



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

IP - 2025



Antonio José de Sucre
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

División de Bienestar Institucional
Informe de PQRS
I Periodo 2025

Sonia Carolina Peralta Díaz
Rectora

Yira Rosa Meléndez Monroy
Vicerrectora de Académica

Adri Adriana Lucia Hermosilla Rubio
Directora de Bienestar Institucional

Software PQRS
Fuente

Keiby Patricia Barreto Rodriguez
Elaboró

Fecha de elaboración: 21 de mayo de 2026
Corporación Universitaria Antonio José de Sucre





Contenido del Informe

Contenido del Informe	3
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
Evaluación de la atención	15
Conclusiones y Recomendaciones	16

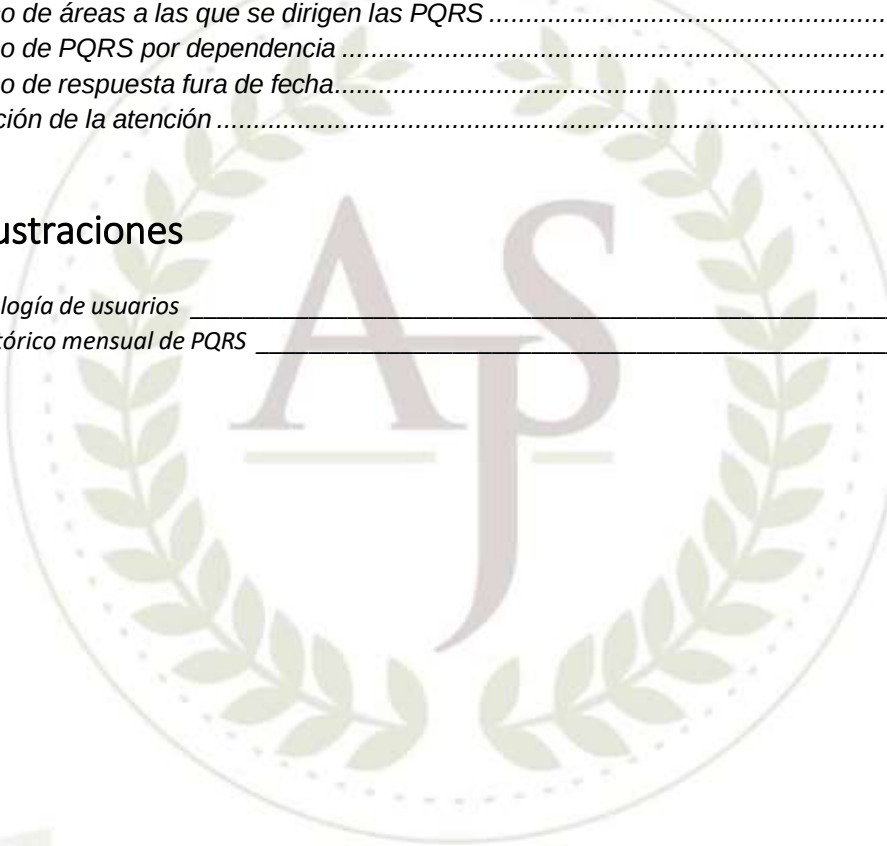


Tabla de tablas

<i>Tabla 1 Tipología de usuarios.....</i>	<i>9</i>
<i>Tabla 2. Histórico mensual de PQRS</i>	<i>10</i>
<i>Tabla 3 Histórico mensual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias</i>	<i>11</i>
<i>Tabla 4 Histórico de áreas a las que se dirigen las PQRS</i>	<i>12</i>
<i>Tabla 5 Histórico de PQRS por dependencia</i>	<i>13</i>
<i>Tabla 6 Histórico de respuesta fuera de fecha.....</i>	<i>15</i>
<i>Tabla 7 Evaluación de la atención</i>	<i>15</i>

