



**INFORME DE GESTIÓN
COORDINACIÓN ATENCIÓN A USUARIOS**

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

Realizado por:
Carlos Hernando Zapata Sepúlveda

Marzo 29 de 2025

Análisis Comparativo de las PQRSF (2023 vs. 2024):

Resumen de datos cuantitativos:

Categoría	2023	2024	Variación (2024 vs 2023)	Variación (%)
Peticiones	1438	1664	+226	+15.7%
Quejas	95	145	+50	+52.6%
Reclamos	50	68	+18	+36.0%
Sugerencias	67	65	-2	-3.0%
Felicitaciones	1	36	+35	+3500.0%
Total PQRSF	1651	1978	+327	+19.8%

Tendencia General:

En general, se observa un **aumento significativo del 19.8% en el volumen total de PQRSF** entre 2023 y 2024. Este incremento sugiere un aumento en la interacción de los usuarios con los canales de atención.

Análisis por Categoría:

- **Peticiones:** Las peticiones experimentaron un **aumento considerable del 15.7%**. Esto indica que los usuarios tuvieron una mayor necesidad de solicitar información o realizar trámites durante el 2024. El mayor número de consultas fue por la oferta académica de la institución y por valores de servicios, se debería buscar una optimización que de mayor claridad de la información proporcionada.
- **Quejas:** El **aumento sustancial del 52.6% en las quejas** es una señal de alerta importante. Indica un incremento significativo en la insatisfacción de los usuarios con diversos aspectos de la universidad. El análisis cualitativo de las quejas recurrentes proporciona información valiosa sobre las áreas específicas que requieren atención urgente.
 - **Quejas recurrentes 2023:** Los problemas de **ruido en la biblioteca** y la **ineficiencia en la gestión de la prueba de admisión y agendamiento de entrevistas** fueron las principales fuentes de queja.
 - **Quejas recurrentes 2024:** En 2024, las quejas se centraron en la **ineficacia de los canales de comunicación telefónica y por correo** y en **problemas con el sistema de matriculación**. Este cambio en los temas recurrentes sugiere que se resolvieron (o disminuyeron) algunos problemas de 2023, pero surgieron nuevos desafíos relacionados con la comunicación y los sistemas de información.

- **Reclamos:** Los reclamos también mostraron un **aumento significativo del 36.0%**. Esto sugiere un incremento en las situaciones donde los usuarios percibieron un incumplimiento de sus derechos o expectativas por parte de la universidad.
 - **Reclamos recurrentes 2023:** Los problemas principales se relacionaron con **fallas en el sistema de pagos y deficiencias en el sistema de prematricula.**
 - **Reclamos recurrentes 2024:** En 2024, los reclamos se enfocaron en la **falta de claridad en los procesos de admisión y la insuficiencia de cupos para asignaturas pendientes.** Al igual que con las quejas, los temas recurrentes evolucionaron, indicando la aparición de nuevos puntos de fricción.
- **Sugerencias:** Las sugerencias experimentaron una **ligera disminución del 3.0%**. Si bien la reducción es mínima, es importante recordar que las sugerencias son una fuente valiosa de ideas para la mejora continua. Podría ser útil analizar si los canales para recibir sugerencias son lo suficientemente visibles y si los usuarios perciben que sus ideas son tomadas en cuenta.
- **Felicitaciones:** El **aumento exponencial del 3500.0% en las felicitaciones** es un dato muy positivo. Aunque el volumen absoluto sigue siendo bajo, este incremento drástico sugiere que hubo aspectos significativos en 2024 que generaron una alta satisfacción en un grupo de usuarios.

