



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

IIP 2021

Fecha: enero de 2022



**Antonio José de Sucre**  
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

**División de Bienestar Institucional**  
**Informe de PQRS**  
**II Periodo 2021**

**Amaury Vélez Trujillo**  
Rector

**Alejandro Jaramillo Vélez**  
Vicerrector de Bienestar y Desarrollo Institucional

**Software PQRS**  
Fuente

**Mery Montenegro Castillo**  
Elaboró

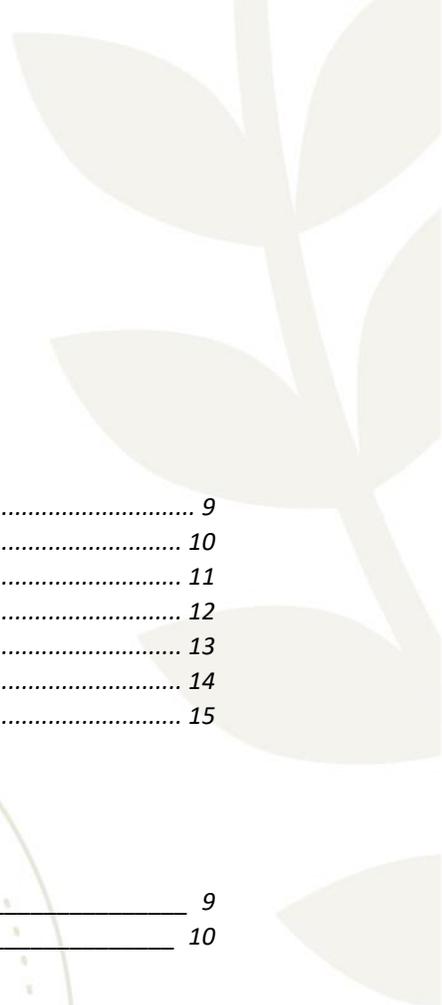
Fecha de elaboración: enero de 2022  
**Corporación Universitaria Antonio José de Sucre**





## Contenido del Informe

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
Histórico de respuesta oportuna	14
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> .....	14
<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 2021, recepcionadas a través del aplicativo institucional, organizado en tablas e ilustrado mediante gráficos, con un análisis que soporta la interpretación.



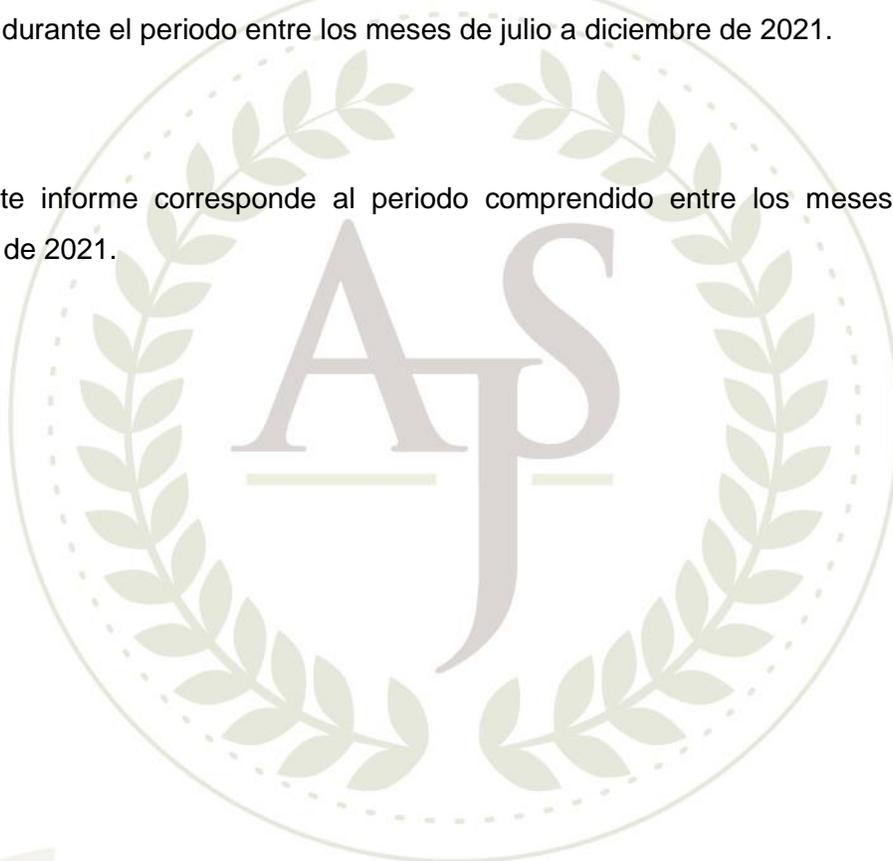
## Objetivo y Alcance

### 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 2021.

### Alcance

El presente informe corresponde al periodo comprendido entre los meses de julio a diciembre de 2021.





