



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

IP 2023



Antonio José de Sucre
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

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

Tabla de ilustraciones

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



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 primer periodo del año 2023, recepcionadas a través del aplicativo institucional, organizado en tablas e ilustrado mediante gráficos, con un análisis que soporta la interpretación.



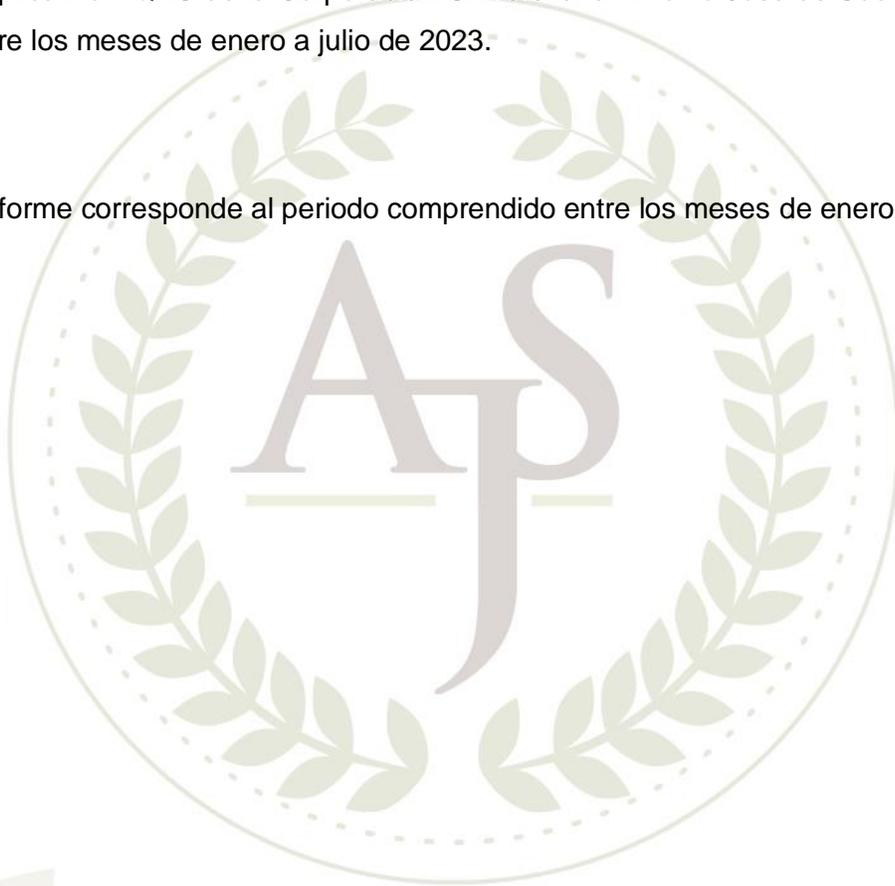
Objetivo y Alcance

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 enero a julio de 2023.

Alcance

El presente informe corresponde al periodo comprendido entre los meses de enero a julio 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 enero a julio 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 y externos, con un total de 2762 y 1354 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	SOLICITUDES	
ADMINISTRATIVO	1	0%
ANONIMO	115	4%
EGRESADO	47	2%
ESTUDIANTE	1753	58%
EXTERNO	1083	36%
Total general	2999	100%

Tabla 1 Tipología de usuarios

De esta forma el 58% de las radicaciones corresponden a estudiantes, 36% a externos, 4% de anónimo y el 2% a personal egresados.