Análisis cualitativo y comparativo de las problemáticas:

Al comparar las quejas y reclamos recurrentes entre 2023 y 2024, se pueden identificar las siguientes observaciones:

- **Problemas de sistemas de información persisten y evolucionan:** Tanto en 2023 como en 2024, los problemas relacionados con los sistemas de información (pagos, prematricula, agendamiento) fueron una fuente importante de quejas y reclamos. Sin embargo, los problemas específicos cambiaron, lo que sugiere que se realizaron esfuerzos para abordar algunos inconvenientes, pero surgieron otros nuevos. La **fiabilidad y usabilidad de los sistemas de información** sigue siendo un área crítica que requiere una atención continua y mejoras significativas.
- **Nuevos desafíos en comunicación y admisiones:** En 2024, surgieron como principales fuentes de queja la ineficacia de los canales de comunicación y la falta de claridad en los procesos de admisión. Esto indica una posible necesidad de revisar y optimizar los canales de comunicación de la universidad y de mejorar la transparencia y eficiencia de los procesos de admisión.
- **Continuidad en la preocupación por la oferta académica:** La preocupación por la disponibilidad de cupos para asignaturas pendientes se mantuvo como un reclamo recurrente en ambos años, lo que sugiere que este es un problema estructural que necesita una solución a largo plazo.
- **Mejora en la percepción de aspectos específicos:** La ausencia de quejas recurrentes sobre el ruido en la biblioteca y la gestión de la prueba de admisión en 2024 podría indicar que se tomaron medidas efectivas para abordar estos problemas identificados en 2023.

Recomendaciones y Conclusiones:

El análisis comparativo revela que, si bien hubo un aumento significativo en las felicitaciones, el incremento general de las PQRSF, especialmente en las categorías de quejas y reclamos, indica que la universidad enfrentó mayores desafíos en la satisfacción del usuario durante el 2024 en comparación con el 2023.

En definitiva, la información proporcionada es invaluable para identificar áreas de mejora y fortalecer la relación entre la Universidad Católica Luis Amigó y sus usuarios. Abordar proactivamente los problemas identificados en las quejas y reclamos, al tiempo que se potencia lo que genera satisfacción, contribuirá a una mejor experiencia para toda la comunidad universitaria.

Datos 2023

Peticiones	
Certificados de estudio	70
Como hacemos para trabajar con la Universidad	32
Convenios de práctica	29
Inscripciones pregrado	402
Valor de semestre	135
Información SAPIENCIA	19
Certificación de notas finales	40
Incripciones postgrados	123
Cómo estratifica la Univesidad para el pago de semestre	52
Como se hace la selección de candidados a trabajar con la Universidad	34
Cuando se inician las clases	82
Semilleros para estudiantes	60
Crédito EPM	64
Requiero practicantes de la Universidad	45
Horarios disponibles	68
Crédito ICETEX	84
Cómo hago homologaciones	45
Facilidades de pago	117
Cómo obtengo la tarjeta profesional	60
Total	1561

Quejas	
Porque subio tanto el valor del crédito	5
Hay mucho ruido en la biblioteca por parte de otros usuarios	6
Porque no habilitan las materias que me faltan?	4
La coordinadroa de prácticas de Psicología no responde los correos.	2

La coordinadrea de prácticas de Psicología no responde los correos.	2
Porque no contestan el teléfono en las dependencias de la Universidad	8
Favor disponer de horarios para que mi hija pueda elegir a su disponibilidad	1
Porque no hay pruebas de admisión disponibles para el programa de Ingeniería de Sistemas	6
Porque no se ve el pago reflejado en el sistema académico diseño gráfico?	4
Porque no resuelven la interminable fila de motos al ingreso de la Universidad que va hasta la canilización de la Iguaná?	4
El sistema no me deja hacer la inscripción	8
Porque cobran el parqueadero, no deberían	16
El sistema no me deja reestablecer contraseña	11
Porque tantas materias por semestre, esto es abusivo	1
El sistema no deja cargar los documentos para inscripción	3
Hay mucha dificultad para pagar por PSE	7
Porque la comunicación con la sede de Manizales es tan difícil, nunca contestan?	2
Tengo dificultades con el señor Carlos Rodríguez de la sede de Montería porque no me deja tener acceso a la carpeta de mis casos (104188)	1
Porque es tan difícil la obtención de los certificados de estudio?	1
Es insoportable el ruido que hizo la universidad el día 31 de octubre de este año, y que se prolongo hasta las 10 de la noche.	1

