica	1	
GIE-posgrados	1	1
Programa de medicina	3	
Programa de ingeniería Multimedia	1	
Programa de Administración de Empresas	1	
Bienestar		1
Programa de Microbiología	1	
Infraestructura	1	
Sede Cúcuta	2	
Instituto De Lenguas Extranjeras	2	
Programa de Ingeniería Mecánica	1	
Facultad de administración y negocios	1	
Total general	27	11

Tabla 11. Procesos que presentaron quejas/reclamos



Gráfica 13. 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
Instituto De Lenguas Extranjeras	2	Queja	Horario de clases Cambio de nivel en curso de inglés
Bienestar	1	Reclamo	Incapacidad médica
Departamento Jurídico	2	Reclamo	Devolución de dinero
Facultad de administración y negocios	1	Queja	Certificación de plan de estudio Incapacidad médica
Financiamiento estudiantil y cartera	2	Reclamo	Devolución de dinero Subsidio de caja de compensación
GIE-posgrados	1	Reclamo	Admisión a programa
	1	Queja	Ingreso de nota
GIE-Pregrado	1	Reclamo	Certificado de admisión
	2	Queja	Resultado de encuesta de satisfacción
Infraestructura	1	Queja	Uso inadecuado de parqueaderos de espacio público
Programa de Administración de Empresas	1	Queja	Asistencia a parcial
Programa de derecho	2	Queja	Horario de clases
Programa de Enfermería	2	Queja	Proceso de admisión Inicio de curso
	1	Queja	No atención de solicitud de información sobre MINOR
Programa de Ingeniería Mecánica	1	Queja	Matrícula de asignatura
Programa de ingeniería Mecatrónica	1	Queja	Queja a profesor
Programa de ingeniería Multimedia	1	Queja	Acceso a clases
	1	Queja	Admisión a programa
	1	Queja	Horario de clases
Programa de medicina	3	Queja	Matrícula de asignatura Acceso a clases Admisión a programa Horario de clases
Programa de Microbiología	1	Queja	Matrícula de asignatura
Programa de Psicología	1	Queja	Acceso a clases
	1	Queja	Cambio de nota
	1	Queja	Horario de clases
Registro y control académico	2	Reclamo	Certificado de contenido programático
	1	Reclamo	Volante de pago
	1	Queja	Certificado de matrícula
	1	Reclamo	Certificado de notas
	1	Queja	Certificado de notas
	1	Queja	Certificado de terminación de materias
Sede Cúcuta	2	Queja	Horario de clases Relacionado con nivel de inglés de ILE
Total general	12		

Tabla 12. Descripción de quejas/reclamos



SOLICITUDES DE ACCESO INFORMACIÓN PÚBLICA

En la **Tabla 13** se detallan las solicitudes a las que se le negó el acceso a la información pública:

Acceso a la información	Cantidad
Solicitudes Recibidas	174
Solicitudes a las que se le negó información	0
Total general	174

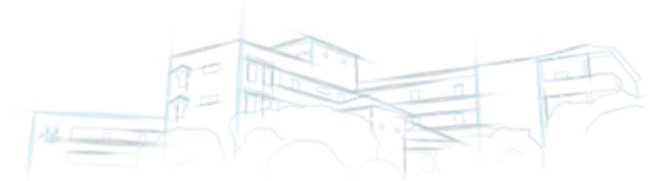
Tabla 13. Solicitudes de acceso a información Publica



CONCLUSIONES DE LA ATENCIÓN DE LAS PQRS

A partir del análisis de la información consolidada sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, agradecimientos y solicitudes de información recibidas durante el año 2025, se establecen las siguientes conclusiones:

- Durante el periodo analizado se registraron 174 PQRS, evidenciando un flujo constante de interacción entre los usuarios y la institución a través de los canales de atención establecidos.
- En relación con el tipo de solicitudes, se observa una clara predominancia de las solicitudes de información, las cuales representaron 57,5% del total de PQRS (100 solicitudes). Este comportamiento evidencia que la principal necesidad de los usuarios se orienta hacia la consulta de información institucional, trámites académicos y orientación sobre los servicios ofrecidos por la universidad.
- Las felicitaciones (22 solicitudes, 12,6%) y agradecimientos (11 solicitudes, 6,3%) representan en conjunto el 18,9% de las PQRS, lo cual refleja una percepción positiva de los usuarios frente a la atención recibida y a los servicios institucionales.
- Por su parte, las quejas (27 solicitudes, 15,5%) y reclamos (11 solicitudes, 6,3%) suman un total de 38 solicitudes, equivalentes al 21,8% del total de PQRS registradas. Este resultado indica que menos de una cuarta parte de las solicitudes corresponden a manifestaciones de inconformidad, lo cual sugiere un nivel moderado de incidencias relacionadas con la prestación de los servicios.
- En cuanto a los canales de recepción, se evidencia una tendencia marcada hacia el uso de medios digitales. La página web institucional concentró el 69% de las solicitudes (120 PQRS), seguida del correo electrónico con el 29,3% (51 PQRS), mientras que los buzones físicos representaron únicamente el 1,7% (3 PQRS). Este comportamiento confirma la preferencia de los usuarios por canales virtuales que facilitan el acceso y la gestión de trámites en línea.



CONCLUSIONES DE LA ATENCIÓN DE LAS PQRS

- Respecto al tipo de usuario, los estudiantes concentraron el mayor nivel de participación con el 48% de las solicitudes, lo cual es coherente con su condición de principal grupo de interés dentro de la comunidad universitaria y con su mayor interacción con los servicios académicos y administrativos. Otros grupos como aspirantes, egresados y usuarios externos presentaron participaciones menores, evidenciando una distribución diversa en el uso de los canales de atención.
- En términos de gestión y capacidad de respuesta institucional, se destaca que el 100% de las PQRS recibidas durante el año 2025 fueron atendidas oportunamente, cumpliendo con los tiempos de respuesta establecidos. Este resultado evidencia un adecuado nivel de eficiencia operativa y compromiso de los procesos responsables en la atención de las solicitudes de los usuarios.
- Adicionalmente, no se registraron solicitudes negadas de acceso a información pública, lo cual refleja el cumplimiento de los principios de transparencia y acceso a la información por parte de la institución.
- En términos generales, el comportamiento de las PQRS durante el año 2025 evidencia una tendencia predominante hacia solicitudes de carácter informativo, un uso creciente de los canales digitales de atención y un adecuado nivel de gestión institucional en la respuesta a los requerimientos de los usuarios.

Recomendaciones

- Teniendo en cuenta que el 57,5% de las solicitudes correspondieron a requerimientos de información, se recomienda fortalecer las estrategias de comunicación institucional mediante la mejora de los contenidos informativos y la difusión de guías o preguntas frecuentes que faciliten el acceso autónomo a la información por parte de los usuarios.
- Aunque las quejas y reclamos representan el 21,8% del total de PQRS, se recomienda realizar revisiones periódicas de las causas asociadas a estas solicitudes, con el fin de identificar tendencias, oportunidades de mejora en los procesos y posibles acciones preventivas que contribuyan a disminuir su recurrencia.