## 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 julio a diciembre de 2021, 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 con un total de 1589, seguida de 648 por externos, 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	0,0%
ANONIMO	55	2,4%
EGRESADO	27	1,2%
ESTUDIANTE	1589	68,5%
EXTERNO	648	27,9%
<b>TOTAL</b>	<b>2320</b>	<b>100%</b>

Tabla 1 Tipología de usuarios

De esta forma el 68,5% de las radicaciones corresponden a estudiantes, 27,9% a externos, 1,2% de egresados y el 2.4% a anónimos.

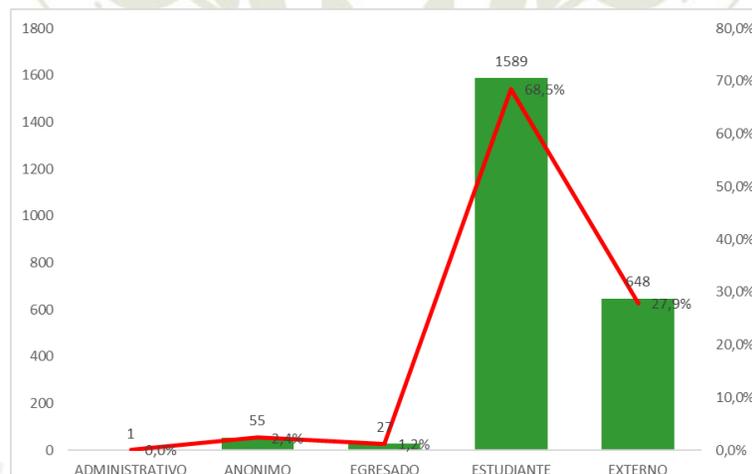


Ilustración 1 Tipología de usuarios



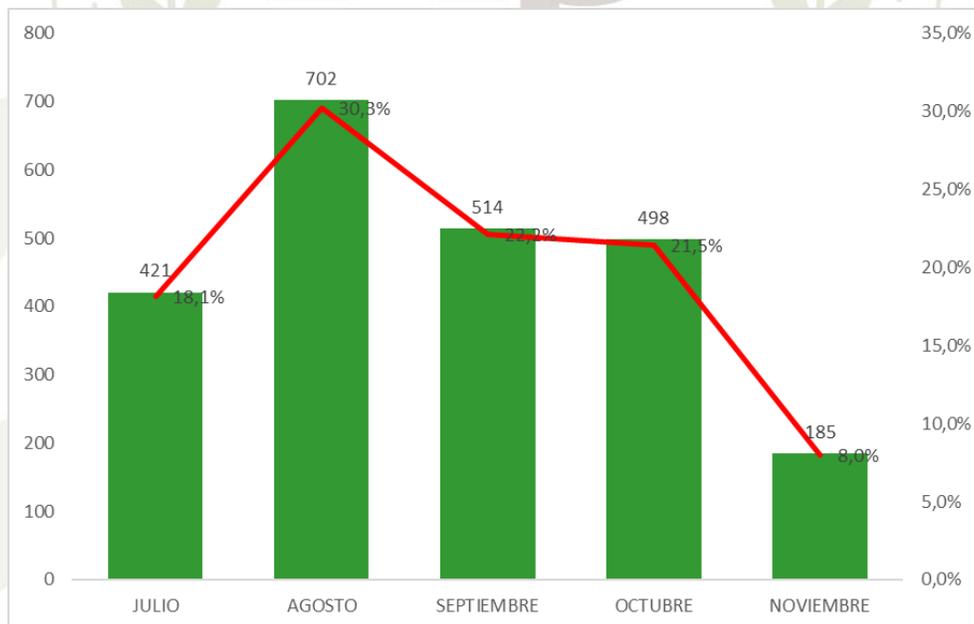
## Histórico mensual de radicaciones

Desde el mes de julio y hasta el mes de diciembre del año 2022, la institución recepcionó un total de 2320 requerimientos, siendo el mes de agosto en donde más radicaciones se tuvieron, con un total de 702, tal como registra en la siguiente tabla.

**Tabla 2. Histórico mensual de PQRS**

MES	TOTAL	
JULIO	421	18,1%
AGOSTO	702	30,3%
SEPTIEMBRE	514	22,2%
OCTUBRE	498	21,5%
NOVIEMBRE	185	8,0%
<b>TOTAL</b>	<b>2320</b>	<b>100%</b>

La distribución mensual evidencia a los meses de agosto, septiembre y octubre con mayor radicaciones, con un total de 30.3%, 22.2 y 21.5% 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 851; seguido de 80 reclamos, 58 quejas y 10 sugerencias.

