

# Universidad Simón Bolívar



## INFORME DE LA ATENCIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 2024

Realizado por: Jhoana Esther Mendoza Borrero

Gestión de la Calidad. Universidad Simón Bolívar sede 3, Cra 59 # 59-65 Barranquilla-Atlántico

A continuación, se presenta un resumen de la recepción y gestión de peticiones de información, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones correspondientes a la sede de Barranquilla; Esta información, proporcionada por los diferentes grupos de interés de la Universidad a través de los canales institucionales, ha sido analizada y consolidada en los datos y estadísticas del año 2024.

La primera parte contiene todo tipo de solicitudes incluidas las de información, a partir de la página 11 lo específico de quejas y reclamos y finalmente acciones para la mejora.

## 1. CANALES DE ATENCIÓN DE LAS PQRS

Se recibieron un total de 186 solicitudes, las cuales fueron redireccionadas a los procesos y dependencias correspondientes de la universidad, según su competencia.



**Buzón Físico:** Los usuarios están en su derecho de depositar en el Buzón, sus quejas, peticiones, reclamos, sugerencias, las cuales serán recolectadas y registradas para su debida atención. En este ítem se recibieron 3 solicitudes.



**Correo electrónico:** medio de contacto común para consultas formales y seguimiento de solicitudes. A través de este canal se recibieron 54 solicitudes.



**Página WEB:** Este canal facilita el acceso a la información y la gestión de trámites en línea. Durante el año 2024 se recibieron 126 solicitudes por medio de este canal.



**Otros medios:** durante el año 2024 se recibieron 3 PQRS a través de comentarios realizados en encuestas de satisfacción de los servicios prestados por los procesos de la universidad.

Medio	Cantidad
Correo asecal-PQR	54
Página WEB	126
Buzón físico	3
Otro	3
<b>Total, general</b>	<b>186</b>

Tabla 1. Solicitudes recibidas en los canales de atención

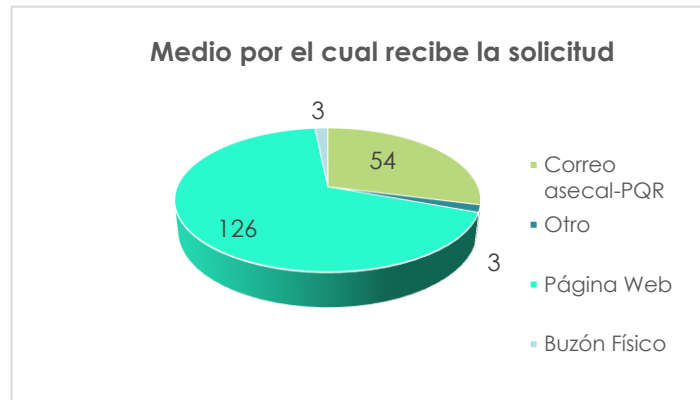


Gráfico 1. Cantidad de solicitudes recibidas en los canales de atención

## 2. TIPO DE SOLICITUDES

Los tipos de solicitudes presentadas durante el año 2024 se pueden observar en la **Tabla 2**.

Reportado por	Cantidad
Felicitaciones	17
Queja	24
Reclamo	25
Solicitud de Información	115
Sugerencia	5
<b>Total general</b>	<b>186</b>

Tabla 2. Cantidad de solicitudes recibidas por tipo de usuarios

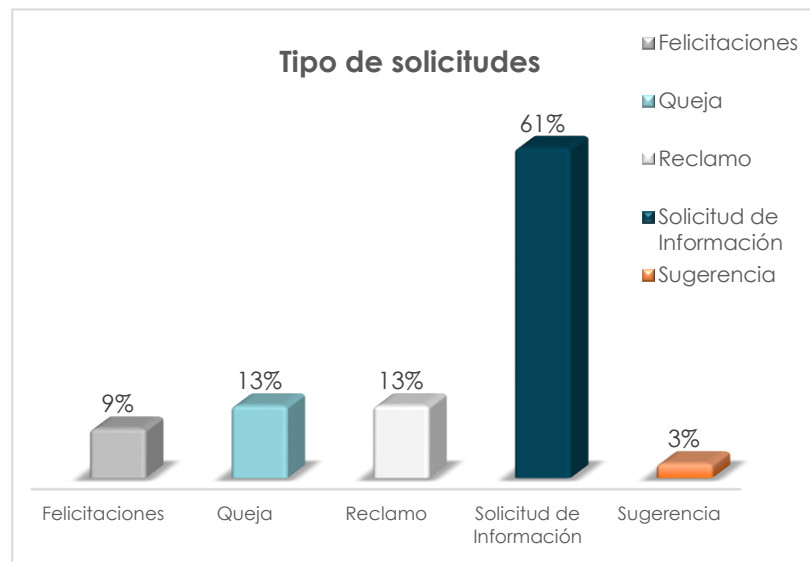


Gráfico 2. Porcentaje de solicitudes recibidas por los diferentes tipos de usuarios

Como se puede observar en la **Gráfica 2**, del total de solicitudes recibidas en el año 2024, el mayor porcentaje corresponde a solicitudes de información con un 61%, mientras que las sugerencias representan el menor porcentaje con un 3%.