Me parece el colmo que en ninguna parte de los plegables, ni en la publicidad de los postgrados se diga que para graduarnos debemos tener un nivel específico de inglés?	3
Sacar una cita en el consultorio psicológico de Bienestar es casi imposible, siempre esta el letrero de "Regresamos".	2
Debería mejorar el internet en la Universidad el acceso y la conexión son muy inestables.	2
Porque no prestan el coliseo de la Universidad, y ni siquiera responden a tiempo la solicitud.	2
Total	100

Reclamos	
Necesito el reembolso del pago de la matrícula	6
El sistema no me deja acceder a las pruebas	14
Por favor programar más opciones para el curso de Inglés I	3
El sistema no me ha subido el pago que realice	12
Porque el sistema no me deja cambiar la fecha de la práctica	4
El sistema no me ha dejado inscribir en la maratón de Salud Mental	2
Porque no me han asignado aun docente para mi trabajo de grado?	2
Porque administración no me deja cambiar de metodología ya no quiero seguir presencial?	1
El sistema no me deja ingresar a mi cuenta de correo institucional	2
Porque no me han dado respuesta de la solicitud para usar el coliseo de la U.	3
Porque se demoran tanto para entregar el carne de graduado?	2
Porque no se muestra en la oferta académica el programa de Gastronomía?	3
Total	54

Sugerencias	
Sería bueno que la Universidad tuviera un sistema de becas	13
Que no se demore tanto el sistema en subir los pagos	18
Tener mayor contacto con los que aspiramos a ingresar a laborar a la Universidad	8
Porque no tienen homologaciones con el SENA?	5
Mayor promoción de los beneficios de la póliza de salud de los estudiantes.	3
Por favor tener más agentes en el Call Center para mejorar la comunicación	7
Me gustaría que la U asistiera a la feria del Liceo del Ejército	1
Por favor destituir al profesor Edgar Tobón Veregara del programa de Derecho	2
Favor mejorar la información de los semilleros pues es muy poco clara	3
Por favor hacer más cursos de AFV06 en Medellín, pues los dos que hay no son suficientes.	2
Abrir otro curso de AFIO3 en Manizales pues se quedan cortos los cupos.	2
Por favor agilizar la respuesta para los que fuimos admitidos a la U, se demoran mucho.	4
Debería tener homologaciones con Escuelas Normalistas Superiores.	2
Sugiero que para los grados se imponga la toca como traje oficial.	3
Total	73

Felitaciones	
Felicizamos a la empleada de Mercadeo de Montería	1
Total	1

Datos 2024

Peticiones	
No se ve reflejado mi pago	25
Reingresos	39
Convenio microempresas de Colombia	1
Información de pregrados	514
Cómo agendo la entrevista	88
Horarios y fechas de matriculas	149
Montería tiene pregrado de Filosofía?	1
Inscripciones	245
Cambio de sede	2
Certificados de estudio	35
Homologaciones	12
Devoluciones	20
Puntaje mínimo para ingreso a la U	5
Cancelación de matrícula	25
Pruebas saber PRO	32
Usuario y contraseña	61
Fallos en la prueba de admisión el sistema me saco	13
Carrera de entrenamiento deportivo	4
Quiero saber si fui admitido	98
Necesito un abogado para una demanda de alimentos - Consul. Jurídico Manizales	1
Convenios con el SENA	2
Información de Maestrías	82
Arquiere de auditorios	21
Solicitud de copia de diploma y acta de grado	39
Solicitud de información en datos personales	12
Información de titulación de estudiante	35
Cuando son las inducciones	64
Quiero información para trabajar con la universidad	32
Información sobre las electivas	6
Convenio Alcaldía de Manizales	1
Total	1664

Quejas	
La licenciatura en lenguas no tiene entrevistas	2
Los canales de comunicación de la Universidad no funcionan	21
En la sede de Manizales no contesta nadie, que mal servicio	2
No he podido matricularme el sistema arroja un error	15
Mi contraseña no funcional debería ser un proceso más automatizado	13

