



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

IIP 2023



Antonio José de Sucre
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

División de Bienestar Institucional
Informe de PQRS
II Periodo 2023

Sonia Carolina Peralta Díaz
Rectora

Yira Rosa Meléndez Monroy
Vicerrectora de Académica

Adriana Lucia Hermosilla Rubio
Directora de Bienestar Institucional

Software PQRS
Fuente

Adriana Lucia Hermosilla Rubio
Elaboró

Fecha de elaboración: 01 de febrero de 2023
Corporación Universitaria Antonio José de Sucre



Contenido del Informe

Contenido del Informe _____	3
Tabla de tablas _____	4
Tabla de ilustraciones _____	4
Presentación _____	5
Objetivo y Alcance _____	6
Objetivo _____	6
Alcance _____	6
Metodología _____	7
Criterios Analizados _____	7
Resultados del Informe _____	9
Tipología de usuarios _____	9
Histórico mensual de radicaciones _____	10
Histórico mensual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias _____	11
Histórico de áreas a las que se dirigen las PQRS _____	12
Histórico de PQRS por dependencia _____	13
Evaluación de la atención _____	16
Conclusiones y Recomendaciones _____	17



Tabla de tablas

<i>Tabla 1 Tipología de usuarios</i>	9
<i>Tabla 2. Histórico mensual de PQRS</i>	10
<i>Tabla 3 Histórico mensual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias</i>	11
<i>Tabla 4 Histórico de áreas a las que se dirigen las PQRS</i>	12
<i>Tabla 5 Histórico de PQRS por dependencia</i>	13
<i>Tabla 6 Histórico de respuesta fuera de fecha</i>	15
<i>Tabla 7 Evaluación de la atención</i>	16

Tabla de ilustraciones

<i>Ilustración 1 Tipología de usuarios</i>	9
<i>Ilustración 2. Histórico mensual de PQRS</i>	10





Presentación

El establecimiento de un sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, hoy en día es considerado una herramienta indispensable para el relacionamiento con los grupos de interés, puesto que permite conocer sus diferentes manifestaciones y generar acciones de mejoramiento permanente.

Es por esto, que la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre, implementa este sistema como parte importante de su programa de mejoramiento del servicio, el cual a través de una plataforma integrada a la página web, se convierte en un medio de contacto de fácil acceso y manejo, permitiendo realizar el análisis del comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos o solicitudes radicadas, con la finalidad de identificar información objetiva para el fortalecimiento del servicio prestado por cada área.

Este informe consolida el balance general de las PQRS durante el segundo periodo del año 2023, recepcionadas a través del aplicativo institucional, organizado en tablas e ilustrado mediante gráficos, con un análisis que soporta la interpretación.





