



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

IP 2024



Antonio José de Sucre
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

División de Bienestar Institucional
Informe de PQRS
I 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: 01 de agosto de 2024
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	9
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 primer periodo del año 2024, recepcionadas a través del aplicativo institucional, organizado en tablas e ilustrado mediante gráficos, con un análisis que soporta la interpretación.



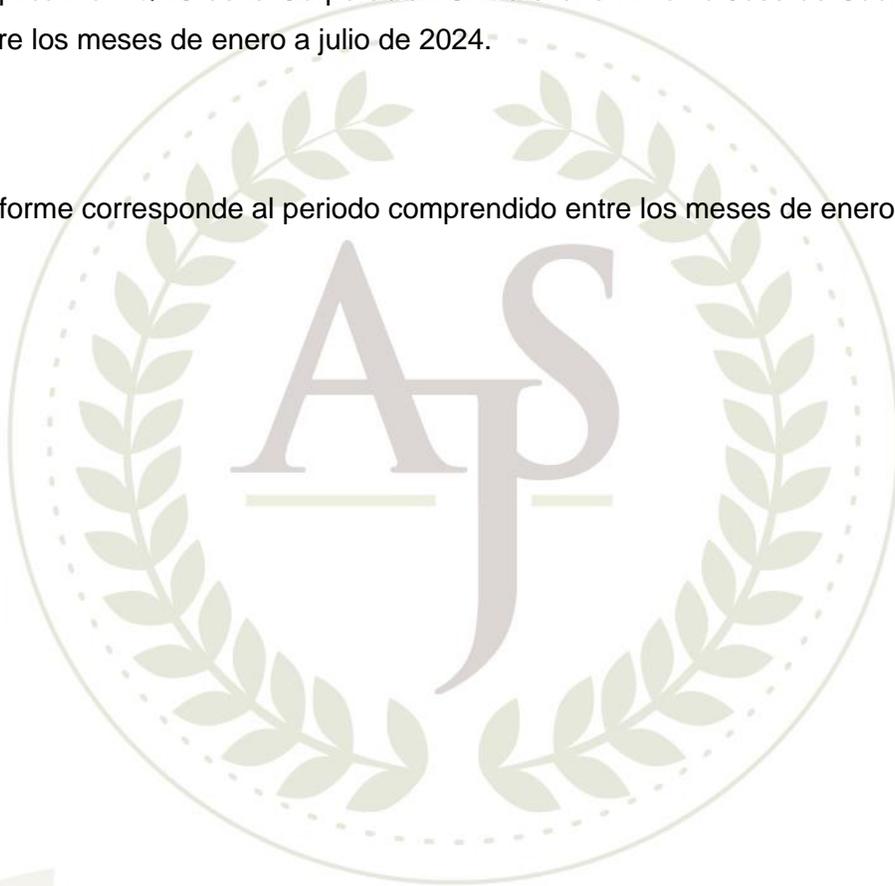
Objetivo y Alcance

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 enero a julio de 2024.

Alcance

El presente informe corresponde al periodo comprendido entre los meses de enero a julio 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 enero a julio 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

