

INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

IIP 2022



Antonio José de Sucre
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

División de Bienestar Institucional
Informe de PQRS
II Periodo 2022

Sonia Carolina Peralta Díaz
Rectora

Alejandro Jaramillo Vélez
Vicerrector de Bienestar y Desarrollo Institucional

Adriana Lucia Hermosilla Rubio
Directora de Bienestar Institucional

Software PQRS
Fuente

Adriana Lucia Hermosilla Rubio
Elaboró

Fecha de elaboración: 07 de febrero 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

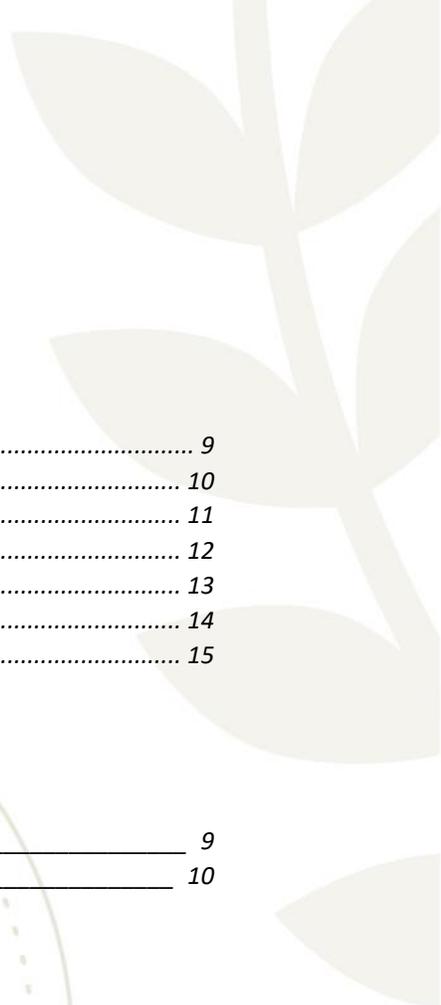


Tabla de tablas

<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



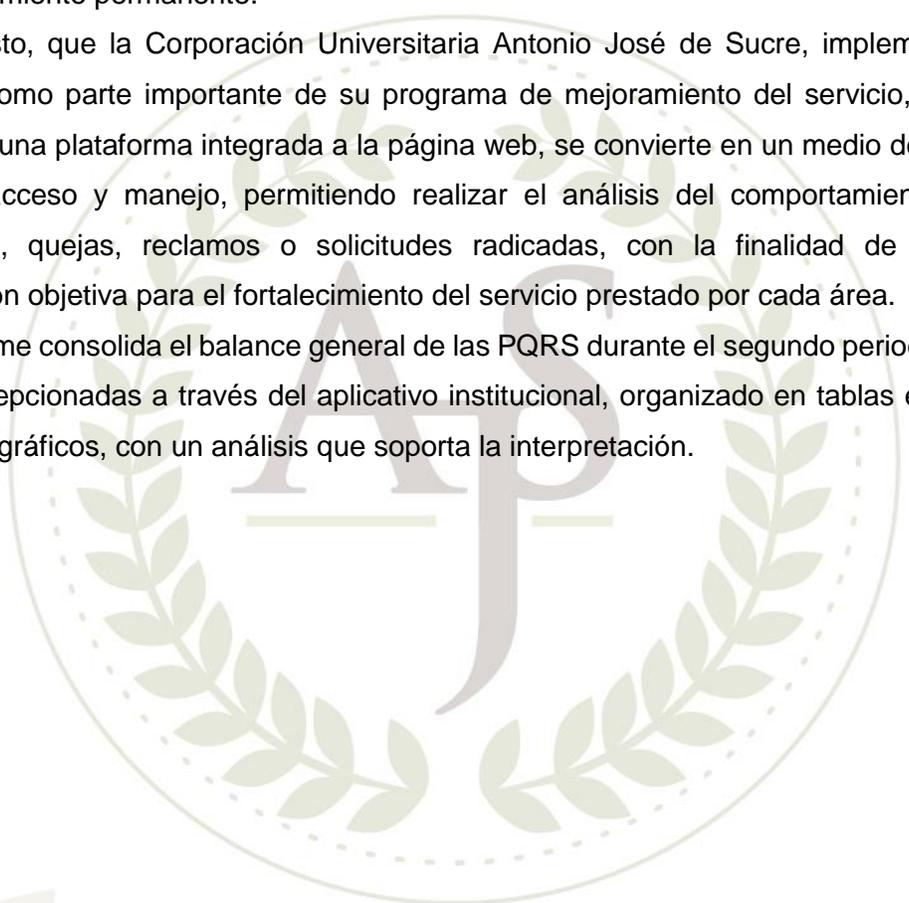


Presentación

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 segundo periodo del año 2022, 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 2022.