¿Por qué la universidad no me da el estatus de víctima del conflicto armado, ya que estoy participando para una beca que otorga el programa de víctimas en Colombia?	1
Sede de Manizales, hacerles extensivo a los alumnos y profesores no usar como parqueadero público el frente de las casas de la calle 67A con carrera 21, dado que nos están generando incomodidades y molestias teniendo en cuenta el tráfico vehicular	1
El sistema no me deja hacer el pago de matrícula.	3
El sistema no me deja hacer el cambio de grupo. De acuerdo al calendario reportado en el sistema, el día de hoy a las 7 am, estaría disponible para realizar cambios de grupo, ingreso a las 7 am y me dice que no está activo.	1
Porque es tan difícil la comunicación con las extensiones 3006; 3007 a través del número de teléfono 6068815536. Y las extensiones 9511; 9510; 9508; 9704; 9753; 9588; 9540, 9560 y el Departamento de Idiomas.	10
Favor no usar como parqueadero público el frente de las casas de la calle 67A con carrera 21, dado que nos están generando incomodidades y molestias teniendo en cuenta el tráfico vehicular.	1

En la asignatura llamada verificación de software con el profesor Fernando Higuera la clase es muy desordenada no hay un norte claro. C-110490	1
Porque la médica de la universidad está en todas partes menos en el consultorio debería mejorar su empatía y su disponibilidad para con los usuarios.	2
Porque me dice el sistema que no están disponibles las inscripciones (Gastronomía, Actividad Física y Psicología)	2
Porque se demoran tanto para la entrega de las cartas descriptivas de Ingeniería Industrial?	1

La señora ViViana López Coordinadora de Prácticas del programa de Actividad Física no es acertiva y tiene una forma muy inapropiada de abordar los temas no es acertiva.	3
La universidad debería mejorar el proceso de los reingresos es muy complicado, no funciona bien.	2
Porque se demoran tanto para enviar los certificados laborales?	3
Soy estudiante del programa de Derecho y mi queja es porque las asignaturas Inglés III y IV me quedaron perdidas y yo tengo mis notas ganadas, por favor revisar este tema. (Montería)	1
Buenos días, desde hace más de tres semanas estoy solicitando información sobre maestrías y no me contestan por ninguna vía. (Receso laroral)	1

Es difícil la comunicación con la Facultad de Comunicación Social 9540, no contestan.	3
Es muy triste recibir hoy la notificación que mi hijo aspirante al programa de Psicología no fue admitido.	1
No queremos al profesor José Javier Osorio de la Ossa como docente de la asignatura Proceso Administrativo.	1
En la extensión de la secretaria de Investigaciones Yesica Marcela en la extensión 9556 no contestan, que mala atención.	2
¿Porque aún después de 7 días no he recibido si fu admitido al programa de Diseño Gráfico?	1
Porque no hay cupos para horarios de 6 a 9 horas y de las 18 a las 20 horas?	1

Porque el servicio social no lo podemos hacer en una unidad que se acomode a nuestros horarios?	1
Porque se demoran tanto para aprobarme el cambio de modalidad de presencial al virtual en Psicología?	1
En el programa de Diseño Gráfico en las extensiones 9560/9540 no contestan.	2
Porque aún no me han enviado el certificado del curso de Graficadores Familiares y es urgente?	2
Tengo problemas con el curso de Inglés VI-G3 la profesora Dalia Barcos Moreno no contesta los correos y da muy poco tiempo para subir los trabajos.	1
Quiero expresar mi inconformidad con el curso de Inglés X-G4 el examen arroja error cada que lo vamos a realizar.	1

El parqueadero de la universidad es un caos, es muy difícil pagar y las filas son demoradísimas deberían tener más gente en el cobro y que el sistema fuera más automatizado.	16
¿Porque no he podido actualizar mi correo para poderme matricular?	1
¿Porque el programa de arquitectura es solo para estudiantes antiguos, yo quiero matricularme y no me deja?	2

Buenas tardes, quisiera manifestar mi inconformidad con el profesor que brinda la materia PSICOLOGIA DINAMICA DE TERCER SEMESTRE EL CUAL SE LLAMA ROBERTO ANDRES URREA MUÑOZ, siendo en su asignatura un profesor maleducado y duro con algunos de sus estudiantes. Manizales En algunas ocasiones saca a sus estudiantes de sus clases sin dejarselas recibir, siendo esto un derecho que tenemos como estudiantes. Algunos de nuestros compañeros ya han hablado con el, manifestandole que no sea tan grosero al hablarnos, pero el continua igual.	1
--	---