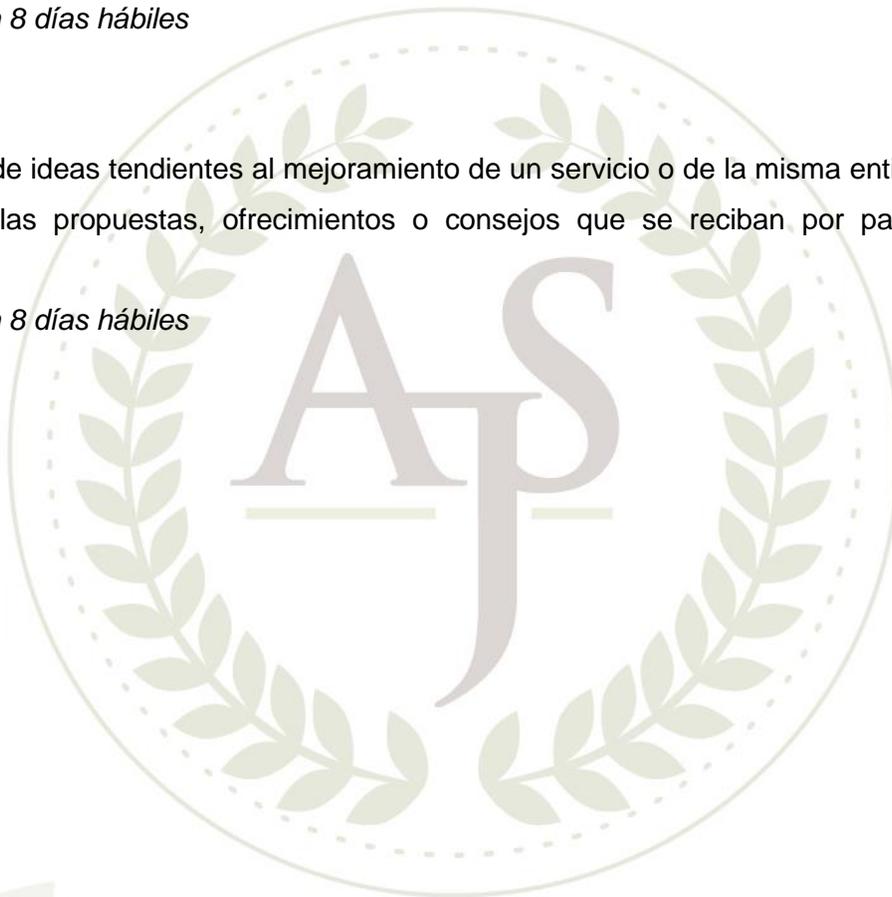
Declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado. Se materializa concreta y particularmente la inconformidad en una persona por la prestación de un servicio, considerándose damnificado el usuario. Busca que se solucione o resarza la disconformidad.

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 1902 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 USUARIOS	SOLICITUDES	
ANONIMO	140	4%
EGRESADO	62	2%
ESTUDIANTE	1840	57%
EXTERNO	1214	37%
Total general	3256	100%

Tabla 1 Tipología de usuarios

De esta forma el 57% de las radicaciones corresponden a estudiantes, 37% 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 2024, la institución recibió un total de 3256 requerimientos, siendo el mes de febrero en donde más radicaciones se tuvieron, con un total de 647, tal como registra en la siguiente tabla.

MESES	SOLICITUDES	
ENERO	428	13%
FEBRERO	647	20%
MARZO	415	13%
ABRIL	419	13%
MAYO	396	12%
JUNIO	565	17%
JULIO	386	12%
Total general	3256	100%

Tabla 2. Histórico mensual de PQRS

La distribución mensual evidencia a los meses de febrero, junio y abril con mayores radicaciones, con un total de 20%, 17% y 13% respectivamente.

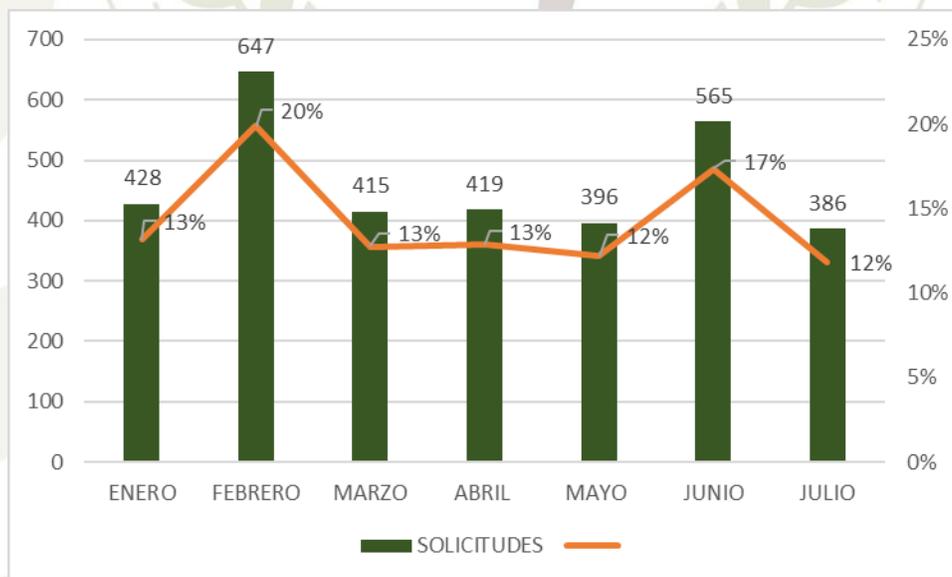


Ilustración 2. Histórico mensual de PQRS





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.

