



Antonio José de Sucre
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO JOSÉ DE SUCRE

DIVISIÓN DE BIENESTAR INSTITUCIONAL

INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

**PERIODO
MAYO-DICIEMBRE
2019**



La educación
es de todos

Mineducación



ISO 9001:2015
ORGANIZACIÓN
CERTIFICADA





Antonio José de Sucre
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

División de Bienestar Institucional
Informe de PQRS
2019

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 2020
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	15
Histórico de respuesta oportuna	16
Evaluación de la atención	18
Conclusiones y Recomendaciones	19



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	15
Tabla 7 Histórico de respuesta oportuna	17
Tabla 8 Evaluación de la atención	18

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	11
Ilustración 4 Histórico de áreas a las que se dirigen las PQRS	12
Ilustración 5 Histórico de PQRS por dependencia	14
Ilustración 6 Análisis por eje temático	16
Ilustración 7 Histórico de respuesta oportuna	17
Ilustración 8 Evaluación de la atención	18



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 periodo comprendido entre los meses mayo a diciembre de 2019, 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 mayo a diciembre de 2019.

Alcance

El presente informe corresponde al periodo comprendido entre los meses de mayo a diciembre de 2019.





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 el mes de mayo, fecha en que se inició con la aplicación del sistema, hasta el mes de diciembre del año 2019, 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



Antonio José de Sucre
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

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 60 de las 77 recepcionadas, tal como se muestra a continuación.

Tabla 1 Tipología de usuarios

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	
DOCENTE	1	1%
EGRESADO	2	3%
ESTUDIANTE	60	78%
EXTERNO	14	18%
TOTAL	77	100%

De esta forma el 78% de las radicaciones corresponden a estudiantes, 18% al sector externo, 3% de egresados y el 1% a personal docente o administrativo.

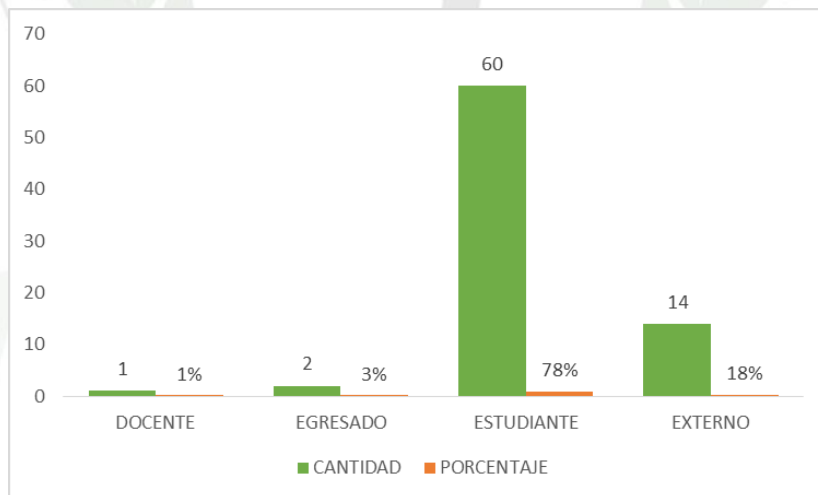


Ilustración 1 Tipología de usuarios



Histórico mensual de radicaciones

Desde la implementación del aplicativo de PQRS, la institución recepcionó un total de 77 requerimientos, siendo el mes de septiembre en donde más radicaciones se tuvieron, con un total de 23, tal como registra en la siguiente tabla.

Tabla 2. Histórico mensual de PQRS

Mes	Total	%
Mayo	7	9%
Junio	10	13%
Julio	2	3%
Agosto	8	10%
Septiembre	23	30%
Octubre	10	13%
Noviembre	8	10%
Diciembre	9	12%
Total	77	100%

La distribución mensual evidencia a los meses de septiembre, junio y octubre con mayor radicaciones, con un total de 30% y 13% respectivamente; y el mes de julio con sólo el 3% de representación total.