### 3. NIVEL DE PARTICIPACIÓN POR USUARIOS

Tal como se observa en la **Gráfica 3**, el 54% de las solicitudes fueron reportadas por estudiantes, el 25% por aspirantes, el 8% por egresados de la Universidad, el 4% por profesores el 2% por proveedores, el 3% por clientes, 1% por administrativos y el 5% restante se incluye en la categoría otros (cualquier persona perteneciente o no a la comunidad educativa). En la **Tabla 4**. Podemos observar las cantidades de tipo de solicitudes que interponen cada uno de los usuarios.

Reportado por	Cantidad
Aspirante	46
Egresado	15
Estudiante	100
Otro	10
Proveedor	1
Cliente	5
Profesor	7
Administrativo	2
<b>Total general</b>	<b>186</b>

Tabla 3. Cantidad de solicitudes recibidas por los usuarios

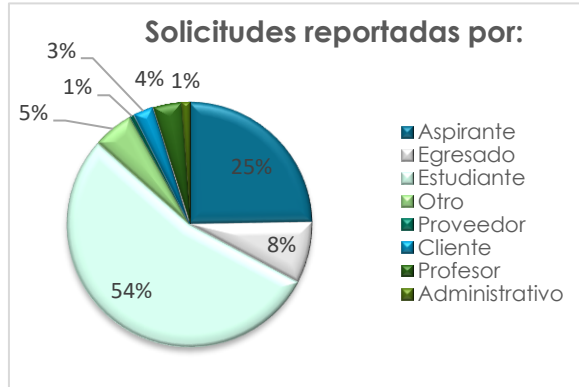


Gráfico 3. Porcentaje de solicitudes recibidas por los usuarios

Reportado por:	Felicitaciones	Queja	Reclamo	Solicitud de Información	Sugerencia	Total general
Aspirante		1	2	43		46
Egresado	2	1		12		15
Estudiante	14	18	21	44	3	100
Otro		1	1	8		10
Proveedor			1			1
Cliente	1	3		1		5
Profesor				6	1	7
Administrativo				1	1	2
<b>Total general</b>	<b>17</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>115</b>	<b>5</b>	<b>186</b>

Tabla 4. Cantidad de solicitudes recibidas por tipo y usuario

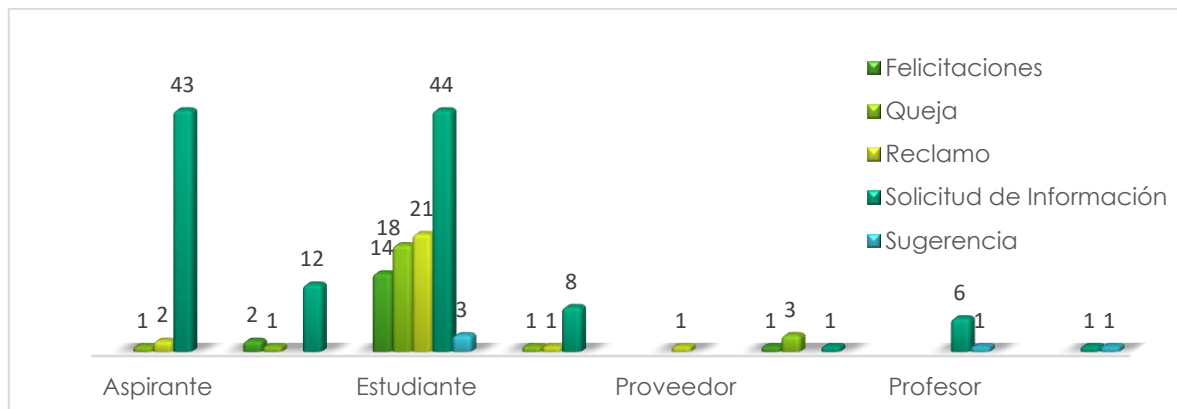


Gráfico 4. Cantidad de solicitudes recibidas por tipo y usuario

#### 4. SOLICITUDES RECIBIDAS DE LOS DIFERENTES PROCESOS, SUBPROCESOS O DEPENDENCIAS

En la **tabla 5 y Gráfico 5**, se puede evidenciar las cantidades de solicitudes que reciben los diferentes procesos o subprocesos de la universidad de acuerdo con la tipología de estas.