<p>Quiero manifestar mi inconformidad con el área de admisiones de manera virtual, solicite información para validar mi homologación en administración de empresas, desde el viernes 8 de octubre 2024, la persona que me contacta me indica que ella no realiza esta solicitud ya que solo tiene información de los ingresos nuevos para las homologaciones lo maneja un señor llamado Óscar Osorio el cual llamo repetidas veces pero no es posible el contacto.</p> <p>Desde el inicio me llevo una experiencia por parte de esta universidad en mi concepto propio no la recomiendo a ninguno de mis amigos, familiares y conocidos. Esperó mejoren esto y capaciten mucho mejor al personal.</p>	1
---	---

Porque no hay cupos para materia que me faltan - Apartadó.	2
El programa de Arquitectura no tiene los requisitos de <u>agenstas de práctica en lo relacionado a la ARL</u> claros es	1
Probleams de comunicación (Departamento de Idiomas ext. 9536 - Lab Psicológico ext. 9542 - Diseño Gráfico exts. 9540, 9560- 9572 - 9745 - 9569. Facultad de Derecho 9537)	7
El sistema no me deja hacer la prueba virtual.	3
Tenia entrevista el día de hoy pero no me han enviado el link de la entrevista.	3
El sistema me dice que hoy es el último día para pagar un vacacional pero no me deja pagar.	1
Total	145

Reclamos	
Sugerimos que las inscripción del programa licenciatura en lengua extranjera este más tiempo publicado?	2
La institución no cuenta con un proceso adecuado para saber si fuimos admitidos o no, debería mejorar esto.	9
Tesorería no contesta, necesito información sobre la renovación del crédito de ICETEX.	6
Estoy retomando mis estudios pero me aparecen materias que ya ví, como si todavía las deviera.	1
Hola, si uno cancela una materia en la primera semana de estudio le retornan todo el dinero o el 50% o como sería eso en la primera semana?	2
Solicito amablemente el envío del carné de graduado, puesto que me gradué desde el año 2020-2	1
Porque el sistema me toca como estudiante nuevo, si ya tengo estudiando varios semestres?	1
Requiero devolución de mi dinero	3
Porque la universidad quiere que nos sometamos a los horarios de ella y no a las necesidades que tenemos, deberían respetar la prematrícula.	2
Necesito saber porque cancelaron el convenio del programa de actividad física con el Gimnasio?	1
Necesito constancia de matrícula	2
Es posible que recupere el correo que tenía con la universidad?	1
Porque el sistema no he habilita las asignaturas que me hacen falta?	3
Debería abrir el curso de AFI en vacaciones.	1
Porque si ya había cancelado la materia Teoría Política aún me sale activa y el docente me pone una nota de 2.0, caso 115065	1
Porque el curso de Semiótica es tan desordenado, no se cumple el proyecto docente?	1
Me cobraron dos veces el mismo día el parqueadero, por favor revisar el tema?	1
La universidad debería mejor la generación de usuario y contraseña.	2

Favor de informar oportunamente a los usuarios de las clases de aeróbicos cuando haya cambios en la programación, inclusive al mismo personal de atención en recepción, que no estaban enterados, así evitar pérdida de tiempo. Gracias	1
Favor hacer algo para mejorar la comunicación con la universidad.	1
El fondo SAPIENCIA no aparece al día, para poder matricular al próximo semestre.	1
No me ha llegado el usuario a mi correo.	1
Porque no abran suficientes cupos para las asignaturas que nos faltan.	5
Por la universidad no me reconoce las materias ya vistas en la modalidad distancia, ahora que estoy en modalidad presencial?	1
Porque no me aparece la agenda de entrevistas para Ingeniería de Sistemas.	1
El sistema no me deja inscribirme a una especialización.	1
La docente Sandara Muriilo Leal no hizo un buen proceso de certificación de la alumna Juliana Gómez Mateus, por lo tanto pido revisión.	1
Total	68

