



# **INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

IIP 2024



**Antonio José de Sucre**  
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

**División de Bienestar Institucional**  
**Informe de PQRS**  
**II Periodo 2024**

**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: 21 de enero de 2025  
**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	15
Conclusiones y Recomendaciones	16





## 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> .....	15

## 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 2024, recepcionadas a través del aplicativo institucional, organizado en tablas e ilustrado mediante gráficos, con un análisis que soporta la interpretación.





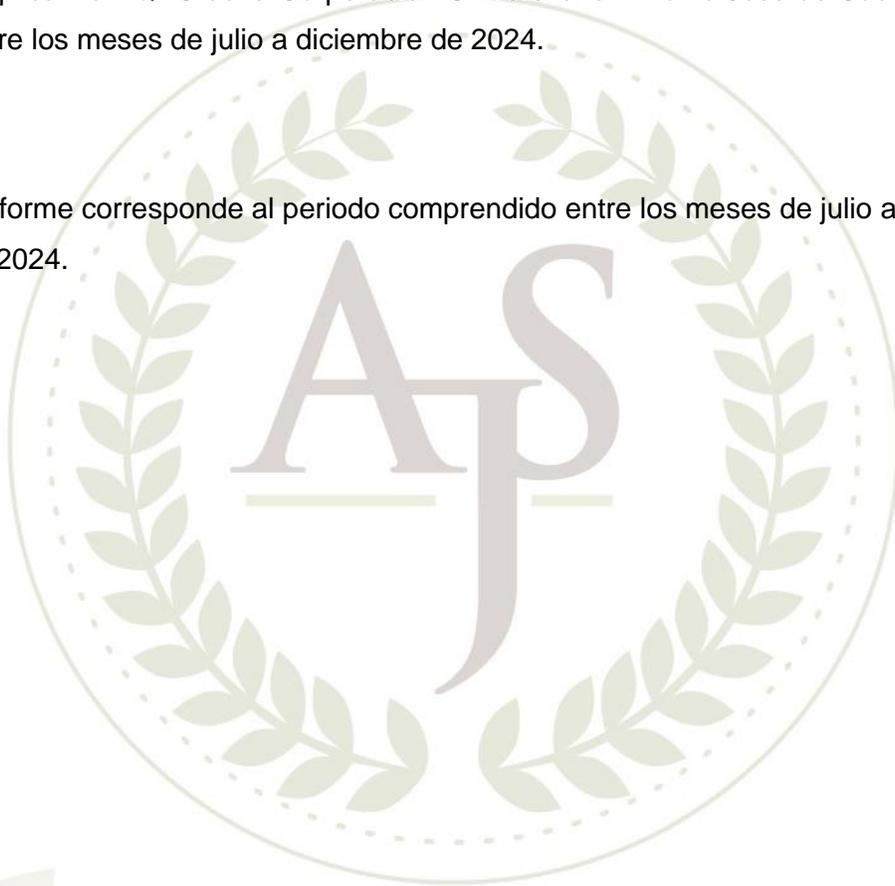
## Objetivo y Alcance

### 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 julio a diciembre de 2024.

### Alcance

El presente informe corresponde al periodo comprendido entre los meses de julio a diciembre de 2024.





## 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 julio a diciembre de 2024, 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**

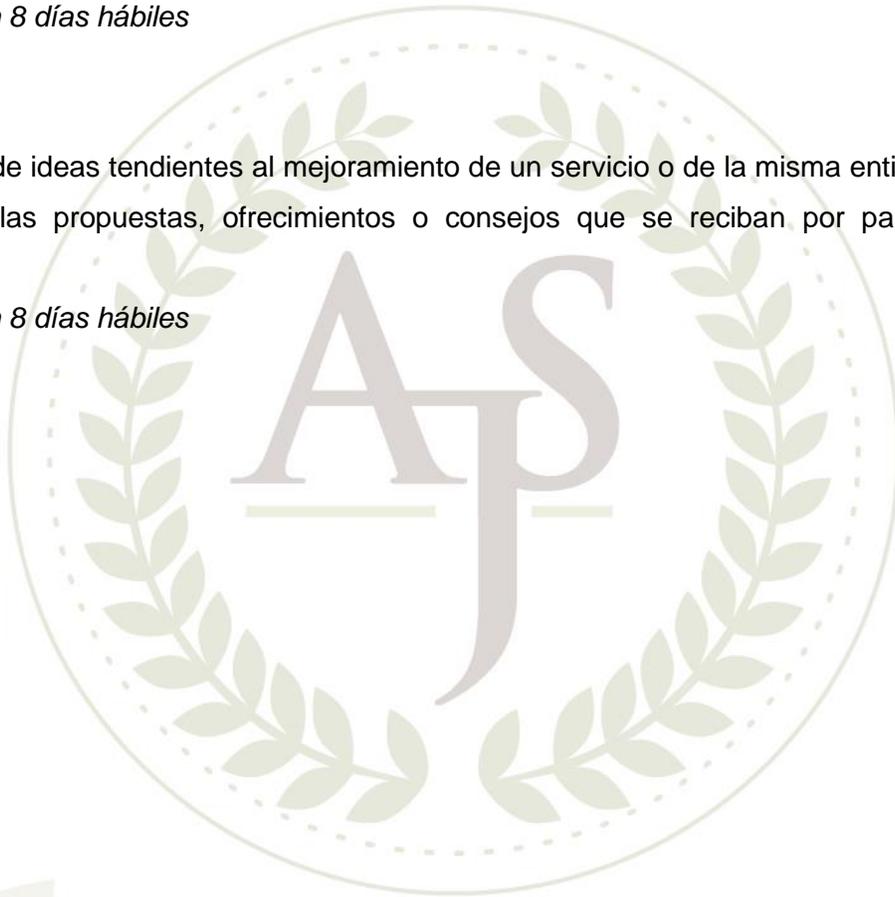
Declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado. Se materializa concreta y particularmente la inconformidad en una persona por la prestación de un servicio, considerándose damnificado el usuario. Busca que se solucione o resarza la disconformidad.