Procesos/Subprocesos	Felicitaciones	Queja	Reclamo	Solicitud de Información	Sugerencia	Total general
Bienestar Universitario		2			2	4
Centro de conciliación y arbitraje		2				2
Compras y Suministros				1		1
Consultorio Jurídico		1			1	2
Departamento Jurídico				2		2
Derecho				1		1
Docencia		1				1
Educación Continua		1				1
Financiamiento Estudiantil y cartera		1	3	8		12
Gestión de Calidad	6			2		8
Gestión de Egresados				1		1
Gestión de TI		1	7	20		28
Gestión Financiera - Facturación Y Cartera	6	1		2		9
GIE-Matriculas	1	1	1	7		10
GIE-Posgrados		1	1	5		7
GIE-Pregrado			4	37		41
Graduación	1	1		2		4
Infraestructura				2	1	3
Instituto de Lenguas Extranjeras			1			1
Internacionalización		1				1
Permanencia			1	1		2
Premio al Mérito Empresarial			1			1
Programa de Comercio y negocios internacionales		1	1			2
Programa de Contaduría Pública			2	1		3
Programa de Enfermería		1		2		3
Programa de Fisioterapia				2		2
Programa de Ingeniería Industrial		1				1
Programa de ingeniería Mecatrónica		1				1
Programa de Medicina		1	2			3
Programa de Microbiología			1	1		2
Registro y Control Académico	3	5		7		15
Secretaría general				3		3
Talento Humano				5	1	6
Movilidad académica				1		1
Programa de Psicología				1		1
Facultad ciencias de la salud				1		1
<b>Total general</b>	<b>17</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>115</b>	<b>5</b>	<b>186</b>

Tabla 5. Cantidad de solicitudes recibidas por los procesos/Subprocesos

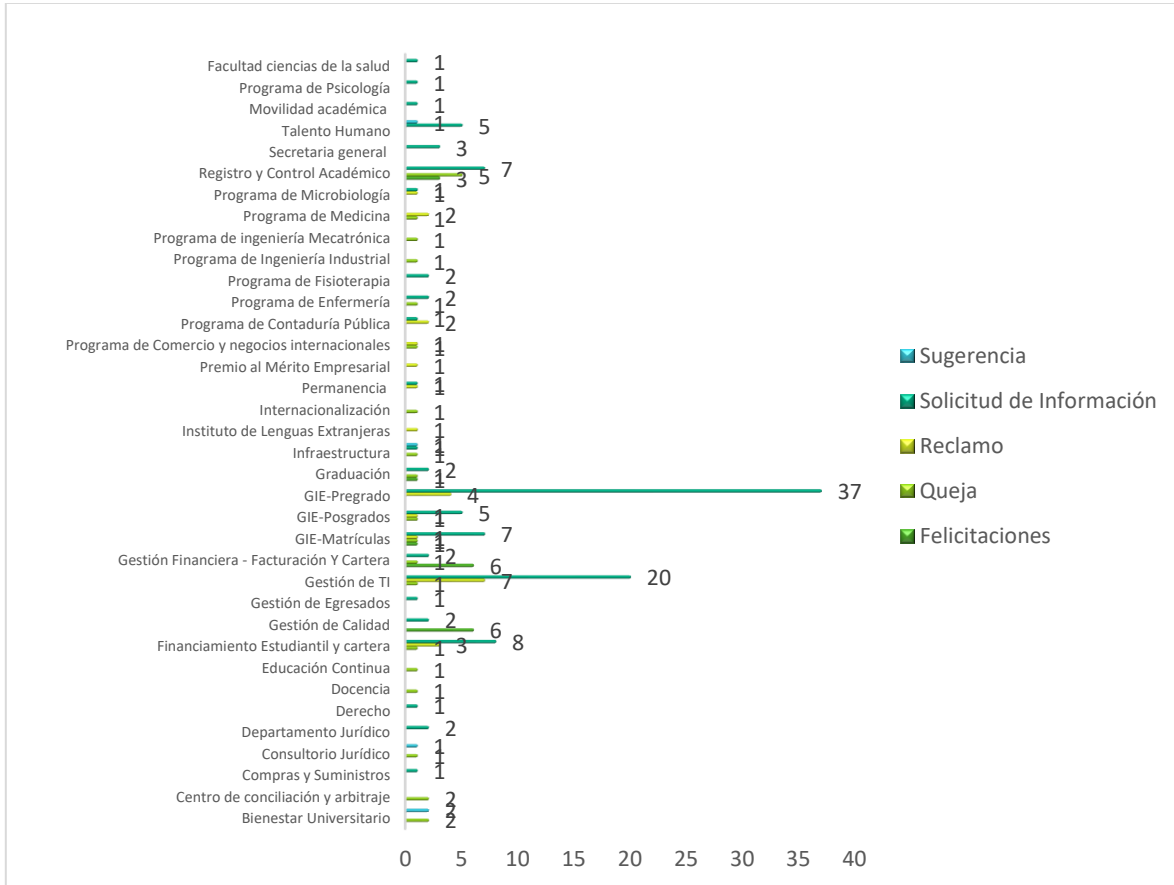


Gráfico 5. Cantidad de solicitudes recibidas por Procesos/Subprocesos

De acuerdo con la **Gráfica 5**, podemos observar que los procesos que presentaron mayores solicitudes fueron GIE-Pregrado con 41 solicitudes, seguido del proceso de Gestión de TI con 28 y Registro y control con 15 solicitudes recibidas durante el año 2024.

