

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

IP 2021

Fecha: 07 de julio de 2021



**Antonio José de Sucre**  
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

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

**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: 07 de julio de 2021  
**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

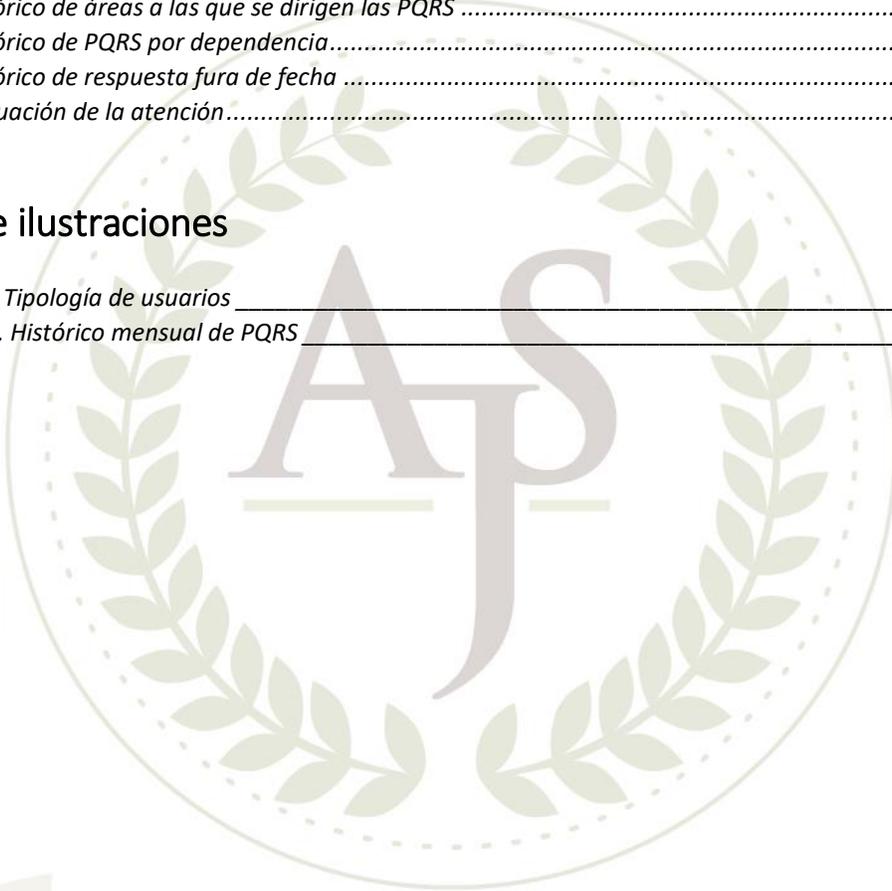


## Tabla de tablas

<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.



