



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

IIP - 2025



Antonio José de Sucre
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

División de Experiencia Institucional
Informe de PQRS
II Periodo 2025

Sonia Carolina Peralta Díaz
Rectora

Yira Rosa Meléndez Monroy
Vicerrectora de Académica

Esteban Maldonado Cuartas
Vicerrectora de Relacionamento y Experiencia

Keiby Patricia Barreto Rodríguez
Directora de Experiencia Institucional (E)

Software PQRS
Fuente

Keiby Patricia Barreto Rodríguez
Elaboró

Fecha de elaboración: 21 mayo 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

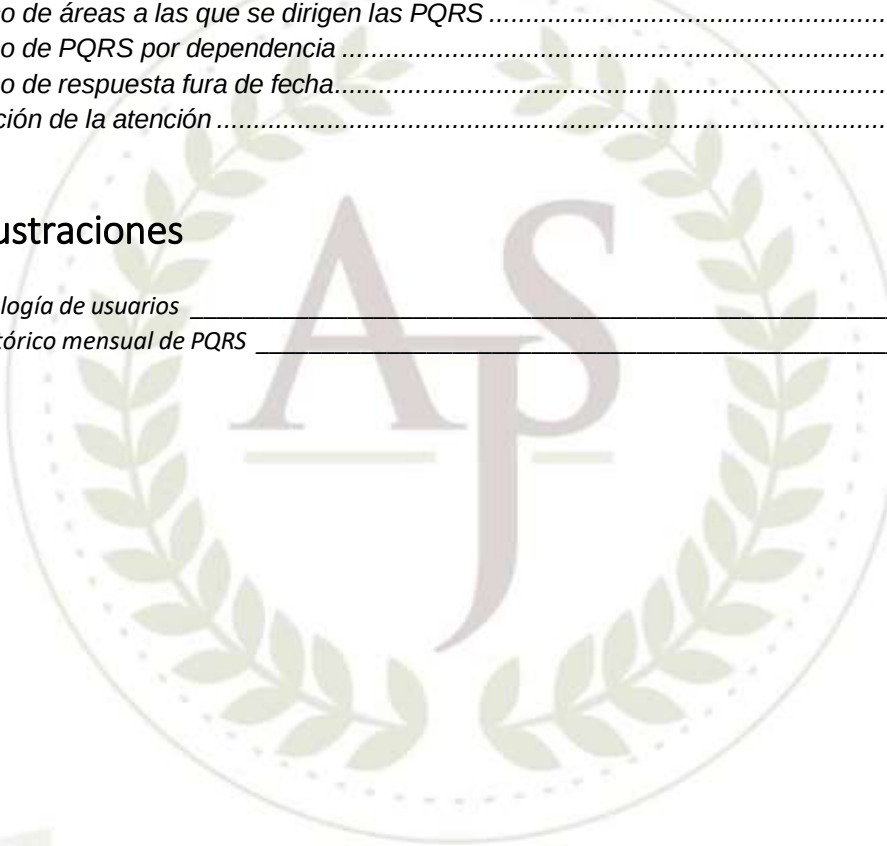


Tabla de tablas

<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>



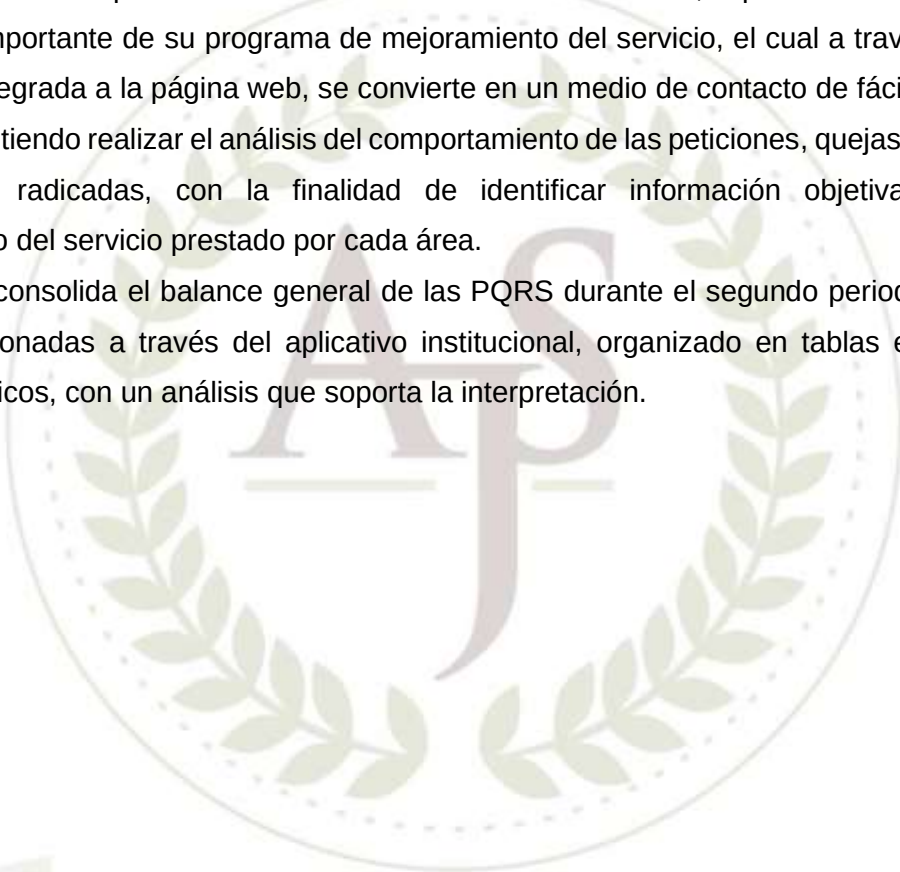


Presentación

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 Julio a Diciembre de 2025.

Alcance

El presente informe corresponde al periodo comprendido entre los meses de Julio a Diciembre 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 Julio a Diciembre 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



Antonio José de Sucre
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

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