Sugerencias	
Quisiera saber como hago una homologación de otra universidad	6
Quisiera que explicarán mejor los horarios y la ubicación dentro de la universidad, [MEDELLÍN MAR 06:00 a 07:59 1304] cómo leo esto?	4
Todavía me puedo matricular?	6
Me podrían enviar información sobre Ingeniería de Sistemas?	2
Las cafeterías de la institución en especial Al-toque debería tener más surtido y mejorar la atención.	2
Quisiera saber si tengo buen resultado en Saber Pro tengo algún tipo de incentivo en la institución.	2
Que comodidades o facilidades de pago tiene la institución?	3
La institución debería tener un calendario de matrículas en la página web actualizado.	3
No debería cobrar el parqueadero, debería ser gratis para la comunidad universitaria.	4
Quisiera que me tuvieran en cuenta para trabajar en el proyecto SAP - Servicio de Apoyo Pedagógico	1
Quisiera conocer cuando inician las inscripciones	1
Debería de mejorar la comunicación con la Universidad	3
Quisiera saber cómo hago para donar unos libros de administración?	1
La Capellaña debería tener su oferta de servicios en la página e incluir los servicios que ofrece.	1
La Universidad que tipo de convenio tiene con SAPIENCIA?	1
La Universidad debería tener toda la oferta de pregrados también en la noche.	3
Deberían tener en la universidad un programa de visitas guiadas para conocer la universidad.	2
Necesitamos que en Montería se ofrezca el pregrado de Diseño Gráfico	1
Que abran la Especialización en Neuro psicopedagogía Infantil (Presencial)	2
Porque no me han dado respuesta a mi entrevista virtual, en la cual realice mis pruebas de admisión.	1
Me gustaría que hicieran más cursos de biblia y teología.	2
Ustedes tienen la carrera de Ingeniería Civil	1

Me gustaría que tuvieran una mayor oferta de cursos de inglés.	3
Como hago para saber como hago un cambio de universidad.	1
Deberían considerar que ingeniería de Sistemas fuera en modalidad híbrida.	1
Me gustaría que el portal de trabajo con nosotros fuera más amigable.	1
Hay que mejorar la comunicación telefónica en la universidad.	1
Mejorar el agendamiento del examen de admisión.	2
Como hago para escoger horarios, si no hice mi prematrícula?	1
Quisiera información del programa de Gastronomía.	1
Por favor mejorar el lector de salida de las motos, pues falla mucho.	2
Total	65

Felicitaciones	
Hoy quiero felicitar al señor Carlos de tesorería por su amabilidad y por la maravillosa disposición que tiene para ayudarnos con todos los temas relacionados con nuestra matrícula.	2
Soy licenciada en educación preescolar, estoy interesada acerca de la capacitación. Un programa de la institución de este excelente institución.	1
Dos felicitaciones a Valentina Restrepo pero de manera de reclamo.	1
Felicitemos al Grupo de apoyo en psicología	1
Felicitemos la iniciativa de realizar la Carreta Atlética una apuesta por la vida psicología	4
Favor facilitar la selección de cursos	2
Felicité a los programa de pregrado de la universidad	10
Felicito al señor Victor Teherán director del Centro Regional de Montería por su liderazgo y aporte incondicional a mi formación.	1

Dos casos que ingresan solicitando información sobre Negocios y Comunicación Social.	2
Felicitemos a la vigilancia de la Universidad en Medellín porque siempre nos reciben con una sonrisa y predispuestos a servir.	1
Cómo hago para obtener el pin de ingreso	1
El siguiente mensaje es para agradecer y felicitar a los encargados del programa PAN debido a que me parece que ha sido muy eficiente en las últimas semanas en las que he pertenecido a este programa.	1
Se crearon tres mensajes de prueba como una felicitación para probar una actualización en el sistema.	1
Quiero felicitar a la docente Ginna Dianela Carvajal, quien nos acompañó en el curso de Psicología Clínica durante el periodo 20242, por permitirnos un espacio de aprendizaje en el que pudimos poner en práctica todo lo que hemos venido viendo desde semestres anteriores; por su interés por el bienestar de sus estudiantes; por su pasión y dominio del tema. Espero poder tener la oportunidad de encontrarla en más espacios que me permitan seguir aprendiendo de ella.	1
Felicito a Giovanna Díaz Gañán, la Secretaria del programa de Administración de Empresas. Da gusto encontrar en ella una persona servicial, dispuesta a resolver tus inquietudes. Brinda siempre una información clara y completa. Personas como ella engrandecen la imagen de la institución; es notable su entrega y amor por lo que hace.	1
Quiero felicitar especialmente a la practicante de psicología que está realizando su práctica en el Hospital Pablo Tobón Uribe, por su atención y paciencia en el evento de la Feria de Empleo que hay hoy 26/11/2024 en las instalaciones del hospital mencionado.. MIL GRACIAS POR TU AYUDA VALENTINA!!!otro_motivo	1
Total	31