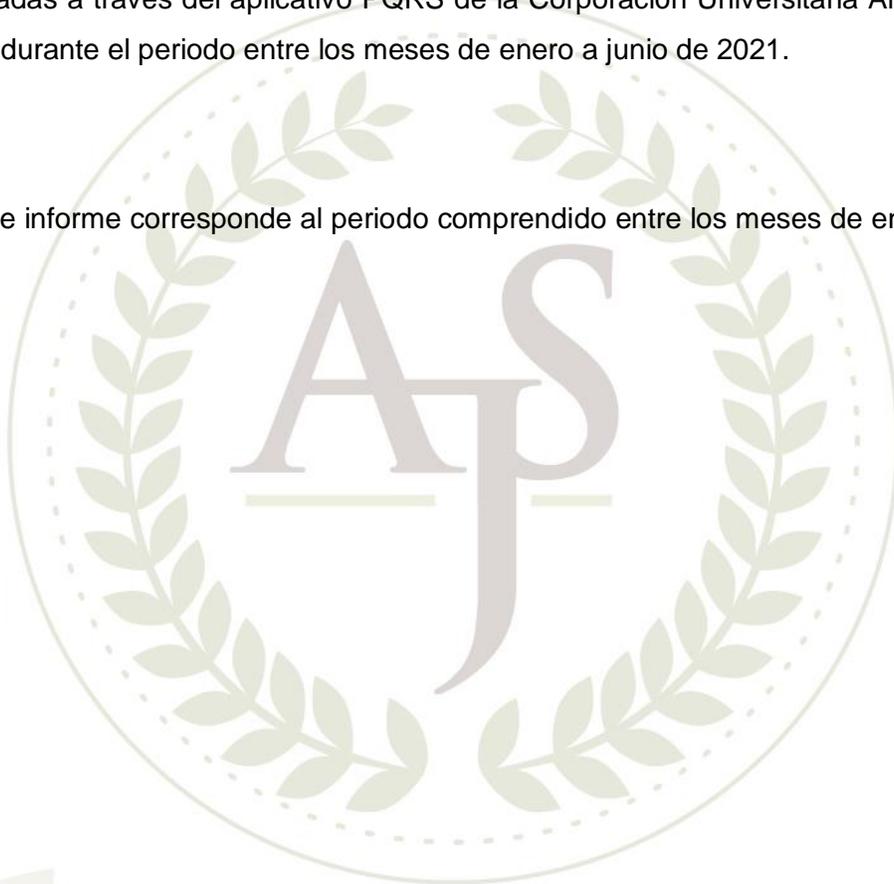
## Objetivo y Alcance

### 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 enero a junio de 2021.

### Alcance

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

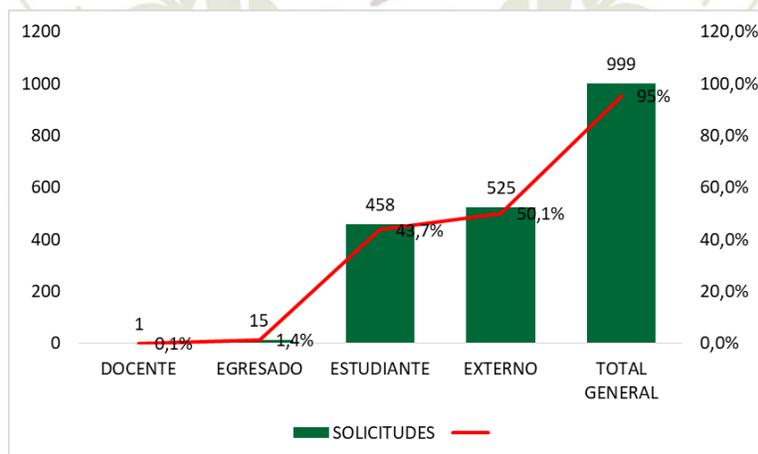
### Tipología de usuarios

El mayor número de radicaciones recibidas corresponden a las realizadas por externos y estudiantes, con un total de 525 y 458 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	
DOCENTE	1	0,1%
EGRESADO	15	1,4%
ESTUDIANTE	458	43,7%
EXTERNO	525	50,1%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>999</b>	<b>95%</b>

**Tabla 1 Tipología de usuarios**

De esta forma el 50% de las radicaciones corresponden a externos, 43,7% a estudiantes, 1,4% de egresados y el 0,1% a personal docente.