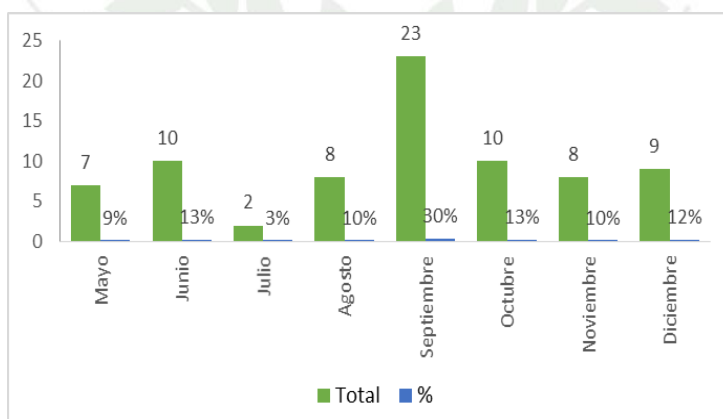


Ilustración 2. Histórico mensual de PQRS



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 50, de las 77 recepcionadas durante el 2019, tal como se muestra a continuación.

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

Mes	Peticiones	%	Quejas	%	Reclamos	%	Sugerencias	%
Mayo	6	86%	1	14%	0	0%	0	0%
Junio	7	70%	1	10%	0	0%	2	20%
Julio	1	50%	0	0%	0	0%	1	50%
Agosto	5	63%	1	13%	1	13%	1	13%
Septiembre	16	70%	3	13%	1	4%	3	13%
Octubre	6	75%	1	13%	2	25%	1	13%
Noviembre	5	63%	2	25%	1	13%	0	0%
Diciembre	4	50%	3	38%	0	0%	2	25%
Total	50	65%	12	16%	5	6%	10	13%

De esta forma se muestra como las peticiones representan el 65% del total de radicaciones, seguidas de las quejas con un 16%, y en relación al mes de septiembre, donde se evidencia la mayor recepción, las quejas corresponden al 70%, las queja al 13% los reclamos al 4% y las sugerencias al 3%.

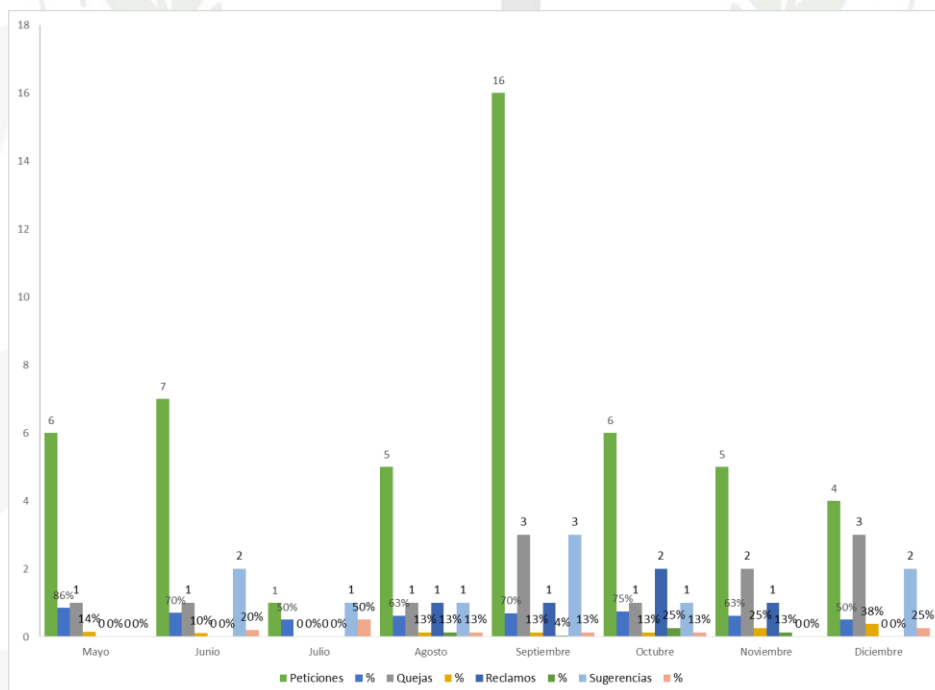


Ilustración 3 Histórico mensual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias



Histórico de áreas a las que se dirigen las PQRS

Durante el periodo comprendido entre mayo y diciembre de 2020, el área con mayor recepción de radicaciones corresponde a la Vicerrectoría Académica, seguida de la Vicerrectoría Administrativa, con 29 y 15 requerimientos respectivamente; y las áreas sin radicaciones corresponden a las Vicerrectoría de Calidad, Vicerrectoría de Desarrollo Institucional y el área de planeación, tal como muestra la siguiente tabla:

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

Mes	Biblioteca	Bienestar	Cava	Dret	Planeación	Rectoría	Sec General	Talento Humano	Vic Académica	Vic Administrativa	Vic Calidad	Vic Desarrollo Inst
Mayo		1						1	3	2		
Junio	1					1	3		4	1		
Julio								1		1		
Agosto		3					1		3	1		
Septiembre				2		1	2	1	9	8		
Octubre		1	1	1			2		4	1		
Noviembre		2		1			1		4			
Diciembre				5			1		2	1		
Total	1	7	1	9	0	2	10	3	29	15	0	0

Para los casos de las Vicerrectoría Académica y Vicerrectoría Administrativa, se muestra como el mayor número de radicaciones recepcionadas fueron recibidas en el mes de septiembre con 9 y 8 para cada una de estas.

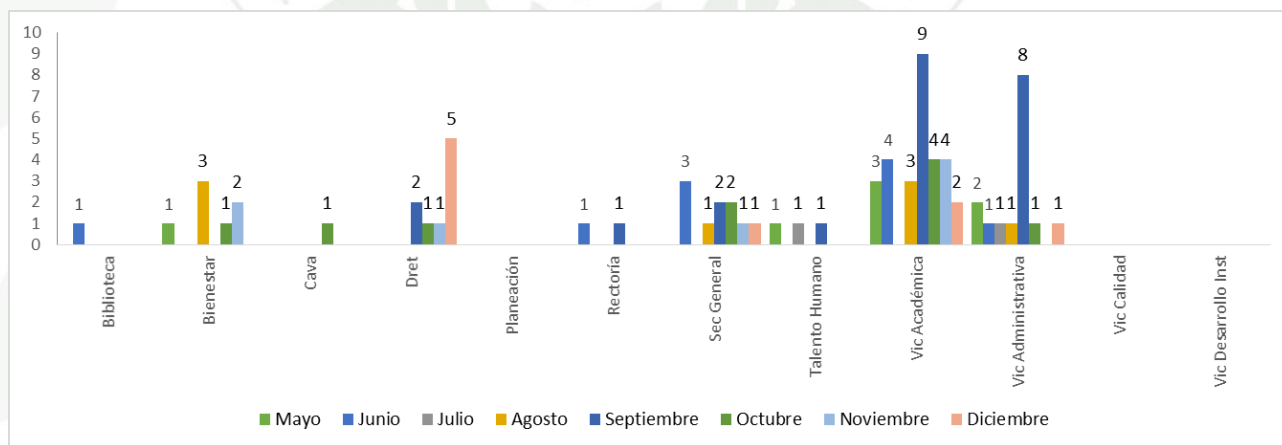


Ilustración 4 Histórico de áreas a las que se dirigen las PQRS



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 septiembre, en donde mayor número de radicaciones se realizaron, y para el caso de Vicerrectoría Académica área que mayor recepción representa, corresponden 7 peticiones, 1 reclamo, y 1 sugerencia; seguida de Vicerrectoría Administrativa con 5 peticiones y 3 quejas, así como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 5 Histórico de PQRS por dependencia

Área	Mayo					Junio					Julio					Agosto					Septiembre					Octubre					Noviembre					Diciembre				
	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	P	Q	R	S	Total	P	Q	R	S	Total					
Biblioteca								1	1																															
Bienetar	1				1									2		1	3						1		1		2			2										
Cava																						1			1															
Dret																				1			1	2		1			1		1	1	2	2	5					
Planeación																																								
Rectoría						1				1										1				1																
Sec General						3				3				1			1			1		2	2			2	1			1		1			1					
Talento Humano	1				1						1			1					1			1		1																
Vic Académica	3				3	3	1			4				1	1	1	3	7	1	1	9	3	1			4	4			4	2				2					
Vic Administrativa	2				2				1	1			1	1	1		1	5	3			8			1	1					1				1					
Vic Calidad																																								
Vic Desarrollo Inst																																								
Total	6	1	0	0	7	7	1	0	2	10	1	0	0	1	2	5	1	1	1	8	16	3	1	3	23	6	1	2	1	10	5	2	1	0	8	4	3	0	2	



En el gráfico se puede evidenciar como durante los meses de mayo a septiembre de forma consecutiva, el área con mayor radicación corresponde a la Vicerrectoría Académica, a excepción del mes de julio que sólo tuvo 2 radicaciones, 1 para el área de Talento Humano y 1 para la Vicerrectoría Administrativa.