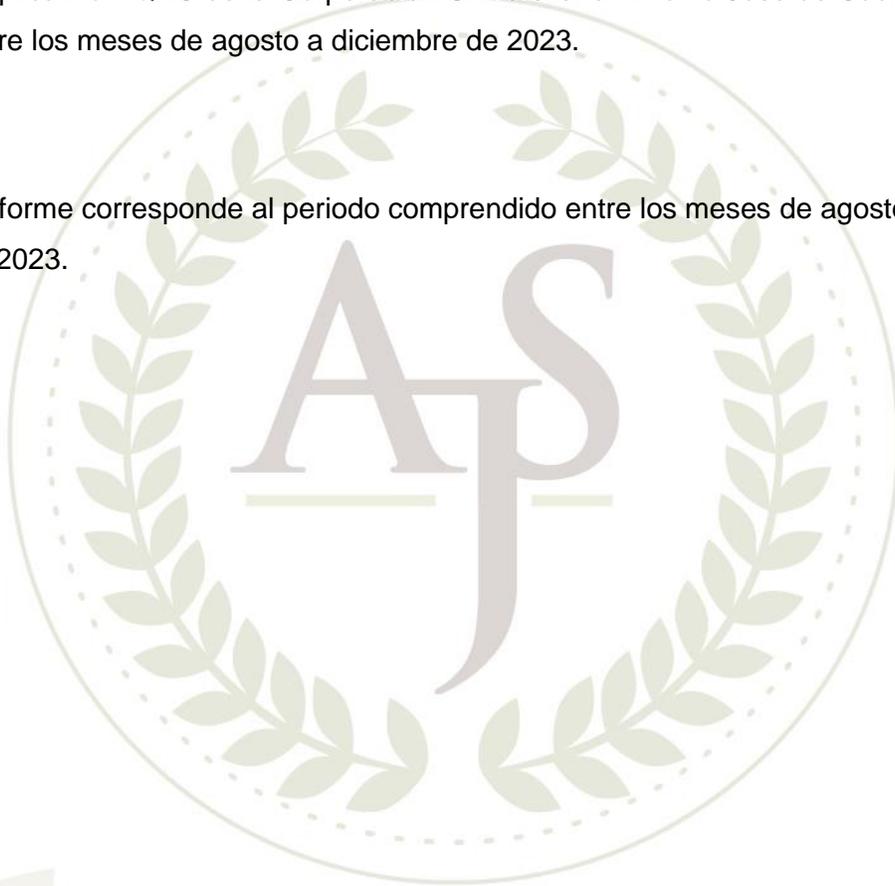
Objetivo y Alcance

Objetivo

Presentar el informe anual de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recepcionadas a través del aplicativo PQRS de la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre, durante el periodo entre los meses de agosto a diciembre de 2023.

Alcance

El presente informe corresponde al periodo comprendido entre los meses de agosto a diciembre de 2023.





Metodología

Para la realización del presente informe se realizó el análisis de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas por los diferentes grupos de interés de la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre, a través del aplicativo institucional PQRS. Realizando un balance de la información recibida de manera mensual desde de agosto a diciembre de 2023, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Histórico de PQRS
- Histórico por tipo de requerimiento
- Histórico por área
- Histórico por eje temático
- Histórico por respuesta oportuna

Criterios Analizados

Como lineamientos generales, la institución ha definido el concepto y tiempos de respuesta para cada requerimiento de la siguiente forma:

Petición

Solicitud presentada en forma verbal o escrita a funcionarios, en ejercicio del derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas y obtener pronta solución.

Respuesta en 8 días hábiles

Queja

Manifestación de inconformidad, insatisfacción o descontento en la forma en que se presta o no un servicio en general.

Respuesta en 8 días hábiles



Reclamo

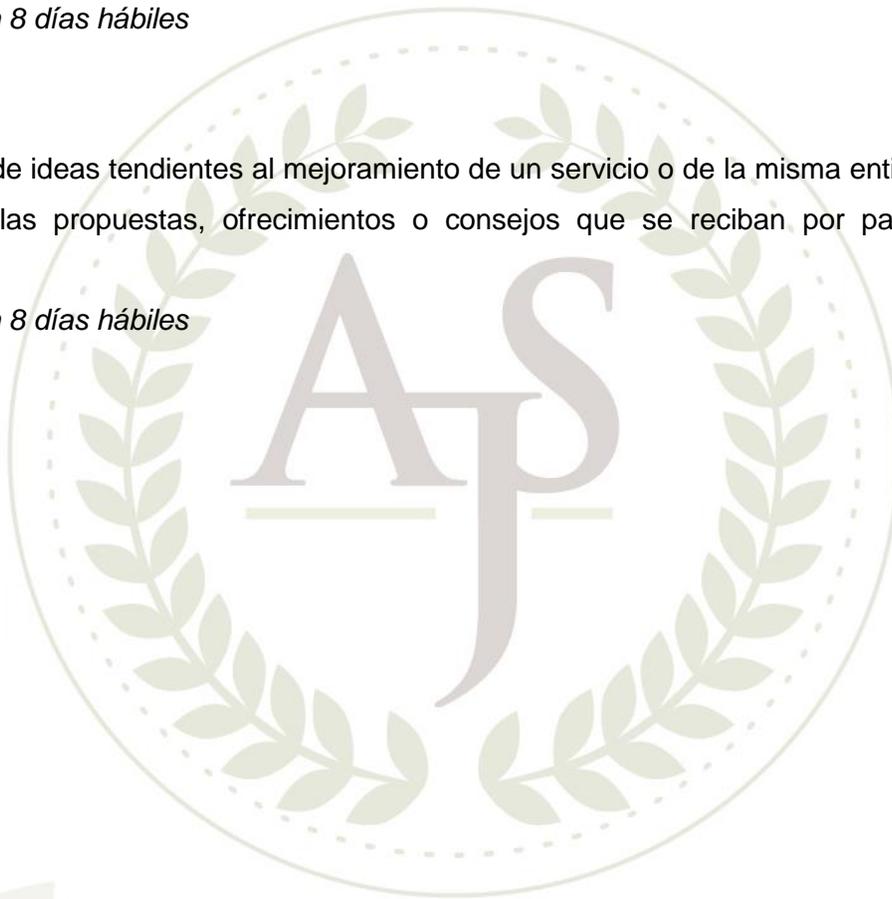
Declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado. Se materializa concreta y particularmente la inconformidad en una persona por la prestación de un servicio, considerándose damnificado el usuario. Busca que se solucione o resarza la disconformidad.