**Ilustración 1 Tipología de usuarios**



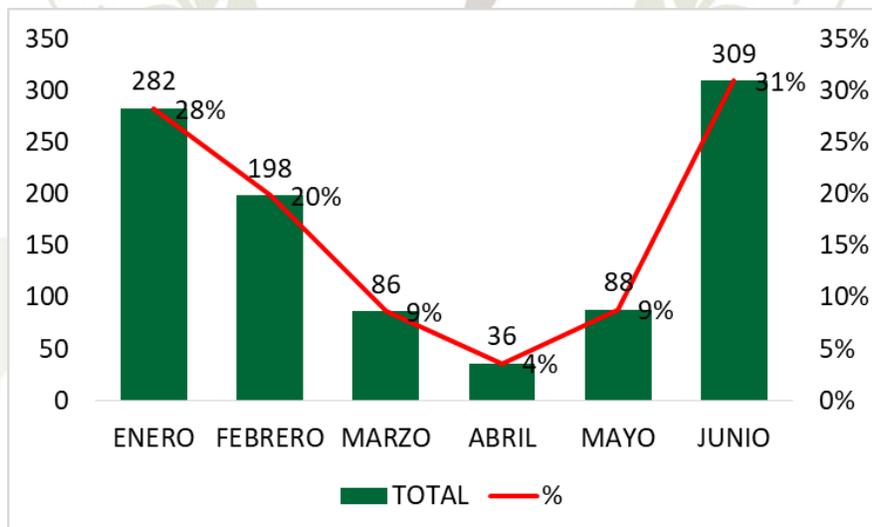
## Histórico mensual de radicaciones

Desde el mes de enero y hasta el mes de junio del año 2021, la institución recepcionó un total de 999 requerimientos, siendo el mes de junio en donde más radicaciones se tuvieron, con un total de 309, tal como registra en la siguiente tabla.

**Tabla 2. Histórico mensual de PQRS**

MES	TOTAL	%
ENERO	282	28%
FEBRERO	198	20%
MARZO	86	9%
ABRIL	36	4%
MAYO	88	9%
JUNIO	309	31%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>999</b>	<b>100%</b>

La distribución mensual evidencia a los meses de junio, enero y febrero con mayor radicaciones, con un total de 31%, 28 y 20% 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 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias**

MES	PETICIÓN	%	QUEJA	%	RECLAMO	%	SUGERENCIA	%
ENERO	273	32%	5	9%	4	5%		0%
FEBRERO	159	19%	18	31%	18	23%	3	30%
MARZO	52	6%	10	17%	21	26%	3	30%
ABRIL	31	4%	2	3%	3	4%		0%
MAYO	69	8%	6	10%	12	15%	1	10%
JUNIO	267	31%	17	29%	22	28%	3	30%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>851</b>	<b>85%</b>	<b>58</b>	<b>6%</b>	<b>80</b>	<b>8%</b>	<b>10</b>	<b>1%</b>

De esta forma se muestra como las peticiones representan el 85% del total de radicaciones, seguidas de los reclamos con un 8%, 6% quejas y 1% sugerencias; y en relación al mes de junio, donde se evidencia la mayor recepción, las peticiones corresponden al 31%, las queja al 29%, los reclamos al 28% y las sugerencias al 30%.



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

Durante el periodo comprendido entre enero a junio de 2021, el área con mayor recepción de radicaciones corresponde a la Facultad de Ciencias Sociales con 323 solicitudes, seguida de la Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables con 192 radicaciones recibidas .

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

AREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
FACS	112	44	19	10	24	114	323
FACA	92	31	3	2	13	50	191
VICERRECTORÍA FINANCIERA	17	29	18	12	25	57	158
FACI	26	40	5	1	11	32	115
SECRETARIA GENERAL	26	12	5	4	4	4	55
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	3	9	18		4	3	37
SIRET	1	19	9	1	2	2	34
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACAD					2	21	23
BIENESTAR INSTITUCIONAL	2	1	2	4	1	8	18
AVA		8	4				12
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	1	3	2		2	2	10
CRÉDITO EDUCATIVO						7	7
RECTORÍA	2	1	1	1		2	7
DIRECCIÓN DE POSGRADO Y EDUC CONT						3	3
FACSA		1				1	2
TALENTO HUMANO				1		1	2
BIBLIOTECA						1	1
VICERRECTORIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL						1	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>282</b>	<b>198</b>	<b>86</b>	<b>36</b>	<b>88</b>	<b>309</b>	<b>999</b>

Para los casos de las Facultades de Ciencias Sociales y la Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables, se muestra como el mayor número de radicaciones recepcionadas fueron recibidas en los meses de enero y junio.