Tabla de ilustraciones

<i>Ilustración 1 Tipología de usuarios</i>	<i>9</i>
<i>Ilustración 2. Histórico mensual de PQRS</i>	<i>10</i>



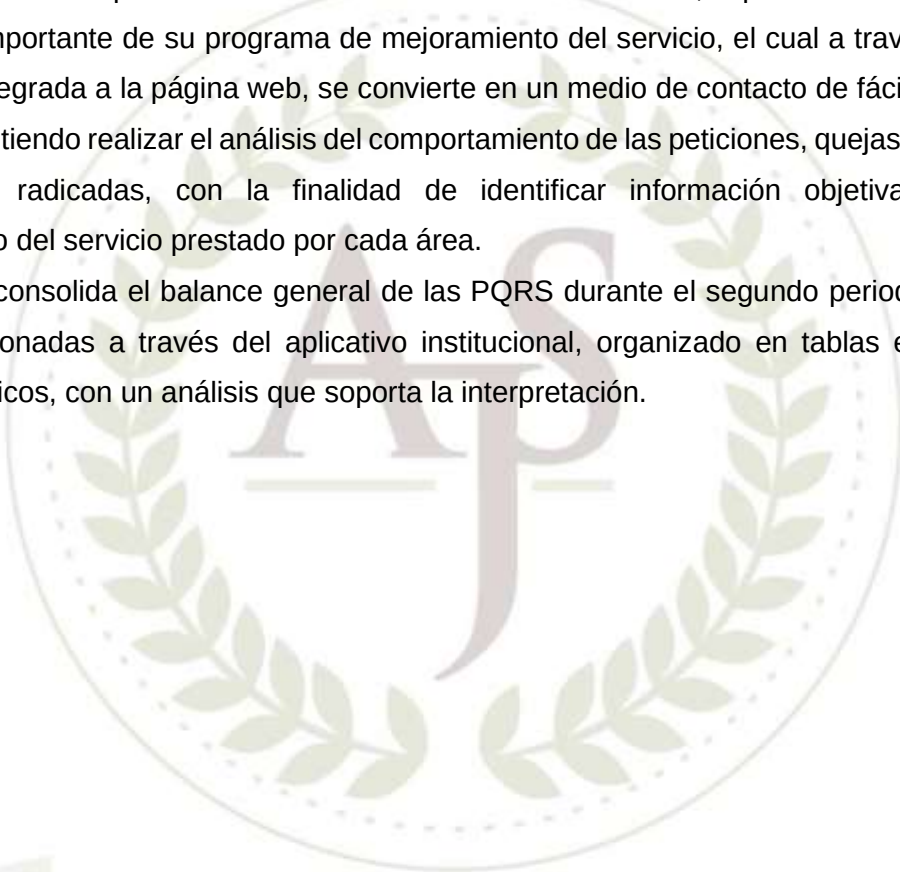


Presentación

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 2025, 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 junio de 2025.

Alcance

El presente informe corresponde al periodo comprendido entre los meses de enero a junio de 2025





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 2025, 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