Alcance

El presente informe corresponde al periodo comprendido entre los meses de julio a diciembre de 2022.





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 2022, 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

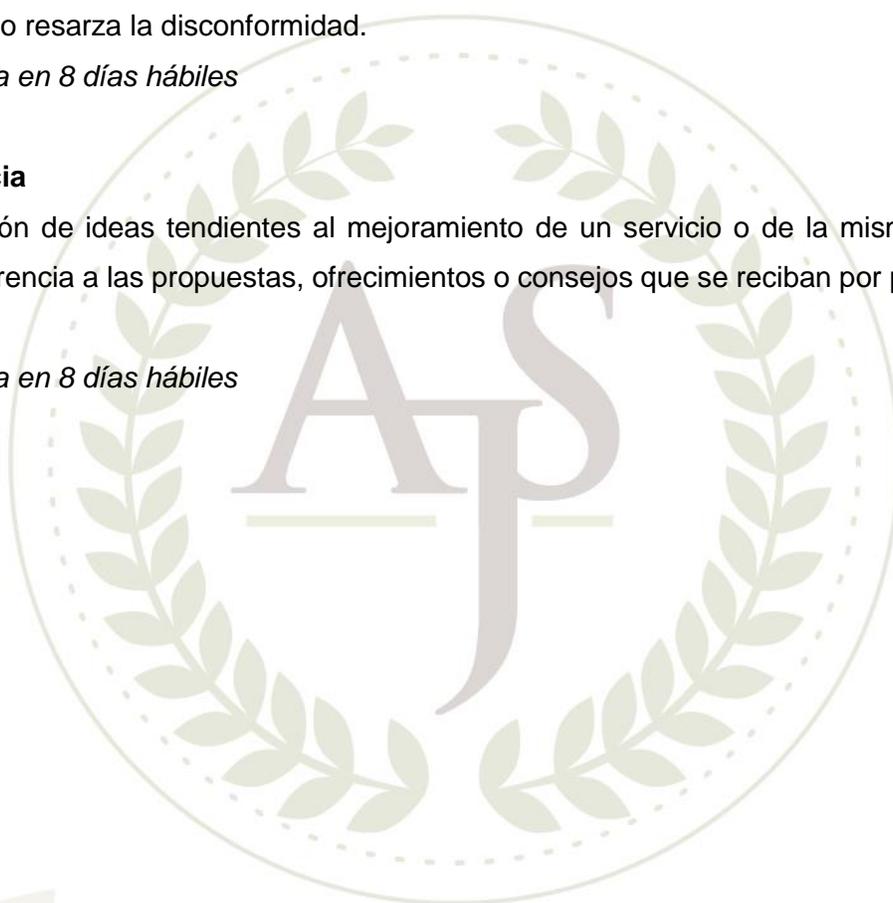
Declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado. Se materializa concreta y particularmente la inconformidad en una persona por la prestación de un servicio, considerándose damnificado el usuario. Busca que se solucione o resarza la disconformidad.

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 externos y estudiantes, con un total de 820 y 1851 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	86	3%
DOCENTE	1	0%
EGRESADO	30	1%
ESTUDIANTE	1851	66%
EXTERNO	820	29%
TOTAL GENERAL	2789	

Tabla 1 Tipología de usuarios

De esta forma el 66% de las radicaciones corresponden a estudiantes, 29% a estudiantes, 1% de egresados y el 0,1% a personal docente.