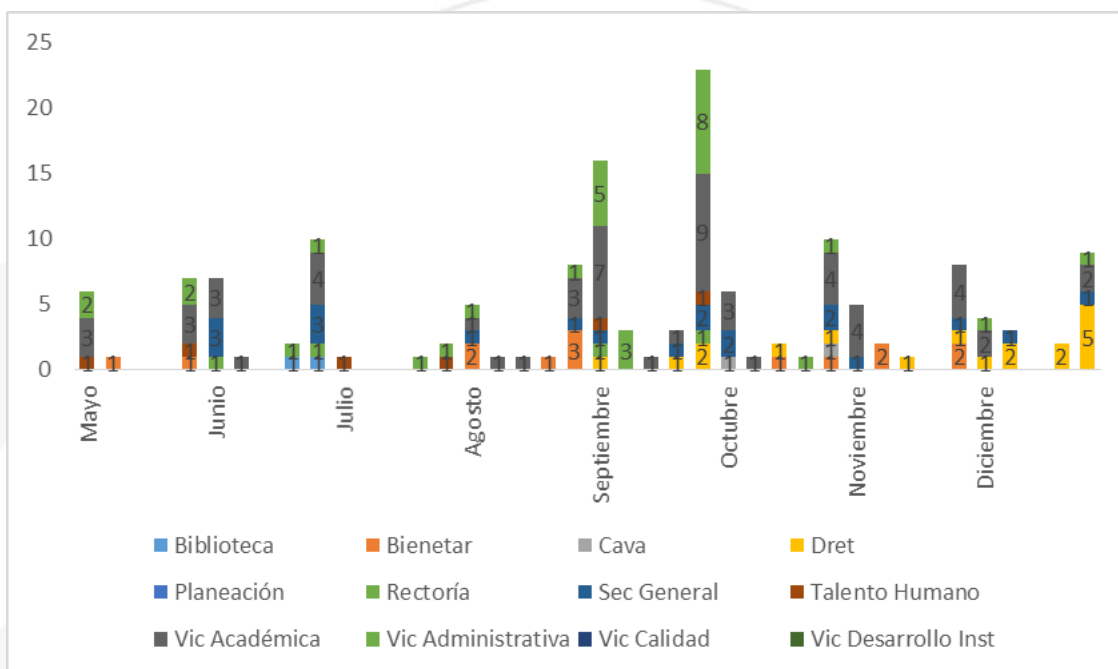


Ilustración 5 Histórico de PQRS por dependencia



Histórico por eje temático

En cuanto a los ejes temáticos abordados, se clasificaron en 22 ítems, siendo las relacionadas con el mejoramiento de los procesos académicos y administrativos el que mayor número de radicaciones obtuvo, con un total de 15 recepcionadas, seguida de 11 radicaciones por solicitud de cargue de notas y 10 por exoneración de pago de supletorios, como muestra la siguiente tabla.

Tabla 6 Análisis por eje temático

PQRS	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Extensión de crédito Icetex (Giro adicional)	4								4
Problemas con certificación de 2da lengua para grado	1	1							2
Inclusión en deporte a jornada nocturna	1								1
Validación de usuario en portal de empleo institucional	1								1
Solicitud de biblioteca en sede C		1							1
Mejoramiento de infraestructura					3		1		4
Mejorar los procesos académicos y administrativos		1		1	3	4	2	4	15
Trámite de homologación		2						1	3
Solicitud de certificados		1			1	1			3
Cargue de notas		2				1	5	3	11
Revisión de nota		1			2				3
Implementación de Sistema virtual de Matrícula		1							1
Exoneración pago de supletorios					8	2			10
Traslado o devolución de dinero				1	1			1	3
Apoyo con grupo institucional cultural				2					2
Aplazamiento de semestre				1	1				2
Cambio de docente				1					1
Solicitud de reingreso			1						1
Solicitud de crédito			1						1
Reporte de excusa para inasistencia					2	2			4
Consulta opción de grado						2			2
Inconformidad con la dirección de programa				2					2
Total	7	10	2	8	23	10	8	9	77



De forma detallada, las radicaciones correspondientes al mejoramiento de los procesos académicos y administrativos, 1 fue recibido en el mes de junio, 1 en el mes de agosto, 3 en el mes de septiembre, 4 en el mes de octubre, 2 en el mes de noviembre y 4 en diciembre.