#### 4.1 Descripciones de las solicitudes recibidas

A continuación, se presentan las descripciones de las solicitudes recibidas en el año 2024

Descripción de las solicitudes	Cantidad
Actualización de datos	1
actualización para el uso del software N-Vivo	1
Conocer puesto ocupado con sus respectivos soportes de calificaciones y valores establecidos.	1
Copia de diploma	1
Información para acceder al programa de medicina	1
No accede a calificaciones en la pagina recomendación académica para realización de postgrado	1
Relacionada con certificaciones	1
Relacionada con el horario de clases	9
Relacionada con entrevista para ingreso a programa	1
Relacionada con estado de no admitida	1
Relacionada con recibo de matricula financiera del semestre en curso	1
Relacionado con donaciones	1
Relacionado a correo Institucional	12
Relacionado con acceso a gestión de ingreso	2
Relacionado con acceso a teams	1
Relacionado con actualización de datos	2
Relacionado con aplicación UNISIMÓN	2
Relacionado con APP Unisimon	1
Relacionado con Aptitud de asesoras en feria realizada en colegio	1
Relacionado con aula extendida	1
Relacionado con beca por rendimiento académico	1
Relacionado con becas	1
Relacionado con cambio de electiva	1
Relacionado con cambio de programa	2
Relacionado con cancelación de clases	1
Relacionado con certificación de grado	1
Relacionado con certificado de buena conducta	1
Relacionado con certificado de ingresos y retenciones	1
Relacionado con certificado de notas	5
Relacionado con certificado de programa del colegio a la U	1
Relacionado con Certificado laboral	3
Relacionado con constancia de estudio /verificación de título	1
Relacionado con convenio de practicas empresariales	1
Relacionado con correo institucional	1
Relacionado con crédito ICETEX	8
Relacionado con descuento	3
Relacionado con devolución de dinero	3
Relacionado con documento para traslado	1
Relacionado con el carnet estudiantil	4
Relacionado con el estado de admisión	1
Relacionado con el portal de estudiantes	1
Relacionado con el uso inadecuado de muebles y asientos	1
Relacionado con entrevista	1
Relacionado con especialización en administración	1
Relacionado con fecha de cierre de matrículas	1
Relacionado con felicitaciones	17
Relacionado con información de inscripción a programa	13
Relacionado con información de postgrados	1
Relacionado con inscripción a grado	1
Relacionado con matricula de asignatura con o sin pago de curso de inglés	1

Descripción de las solicitudes	Cantidad
Relacionado con métodos de pago	1
Relacionado con notas	3
Relacionado con pago de proveedor	1
Relacionado con paz y salvo de pago de matricula, para activación del portal de matrículas	3
Relacionado con posibilidad de realizar taller en otra modalidad	2
Relacionado con proceso de selección de medicina	1
Relacionado con profesor	1
Relacionado con Prorroga de matricula	1
Relacionado con queja a profesor por no reporte de notas	1
Relacionado con queja por actitud de profesor	1
Relacionado con queja por trato no adecuado a su hija	1
Relacionado con requisitos de matrículas	1
Relacionado con resultados no favorable en encuesta de satisfacción	1
Relacionado con ser proveedor de la universidad	1
Relacionado con solicitud de certificado de ingresos y retenciones 2023	1
Relacionado con solicitud de información del colegio a la u	3
Relacionado con Unisimon Fest	1
Relacionado con uso de información personal	1
Relacionado con verificación de título	2
Relacionado con volante de matricula	2
Relacionado con Volante de nómina	1
requiere Original y/o copia del programa de la carrera a cursar	1
Relacionada con movilidad académica	1
Relacionada con certificaciones académicas	1
Relacionada con admisión	1
Relacionada con la atención al estudiante	1
Relacionada con gestión financiera estudiantil	1
Relacionada con devolución de saldo	2
Relacionada con el programa de química y farmacia GLPI #0093490	1
Responde Loraine Padilla	1
F-SI-20-GC enviado en Abril 8	1
Relacionado con validar información si los documentos son expedidos por la universidad	1
Relacionado con información de programas	3
Relacionada con asignación de clave de ISOootools	1
Relacionado con el consolidado de PQR del proceso de internacionalización	1
Nulidad de audiencia	1
Relacionado con fecha máxima de fecha de matricula	1
Relacionado con Instalaciones de hospedaje	1
Relacionado con queja formal ante el ministerio del trabajo, por temas de imparcialidad en el centro de conciliación y Arbitraje	1
Relacionado con queja por acompañamiento psicológico de Bienestar Universitario	1
Relacionado con renovación d computadores para la atención al usuario	1
Relacionado con uso de cigarrillos electrónicos en la universidad	1
Relacionado con link para reunión de NAF-Universidad Simón Bolívar	1
Relacionado con el Minor de logística y negocios internacionales	1
Relacionado con acceso a base de datos científicos y bibliográficos	1
Relacionado con sugerencia de consola de juego	1
Relacionado con metodología de curso	1
Relacionado con corrección de nombre en volante de matricula	1
Relacionado con cambio de materia	1
Relacionado con reingreso	1
Relacionado con acercamiento a oficina de matrículas	1