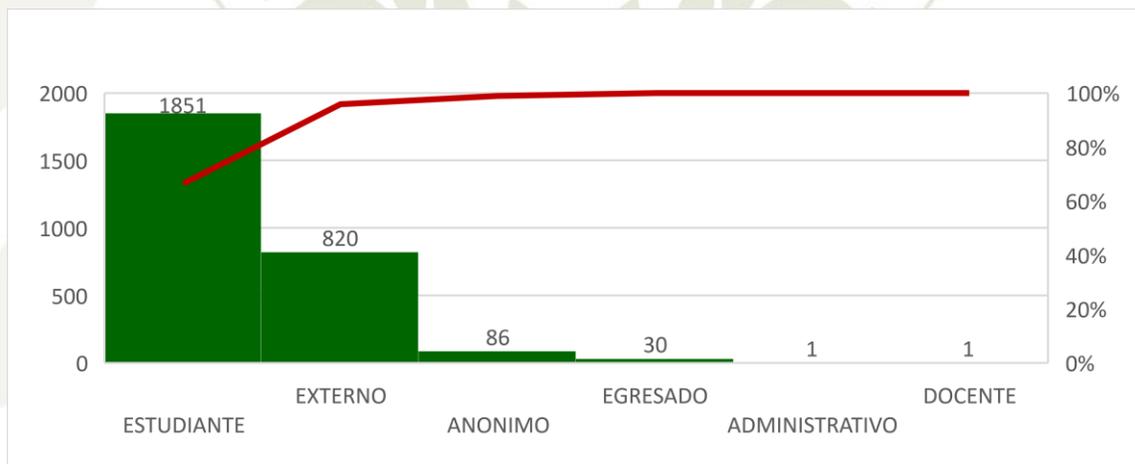


Ilustración 1 Tipología de usuarios



Histórico mensual de radicaciones

Desde el mes de julio al mes de diciembre del año 2022, la institución recepcionó un total de 2789 requerimientos, siendo el mes de agosto en donde más radicaciones se tuvieron, con un total de 720, tal como registra en la siguiente tabla.

Tabla 2. Histórico mensual de PQRS

MES	TOTAL	%
JULIO	421	15%
AGOSTO	702	25%
SERPTIEMBRE	514	18%
OCTUBRE	498	17%
NOVIEMBRE	312	11%
DICIEMBRE	342	12%
Total general	2789	

La distribución mensual evidencia a los meses de con mayor radicaciones son agosto, septiembre y octubre con un total de 25%, 18% y 17% respectivamente.

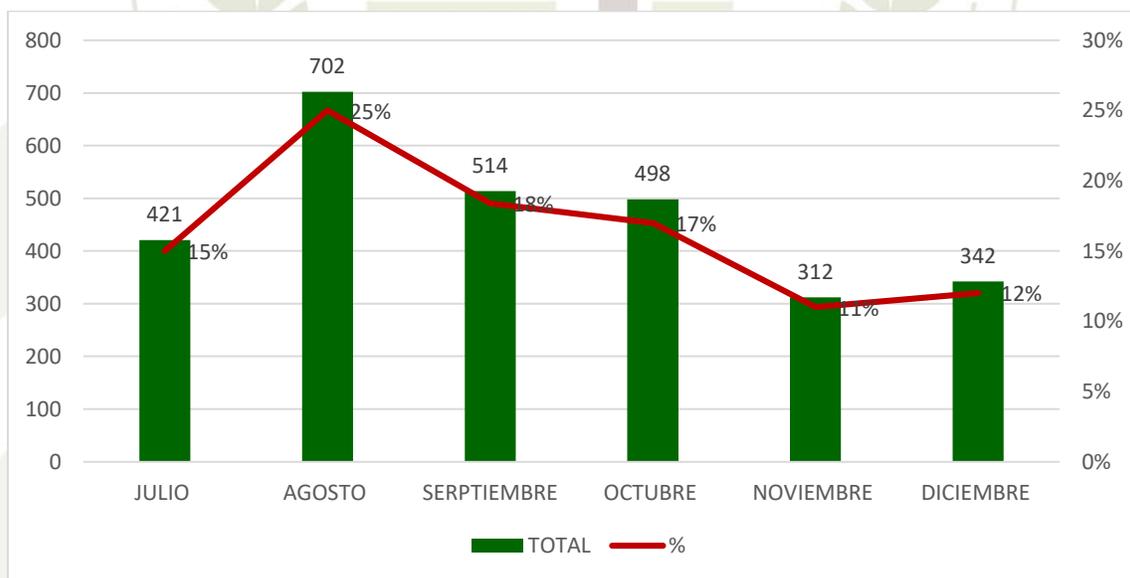


Ilustración 2. Histórico mensual de PQRS



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 2597; seguido de 83 reclamos, 79 quejas y 19 sugerencias.