Análisis comparativo del comportamiento de las PQRSF (Primeros tres meses de 2024 vs. 2025):

Resumen de Datos:

Categoría	2024 (Ene-Mar)	2025 (Ene-Mar)	Variación (2025 vs 2024)
Peticiones	442	412	-30 (-6.8%)
Quejas	31	21	-10 (-32.3%)
Reclamos	17	22	+5 (+29.4%)
Sugerencias	21	9	-12 (-57.1%)
Felicitaciones	7	5	-2 (-28.6%)
Total PQRSF	518	469	-49 (-9.5%)

Análisis Detallado:

1. Disminución general de las PQRSF: Se observa una disminución general del 9.5% en el volumen total de PQRSF durante los tres primeros meses de 2025 en comparación con el mismo periodo de 2024. Esta es una tendencia positiva que sugiere una posible mejora en la calidad de los servicios o en la experiencia del usuario en general.
2. Comportamiento de las Peticiones: Las peticiones, que representan la mayor proporción de las PQRSF, han disminuido en un 6.8%. Si bien la disminución es modesta, al ser el volumen más alto, contribuye significativamente a la reducción general. Se ha podido identificar que se han reducido el número de peticiones porque se han automatizado algunos asuntos en especial con Registro Académico, otro factor que se viene en tendencia es una mayor claridad frente a procesos institucionales.
3. Reducción notable de las Quejas: La disminución del 32.3% en las quejas es un indicador muy positivo. Sugiere que se han abordado o mitigado algunas de las fuentes de insatisfacción más comunes entre los usuarios. Es crucial identificar qué acciones o mejoras implementadas entre 2024 y 2025 podrían haber contribuido a esta reducción.

Algunas de las acciones que se han venido desarrollando periódicamente son:

- Capacitación en el marco del programa REMAMOS:

Se realizaron cuatro capacitaciones dirigidas a las secretarías de la institución, con una asistencia promedio de 55 personas por sesión.

- Comunicación de los acuerdos de niveles de servicio:

Se dieron a conocer los cuatro acuerdos de niveles de servicio, que incluyen:

- Disponibilidad de agendas para entrevistas.
- Entrega oportuna de resultados.
- Mejoramiento en la generación de usuario y contraseña.
- Atención ágil de la línea telefónica y correos electrónicos.

- Compromiso personal de servicio:

Se implementó un formato de compromiso personal para cada empleada de atención al usuario nivel secretarial, con copia enviada a los líderes de sus respectivas unidades.

4. Aumento de los Reclamos: A diferencia de las quejas, los reclamos han aumentado en un 29.4%. Este incremento requiere atención, ya que los reclamos suelen estar relacionados con un incumplimiento o una insatisfacción más profunda con los servicios o procesos. Es fundamental analizar la naturaleza de estos reclamos para identificar las áreas específicas que están generando este aumento y tomar medidas correctivas.

Se ha identificado que los tres reclamos más reiterativos de este periodo son:

- El sistema académico no me deja seguir el proceso de matrícula aun no me arroja estado "ACTIVO"
- ¿Porque nos dan horario de entrevista y luego el entrevistador no llaga?
- ¿Porque con Idiomas es tan complicado que nos den certificado de suficiencia Aptis y B2?

Es fundamental que la institución pueda mejorar la gestión de los trámites o automatizar estos asuntos.