Tabla 6. Descripción de las solicitudes recibidas

Con respecto a los temas que generan solicitudes de los usuarios, podemos observar en la **Tabla 6** que el top 5 de los temas que presentan mayor cantidad son las felicitaciones con 17, seguido de temas relacionados con el correo institucional e información para inscripciones a programas con 13 solicitudes cada una, cambio de horario con 9 solicitudes y relacionado con crédito ICETEX con 8 solicitudes.

## 5. SOLICITUDES ATENDIDAS Y NO ATENDIDAS POR PROCESO

A continuación, se presenta en la **Tabla 6**, se discriminan las solicitudes atendidas y no atendidas por los procesos y subprocesos de la universidad.

Procesos/Subprocesos	No	Si	Total general
Bienestar Universitario		4	4
Centro de conciliación y arbitraje		2	2
Compras y Suministros		1	1
Consultorio Jurídico		2	2
Departamento Jurídico		2	2
Derecho		1	1
Docencia		1	1
Educación Continua		1	1
Financiamiento Estudiantil y cartera		12	12
Gestión de Egresados		1	1
Gestión de TI	2	26	28
Gestión Financiera - Facturación Y Cartera		9	9
GIE-Matrículas		10	10
GIE-Pregrado		41	41
Graduación		4	4
Infraestructura	1	2	3
Instituto de Lenguas Extranjeras		1	1
Internacionalización		1	1
Permanencia		2	2
Premio al Mérito Empresarial		1	1
Programa de Comercio y negocios internacionales		2	2
Programa de Contaduría Pública		3	3
Programa de Enfermería		3	3
Programa de Fisioterapia		2	2
Programa de Ingeniería Industrial		1	1
Programa de ingeniería Mecatrónica		1	1
Programa de Medicina		3	3
Programa de Microbiología		2	2
Registro y Control Académico		15	15
Secretaría general		3	3
Talento Humano		6	6
GIE-Posgrados		7	7
Gestión de Calidad		8	8
Movilidad académica		1	1
Programa de Psicología		1	1
Facultad ciencias de la salud	1		1
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>182</b>	<b>186</b>

*Tabla 7. Cantidad de solicitudes atendidas y no atendidas por los procesos/Subprocesos*

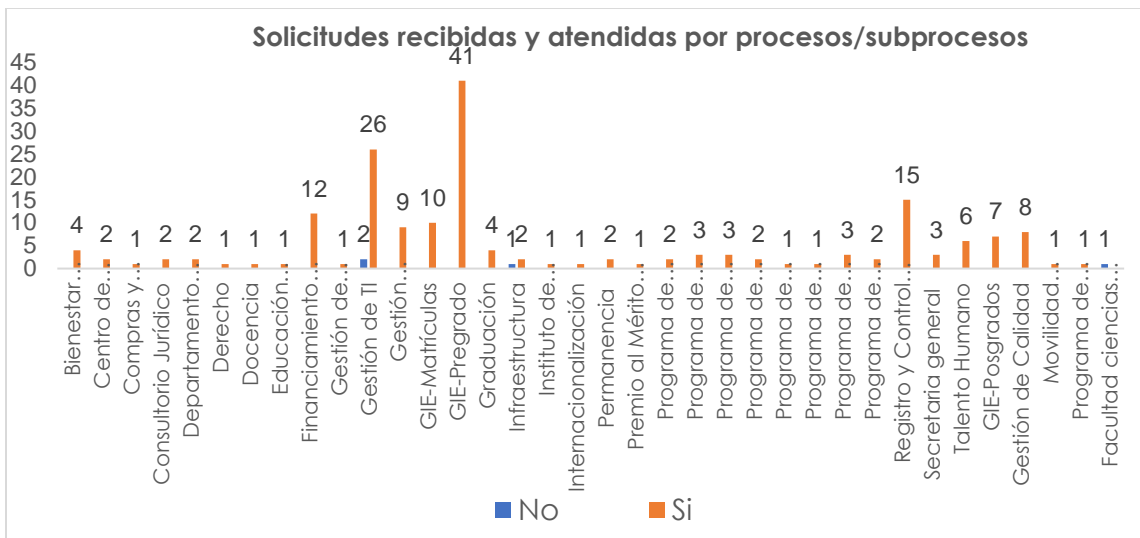


Gráfico 6. Cantidad de solicitudes atendidas y no atendidas por Procesos/Subprocesos

De acuerdo a la **Gráfica 6**, podemos observar que solo 4 (2%) de las 186 solicitudes recibidas por los usuarios, no obtuvieron respuestas. Los procesos que presentaron solicitudes sin atender fueron Gestión de TI con dos solicitudes sin responder relacionadas con correo institucional y aplicación unisimón, Infraestructura con una solicitud relacionada con donaciones de inmobiliarios y la Facultad de ciencias de la salud con una solicitud relacionada con estado de admisión a programa de Nutrición y Dietética.