MES	TIPOS DE SOLICITUD										TOTAL	%
	F	%	P	%	Q	%	R	%	S	%		
ENERO	3	16%	401	13%	11	13%	8	14%	5	15%	428	13%
FEBRERO	2	11%	622	20%	8	10%	10	17%	5	15%	647	20%
MARZO	4	21%	384	13%	17	21%	5	9%	5	15%	415	13%
ABRIL	3	16%	395	13%	8	10%	5	9%	8	24%	419	13%
MAYO	4	21%	365	12%	11	13%	13	22%	3	9%	396	12%
JUNIO	2	11%	536	17%	15	18%	9	16%	3	9%	565	17%
JULIO	1	5%	361	12%	12	15%	8	14%	4	12%	386	12%
Total general	19	1%	3064	94%	82	3%	58	2%	33	1%	3256	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 20%, las queja al 10%, los reclamos al 17% y las sugerencias al 15%.





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	33	48	24	27	26	54	43	255
BIBLIOTECA		1	1	2	1	1		6
BIENESTAR INSTITUCIONAL	27	14	12	13	11	23	11	111
AVA		10	9	6	6	6	4	41
CONSULTORIO JURIDICO	1	2	4	3	2	5	3	20
CRÉDITO EDUCATIVO	16	7	7	7	10	7	9	63
INFRAESTRUCTURA			3	3				6
INVESTIGACIÓN	1							1
POSGRADO	3	2	11	3	2	6	10	37
RECUERSOS EDUCATIVOS	2	2	3	1	1	3	2	14
FACA	72	52	31	23	51	60	36	325
FACI	30	24	9	4	5	20	31	123
FACSA	76	103	69	83	98	144	69	642
FACS	89	184	126	143	136	135	74	887
RECTORÍA	1	3	1	1			1	7
SECRETARIA GENERAL	30	12	8	9	6	5	16	86
TALENTO HUMANO	1	3					2	6
VICEACADÉMICA	2	8	3	3	2	55	3	76
VICECALIDAD					1			1
VICEFINANCIERA	42	172	93	88	36	41	71	543
VICE ADMINISTRATIVA	2		1		2		1	6
Total general	428	647	415	419	396	565	386	3256

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 febrero y junio, 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 febrero, 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 887 y la Facultad de Ciencias de la Salud con 642.

Tabla 5 Histórico de PQRS por dependencia

ÁREA	ENERO				TOTAL	FEBRERO				TOTAL	MARZO				TOTAL	ABRIL				TOTAL	MAYO				TOTAL	JUNIO				TOTAL	JULIO				TOTAL	TOTAL GENERAL							
	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	1	28	3	1		33	46	1		1	48	21	2	1		24	27				27	25	1			26	1	51	1	1		54	41	2		43	255						
BIBLIOTECA						1	1				1	1				1	2				2	1				1	1				1					6							
BIENESTAR INSTITUCIONAL	1	25	1			27	14				14	12				12	1	11	1			13	1	10			11	23			23	10		1	11	111							
AVA						9		1			10	4	5			9	5	1			6	5	1			6	6			6	3	1			4	41							
CONSULTORIO JURÍDICO		1				1	2				2	4				4	3				3	2				2	5			5	3				3	20							
CRÉDITO EDUCATIVO		14	2			16	7				7	7				7	7				7	10				10	7			7	9				9	63							
INFRAESTRUCTURA											2	1				3	1	1	1		3															6							
INVESTIGACIÓN		1				1																														1							
POSGRADO		3				3	1		1		2	5	3	2	1		11	3				3	2			2	3	2	1		6	8	1	1	10	37							
RECURSOS EDUCATIVOS		2				2	2				2	2	1			3		1			1	1			1	3			3	1	1			2	14								
FACA		71		1		72	50	2			52	30	1			31	22	1			23	46	2	1	2	51	1	57	1	1	60	36		36	325								
FACI	1	25	3	1		30	1	22	1		24	8	1			9	4				4	5			5	20			20	31			31	123									
FACSA	73	1	1	1		76	100		1	2	103	1	63	3	2	69	82		1		83	88	3	6	1	98	136	4	3	1	144	64	4	1	69	642							
FACS	87	2				89	179	1	3	1	184	124		2		126	134	2	1	6	143	3	130	3	136	134	1		135	67	3	2	2	74	887								
RECTORÍA	1					1	3				3	1				1	1				1														1	7							
SECRETARIA GENERAL	25	4	1			30	11		1		12	6	2			8	9				9	6			6	4	1		5	13	2	1	16	86									
TALENTO HUMANO	1					1	1	2			3																			2					2	6							
VICEACADÉMICA	1		1			2	6	2			8	3				3	3				3		2		2	52	2	1	55	3				3	76								
VICEACALIDAD																						1				1										1							
VICEFINANCIERA	41	1				42	167	1	4		172	1	91	1		93	2	82	2	2	88	33	1	2	36	35	2	4	41	1	68	2	71	543									
VICEADMINISTRATIVA	2					2					1					1							2		2					1					1	6							
Total general	3	401	11	8	5	428	2	622	8	10	5	647	4	384	17	5	5	415	3	395	8	5	8	419	4	365	11	13	3	396	2	536	15	9	3	565	1	361	12	8	4	386	3256