*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

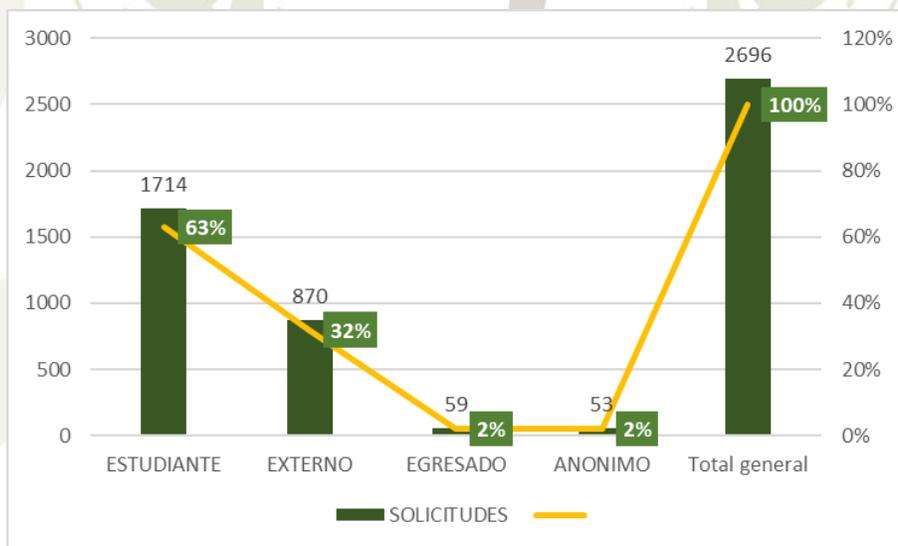
### Tipología de usuarios

El mayor número de radicaciones recibidas corresponden a las realizadas por estudiantes y externos, con un total de 1714 y 870 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 USUARIOS	SOLICITUDES	
ESTUDIANTE	1714	63%
EXTERNO	870	32%
EGRESADO	59	2%
ANONIMO	53	2%
<b>Total general</b>	<b>2696</b>	<b>100%</b>

**Tabla 1 Tipología de usuarios**

De esta forma el 63% de las radicaciones corresponden a estudiantes, 32% a externos, 2% de egresados y el 2% a anónimos.



**Ilustración 1 Tipología de usuarios**



### Histórico mensual de radicaciones

Desde el mes de julio a diciembre del año 2024, la institución recepcionó un total de 2696 requerimientos, siendo el mes de agosto en donde más radicaciones se tuvieron, con un total de 708, tal como registra en la siguiente tabla.

MESES	SOLICITUDES	
JULIO	386	14%
AGOSTO	708	26%
SEPTIEMBRE	475	18%
OCTUBRE	514	19%
NOVIEMBRE	308	11%
DICIEMBRE	305	11%
<b>Total general</b>	<b>2696</b>	<b>100%</b>

Tabla 2. Histórico mensual de PQRS

La distribución mensual evidencia a los meses de agosto, septiembre y octubre presentaron las mayores radicaciones, con un total de 26%, 18% y 19% 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 2563; seguido de 46 quejas, 44 reclamos y 27 sugerencias.