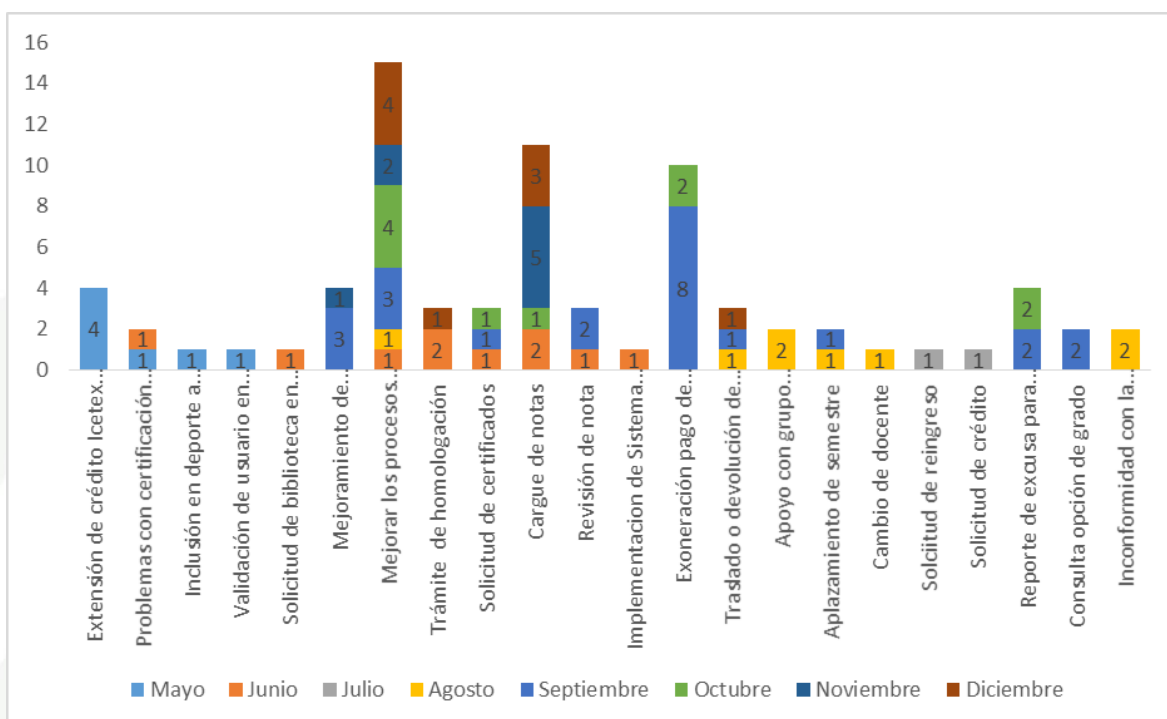


Ilustración 6 Análisis por eje temático



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 54 de las 77 radicaciones recepcionadas, mostrando una efectividad del 70%, como se muestra a continuación.

Tabla 7 Histórico de respuesta oportuna

Mes	Total	Respuesta oportuna		Respuesta retrasada	
Mayo	7	4	57%	3	43%
Junio	10	3	30%	7	70%
Julio	2	1	50%	1	50%
Agosto	8	7	88%	1	13%
Septiembre	23	20	87%	3	13%
Octubre	10	7	70%	3	30%
Noviembre	8	5	63%	3	38%
Diciembre	9	7	78%	2	22%
Total	77	54	70%	23	30%

Ahora bien, durante el mes de septiembre, fecha en la que se dio mayor recepción de radicaciones, la oportunidad de respuesta se dio en un 87%, lo que muestra el proceso de mejoramiento que se ha venido adelantando desde la implementación del aplicativo.

