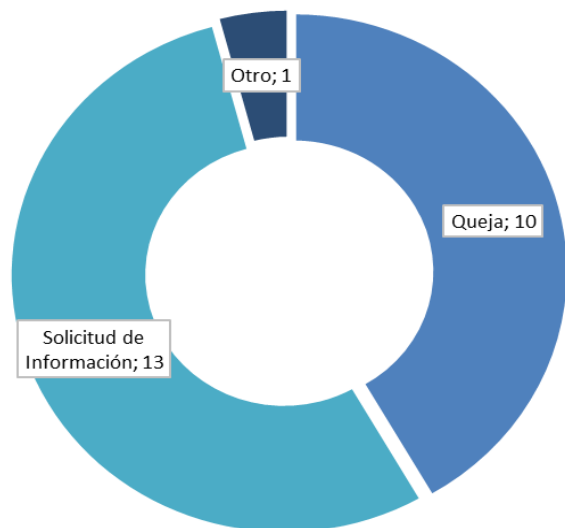
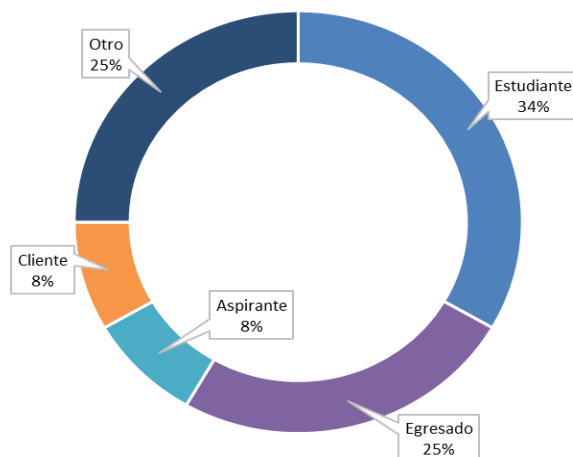


UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
SEDE CÚCUTA
INFORME PETICIONES - QUEJAS - RECLAMOS - SUGERENCIAS
INFORME 2024

Durante el 2024 se recibieron 24 solicitudes a través del buzón PQRS, el 54% corresponden a solicitudes de información y 42% corresponde a quejas, siendo las comunicaciones más numerosas. En la grafica se observa la distribución de acuerdo al tipo de comunicación.



POBLACIÓN QUE PRESENTÓ PQRS

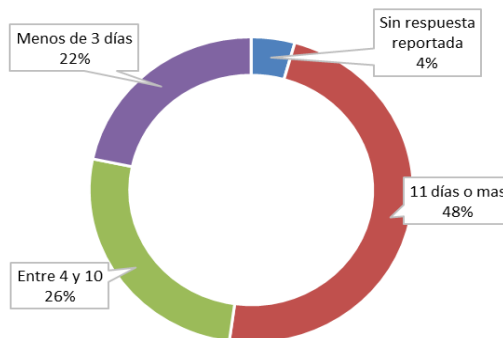


PROCESOS QUE ATENDIERON PQRS



TIEMPO DE RESPUESTA

El tiempo de respuesta promedio fue de 13,5 días. La PQR reportada sin respuesta corresponde a una comunicación recibida la última semana laboral del 2024.



EVALUACIÓN DE EFICACIA

Todos los solicitantes recibieron el enlace de evaluación de satisfacción de la atención de PQRS, solo se se recibió una respuesta por parte de un solicitante que presentó una solicitud de información en el mes de marzo.

A la pregunta ¿Su requerimiento fue atendido? el usuario seleccionó la opción "No". Al hacer la revisión del caso se identifica que efectivamente se envió respuesta a su solicitud, pero al parecer no fue satisfactoria para el usuario. Se realiza retroalimentación de información al proceso que atendió la solicitud.

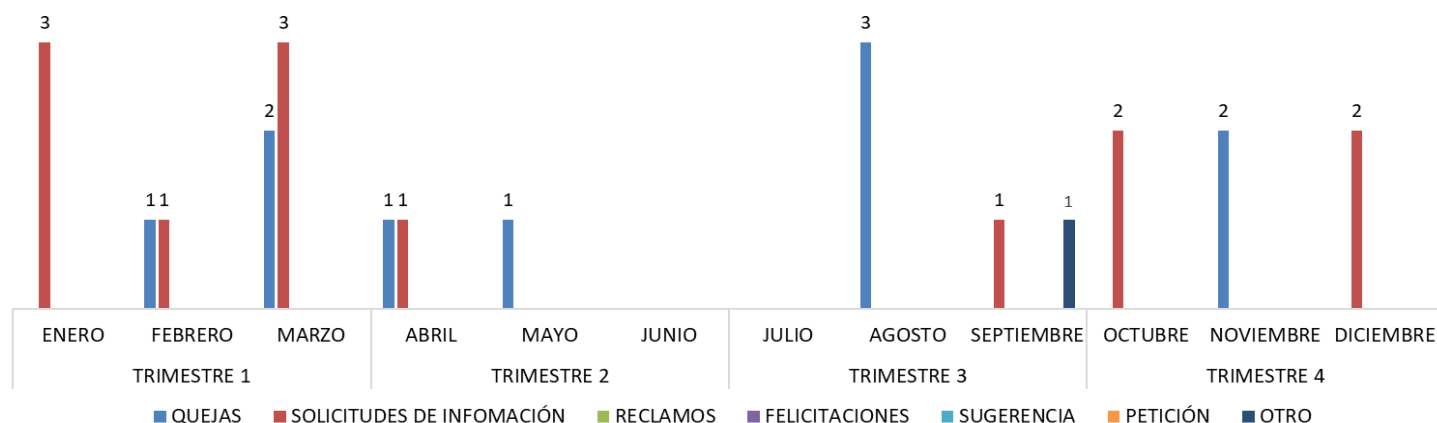
UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR

SEDE CÚCUTA

INFORME PETICIONES - QUEJAS - RECLAMOS - SUGERENCIAS

INFORME 2024

REPORTE TRIMESTRAL



En el 2024 se recibieron 24 solicitudes, estos resultados son muy inferiores a los que se venían presentando en periodos anteriores esto se debe a que el principal medio de comunicación es el buzón web, dado que durante los meses abril, mayo junio y julio no estuvo disponible, impidiendo la recepción de PQRS. Dada esta situación se generó la AC 586 y se realizó la revisión y actualización de la matriz de riesgos del proceso.

Para atender esta situación se fortaleció la divulgación del uso de PQRS en físico, a través de la publicación de información por el canal de comunicación interna UNET, de esta manera los colaboradores pueden direccionar a las partes interesadas que deseen comunicarse.

Los procesos que atendieron más solicitudes fueron:

Posgrados: atendieron a una solicitud de información y una queja

Gestión de ingreso de estudiantes: atendieron 2 solicitudes de información

Docencia se atendieron 5 casos, 3 desde el programa académico Fisioterapia, 1 desde ingeniería mecánica y 1 fue atendido directamente por la directora académica y de autoevaluación.