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

MES	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
JULIO	1 0,03%	381 13%	17 0,6%	20 0,7%	2 0,0%	421
AGOSTO	0,00%	655 23%	21 0,7%	22 0,7%	4 0,1%	702
SERPTIEMBRE	5 0,10%	487 17%	9 0,3%	10 0,3%	3 0,1%	514
OCTUBRE	3 0,10%	474 16%	9 0,3%	10 0,3%	2 0,0%	498
NOVIEMBRE	0,00%	288 10%	11 0,3%	10 0,3%	3 0,1%	312
DICIEMBRE	2 0,70%	312 11%	12 0,4%	11 0,3%	5 0,1%	342
Total general	11 3%	2597 93%	79 28%	83 29,0%	19 6%	2789

De esta forma se muestra como las peticiones representan el 93% del total de radicaciones, seguidas de los reclamos con un 29%, 28% quejas y 6% sugerencias; y en relación al mes de agosto, donde se evidencia la mayor recepción, las peticiones corresponden al 23%.



Histórico de áreas a las que se dirigen las PQRS

Durante el periodo comprendido entre julio a diciembre de 2022, el área con mayor recepción de radicaciones corresponde a la Facultad de Ciencias Sociales con 1187 solicitudes, seguida de la Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables con 361 radicaciones recibidas .

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

ÁREA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	29	64	10	13	28	34	178
BIBLIOTECA				1			1
BIENESTAR INSTITUCIONAL	38	43	46	44	23	25	219
CENTRO DE AMBIENTES VIRTUALES, SPLAVIA	3	5	2	2		6	18
CONSULTORIO JURIDICO		4	3	4	7	2	20
CREDITO EDUCATIVO	20	13	19	5	2	8	67
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA		2		1			3
DIRECCIÓN DE INVESTIGACION E INNOVACION	1	2					3
DIRECCIÓN DE POSGRADO Y EDUCACION CONTINUADA	4		5	3	6	9	27
DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES		1					1
DIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACION, RECURSOS EDUCATIVOS Y TECNOLOGICOS	9	11	11	8	3	16	58
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES	77	99	44	51	33	57	361
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERIA	21	14	12	25	15	13	100
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	6	7	2	2	3	5	25
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES	122	276	243	259	157	130	1187
RECTORÍA	2	6	1			1	10
SECRETARIA GENERAL	36	25	23	15	9	8	116
TALENTO HUMANO		1			1	1	3
VICERRECTORÍA ACADEMICA		5	4	4			15
VICERRECTORÍA DE CALIDAD	1	1					2
VICERRECTORÍA FINANCIERA	48	106	78	56	23	23	334
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	4	17	9	5	2	2	39
VICERRECTORIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL			2				2
Total general	421	702	514	498	312	342	2789

Para los casos de las Facultades de Ciencias Sociales y la Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables, seguido de la Vicerrectoría Financiera se muestran con el mayor número de radicaciones recepcionadas durante los meses de agosto y septiembre.



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 se tuvo el mayor número de radicaciones se realizaron, las áreas que mayor recepción tuvieron son la Facultades de Ciencias Sociales con 1187 y la Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contable 361.

Tabla 5 Histórico de PQRS por dependencia

ÁREA	FELICITACIÓN				Total	PETICIÓN					Total	QUEJA					Total	RECLAMO					Total	SUGERENCIA					Total	Total general																					
	jul	ago	sep	oct		dic	jul	ago	sep	oct		nov	dic	jul	ago	sep		oct	nov	dic	jul	ago		sep	oct	nov	dic	jul			ago	sep	oct	nov	dic																
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO						25	59	9	13	28	33	167	3	2	1		1	7	3						3	1						1						178													
BIBLIOTECA									1			1																									1														
BIENESTAR INSTITUCIONAL				1	1	35	43	45	40	22	23	208	1		1	3	1	1	7	1			1									2	1					1						219							
CENTRO DE AMBIENTES VIRTUALES, SPLAVIA						3	3	1	2		6	15			1			1			2												2						18												
CONSULTORIO JURIDICO						4	3	4	4	2	17						2	2						1									1						1						20						
CREDITO EDUCATIVO				1	1	15	12	19	5	2	6	59	5	1				6										1	1																	67					
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA						2					2																												1						1						3
DIRECCIÓN DE INVESTIGACION E INNOVACION						1	2				3																																		3						
DIRECCIÓN DE POSGRADO Y EDUCACION CONTINUADA						3		5	2	4	9	23	1				1	2						1	1								2												27						
DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES						1					1																																		1						
DIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACION, RECURSOS EDUCATIVOS Y TECNOLOGICOS				3		3	8	8	6	8	2	14	46		2	1		1	4	1	1	1	1									4						1	1					1						58	
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES						76	94	42	50	32	54	348		2			1	1	4	1	2		1									4	1	2				1	2					5						361	
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERIA	1	1				2	18	14	11	23	15	12	93	1					1	2			1									4																		100	
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD						6	7	2	2	3	5	25																																		25					
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES	1	1	1			3	109	263	235	252	145	119	1123	4	5	4	4	4	2	23	8	5	2	1	5	7	28					3	1	1	1	3	2	10						1187							
RECTORIA						2	5	1				8		1				1	2																									10							
SECRETARIA GENERAL						35	18	22	14	9	6	104	5		1		1	7	1	2	1											1						5												116	
TALENTO HUMANO						1				1	1	3																																	3						
VICERRECTORIA ACADEMICA						4	3	4				11		1				1	2			1																2												15	
VICERRECTORIA DE CALIDAD													1	1																															2						
VICERRECTORIA FINANCIERA						41	100	72	50	19	20	302	1	1	1	1	2	3	9	6	5	5	5	2														23												334	
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA				1		1	4	15	9	4	2	2	36																									2												39	
VICERRECTORIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL								2				2																																	2						
Total general	1	5	3	2	11	381	655	487	474	288	312	2597	17	21	9	9	11	12	79	20	22	10	10	10	11	83	2	4	3	2	3	5	19	2790																	