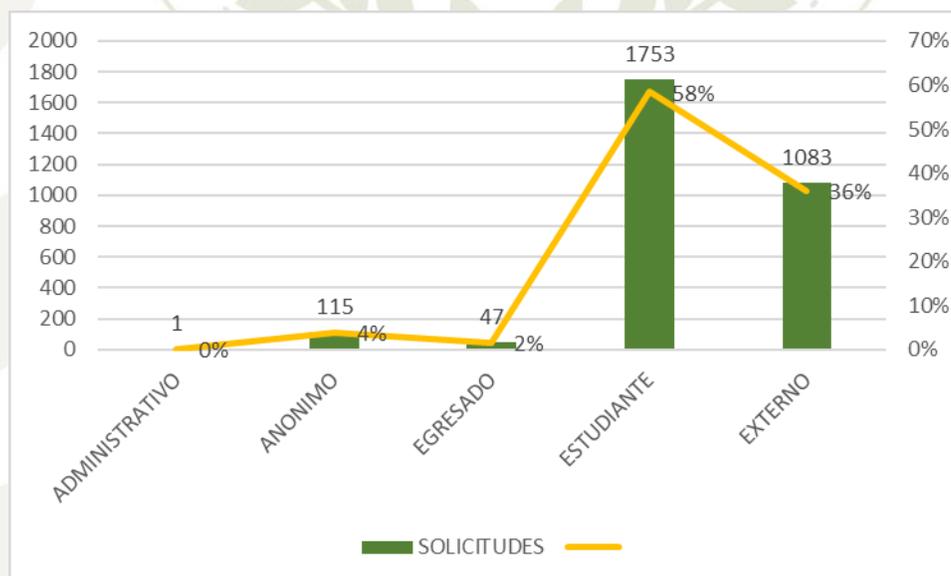


Ilustración 1 Tipología de usuarios



Histórico mensual de radicaciones

Desde el mes de enero y hasta el mes de julio del año 2023, la institución recepcionó un total de 2999 requerimientos, siendo el mes de febrero en donde más radicaciones se tuvieron, con un total de 539, tal como registra en la siguiente tabla.

MESES	SOLICITUDES	
ENERO	432	14%
FEBRERO	539	18%
MARZO	468	16%
ABRIL	391	13%
MAYO	422	14%
JUNIO	370	12%
JULIO	377	16%
TOTAL	2999	100%

Tabla 2. Histórico mensual de PQRS

La distribución mensual evidencia a los meses de febrero, marzo, julio y mayo con mayores radicaciones, con un total de 18%, 16% y 14% respectivamente.

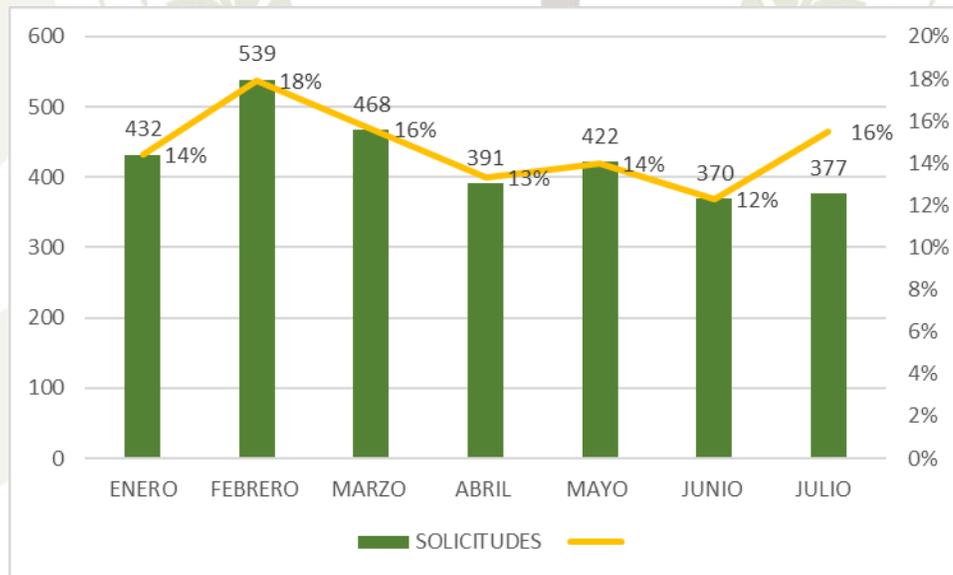


Ilustración 2. Histórico mensual de PQRS



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 2822; seguido de 78 quejas, 61 reclamos y 24 sugerencias.

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

MESES	FELICITACIÓN	%	PETICIÓN	%	QUEJA	%	RECLAMO	%	SUGERENCIA	%	Total general	%
ENERO	2	0%	398	92%	16	4%	13	3%	3	1%	432	14%
FEBRERO	5	1%	497	92%	13	2%	19	4%	5	1%	539	18%
MARZO	1	0%	443	94%	14	2%	3	1%	7	1%	468	16%
ABRIL	0	0%	375	95%	4	3%	7	2%	5	1%	391	13%
MAYO	2	0%	408	96%	6	1%	5	1%	1	0%	422	14%
JUNIO	3	1%	345	93%	14	4%	7	2%	1	0%	370	12%
JULIO	1	0%	356	94%	11	3%	7	2%	2	1%	377	13%
TOTAL	14	0%	2822	94%	78	3%	61	2%	24	1%	2999	100%

De esta forma se muestra como las peticiones representan el 94% del total de radicaciones, seguidas de las quejas con un 3%, 2% reclamos y 1% sugerencias; y en relación al mes de Febrero, donde se evidencia la mayor recepción, las peticiones corresponden al 92%, las queja al 2%, los reclamos al 4% y las sugerencias al 1%.