Respuesta en 8 días hábiles

Sugerencia

Formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma entidad. Hace referencia a las propuestas, ofrecimientos o consejos que se reciban por parte de los usuarios.

Respuesta en 8 días hábiles





Resultados del Informe

Tipología de usuarios

El mayor número de radicaciones recibidas corresponden a las realizadas por estudiantes, anónimo, egresados, docentes y externos, con un total 2224 solicitudes recepcionadas respectivamente, es importante aclarar que, según el reglamento estudiantil de la institución, la calidad de estudiante se obtiene una vez realiza la matrícula académica en cada periodo, por lo que en los meses intersemestrales es considerado como externo hasta que formalice la matrícula de su nuevo periodo académico.

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	% DE CUMPLIMIENTO
ANONIMO	66	3%
DOCENTE	5	0%
EGRESADO	35	2%
ESTUDIANTE	1632	73%
EXTERNO	486	22%
Total general	2224	100%

Tabla 1 Tipología de usuarios

De esta forma el 73% de las radicaciones corresponden a estudiantes, 22% a externos, 3% de anónimo y el 2% a personal egresados.

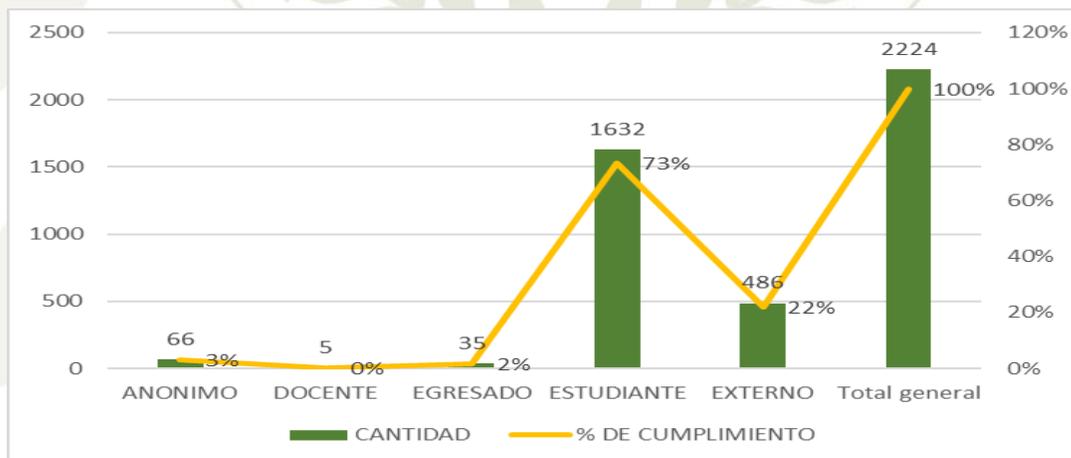


Ilustración 1 Tipología de usuarios



Histórico mensual de radicaciones

Desde el mes de agosto y hasta el mes de diciembre del año 2023, la institución recepcionó un total de 2224 requerimientos, siendo el mes de agosto en donde más radicaciones se tuvieron, con un total de 674, tal como registra en la siguiente tabla.