## 6. TIEMPO DE RESPUESTA

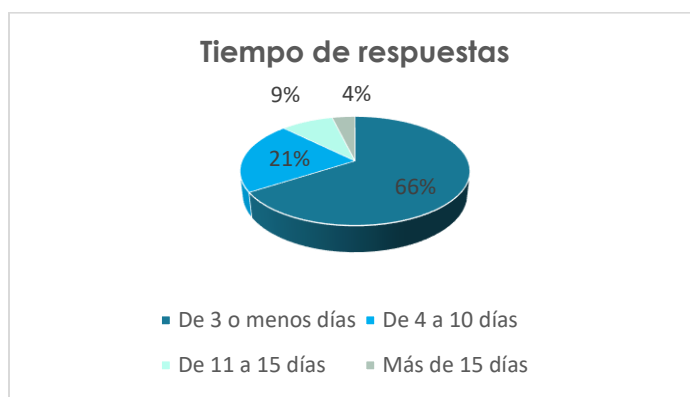


Gráfico 7. Porcentaje de días en responder las solicitudes

De las 186 solicitudes recibidas y redireccionadas a los procesos responsables de sus gestión, se puede evidenciar que el 66% de estas solicitudes fueron respondidas dentro de los 3 siguientes días hábiles, 21 % entre 4 y 10 días, el 9% entre 11 y 15 días y sólo el 4% fueron respondidas en más de 15 días, sin superar los 20 días como se puede visualizar en la **Gráfica 7**.

En la **tabla 7** se puede visualizar los procesos que presentaron solicitudes atendidas extemporáneamente.

Proceso/Subproceso	Cantidad de solicitudes extemporáneas
Infraestructura	1
Gestión de TI	4
Programa de enfermería	1
<b>Total general</b>	<b>6</b>

*Tabla 8. Procesos que presentaron solicitudes atendidas extemporáneamente*

Con respecto al promedio de días de respuesta a las solicitudes por los procesos, en la **Tabla 8 y Gráfico 8** se puede observar que el promedio general de días para las respuestas es de 5,1 días. El servicio que presentó el mayor promedio de días en dar respuesta fue el de Conciliación en Derecho, con 19 días, esto debido a la dificultad en la recolección de la información técnica; sin embargo, se respondió dentro de los 30 días establecidos por la autoridad para ese tipo de solicitudes, por lo cual no se considera extemporánea.

Procesos/Subprocesos	Total de solicitudes recibidas	Promedio de Días hábiles de Respuesta
Bienestar Universitario	4	13,8
Centro de conciliación y arbitraje	2	19,0
Compras y Suministros	1	2,0
Consultorio Jurídico	2	12,0
Departamento Jurídico	2	3,5
Derecho	1	1,0
Docencia	1	2,0
Educación Continua	1	1,0
Financiamiento Estudiantil y cartera	12	1,9
Gestión de Calidad	8	1,6
Gestión de Egresados	1	1,0
Gestión de TI	26	8,4
Gestión Financiera - Facturación y Cartera	9	1,8
GIE-Matrículas	10	3,2
GIE-Posgrados	7	4,6
GIE-Pregrado	41	3,0
Graduación	4	3,3
Infraestructura	2	14,5
Instituto de Lenguas Extranjeras	1	1,0
Internacionalización	1	2,0
Movilidad académica	1	1,0
Permanencia	2	9,0
Premio al Mérito Empresarial	1	6,0
Programa de Comercio y negocios internacionales	2	9,0
Programa de Contaduría Pública	3	3,7
Programa de Enfermería	3	7,3
Programa de Fisioterapia	2	4,0
Programa de Ingeniería Industrial	1	2,0
Programa de ingeniería Mecatrónica	1	14,0
Programa de Medicina	3	3,3
Programa de Microbiología	2	5,0
Programa de Psicología	1	3,0
Registro y Control Académico	15	4,1
Secretaría general	3	1,7
Talento Humano	6	5,2
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>5,1</b>

