



Antonio José de Sucre
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO JOSÉ DE SUCRE

DIVISIÓN DE BIENESTAR INSTITUCIONAL

INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

2020





Antonio José de Sucre
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

División de Bienestar Institucional
Informe de PQRS
2020

Amaury Vélez Trujillo
Rector

Alejandro Jaramillo Vélez
Vicerrector de Bienestar y Desarrollo Institucional

Mery Montenegro Castillo
Directora de Bienestar Institucional

Software PQRS
Fuente

Mery Montenegro Castillo
Elaboró

Fecha de elaboración: febrero de 2021
Corporación Universitaria Antonio José de Sucre





Contenido del Informe

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
Histórico por eje temático	¡Error! Marcador no definido.
Histórico de respuesta oportuna	14
Evaluación de la atención	15
Conclusiones y Recomendaciones	16



Tabla de tablas

Tabla 1 Tipología de usuarios	9
Tabla 2. Histórico mensual de PQRS	10
Tabla 3 Histórico mensual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	11
Tabla 4 Histórico de áreas a las que se dirigen las PQRS	12
Tabla 5 Histórico de PQRS por dependencia	13
Tabla 6 Análisis por eje temático	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 7 Histórico de respuesta oportuna	14
Tabla 8 Evaluación de la atención	15

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1 Tipología de usuarios	9
Ilustración 2. Histórico mensual de PQRS	10
Ilustración 3 Histórico mensual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 4 Histórico de áreas a las que se dirigen las PQRS	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 5 Histórico de PQRS por dependencia	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 6 Análisis por eje temático	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 7 Histórico de respuesta oportuna	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 8 Evaluación de la atención	15



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 año 2020, recepcionadas a través del aplicativo institucional, organizado en tablas e ilustrado mediante gráficos, con un análisis que soporta la interpretación.





Antonio José de Sucre
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

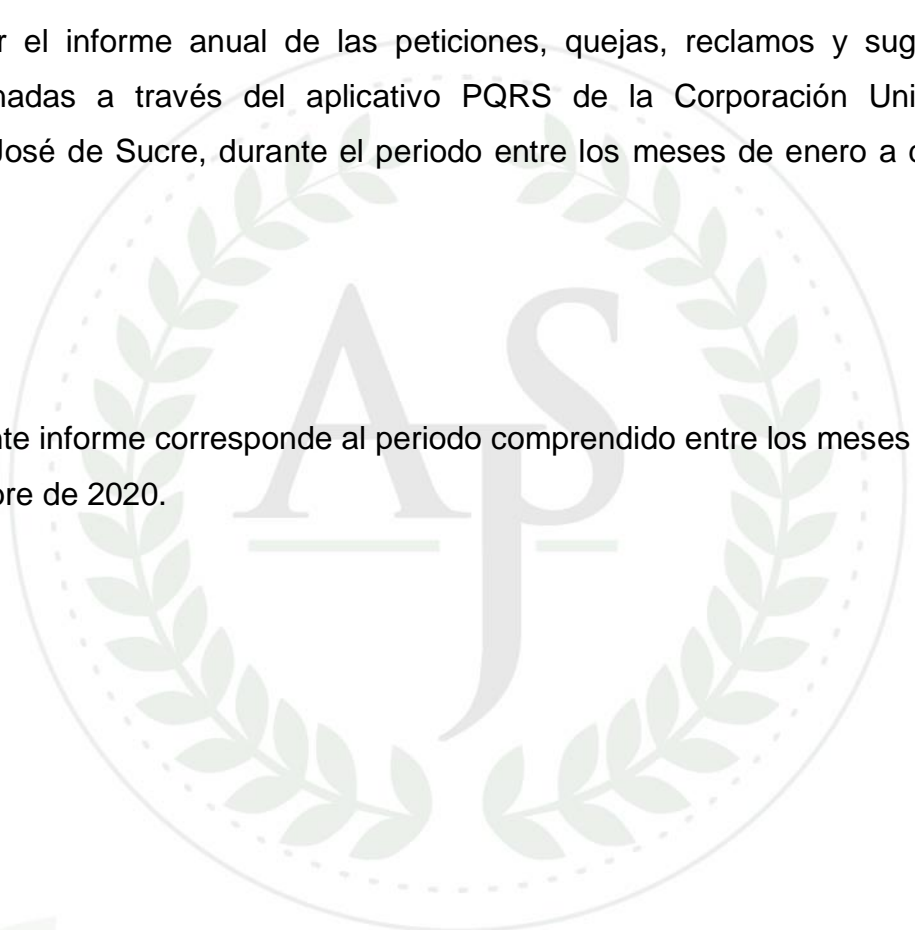
Objetivo y Alcance

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 diciembre de 2020.