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

MES	TIPOS DE SOLICITUD										TOTAL	%
	F	%	P	%	Q	%	R	%	S	%		
JULIO	1	6%	361	14%	12	26%	8	18%	4	15%	386	14%
AGOSTO	2	12%	680	26%	6	13%	16	36%	4	15%	708	26%
SEPTIEMBRE	1	6%	456	18%	7	15%	5	11%	6	22%	475	18%
OCTUBRE	8	50%	483	19%	9	19%	3	7%	11	41%	514	19%
NOVIEMBRE	4	25%	285	11%	8	17%	10	23%	1	4%	308	11%
DICIEMBRE		0%	298	12%	4	9%	2	4%	1	4%	305	11%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>59%</b>	<b>2563</b>	<b>95%</b>	<b>46</b>	<b>2%</b>	<b>44</b>	<b>2%</b>	<b>27</b>	<b>1%</b>	<b>2696</b>	<b>100%</b>

De esta forma se muestra como las peticiones representan el 95% del total de radicaciones, seguidas de las quejas con un 2%, 2% reclamos y 1% sugerencias; y en relación al mes de agosto, donde se evidencia la mayor recepción, las peticiones corresponden al 26%, la queja al 13%, los reclamos al 36% y las sugerencias al 15%.



## Histórico de áreas a las que se dirigen las PQRS

Durante el periodo comprendido entre julio a diciembre de 2024, el área con mayor recepción de radicaciones corresponde a la Facultad de Ciencias Sociales con 954 solicitudes, seguida de la Facultad de Ciencias de la Salud con 511 radicaciones recibidas.

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

ÁREA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ADMISIONES	43	36	39	25	13	41	197
BIBLIOTECA		2	3	2		1	8
BIENESTAR	11	15	11	6	12	12	67
AVA	4	4	3	5	4	4	24
CONSULTORIO JURÍDICO	3	3	4	6	7	1	24
CRÉDITO EDUCATIVO	9	9	4	4	2	5	33
INFRAESTRUCTURA		1	1	1			3
INVESTIGACIÓN		4				1	5
POSGRADO	10	12	5	10	1	5	43
RECURSOS EDUCATIVOS	2	4	4	4			14
FACA	36	45	37	35	29	20	202
FACI	31	25	16	11	11	12	106
FACSA	69	104	77	110	80	71	511
FACS	74	271	173	235	100	101	954
RECTORÍA	1			2			3
SECRETARIA GENERAL	16	15	9	11	10	7	68
TALENTO HUMANO	2			1	1		4
VICE ACADÉMICA	3	4	3	3	3	3	19
VICE FINANCIERA	71	154	86	40	33	20	404
VICE ADMINISTRATIVA	1			3	2		6
<b>Total general</b>	<b>386</b>	<b>708</b>	<b>475</b>	<b>514</b>	<b>308</b>	<b>305</b>	<b>2696</b>

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 el mes 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 agosto, en donde mayor número de radicaciones se realizaron, las áreas que mayor recepción tuvieron son la Facultad de Ciencias de Sociales y Humanas a con 954 y la Facultad de Ciencias de la Salud con 511.

**Tabla 5 Histórico de PQRS por dependencia**

MES	JULIO				TOTAL	AGOSTO				TOTAL	SEPTIEMBRE				TOTAL	OCTUBRE				TOTAL	NOVIEMBRE				TOTAL	DICIEMBRE				TOTAL	TOTAL GENERAL					
	F	P	Q	R		F	P	Q	R		F	P	Q	R		F	P	Q	R		F	P	Q	R		F	P	Q	R			P	Q	R	S	
ADMISIONES	41	2			43	34	2			36	38	1		39	24	1		25	13			13	40	1		41	197									
BIBLIOTECA					1	1			2	2		1	3	2			2				1						1	8								
BIENESTAR	10		1		11	15			15	11			11	6			6	11	1		12	12					12	67								
AVA	3	1			4	4			4	2	1		3	5			5	1	1	1	1	4	4				4	24								
CONSULTORIO JURÍDICO	3				3	3			3	3	1		4	6			6	7			7	1					1	24								
CRÉDITO EDUCATIVO	9				9	9			9	4			4	3	1		4	2			2	5					5	33								
INFRAESTRUCTURA					1				1	1			1	1			1											3								
INVESTIGACIÓN					4				4															1				1	5							
POSGRADO	8	1	1		10	9	3		12	4	1		5	9	1		10	1			1	5					5	43								
RECURSOS EDUCATIVOS	1	1			2	4			4	4			4	2	2		4											14								
FACA	36				36	1	44		45	36		1	37	35			35	2	26	1		29	20				20	202								
FACI	31				31	23	1	1	25	16			16	10	1		11	11			11	12					12	106								
FACSA	64	4	1		69	100	1	1	104	76		1	77	2	103	5	110	77	2	1	80	69	1	1			71	511								
FACS	67	3	2	2	74	266	3	2	271	168	2	3	173	2	226	3	4	235	93	6	1	100	100			1	101	954								
RECTORÍA	1				1									1	1		2											3								
SECRETARIA GENERAL	13		2	1	16	1	13	1	15	9			9	10		1	11	10			10	6	1				7	68								
TALENTO HUMANO	2				2									1			1	1			1							4								
VICE ACADÉMICA	3				3	3	1		4	3			3	3			3	2	1		3	3					3	19								
VICEFINANCIERA	1	68	2		71	147	1	6	154	1	79	5	1	86	37	1	2	40	1	29	1	2	33	19	1		20	404								
VICE ADMINISTRATIVA	1				1									1	1	1		3	1	1		2						6								
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>361</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>386</b>	<b>2</b>	<b>680</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>708</b>	<b>1</b>	<b>456</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>475</b>	<b>8</b>	<b>483</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>514</b>	<b>4</b>	<b>285</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>308</b>	<b>298</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>305</b>	<b>2696</b>