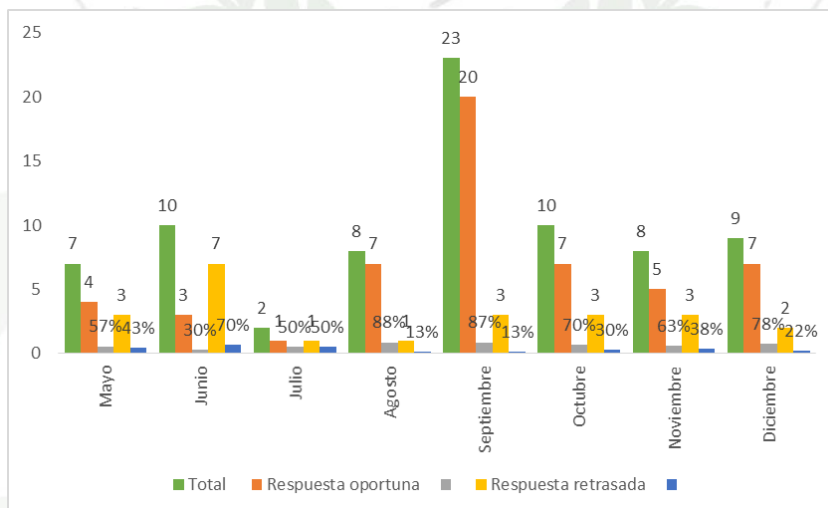


Ilustración 7 Histórico de respuesta oportuna



Evaluación de la atención

En relación a la satisfacción con la atención y respuesta recibida, sólo el 25% de las radicaciones fueron evaluadas, para un total de 19 PQRS como se muestra en la tabla siguiente.

Tabla 8 Evaluación de la atención

Evaluación	Total	Porcentaje
Completamente insatisfecho	6	32%
Completamente satisfecho	9	47%
Parcialmente insatisfecho	3	16%
Parcialmente satisfecho	1	5%
Total	19	100%

En relación al nivel de satisfacción, de las 19 PQRS evaluadas, el 47% se muestra completamente satisfecho y el 5% satisfecho para un total de 53% de satisfacción; mientras que el 47% muestra insatisfacción, siendo 32% completamente insatisfecho y 16% parcialmente insatisfecho.

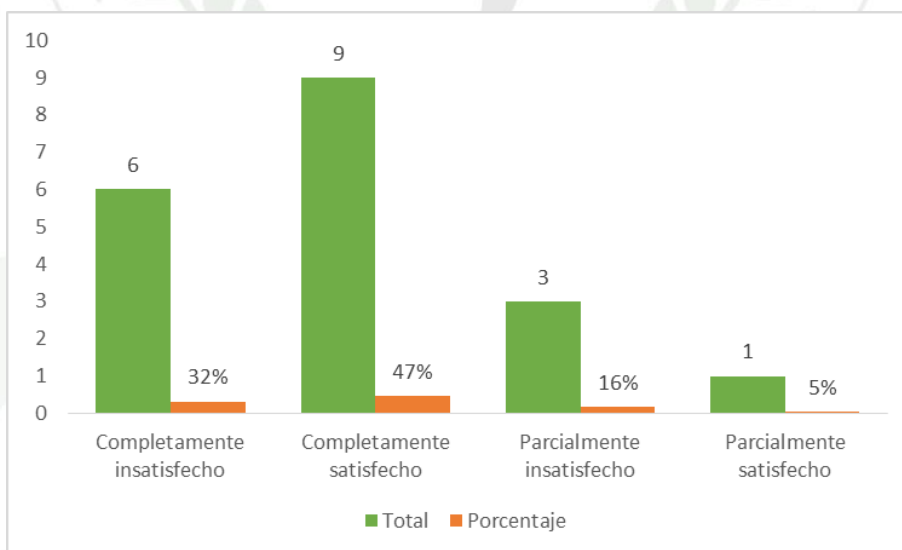


Ilustración 8 Evaluación de la atención



Conclusiones y Recomendaciones

- De acuerdo al análisis realizado, se evidencia que desde su implementación los meses en donde mayor número de radicaciones se recepcionan están directamente relacionados con los semestres académicos, disminuyendo en los periodos de vacaciones.
- En cuanto al tiempo de respuesta, aunque se muestra una oportunidad del 70%, se recomienda mayor atención a los tiempos, evitando las respuestas retrasadas.
- De acuerdo a los ejes temáticos, las radicaciones corresponden a mejoramiento de los procesos académicos y administrativos, en su mayor parte solicitud de matrículas académicas en línea y ampliación de cobertura de servicio wifi.
- Se recomienda mayor socialización del software PQRS como medio de comunicación institucional.



Antonio José de Sucre
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