Histórico de áreas a las que se dirigen las PQRS

Durante el periodo comprendido entre enero a julio de 2023, el área con mayor recepción de radicaciones corresponde a la Facultad de Ciencias Sociales con 771 solicitudes, seguida de la Facultad de Ciencias de la Salud con 554 radicaciones recibidas.

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

ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL
ADMISIONES	79	44	46	28	16	52	26	291
BIBLIOTECA			1		2	1		4
BIENESTAR INSTITUCIONAL	18	16	21	24	30	24	9	142
AVA	2	4	7	5	3	5	3	29
CONSULTORIO JURÍDICO	5	2	8	3	3	3	1	25
CRÉDITO EDUCATIVO	13	8	4	3	3	9	12	52
INFRAESTRUCTURA			2		2			4
POSGRADOS	7	6	8	6	1	1	8	37
CRNI			2			3		5
MEDIOS EDUCATIVOS	4	7		5	3	3	1	23
FACA	82	53	20	21	49	61	66	352
FACI	12	20	9	9	9	25	9	93
FACSA	29	112	106	88	101	61	57	554
FACS	123	109	131	117	150	79	62	771
PLANEACIÓN	1							1
RECTORÍA				3	1	1	1	6
SECRETARIA GENERAL	1	7	10	12	5	1	52	88
TALENTO HUMANO				1	2	1		4
VICE ACADÉMICA	6	3	8	5		4		26
VICE CALIDAD			1					1
VICE FINANCIERA	50	144	83	60	42	36	70	485
VICE ADMINISTRATIVA		4	1	1				6
TOTAL	432	539	468	391	422	370	377	2999

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 mayo y febrero, respectivamente.



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 de la Salud a con 114 y la Vicerrectoría Financiera con 57.

Tabla 5 Histórico de PQRS por dependencia

ÁREA	ENERO					TOTAL	FEBRERO					TOTAL	MARZO					TOTAL	ABRIL					TOTAL	MAYO					TOTAL	JUNIO					TOTAL	JULIO					TOTAL
	F	P	Q	R	S		F	P	Q	R	S		F	P	Q	R	S		F	P	Q	R	S		F	P	Q	R	S		F	P	Q	R	S		F	P	Q	R	S	
ADMISIONES		74	2	2	1	79	43	1			44	43	3			46	27	1			28	15	1			16	1	48	1	1	1	52	24	1	1	26						
BIBLIOTECA						0					0		1			1					0	2				2	1					1			0							
BIENESTAR INSTITUCIONAL		17			1	18	16				16	21				21	23	1			24	30				30	23	1			24	9			9							
AVA		2				2	3	1			4	6	1			7	5				5	3				3	4	1			5	3			3							
CONSULTORIO JURÍDICO		5				5	2				2	7	1			8	3				3	3				3	3				3	1			1							
CRÉDITO EDUCATIVO		11		1	1	13	6	2			8	3		1		4	3				3	3				3	7	2			9	9	2	1	12							
INFRAESTRUCTURA						0					0	2				2					0	2				2					0				0							
POSGRADOS		3	3	1		7	4	2			6	4	3	1		8	5	1			6	1				1	1			1	5	3			8							
CRNI						0					0	2				2					0					0	1	2			3				0							
MEDIOS EDUCATIVOS	1	3				4	1	6			7					0	4	1			5	1	1	1		3	3			3	1			1								
FACA		81	1			82	50	3			53	19		1		20	21				21	49				49	57	1	3		61	64		2	66							
FACI		11	1			12	18		1	1	20	8		1		9	8	1			9	9				9	24	1			25	9			9							
FACSA		28		1		29	108		1	2	112	103		3		106	84		4		88	99	1	1		101	2	57	1	1		61	56	1	57							
FACS	1	111	6	5		123	2	97	7	3	109	129	2			131	114	2	1		117	146	1	2		150	76	3		79	58	4		62								
PLANEACIÓN			1			1					0					0					0					0					0				0							
RECTORÍA						0					0					0	3				3	1				1		1		1	1				1							
SECRETARÍA GENERAL		1				1	7				7	9	1			10	11	1			12	5				5	1			1	1	50	1		52							
TALENTO HUMANO						0					0					0	1				1	1	1			2	1			1					0							
VICE ACADÉMICA		6				6	3				3	8				8	4	1			5				0	3	1			4					0							
VICE CALIDAD						0					0	1				1					0					0					0					0						
VICE FINANCIERA		45	2	3		50	132	1	8	2	144	1	77	2	3	83	58	2			60	40	1	1		42	35	1		36	66	4		70								
VICE ADMINISTRATIVA						0	2	1	1		4	1				1	1				1					0					0					0						
Total general	2	398	16	13	3	432	5	497	13	19	5	539	1	443	14	3	7	468	0	375	4	7	5	391	2	408	6	5	1	422	3	345	14	7	1	370	1	356	11	7	2	377