## 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**

AREA	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO										
	P	Q	R	S	Total	P	Q	R	S	Total	P	Q	R	S	Total	P	Q	R	S	Total	P	Q	R	S	Total						
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL																			2				2	16	3	1	1	21			
BIBLIOTECA																											1				1
BIENESTAR INSTITUCIONAL	2				2	1			1	2			2	3	1		4	1			1	8							8		
AVA					3	1	4		8	4			4																		
CRÉDITO EDUCATIVO																									5	2			7		
DIRECCIÓN DE POSGRADO Y EDUCACIÓN CONT																									3				3		
SIRET	1				1	13	4	2	19	8	1		9	1			1	1	1		2										
FACA	89	1	2		92	25	3	2	1	31	3		3	2			2	11	1	1	13	40	1	7	2	50					
FACI	26				26	37	2	1	40	4	1	5	1				1	1	1		11	29	1	2		32					
FACSA					1				1																1			1			
FACSA	110	2			112	35	6	2	1	44	14	4	1	19	10		10	19	2	3	24	103	5	6		114					
RECTORÍA	2				2	1			1		1	1	1				1								2			2			
SECRETARIA GENERAL	26				26	12			12	3	1	1	5	3	1		4	2	2		4	4						4			
TALENTO HUMANO													1				1								1			1			
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	2	1			3	7	1	1	9	6	1	10	1	18			3	1			4	1	1	1		3					
VICERRECTORÍA FINANCIERA	14	2	1		17	22	1	5	1	29	7	3	8	18	9	1	2			12	19	2	4	25	50	2	57				
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	1				1	2	1		3	1	1		2						1	1	2	2				2					
VICERRECTORIA DE DESARROLLO INST																									1			1			
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>273</b>	<b>5</b>	<b>4</b>		<b>282</b>	<b>159</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>198</b>	<b>52</b>	<b>10</b>	<b>21</b>	<b>3</b>	<b>86</b>	<b>31</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>36</b>	<b>69</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>88</b>	<b>267</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>3</b>			



### Histórico de respuesta oportuna

Desde el mes de enero y hasta el mes de junio del año 2021, se evidencia la oportunidad de respuesta, dentro de las fechas establecidas en 915 de las 999 radicaciones recepcionadas, mostrando una efectividad del 92%.

Ahora bien, es importante resaltar aquí que de las 84 radicaciones que fueron contestadas pasado el tiempo estipulado, 16 fueron respondidas con 1 día de retraso y 14 en no más de 3 días de retraso. Siendo la Vicerrectoría Financiera, la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, la Secretaría General y la Facultad de Ciencias de la Ingeniería las áreas con mayor retraso en respuesta oportuna.

DIF. LIMITE-RESPUESTA	TOTAL	DIF. LIMITE-RESPUESTA	FACA	FACI	SEC GENERAL	VICERRECTORÍA FINANCIERA	TOTAL
-30	1	-30				1	1
-26	2	-26			1	1	2
-22	1	-22					0
-21	1	-21				1	1
-14	3	-14			1	1	2
-13	2	-13				2	2
-12	4	-12			1	3	4
-11	4	-11			1	3	4
-10	1	-10				1	1
-9	2	-9			1	1	2
-8	6	-8			3	2	5
-7	7	-7		1	2	1	4
-6	7	-6				6	6
-5	6	-5	3			3	6
-4	7	-4	1	2	1	1	5
-3	6	-3	1			4	5
-2	8	-2	4			3	7
-1	16	-1	7	4	1	2	14
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>84</b>	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>36</b>	<b>71</b>

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 16% de las radicaciones fueron evaluadas, para un total de 157 PQRS como se muestra en la tabla siguiente. Siendo entonces 842 el total de solicitudes sin evaluar que representan el 84%.

**Tabla 7 Evaluación de la atención**

EVALUACIÓN	TOTAL	%
Completamente satisfecho	89	57%
Satisfecho	26	17%
Completamente insatisfecho	31	20%
Insatisfecho	11	7%
<b>Total general</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>

En relación al nivel de satisfacción, de las 157 PQRS evaluadas, el 57% se muestra completamente satisfecho y el 17% satisfecho para un total de 73% de satisfacción; mientras que el 27% muestra insatisfacción, siendo 20% 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 reciben 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 92%, mostrando una disminución del 7%, comparado con el periodo inmediatamente anterior, el cual fue de 99%.
- En cuanto a la satisfacción, se mantiene en el 73% de satisfacción en 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 de gestión de la calidad.



**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