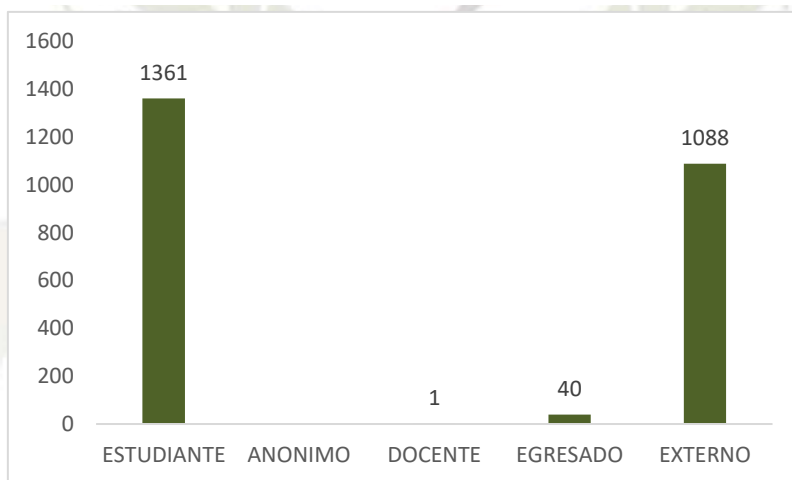
El mayor número de radicaciones recibidas corresponden a las realizadas por estudiantes y externos, con un total de solicitudes recepcionadas de 1361 y 1088 respectivamente, es importante aclarar que según el reglamento estudiantil de la institución, la calidad de estudiante se obtiene una vez realiza 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 USUARIOS	SOLICITUDES	
ESTUDIANTE	1361	55%
EXTERNO	1088	43%
EGRESADO	40	2%
DOCENTE	1	0,01%
Total general	2490	100%

Tabla 1 Tipología de usuarios

De esta forma el 55% de las radicaciones corresponden a estudiantes, 44% a externos, 2% de egresados

Ilustración 1 Tipología de usuarios





Histórico mensual de radicaciones

Desde el mes de enero a junio de 2025, la institución recepcionó un total de 2490 requerimientos, siendo el mes de febrero en donde más radicaciones se tuvieron, con un total de 539, tal como registra en la siguiente tabla.

MESES	SOLICITUDES	
Enero	379	15%
Febrero	539	22%
Marzo	408	16%
Abril	329	13%
Mayo	367	15%
Junio	468	19%
Total general	2490	100%

Tabla 2. Histórico mensual de PQRS

La distribución mensual evidencia a los meses de febrero, junio y marzo con valores de un 22%, 19% y 16% Respectivamente.

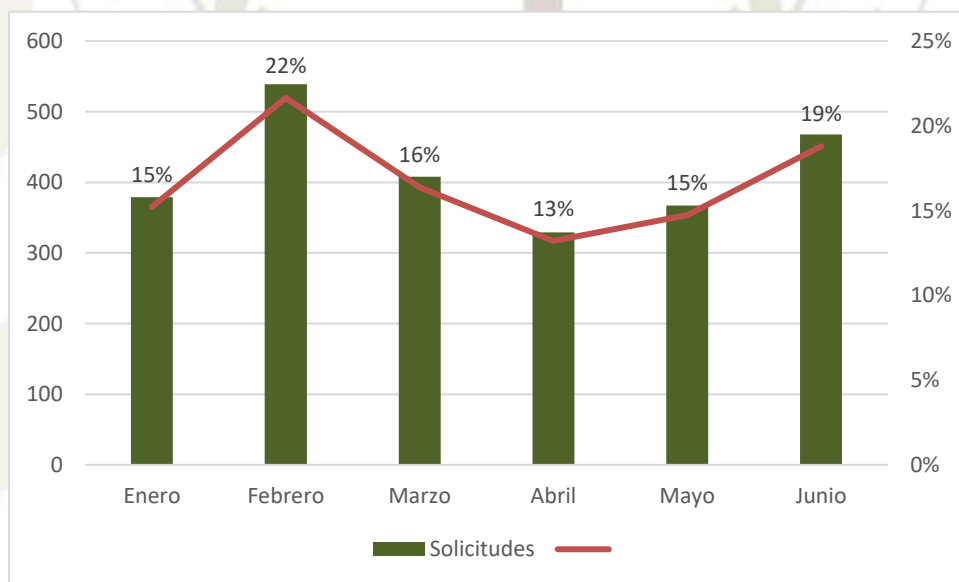


Ilustración 2. Histórico mensual de PQRS



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 1943; seguido de 32 quejas, 33 reclamos y 23 sugerencias.