*Tabla 9. Promedio de días en dar respuestas a solicitudes por proceso*

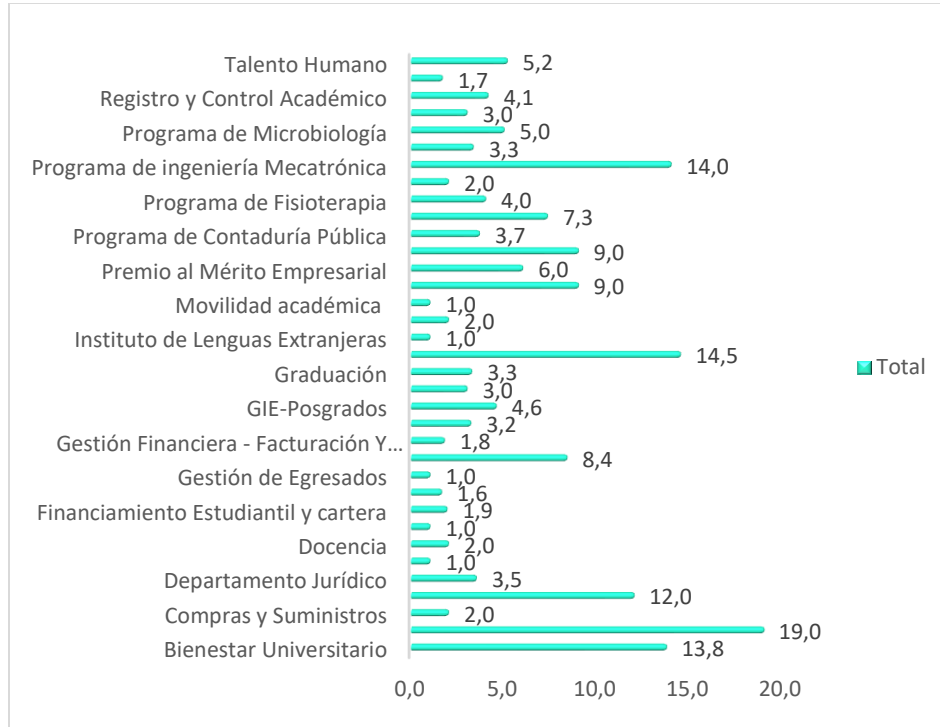


Gráfico 8. Promedio de días en dar respuesta a las solicitudes

## 7. ANÁLISIS ESPECÍFICO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el año 2024 se recibieron 24 quejas y 25 reclamos, representando un 26% de las 186 solicitudes recibidas por los diferentes canales de atención. Ver **Tabla 9.** y **Gráfico 9.**

Tipo de solicitud	Cantidad
Queja	24
Reclamo	25
<b>Total general</b>	<b>49</b>

Tabla 10. Solicitudes de Quejas y Reclamos



Gráfico 9. Cantidad de solicitudes de Quejas y Reclamos

En la **Tabla 10**, se discrimina las cantidades de quejas y reclamos interpuestas por los diferentes usuarios, siendo los estudiantes quienes presentan mayor solicitud de este tipo, con un total de 18 quejas y 19 reclamos realizados en el año 2024. Ver **Gráfico 10**.

Usuarios	Queja	Reclamo	Total general
Aspirante	1	2	3
Egresado	1		1
Estudiante	18	21	39
Otro	1	1	2
Proveedor		1	1
Cliente	3		3
<b>Total general</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>49</b>

Tabla 11. Solicitudes de Quejas y Reclamos realizadas por los usuarios

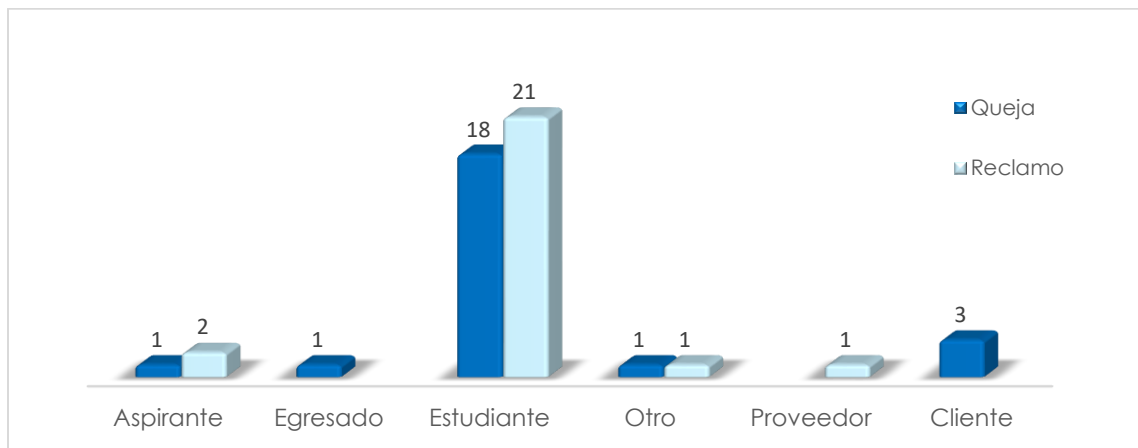


Gráfico 10. Cantidad de solicitudes de Quejas y Reclamos realizadas por usuario

Las descripciones de las quejas y reclamos realizadas se pueden observar en la **Tabla 11**. En esta podemos ver que quien presenta mayor tipo de estas solicitudes está relacionado con el horario de clases, con un total de 6 reclamos recibidos.