Histórico de respuesta oportuna

Desde el mes de enero y hasta el mes de julio del año 2023, se evidencia la oportunidad de respuesta, dentro de las fechas establecidas en 2529 de las 2999 radicaciones recepcionadas, mostrando una efectividad del 84%.

Ahora bien, es importante resaltar aquí que de las 470 radicaciones que fueron contestadas pasado el tiempo estipulado, 84 fueron respondidas con 1 día de retraso y 92 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 DE RESPUESTA	TOTAL
-69	1
-43	1
-36	1
-33	1
-26	1
-25	2
-22	1
-21	3
-20	2
-19	5
-18	3
-17	5
-16	1
-15	6
-14	15
-13	15
-12	13
-11	27
-10	22
-9	12
-8	28
-7	27
-6	28
-5	29
-4	45
-3	35
-2	57
-1	84
TOTAL GENERAL	470



DIF-LIMITE DE RESPUESTA	ADMIS	BIBLIO	BI	AVA	CREDITO	INFRAESTRU	POSGRADO	CRNI	MEDIOS E	FACA	FACI	FACSA	FACS	RECTORIA	SECRETARIA	TH	VICE ACAD	VICE CALIDAD	VICE FINAN	VICE ADMOI	TOTAL
-69																		1			1
-43															1						1
-36						1															1
-33																			1		1
-26															1						1
-25																			2		2
-22																			1		1
-21																			3		3
-20		1																	1		2
-19																			5		5
-18												1							2		3
-17												1					1		3		5
-16																			1		1
-15			1													1			4		6
-14			4									2			1				7	1	15
-13										2		3			3				7		15
-12				1				1		1		1							9		13
-11		1			1						1	11							13		27
-10								1		1		6			1				13		22
-9	1		2							1	1		1		1				5		12
-8			2	1	1						1	4			2				17		28
-7	5	1		1		1				1	1	7				2			8		27
-6					4	1	1			2	1	4			2		2		11		28
-5			2	1							1	9			1				15		29
-4	2		3	2	2			3		1		19	1						11		45
-3	2		1					3			3	5	2		1				17	1	35
-2	6		2							2	7	13	3		1		4	3		15	57
-1	9		1		1			2		2	14	24	8		2		2		18	1	84
Total general	25	3	18	6	9	3	10	1	1	12	31	110	15	1	20	3	8	1	189	4	470

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 7% de las radicaciones fueron evaluadas, para un total de 209 PQRS como se muestra en la tabla siguiente. Siendo entonces 2790 el total de solicitudes sin evaluar que representan el 93%.

Tabla 7 Evaluación de la atención

EVALUACIÓN	TOTAL	%
Completamente insatisfecho	35	17%
Completamente satisfecho	115	55%
Parcialmente insatisfecho	15	7%
Parcialmente satisfecho	44	21%
TOTAL GENERAL	209	100%

En relación al nivel de satisfacción, de las 209 PQRS evaluadas, el 55% se muestra completamente satisfecho y el 21% parcialmente satisfecho para un total de 76% de satisfacción; mientras que el 17% completamente insatisfecho y 7% parcialmente insatisfecho para un total de 24% 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 84%, mostrando una disminución del 8%, comparado con el periodo inmediatamente anterior, el cual fue de 92%.
- En cuanto a la satisfacción, se evidencia en un 76% de satisfacción con aumento del 3% pero con una cantidad 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





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





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