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

MES	TIPOS DE SOLICITUD											
	F	%	P	%	Q	%	R	%	S	%	TOTAL	%
ENERO	0	0%	362	96%	9	2%	5	1%	3	1%	379	100%
FEBEREO	6	1%	517	96%	9	2%	6	1%	3	1%	541	100%
MARZO	5	1%	386	95%	1	0%	5	1%	11	3%	408	100%
ABRIL	2	1%	317	97%	2	1%	4	1%	2	1%	327	100%
MAYO	2	1%	353	96%	4	1%	4	1%	4	0,01	367	100%
JUNIO	444	95%	8	2%	7	1%	9	2%	0	0	468	100%
TOTAL	459	18%	1943	78%	32	1%	33	1%	23	1%	2490	100%



Histórico de áreas a las que se dirigen las PQRS

Durante el periodo comprendido entre enero a junio de 2025, el área con mayor recepción de radicaciones corresponde a la Facultad de ciencias de la salud con 464 Solicitudes

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

ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
BIBLIOTECA			1		1		2
BIENESTAR INSTITUCIONAL	17	13	13	15	16	30	104
CENTRO DE AMBIENTES VIRTUALES, SPLAVIA		14	3	1	3	6	27
CONSULTORIO JURIDICO	2	3	5	3	3	2	18
CREDITO EDUCATIVO	5	11	2	3	5	3	29
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA		3	2	1			6
DIRECCION DE POSGRADO Y EDUCACION CONTINUADA	5	9	8	2	7	8	39
DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION, RECURSOS EDUCATIVOS Y TECNOLOGICOS	3	5		1	1	2	12
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES	61	49	34	25	32	30	231
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERIA	31	20	19	7	21	11	109
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	67	91	72	52	80	102	464
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES	82	186	155	119	135	105	782
RECTORIA	1		1				2
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	39	29	23	26	20	46	183
SECRETARIA GENERAL	4	9	11	3	1	72	100
TALENTO HUMANO	2	1		1	1	1	6
VICERRECTORIA ACADEMICA	6	8	1	3	2	2	22
VICERRECTORIA FINANCIERA	54	88	58	67	39	47	353
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA						1	1
Total general	379	539	408	329	367	468	2490



Histórico de PQRS por dependencia

En relación al total de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes recepcionadas por las diversas áreas institucionales, es evidente que la mayor concentración se encuentra en la facultad de ciencias sociales

Tabla 5 Histórico de PQRS por dependencia

AREA	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Total general					
	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					0					0	1			1			1			1					0	2				
BIENESTAR INSTITUCIONAL	16	1			17	13				13	12	1		13		14	1		15	16		16	28	1	1	30	104			
CENTRO DE AMBIENTES VIRTUALES, SPLAVIA					0	12	1	1		14	3			3		1			1	3		3	6			6	27			
CONSULTORIO JURIDICO	2				2	3				3	5			5		3			3	3		3	2			2	18			
CREDITO EDUCATIVO	5				5	9	1	1		11	2			2		3			3	5		5	3			3	29			
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA					0	2			1	3			2	2				1	1						0	6				
DIRECCION DE POSGRADO Y EDUCACION CONTINUADA	4	1			5	9				9	6	1		8		2	2		6	1	7	8				8	39			
DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION, RECURSOS EDUCATIVOS Y TECNOLOGICOS	3				3	2	2	1		5				0		1	1		1		1	2				2	12			
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES	59	2			61	48	1			49	32	2		34		25		25	32		32	29	1			30	231			
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERIA	31				31	19			1	20	19			19		7		7	20	1	21	11				11	109			
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	66	1			67	1	88	1	1	91	1	69		2	72	1	90	1	92	1	74	3	2		80	96	2	4	102	464
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES	80	2			82	1	164	1		166	1	150	1	3	155	117	2		119	1	130	1	1	2	135	103	1	1	105	782
RECTORIA	1				1					0	1			1					0							0	2			
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	36	2	1		39	1	26	1	1	29	21	1	1	23		1	25		26	20		20	40	3	1	2	46	183		
SECRETARIA GENERAL	2	1	1		4	9				9	10	1		11		3		3	1		1	70	2			72	100			
TALENTO HUMANO	2				2	1				1				0		1		1	1		1	1				1	6			
VICERRECTORIA ACADEMICA	3	1	1	1	6	7	1			8	1			1		3		3	1	1	2	2				2	22			
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA					0					0				0					0		0	1				1	1			
VICERRECTORIA FINANCIERA	52	1	1		54	86	2			88	1	55	2	58		65	1	1	67	39		39	42	1	4	47	353			
Total general	362	9	5	3	379	6	517	7	6	539	9	306	1	5	408	2	317	2	6	325	2	353	4	4	367	444	8	7	9	2490