MES	CANTIDAD	% de Solicitudes
AGOSTO	674	30%
SEPTIEMBRE	485	22%
OCTUBRE	460	21%
NOVIEMBRE	306	14%
DICIEMBRE	299	13%
Total general	2224	100%

Tabla 2. Histórico mensual de PQRS

La distribución mensual evidencia a los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre con mayores radicaciones, con un total de 30%, 22%, 21% y 14% respectivamente.

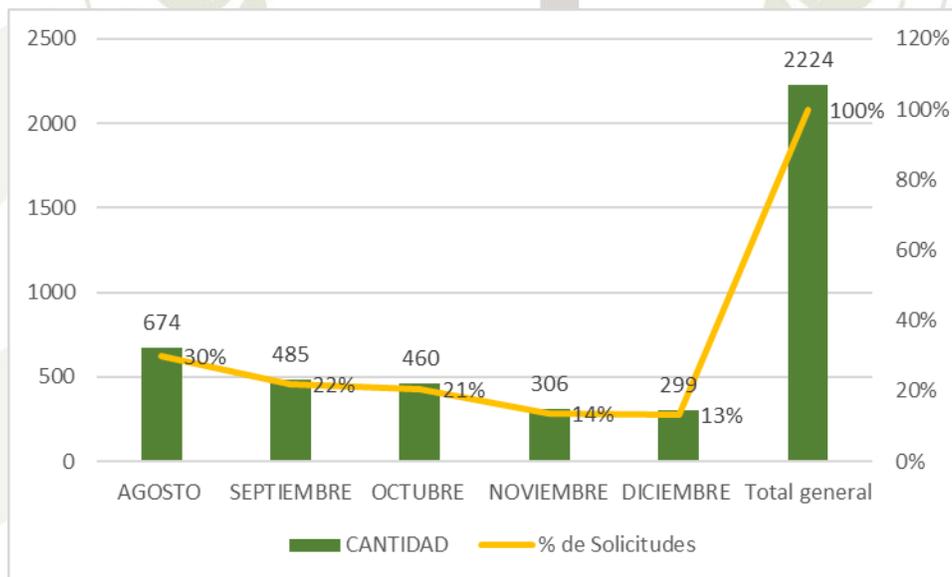


Ilustración 2. Histórico mensual de PQRS



Histórico mensual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

El histórico de radicaciones mensual muestra que el mayor número está representado en peticiones, las cuales corresponde a un total de 2117; seguido de 50 reclamos y 34 queja.

MES	FELICITACIÓN	%	PETICIÓN	%	QUEJA	%	RECLAMO	%	SUGERENCIA	%	Total general	%
AGOSTO	1	0,0%	640	28,7%	10	0,4%	18	0,8%	5	0,2%	674	30,3%
SEPTIEMBRE	3	0,1%	460	20,6%	8	0,3%	10	0,4%	4	0,1%	485	21,8%
OCTUBRE	2	0,0%	448	20,1%	5	0,2%	5	0,2%	0	0,0%	460	20,6%
NOVIEMBRE	2	0,0%	288	12,9%	4	0,1%	10	0,4%	2	0,0%	306	13,7%
DICIEMBRE	2	0,0%	281	12,6%	7	0,3%	7	0,3%	2	0,0%	299	13,4%
Total general	10	0,4%	2117	95,1%	34	1,5%	50	2,2%	13	0,5%	2224	100,0%

Tabla 3 Histórico mensual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

De esta forma se muestra como las peticiones representan el 95% del total de radicaciones, seguidas de los reclamos 2.2% y 1.5% queja; y en relación al mes de agosto, donde se evidencia la mayor recepción, las peticiones corresponden al 28%.



Histórico de áreas a las que se dirigen las PQRS

Durante el periodo comprendido entre agosto y diciembre de 2023, el área con mayor recepción de radicaciones corresponde a la Facultad de Ciencias Sociales con 674 solicitudes, seguida de la Facultad de Ciencias de la Salud con 436 radicaciones recibidas.