Histórico de respuesta oportuna

Desde los meses de agosto a octubre, se evidencia la oportunidad de respuesta, dentro de las fechas establecidas en 2457 de las 2789 radicaciones recepcionadas, mostrando una efectividad del 88%.

Ahora bien, es importante resaltar aquí que de las 330 radicaciones que fueron contestadas pasado el tiempo estipulado, 76 fueron respondidas con 1 día de retraso y 182 en no más de 3 días de retraso. Siendo la Vicerrectoría Financiera, la Secretaría General y la Dirección de Recursos Educativos y Tecnológicos las áreas con mayor retraso en respuesta oportuna.

DIF. LIMITE-RESPUESTA TOTAL		SECRETARIA VICERRECTORIA VICERRECTORIA Total							
DIF. LIMITE-RESPUESTA	TOTAL	ADMISIONES	DRET	FACA	FACS	GENERAL	FINANCIERA	ADMINISTRATIVA	general
-35	1								1
-30	1								1
-27	3								3
-26	2						1		1
-25	3				1		1		3
-24	4				1	1			4
-21	4		1						4
-20	4		2					1	4
-19	4			2			2		4
-18	4		1	1					4
-17	1		1					1	4
-15	7		1						1
-14	8			1	1		2		7
-13	7		3	1			1		8
-12	4		1		1		2	2	7
-11	2		2	1			1		4
-10	4			1					2
-9	2		2						4
-8	8				1			1	2
-7	18			2	2		2	1	8
-6	22		1	1	2	1	7	1	18
-5	26	4	1		3	2	10		22
-4	33		1	1	3	4	13	1	26
-3	42		2	1	3	4	12	3	33
-2	40	6			2	1	20	3	42
-1	76		1		1	10	21	1	40
TOTAL	330	8		4	8	9	30	4	76
Total genera		18	20	17	29	31	126	18	330

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 7,8% de las radicaciones fueron evaluadas, para un total de 220 PQRS como se muestra en la tabla siguiente. Siendo entonces 2569 el total de solicitudes sin evaluar que representan el 92%.

Tabla 7 Evaluación de la atención

EVALUACIÓN	TOTAL	%
Completamente insatisfecho	48	21%
Completamente satisfecho	121	55%
Parcialmente insatisfecho	21	9,50%
Parcialmente satisfecho	30	13%
Total general	220	100%

En relación al nivel de satisfacción, de las 220 PQRS evaluadas, el 55% se muestra completamente satisfecho y el 13% parcialmente satisfecho para un total de 68% de satisfacción; mientras que el 21% completamente insatisfecho y 7% parcialmente insatisfecho.



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 y finalización 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 88%, mostrando una disminución del 4%, comparado con el periodo inmediatamente anterior, el cual fue de 92%.
- En cuanto a la satisfacción, estamos en el 68% de satisfacción, en relación al periodo anterior aparece una disminución del 5%.
- Para el fortalecimiento del uso y gestión adecuada del aplicativo, se incluyó este dentro del procedimiento de solicitudes en el sistema de gestión de la calidad.
- Se recomienda mayor seguimiento y atención a las respuestas de las solicitudes recibidas por el aplicativo, igualmente es importante la calidad de la respuesta para mejorar el porcentaje de satisfacción de nuestro usuario.





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



La educación es de todos Mineducación



VIGILADA MINEDUCACIÓN