Alcance

El presente informe corresponde al periodo comprendido entre los meses de enero a diciembre de 2020.





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 enero a diciembre de 2020, 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 los estudiantes, con un total de 291 de las 462 recepcionadas, tal como se muestra a continuación.

Tabla 1 Tipología de usuarios

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	
DOCENTE	1	0%
EGRESADO	49	5%
ESTUDIANTE	501	52%
EXTERNO	417	43%
TOTAL	968	100%

De esta forma el 52% de las radicaciones corresponden a estudiantes, 43% al externos, 49% de egresados y el 0,1% a personal docente o administrativo.



Ilustración 1 Tipología de usuarios



Histórico mensual de radicaciones

Desde la implementación del aplicativo de PQRS, la institución recepcionó un total de 968 requerimientos, siendo el mes de julio en donde más radicaciones se tuvieron, con un total de 193, tal como registra en la siguiente tabla.

Tabla 2. Histórico mensual de PQRS

Mes	Total	%
Enero	3	0%
Febrero	10	1%
Marzo	26	3%
Abril	69	7%
Mayo	92	10%
Junio	69	7%
Julio	193	20%
Agosto	143	15%
Septiembre	55	6%
Octubre	59	6%
Noviembre	91	9%
Diciembre	158	16%
Total	968	100%

La distribución mensual evidencia a los meses de julio, agosto y diciembre con mayor radicaciones, con un total de 20%, 15 y 16% respectivamente; y el mes de enero con sólo el 0,1% de representación total.

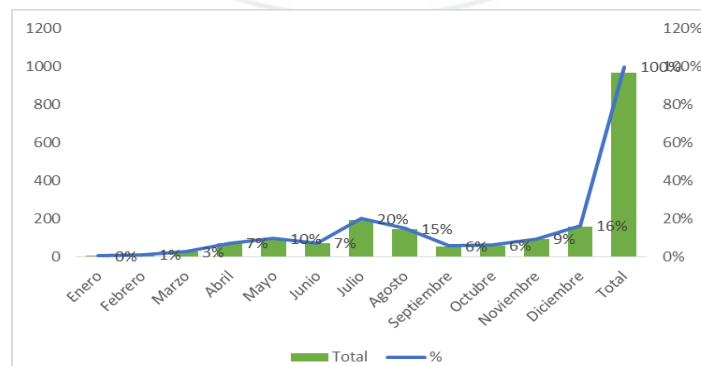


Ilustración 2. Histórico mensual de PQRS



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 772; seguido de 122 quejas, 59 reclamos y 15 sugerencias.

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

MES	PETICIÓN	%	QUEJA	%	RECLAMO	%	SUGERENCIA	%
ENERO	2	0%		0%	1	0%		0%
FEBRERO	9	1%	1	0%		0%		0%
MARZO	14	1%	8	1%	2	0%	2	0%
ABRIL	55	6%	13	1%		0%	1	0%
MAYO	61	6%	24	2%	4	0%	3	0%
JUNIO	46	5%	16	2%	6	1%	1	0%
JULIO	166	17%	12	1%	13	1%	2	0%
AGOSTO	109	11%	19	2%	13	1%	2	0%
SEPTIEMBRE	37	4%	11	1%	6	1%	1	0%
OCTUBRE	46	5%	7	1%	6	1%		0%
NOVIEMBRE	83	9%	2	0%	5	1%	1	0%
DICIEMBRE	144	15%	9	1%	3	0%	2	0%
TOTAL	772	80%	122	13%	59	6%	15	2%

De esta forma se muestra como las peticiones representan el 80% del total de radicaciones, seguidas de los reclamos con un 13%, y en relación al mes de julio, donde se evidencia la mayor recepción, las peticiones corresponden al 17%, las queja y los reclamos al 1%.





Histórico de áreas a las que se dirigen las PQRS

Durante el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2020, el área con mayor recepción de radicaciones corresponde a la Vicerrectoría Financiera, seguida de la Vicerrectoría Académica, con 130 y 83 requerimientos respectivamente; y el área sin radicaciones corresponden Planeación, tal como muestra la siguiente tabla:

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

ÁREA	BIBLIOTECA	BIENESTAR	CAVA	SIRET	FACA	FACI	FACSA	FACS	RECTORÍA	SECRETARÍA GENERAL	TALENTO HUMANO	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	VICERRECTORÍA DE CALIDAD	VICERRECTORÍA FINANCIERA	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	VICERRECTORÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
ENERO										1		1				1
FEBRERO			1	3	2								2			2
MARZO				8	1				2	4		9				2
ABRIL			2	1	6				1	25		12			19	3
MAYO			4		4					15		32	1		34	2
JUNIO					1	1		1	2	16		15			28	4
JULIO	2		6	1	3	33	2	6	60	12	2	12			49	3
AGOSTO				9	14	15	7	2	39	14		8			34	1
SEPTIEMBRE					8	4	1		11	11		2			15	3
OCTUBRE				1	6	5	1		13	12		1			17	3
NOVIEMBRE	1		1		6	20	1	6	30	3		2			18	
DICIEMBRE			4		2	44	12	2	68	9	1	4			9	3
TOTAL	3	18	23	53	122	24	17	223	7	122	3	100	1	223	27	2

Para los casos de las Facultades de Ciencias Sociales y la Vicerrectoría Financiera, se muestra como el mayor número de radicaciones recepcionadas fueron recibidas en el mes de julio.



Histórico de respuesta oportuna

Desde la implementación del aplicativo PQRS en la institución, se evidencia la oportunidad de respuesta, dentro de las fechas establecidas en 956 de las 968 radicaciones recepcionadas, mostrando una efectividad del 99%.

Ahora bien, es importante resaltar aquí que de las 12 radicaciones que fueron contestadas pasado el tiempo estipulado, 9 hacen parte de la secretaría general, 1 de la vicerrectoría de calidad y 2 de la vicerrectoría administrativa.

Tabla 6 Histórico de respuesta fuera de fecha

MES	SECRETARIA GENERAL	VICERRECTORÍA DE CALIDAD	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA
ENERO	1		
MAYO		1	
JUNIO	2		
JULIO	1		
AGOSTO	1		
SEPTIEMBRE	1		
OCTUBRE	2		
DICIEMBRE	1		2
TOTAL	9	1	2





Evaluación de la atención

En relación a la satisfacción con la atención y respuesta recibida, sólo el 16% de las radicaciones fueron evaluadas, para un total de 156 PQRS como se muestra en la tabla siguiente.

Tabla 7 Evaluación de la atención

EVALUACIÓN	TOTAL	%
Completamente insatisfecho	27	17%
Completamente satisfecho	81	52%
Insatisfecho	15	10%
Satisfecho	33	21%
Total evaluadas	156	100%

En relación al nivel de satisfacción, de las 156 PQRS evaluadas, el 52% se muestra completamente satisfecho y el 21% satisfecho para un total de 73% de satisfacción; mientras que el 27% muestra insatisfacción, siendo 17% completamente insatisfecho y 10% parcialmente insatisfecho.

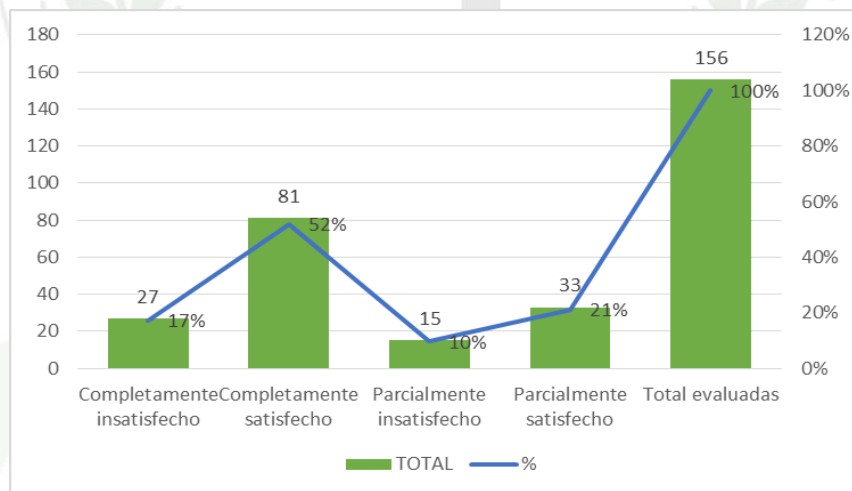


Ilustración 3 Evaluación de la atención



Conclusiones y Recomendaciones

- De acuerdo al análisis realizado, se evidencia que los meses en donde mayor número de radicaciones se recepcionan están directamente relacionados con el inicio de la pandemia mundial y la mediación de la presencialidad por los medios virtuales, además de los recesos académicos de mitad de año.
- En cuanto al tiempo de respuesta, se muestra una oportunidad del 99%, mostrando un avance del 29%, comparado con el periodo inmediatamente anterior, el cual fue de 70%.
- Se evidencia una mejora en la evaluación de la satisfacción aumentando los niveles de completamente satisfecho y satisfecho.





Antonio José de Sucre
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