Histórico de respuesta oportuna

Desde el mes de enero y hasta el mes de julio del año 2024, 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
-43	1
-34	2
-25	2
-20	1
-19	1
-18	1
-17	1
-16	1
-14	1
-13	2
-12	8
-11	5
-10	1
-9	3
-8	5
-7	8
-6	9
-5	10
-4	14
-3	20
-2	19
-1	47



DIF. LIMITE	ADMISSIONES	BIBLIOTECA	BIENESTAR INSTITUCIONAL	CONSULTORIO AVA JURIDICO	CRÉDITO EDUCATIVO	INFRAESTRUCTUR A	INVESTIGACIÓN	POSGRADO	RECURSOS EDUCATIVOS	FACA	FACI	FACSA	FACS	RECTORÍA	SECRETARIA GENERAL	TALENTO HUMANO	VICEACADÉMICA	VICECALIDAD	VICEFINANCIERA	VICEADMINISTRATIVA	TOTAL	
-43																					1	1
-34																2						2
-25								1														2
-20																1						1
-19							1															1
-18																1						1
-17																1						1
-16																			1			1
-14																			1			1
-13				1												1						2
-12				2			1									3	1			1		8
-11																2				3		5
-10																1						1
-9				2														1				3
-8																3				2		5
-7	1			1			1									1		1		2		8
-6				2									1					1		3		8
-5	1			3																6		9
-4	1	1		2	1			1						1				1		2	1	10
-3	1			4				1						1		3				2	1	14
-2		1		1												7				6		20
-1	2			3				6			3	4	14				5		3	2		19
0				8	1		2	1									1	4		10		47
1	3			7				8			16	12	36	2		24				135	1	249
2	21	1		10				3			11	10	50	7	2	8				46	1	150
3	10			5				3			9	7	29	12		4				23		125
4	5			11							12	5	20	5			1			28	1	89
5	7			12			1				23	4	22	6	2	4				36		114
6	18			4	1						18	12	39	8	2	3				27		131
7	50			7	2			3			1	14	16	48	15	5				34		161
8	29			8	10		1	5			1	43	15	72	64	2			22	1	45	331
9	38	3		5	7		3	10			4	47	9	64	73	4			32		29	318
10	21			4	6		4	14			5	27	8	64	158	1				1	26	446
11	31			7	1		5	7		2	1	28	8	37	128	1				25		338
12	16			2	12		7	12		1	2	21	4	48	205	3				20		279
Total general	255	6	111	41	20	63	6	1	37	14	325	123	642	807	7	86	6	76	1	543	6	3256

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 9% de las radicaciones fueron evaluadas, para un total de 305 PQRS como se muestra en la tabla siguiente. Siendo entonces 2951 el total de solicitudes sin evaluar que representan el 91%.

Tabla 7 Evaluación de la atención

EVALUACIÓN	TOTAL	%
Completamente insatisfecho	53	17%
Completamente satisfecho	184	60%
Parcialmente insatisfecho	22	7%
Parcialmente satisfecho	46	15%
Total general	305	100%

En relación al nivel de satisfacción, de las 305 PQRS evaluadas, el 60% se muestra completamente satisfecho y el 15% parcialmente satisfecho para un total de 75% 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 94%, mostrando una aumento del 10%, comparado con el periodo inmediatamente anterior, el cual fue de 84%.
- En cuanto a la satisfacción, se evidencia en un 75% de satisfacción con aumento del 14% 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.