Histórico de respuesta oportuna

Desde el mes Enero a Junio de 2025, se evidencia la oportunidad de respuesta, dentro de las fechas establecidas en un 90% de las radicaciones para un total de 2246 de las 2490.

DIF. LIMITE-RESPUESTA	TOTAL
-326	1
-82	2
-49	1
-37	1
-30	2
-29	2
-27	2
-26	1
-25	2
-23	2
-22	1
-21	1
-20	1
-19	1
-18	3
-17	3
-16	5
-15	5
-14	4
-13	4
-12	4
-11	5

DIF. LIMITE-RESPUESTA	TOTAL
-10	7
-9	4
-8	5
-7	17
-6	15
-5	18
-4	14
-3	17
-2	36
-1	58
0	121
1	104
2	94
3	64
4	57
5	99
6	153
7	178
8	192
9	394
10	240
11	282
12	268



Evaluación de la atención

En relación con la satisfacción con la atención y respuesta recibida, solo se evaluaron 119 de las 2490 equivalente a un 5% del total.

Tabla 7 Evaluación de la atención

EVALUACIÓN	TOTAL	%
Completamente insatisfecho	15	13%
Completamente satisfecho	72	61%
Parcialmente insatisfecho	9	7%
Parcialmente satisfecho	23	19%
Total general	119	100%

En relación al nivel de satisfacción, de las 119 PQRS evaluadas, el 61% se muestra completamente satisfecho y el 19% parcialmente satisfecho para un total de 80% de satisfacción; mientras que el 13% completamente insatisfecho y 7% parcialmente insatisfecho para un total de 20% de insatisfacción.



Conclusiones y Recomendaciones

- De acuerdo con el análisis realizado, se evidencia que el comportamiento de recepción de solicitudes desde el aplicativo de PQRS se mantuvo estable durante los meses analizados, dándonos indicios de la apropiación de este medio de comunicación con nuestra comunidad institucional.
- En cuanto al tiempo de respuesta, se muestra una oportunidad del 90%, Se debe revisar puesto que en el periodo anterior mostro una disminución del 5%, comparado con el periodo anterior, el cual fue de 95%.
- En cuanto a la satisfacción, se evidencia en un 61% de satisfacción, mostrando un aumento del 9%, comparado con el periodo inmediatamente anterior, el cual fue de 52%.
- Para el fortalecimiento del uso y gestión adecuada del aplicativo, se incluyó este dentro del procedimiento de solicitudes en el sistema integrado de gestión de la calidad.

Luego del análisis de las conclusiones anteriores, es posible realizar las siguientes recomendaciones:

Mantener la promoción del aplicativo para fortalecer el uso del mismo como medio de comunicación con nuestra institución.

Promover la calificación de la satisfacción de las solicitudes realizadas en el aplicativo, a fin de mejorar los porcentajes de evaluación y reconocer la satisfacción de las respuestas.

Promover las respuestas oportunas para mejorar los tiempos de oportunidad de respuestas a las solicitudes.

Promover la calidad de las respuestas entregadas para mejorar los niveles de satisfacción.