ÁREA	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
ADMISIONES	33	32	15	20	31	131
BIBLIOTECA				1		1
BIENESTAR	23	18	18	12	13	84
AVA	9	5	1	6	1	22
CONSULTORIO	9	6	4	3	2	24
CRÉDITO	8	5	5	2	11	31
INFRAESTRUCTURA	1	1	1		1	4
POSGRADO	6	5	3	6	2	22
RECURSOS TECNOLÓGICOS	5		3	1	3	12
FACA	83	29	23	40	51	226
FACI	33	8	16	8	16	81
FACSA	95	89	112	84	56	436
FACS	153	162	208	88	63	674
RECTORIA	1	1				2
SECRETARIA GENERAL	21	7	4	3	9	44
TALENTO HUMANO		1	1		1	3
VICE ACADÉMICA	13	5	2	3	4	27
VICE FINANCIERA	180	111	43	29	35	398
VICE ADMINISTRATIVA	1		1			2
Total general	674	485	460	306	299	2224

Tabla 4 Histórico de áreas a las que se dirigen las PQRS

Para los casos de las Facultades de Ciencias Sociales y la Facultad de Ciencia de la Salud, se muestra como el mayor número de radicaciones recepcionadas fueron recibidas en los meses de octubre.



Histórico de PQRS por dependencia

En relación al total de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes recepcionadas por las diversas áreas institucionales, es importante resaltar que en el mes de junio, en donde mayor número de radicaciones se realizaron, las áreas que mayor recepción tuvieron son la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas con 208 y la Facultad de Ciencias de la Salud con 112.

Tabla 5 Histórico de PQRS por dependencia

ÁREA	AGOSTO					TOTAL	SEPTIEMBRE					TOTAL	OCTUBRE				TOTAL	NOVIEMBRE					TOTAL	DICIEMBRE					TOTAL	Total general
	F	P	Q	R	S	F	P	Q	R	S	F	P	Q	R	F	P	Q	R	S	F	P	Q	R	S	F	P	Q	R	S	
ADMISIONES		28	2	2	1	33	30			2	32	15			15	20				20	29	1	1					31	131	
BIBLIOTECA																1				1									1	
BIENESTAR		21	1	1		23	17	1			18	17	1		18	12				12	13							13	84	
AVA		7	1		1	9	1	3	1		5				1	5	1			6	1							1	22	
CONSULTORIO		9				9	6				6	2	2		4	3				3	2							2	24	
CRÉDITO		8				8	5				5	5			5	1	1			2	11							11	31	
INFRAESTRUCTURA		1				1	1				1		1		1						1							1	4	
POSGRADO		5	1			6	5				5	3			3	5	1			6	2							2	22	
RECURSOS EDUCATIVOS		5				5						3			3	1				1	3							3	12	
FACA	1	77	3	1	1	83	26	1	2		29	22	1		23	38	1	1		40	51						51	226		
FACI		33				33	8				8	16			16	1	6	1		8	16							16	81	
FACSA		94			1	95	1	86	1	1	89	111	1		112	82	1	1		84	51	1	3	1			56	436		
FACS		148		4	1	153	158	2	1	1	162	206	1	1	208	83	4	1		88	1	59	3				63	674		
RECTORÍA		1				1		1			1																		2	
SECRETARÍA GENERAL		19	2			21	6	1			7	4			4	2	1			3	1	8						9	44	
TALENTO HUMANO							1				1	1			1						1							1	3	
VICE ACADÉMICA		11	1	1		13	5				5	2			2	3				3	3	1						4	27	
VICE FINANCIERA		172		8		180	1	103	1	6	111	39	4		43	27	1	1		29	31	3	1				35	398		
VICE ADMINISTRATIVA		1				1						1			1														2	
Total general	1	640	10	18	5	674	3	460	8	10	4	485	2	448	5	5	460	2	288	4	10	2	306	2	281	7	7	2	299	2224





Histórico de respuesta oportuna

Desde el mes de agosto a diciembre del año 2023, se evidencia la oportunidad de respuesta, dentro de las fechas establecidas en 2103 de las 2224 radicaciones recepcionadas, mostrando una efectividad del 95%.

Ahora bien, es importante resaltar aquí que de las 121 radicaciones que fueron contestadas pasado el tiempo estipulado, 17 fueron respondidas con 1 día de retraso y 13 en no más de 3 días de retraso. Siendo la Vicerrectoría Financiera y la Facultad de Ciencias de la Salud las áreas con mayor retraso en respuesta oportuna.