## Histórico de respuesta oportuna

Desde el mes de julio hasta diciembre del año 2025, se evidencia la oportunidad de respuesta, dentro de las fechas establecidas en 3256 de las 3224 radicaciones recepcionadas, mostrando una efectividad del 99%.

DIF. LIMITE-RESPUESTA	TOTAL
-59	1
-52	1
-50	1
-44	1
-43	1
-42	1
-41	2
-40	1
-38	1
-37	1
-36	1
-35	4
-34	3
-33	1
-32	1
-31	2
-30	1
-29	3
-28	1
-26	1
-25	2
-23	2

DIF. LIMITE-RESPUESTA	TOTAL
-22	1
-21	2
-20	3
-19	1
-18	3
-17	1
-16	1
-15	3
-14	1
-13	8
-12	11
-10	1
-9	2
-8	1
-7	7
-6	3
-5	3
-4	6
-3	11
-2	15
-1	29



Hoja de Ruta	ADMISSIONES	BIBLIOTECA	BENEFICAR	AVA	CONSULTORIO JURÍDICO	CREDITO EDUCATIVO	INFRAESTRUCTURA	INVESTIGACIÓN	POSGRADO	RECURSOS EDUCATIVOS	PACA	PACI	PACIA	PACS	RECTORIA	SECRETARIA GENERAL	TALENTO HUMANO	VICEACADEMICA	VICEFINANCIERA	VICEADMINISTRATIVA	Total general	
1																						1
2																						1
3																						1
4																						1
5																						1
6																						1
7																						1
8																						1
9																						1
10																						1
11																						1
12																						1
13																						1
14																						1
15																						1
16																						1
17																						1
18																						1
19																						1
20																						1
21																						1
22																						1
23																						1
24																						1
25																						1
26																						1
27																						1
28																						1
29																						1
30																						1
31																						1
32																						1
33																						1
34																						1
35																						1
36																						1
37																						1
38																						1
39																						1
40																						1
41																						1
42																						1
43																						1
44																						1
45																						1
46																						1
47																						1
48																						1
49																						1
50																						1
51																						1
52																						1
53																						1
54																						1
55																						1
56																						1
57																						1
58																						1
59																						1
60																						1
61																						1
62																						1
63																						1
64																						1
65																						1
66																						1
67																						1
68																						1
69																						1
70																						1
71																						1
72																						1
73																						1
74																						1
75																						1
76																						1
77																						1
78																						1
79																						1
80																						1
81																						1
82																						1
83																						1
84																						1
85																						1
86																						1
87																						1
88																						1
89																						1
90																						1
91																						1
92																						1
93																						1
94																						1
95																						1
96																						1
97																						1
98																						1
99																						1
100																						1
TOTAL	2	3	3	3	3	1	1	1	1	20	0	10	8	20	0	0	10	2	8	20	0	148

**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 139 PQRS como se muestra en la tabla siguiente. Siendo entonces 2557 el total de solicitudes sin evaluar que representan el 91%.

**Tabla 7 Evaluación de la atención**

EVALUACIÓN	TOTAL	%
Completamente insatisfecho	38	27%
Completamente satisfecho	55	40%
Parcialmente insatisfecho	17	12%
Parcialmente satisfecho	29	21%
<b>Total general</b>	<b>139</b>	<b>100%</b>

En relación al nivel de satisfacción, de las 139 PQRS evaluadas, el 40% se muestra completamente satisfecho y el 12% parcialmente satisfecho para un total de 52% de satisfacción; mientras que el 27% completamente insatisfecho y 12% 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 se mantuvo estable 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 1%, comparado con el periodo inmediatamente anterior, el cual fue de 94%.
- En cuanto a la satisfacción, se evidencia en un 52% de satisfacción con disminución del 23% pero con una cantidad más alta 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.

Promover la calidad de las respuestas entregadas para mejorar los niveles de satisfacción.