**Tabla 3 Histórico mensual de PQRSF**

MES	FELICITACIÓN	%	PETICIÓN	%	QUEJA	%	RECLAMO	%	SUGERENCIA	%
JULIO	1	11%	381	18%	17	27%	20	29%	2	15%
AGOSTO		0%	655	30%	21	34%	22	31%	4	31%
SEPTIEMBRE	5	56%	487	22%	9	15%	10	14%	3	23%
OCTUBRE	3	33%	474	22%	9	15%	10	14%	2	15%
NOVIEMBRE		0%	169	8%	6	10%	8	11%	2	15%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>9</b>	<b>0,4%</b>	<b>2166</b>	<b>93,4%</b>	<b>62</b>	<b>2,7%</b>	<b>70</b>	<b>3,0%</b>	<b>13</b>	<b>0,6%</b>

De esta forma se muestra como las peticiones representan el 93.4% del total de radicaciones, seguidas de los reclamos con un 3%, 2.7% quejas, felicitaciones 0.4% y 0.6% sugerencias; y en relación con el mes de agosto, donde se evidencia la mayor recepción, las peticiones corresponden al 30%, las queja al 34%, los reclamos al 31% y las sugerencias al 31%.



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

Durante el periodo comprendido entre julio a diciembre de 2021, el área con mayor recepción de radicaciones corresponde a la Facultad de Ciencias Sociales con 966 solicitudes, seguida de la Vicerrectoría Financiera con 304 radicaciones recibidas.

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

ÁREA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL
FACSA	122	276	243	259	96	996
VICERRECTORÍA FINANCIERA	48	106	78	56	16	304
FACA	77	99	44	51	16	287
BIENESTAR INSTITUCIONAL	38	43	46	44	13	184
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	29	64	10	13	16	132
SECRETARIA GENERAL	36	25	23	15	8	107
FACI	21	14	12	25	5	77
CRÉDITO EDUCATIVO	20	13	19	5	1	58
SIRET	9	11	11	8	1	40
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	4	17	9	5	2	37
FACSA	6	7	2	2	2	19
CONSULTORIO JURÁDICO		4	3	4	6	17
DIRECCIÓN DE POSGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUADA	4		5	3	2	14
VICERRECTORÍA ACADÉMICA		5	4	4	1	14
CENTRO DE AMBIENTES VIRTUALES, SPLAVIA	3	5	2	2		12
RECTORÍA	2	6	1			9
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA		2		1		3
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN	1	2				3
VICERRECTORÍA DE CALIDAD	1	1				2
VICERRECTORIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL			2			2
BIBLIOTECA				1		1
DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES		1				1
TALENTO HUMANO		1				1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>421</b>	<b>702</b>	<b>514</b>	<b>498</b>	<b>185</b>	<b>2320</b>

Para los casos de la Facultad de Ciencias Sociales y la Vicerrectoría Financiera, que se muestran como el mayor número de radicaciones recepcionadas, su mayoría registra en el mes de agosto.



## 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, la Facultad de Ciencias Sociales recibió 276 radicaciones.

**Tabla 5 Histórico de PQRS por dependencia**

ÁREA	JULIO					AGOSTO					SEPTIEMBRE					OCTUBRE					NOVIEMBRE								
	F	P	Q	R	S	TOTAL	F	P	Q	R	S	TOTAL	F	P	Q	R	S	TOTAL	F	P	Q	R	S	TOTAL	P	Q	R	S	TOTAL
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL		25	3		1	29	59	2	3		64	9	1				10	13					13	16					16
BIBLIOTECA																		1					1						
BIENESTAR INSTITUCIONAL		35	1	1	1	38	43				43	45	1				46	40	3	1			44	12	1				13
CENTRO DE AMBIENTES VIRTUALES, SPLAVIA		3				3	3	2			5	1	1				2	2					2						
CONSULTORIO JURÍDICO						4					4	3					3	4					4	3	2	1			6
CRÉDITO EDUCATIVO		15	5			20	12	1			13	19					19	5					5	1					1
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA						2					2											1	1						
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN		1				1	2				2																		
DIRECCIÓN DE POSGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUADA		3	1			4						5					5	2	1				3	2					2
DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES						1					1																		
SIRET		8		1		9	8	2	1		11	3	6	1	1		11	8					8		1				1
FACA		76		1		77	94	2	2	1	99	42			2		44	50	1				51	16					16
FACI		18	1	2		21	14				14	1	11				12	1	23	1			25	5					5
FACSA		6				6	7				7	2					2	2					2	2					2
FACS		1	109	4	8	122	263	5	5	3	276	1	235	4	2	1	243	1	252	4	1	1	259	87	3	4	2	96	
RECTORÍA		2				2	5	1			6	1					1												
SECRETARÍA GENERAL		35		1		36	18	5	2		25	22	1				23	14	1				15	8					8
TALENTO HUMANO						1					1																		
VICERRECTORÍA ACADÉMICA						4	1				5	3	1				4	4					4	1					1
VICERRECTORÍA DE CALIDAD			1			1	1				1																		
VICERRECTORÍA FINANCIERA		41	1	6		48	100	1	5		106	72	1	5			78	50	1	5			56	14	2				16
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA		4				4	15	2			17	9					9	1	4				5	2					2
VICERRECTORIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL												2					2												
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1</b>	<b>381</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>421</b>	<b>655</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>702</b>	<b>5</b>	<b>487</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>514</b>	<b>3</b>	<b>474</b>	<b>9</b>	<b>#</b>	<b>2</b>	<b>498</b>	<b>169</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>185</b>	