DIF.LIMITE- RESPUESTA	TOTAL
-27	2
-26	3
-24	2
-23	1
-22	3
-20	2
-19	2
-18	1
-17	1
-16	1
-15	2
-14	6
-13	7
-12	4
-11	3
-10	2
-9	1
-8	7
-7	5
-6	12
-5	7
-4	10
-3	13
-2	7
-1	17
TOTAL	121



DIF. LIMITE- RESPUESTA	BIENESTAR	AVA	CONSULTORÍO	CRÉDITO	INFRAESTRUCTURA	POSGRADO	RECURSOS EDUCATIVOS	FACA	FACI	FACSA	FACS	SECRETARIA GENERAL	TALENTO HUMANO	VICE ACADÉMICA	VICE FINANCIERA	Total general	
-27	1															1	2
-26	1															2	3
-24	1															1	2
-23													1			1	1
-22	1															2	3
-20											2					2	2
-19																2	2
-18																1	1
-17																1	1
-16																1	1
-15	1										1					2	2
-14									5							1	6
-13	2								2		3					5	7
-12										2	2					4	4
-11								1			2					3	3
-10									2							2	2
-9							1									1	1
-8							1		2	1	3					7	7
-7		1		1	1				2							5	5
-6				1			2		2			5				2	12
-5					1	1	1		1	1	2					7	7
-4	2						1		1		1	2	1			2	10
-3	1								6		1		3			2	13
-2	1	1							2		2				1	7	7
-1	1						1		1		4	3	2	1		4	17
TOTAL GENER	11	3	1	2	2	7	2	25	4	23	8	8	2	1	22	121	

Tabla 6 Histórico de respuesta fuera de fecha



Evaluación de la atención

En relación a la satisfacción con la atención y respuesta recibida, sólo el 5% de las radicaciones fueron evaluadas, para un total de 114 PQRS como se muestra en la tabla siguiente. Siendo entonces 2110 el total de solicitudes sin evaluar que representan el 95%.

Tabla 7 Evaluación de la atención

EVALUACIÓN	CANTIDAD	%
Completamente insatisfecho	34	30%
Completamente satisfecho	58	51%
Parcialmente insatisfecho	10	9%
Parcialmente satisfecho	12	11%
Total general	114	100%

En relación al nivel de satisfacción, de las 114 PQRS evaluadas, el 51% se muestra completamente satisfecho y el 11% parcialmente satisfecho para un total de 61% de satisfacción; mientras que el 30% completamente insatisfecho y 9% parcialmente insatisfecho para un total de 39% de insatisfacción.



Conclusiones y Recomendaciones

- De acuerdo al análisis realizado, se evidencia que el comportamiento de recepción de solicitudes desde el aplicativo de PQRS tuvo los reportes esperados durante los meses analizados, dándonos indicios de la apropiación de este medio de comunicación con nuestra comunidad institucional.
- En cuanto al tiempo de respuesta, se muestra una oportunidad del 95%, mostrando un aumento del 11%, comparado con el periodo inmediatamente anterior, el cual fue de 84%.
- En cuanto a la satisfacción, se evidencia en un 61% de satisfacción con una disminución del 15% pero con una cantidad bastante significativamente menor de calificación de la satisfacción del servicio con relación al periodo anterior.
- Para el fortalecimiento del uso y gestión adecuada del aplicativo, se incluyó este dentro del procedimiento de solicitudes en el sistema integrado de gestión de la calidad.

Luego del análisis de las conclusiones anteriores, es posible realizar las siguientes recomendaciones:

Mantener la promoción del aplicativo para fortalecer el uso del mismo como medio de comunicación con nuestra institución.

Promover la calificación de la satisfacción de las solicitudes realizadas en el aplicativo, a fin de mejorar los porcentajes de evaluación y reconocer la satisfacción de las respuestas.

Promover las respuestas oportunas para mejorar los tiempos de oportunidad de respuestas a las solicitudes.





Antonio José de Sucre
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA



Carrera 21 # 25-59 Barrio La María / (5) 275 08 53 - 281 03 15
Carrera 19 A # 28A - 109 Avenida Alfonso López / (5) 276 13 48 - 281 22 82
Sincelejo - Sucre

VIGILADA MINEDUCACIÓN