Descripción de las quejas y reclamos	Queja	Reclamo	Total general
No accede a calificaciones en la pagina		3	3
Nulidad de audiencia	1		1
Relacionada con certificaciones	1		1
Relacionada con certificaciones académicas	1		1
Relacionada con el horario de clases		6	6
Relacionada con gestión financiera estudiantil	1		1
Relacionada con la atención al estudiante	1		1
Relacionado a correo Institucional		2	2
Relacionado con acceso a teams	1		1
Relacionado con Aptitud de asesoras en feria realizada en colegio		1	1
Relacionado con cancelación de clases	1		1
Relacionado con certificado de notas	3		3
Relacionado con correo institucional		1	1
Relacionado con crédito ICETEX	1	1	2
Relacionado con descuento		2	2

Descripción de las quejas y reclamos	Queja	Reclamo	Total general
Relacionado con devolución de dinero		2	2
Relacionado con el carnet estudiantil		1	1
Relacionado con el Minor de logística y negocios internacionales	1		1
Relacionado con inscripción a grado	1		1
Relacionado con metodología de curso	1		1
Relacionado con notas	1	2	3
Relacionado con pago de proveedor		1	1
Relacionado con paz y salvo de pago de matrícula, para activación del portal de matrículas		2	2
Relacionado con proceso de selección de medicina	1		1
Relacionado con profesor	1		1
Relacionado con queja a profesor por no reporte de notas		1	1
Relacionado con queja formal ante el ministerio del trabajo, por temas de imparcialidad en el centro de conciliación y Arbitraje	1		1
Relacionado con queja por acompañamiento psicológico de Bienestar Universitario	1		1
Relacionado con queja por actitud de profesor	1		1
Relacionado con queja por trato no adecuado a su hija	1		1
Relacionado con resultados no favorable en encuesta de satisfacción	1		1
Relacionado con uso de información personal	1		1
Relacionado con Instalaciones de hospedaje de movilidad entrante	1		1
<b>Total general</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>49</b>

Tabla 12. Descripción de las Quejas y Reclamos

## 8. CONCLUSIONES

De acuerdo con la información que se ha presentado, con la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias y felicitaciones que presentaron los usuarios y partes interesadas durante el año 2024, se generan las siguientes conclusiones:

De las 186 solicitudes recibidas de PQRS, el 96% fueron redireccionadas a tiempo a los responsables de su atención y fueron respondidas a los usuarios en un 98% por los procesos o subprocesos responsables. Los resultados anteriores demuestran mejoría en la atención de peticiones, quejas reclamos y sugerencias debido a que el año 2023 presentó un 91% en respuestas a las solicitudes.

La oportunidad en tiempo de respuestas de las PQRS para el año 2024 registra un porcentaje de 96% de solicitudes respondidas en los tiempos estipulados internamente; lo anterior comparado con el año 2023, presenta una mejora en los tiempos de respuesta en 5 puntos porcentuales, debido a que el año 2023 presentó un 9% en solicitudes respondidas extemporáneamente.

Los tiempos de respuesta a las solicitudes fueron los siguientes: el 66% de las solicitudes fueron respondidas de 1 a 3 días, el 21% entre 4 y 10 días, el 9% entre 11 y 15 días y el 4% con más de 15 días, sin superar en ningún caso los 20 días.

Los temas que más se repitieron de las solicitudes recibidas fueron: Felicitaciones, temas relacionados con el correo institucional, información para inscripciones a programas, cambio de horario y solicitudes relacionadas con crédito ICETEX.

En el año 2024 se presentaron 24 quejas y 25 reclamos, en su gran mayoría realizado por estudiantes de la universidad, cabe resaltar que a todas las quejas y reclamos recibidas se les dio gestión y respuestas a los solicitantes.

Para la mejora de la gestión de las peticiones quejas, reclamos y sugerencias por los procesos que han incurrido en el incumplimiento de dar respuesta oportuna a estas solicitudes se dio apertura de acción correctiva No 585, esta acción fue cerrada eficazmente en el mes de octubre 2024. Es necesario resaltar que, para el segundo semestre del 2024, todas las solicitudes fueron respondidas a los usuarios.

Este resultado se logró gracias a la implementación de varias estrategias de seguimiento al procedimiento de gestión de PQRS, al compromiso de líderes y miembros de procesos en el análisis de las solicitudes presentadas por nuestros usuarios, en el cual se evidencia la oportunidad en la respuesta por cada servicio.

Para seguir con la mejora continua del proceso de la gestión de peticiones quejas, reclamos y sugerencias, se ha planteado seguir con la resocialización del

procedimiento PSI-06-GC Procedimiento para la Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencia a los responsables de la atención según su competencia, estas socializaciones serán realizadas semestralmente.

De acuerdo con los análisis de las quejas y reclamos al momento de recibirlas y mediante los resultados que arroje el seguimiento en los informes trimestrales, se dará o no apertura de acciones correctivas o de mejora, para la realización de correctivos y planes de acción que permitan la mejora en la atención de las PQRS.