## Histórico de respuesta oportuna

En el periodo evaluado, se evidencia la oportunidad de respuesta, dentro de las fechas establecidas en 2081 de las 2320 radicaciones recepcionadas, mostrando una efectividad del 89.7%.

Ahora bien, es importante resaltar aquí que de las vencidas 59 solicitudes fueron respondidas con 1 día de retraso y 73 en no más de 3 días de retraso. Siendo la Vicerrectoría Financiera, la Secretaría General y Bienestar Institucional las áreas con mayor retraso en respuesta oportuna.

DIFERENCIA LÍMITE DE RESPUESTA	TOTAL	% INCUMPLIMIENTO
-24	1	0%
-21	2	0%
-19	1	0%
-18	1	0%
-17	1	0%
-14	5	0%
-13	6	0%
-12	3	0%
-11	1	0%
-10	2	0%
-9	1	0%
-8	3	0%
-7	13	1%
-6	19	1%
-5	22	1%
-4	26	1%
-3	35	2%
-2	38	2%
-1	59	3%
<b>TOTAL INCUMPLIDAS</b>	<b>239</b>	<b>10%</b>

Tabla 6 Histórico de respuesta fuera de fecha



NÚMERO DE DÍAS VENCIDOS	ADMISIONES	BIENESTAR INSTITUCIONAL	CAVA	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN	POSGRADO	RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES	SIRET	FACA	FACI	RECTORÍA	SECRETARÍA GENERAL	VICERRECTORÍA DE CALIDAD	VICERRECTORÍA FINANCIERA	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	VICERRECTORÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	TOTAL GENERAL
-24								1									1
-21								2									2
-19								1									1
-18								1									1
-17								1									1
-14					1			3						1			5
-13							1	1						2	2		6
-12								2						1			3
-11													1				1
-10								2									2
-9															1		1
-8														2	1		3
-7			1		1			1				1		7	1	1	13
-6	4					2		1				2		10			19
-5		1				2		1				4		13		1	22
-4		6						2			1	2		12		3	26
-3		6									1	1		17		2	35
-2		5						1				9	1	21		1	38
-1		8		5		3		1		3	1	9		25		4	59
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>28</b>	<b>2</b>	<b>111</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>239</b>

### Evaluación de la atención

En relación con la satisfacción con la atención y respuesta recibida, sólo el 7% de las radicaciones fueron evaluadas, para un total de 168 PQRS como se muestra en la tabla siguiente. Siendo entonces 2152 el total de solicitudes sin evaluar que representan el 93%.

**Tabla 7 Evaluación de la atención**

EVALUACIÓN	TOTAL	%
Completamente insatisfecho	42	25%
Completamente satisfecho	88	52%
Parcialmente insatisfecho	17	10%
Parcialmente satisfecho	21	13%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>

En relación con el nivel de satisfacción, de las 168 PQRS evaluadas, el 52% se muestra completamente satisfecho y el 13% satisfecho para un total de 65% de satisfacción; mientras que el 35% muestra insatisfacción, siendo 25% completamente insatisfecho y 10% parcialmente insatisfecho.



## Conclusiones y Recomendaciones

- De acuerdo con el análisis realizado, se evidencia que los meses en donde mayor número de radicaciones se reciben están directamente relacionados con el inicio de cada periodo académico, lo que es coherente con el requerimiento de información por parte de los estudiantes, así como el quehacer de sus procesos académicos y administrativos.
- En cuanto al tiempo de respuesta, se muestra una oportunidad del 89.7%, mostrando una disminución del 2.3%, comparado con el periodo inmediatamente anterior, el cual fue de 92%.
- En cuanto a la satisfacción, pasa de 73% a 65% con relación al periodo anterior, disminuyendo en un 8%.



**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