5. Disminución significativa de las Sugerencias: La reducción del 57.1% en las sugerencias podría ser motivo de preocupación. Las sugerencias son una fuente valiosa de ideas para la mejora continua. Esta disminución podría indicar una menor participación de los usuarios en la identificación de oportunidades de mejora o quizás una falta de visibilidad de los canales para realizar sugerencias.
6. Ligera disminución de las Felicitaciones: La disminución del 28.6% en las felicitaciones, aunque en un volumen bajo, podría indicar una ligera disminución en la percepción positiva o en la frecuencia con la que los usuarios expresan su satisfacción. Sin embargo, dado el bajo número, esta fluctuación podría ser menos significativa que las de otras categorías.

En resumen, el análisis de los tres primeros meses de 2024 y 2025 muestra una tendencia general positiva con una disminución en el volumen total de PQRSF, impulsada principalmente por la reducción en peticiones y, de manera más significativa, en las quejas. Sin embargo, el aumento en los reclamos y la disminución en las sugerencias son áreas que requieren una atención prioritaria para comprender las causas y tomar las medidas necesarias para mejorar la experiencia del usuario de la Universidad Católica Luis Amigó.

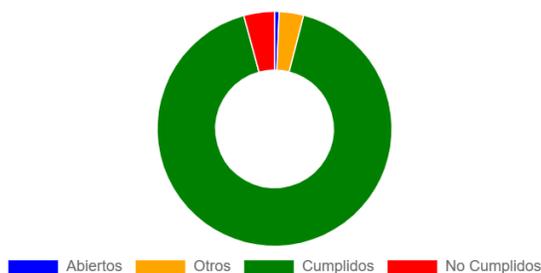
Evolución histórica de las PQRSF desde el 2020 al 2024

Evolución PQRSF					
Tipología	2020	2021	2022	2023	2024
P	700	1854	993	1082	1664
Q	57	205	77	75	145
R	41	92	39	42	68
S	15	43	46	54	65
F	7	6	3	1	36
Total	820	2200	1158	1254	1978

Indicador de cumplimiento

De los casos que se atienden en el sistema de CRM se evidencia que el 91.5% se responden en menos de 8 horas de haber sido creados, cumpliendo así los tiempos establecidos en los acuerdos de niveles de servicio con los que la institución se ha comprometido.

Indicadores (2025)



Total de casos: 475

Casos abiertos: 3 - 0.63%

Casos diferentes a abierto o finalizado: 16 - 3.37%

Casos cerrados dentro del tiempo: 435 - 91.58%

Casos cerrados después del tiempo: 20 - 4.21%

Este gráfico muestra una tendencia muy positiva y contundente sobre la eficiencia del sistema de atención al usuario de la institución, basada en los datos registrados en su sistema de CRM (Customer Relationship Management).

Fortalezas clave destacadas:

- **Alta Eficiencia en la Respuesta:** El dato del 91.5% de casos respondidos en menos de 8 horas es un indicador de alta eficiencia y agilidad en el proceso de atención al usuario. Esto sugiere que la institución cuenta con un equipo de atención bien organizado y con procesos definidos para abordar las consultas y requerimientos de manera oportuna.
- **Cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):** La mención explícita del cumplimiento de los ANS es crucial. Esto demuestra que la institución no solo tiene

objetivos de tiempo de respuesta, sino que los está alcanzando de manera consistente. Esto genera confianza en los usuarios, ya que saben que sus comunicaciones serán atendidas dentro de un plazo razonable y previamente establecido.

- Compromiso con la calidad del servicio: Cumplir con los ANS es un reflejo del compromiso de la institución con la calidad del servicio al usuario. Establecer y alcanzar estos acuerdos indica una orientación hacia la satisfacción del cliente y la resolución eficiente de sus necesidades.
- Efectividad del Sistema CRM: La referencia al sistema CRM como fuente de esta información sugiere que la institución está utilizando una herramienta tecnológica adecuada para gestionar y medir la eficiencia de su atención al usuario. Un buen sistema CRM permite el seguimiento de los casos, la asignación adecuada de recursos y la generación de métricas clave como el tiempo de respuesta.