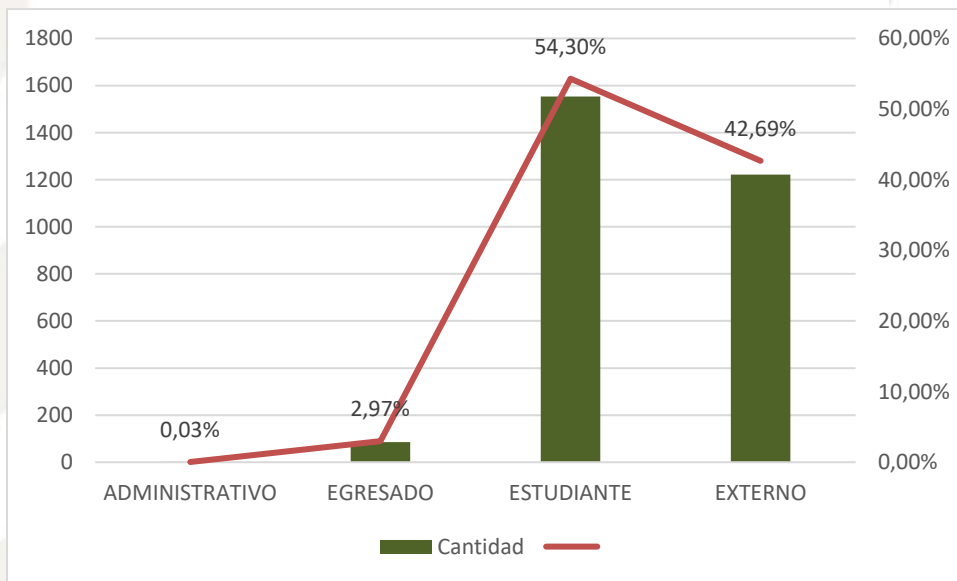
El mayor número de radicaciones recibidas corresponden a las realizadas por estudiantes y externos, con un total de solicitudes recepcionadas de 1553 y 1221 respectivamente, es importante aclarar que, según el reglamento estudiantil de la institución, la calidad de estudiante se obtiene una vez realiza 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	1553	54.30%
EXTERNO	1221	42.69%
EGRESADO	85	2.97%
ADMINISTRATIVO	1	0.03%
Total general	2860	100%

Tabla 1 Tipología de usuarios

De esta forma el 54.3 % de las radicaciones corresponden a estudiantes, 42.69 % a externos, 2.97% de egresados

Ilustración 1 Tipología de usuarios





Histórico mensual de radicaciones

Desde el mes de Julio a diciembre de 2025, la institución recepcionó un total de 2860 requerimientos, siendo el mes de Julio en donde más radicaciones se tuvieron, con un total de 623, tal como registra en la siguiente tabla.

MESES	SOLICITUDES	
Julio	623	22%
Agosto	467	16%
Septiembre	457	16%
Octubre	556	19%
Noviembre	343	12%
Diciembre	414	14%
Total general	2860	100%

Tabla 2. Histórico mensual de PQRS

La distribución mensual evidencia a los meses de julio, octubre, agosto y septiembre con valores de un 22%, 19% y 16% Respectivamente.

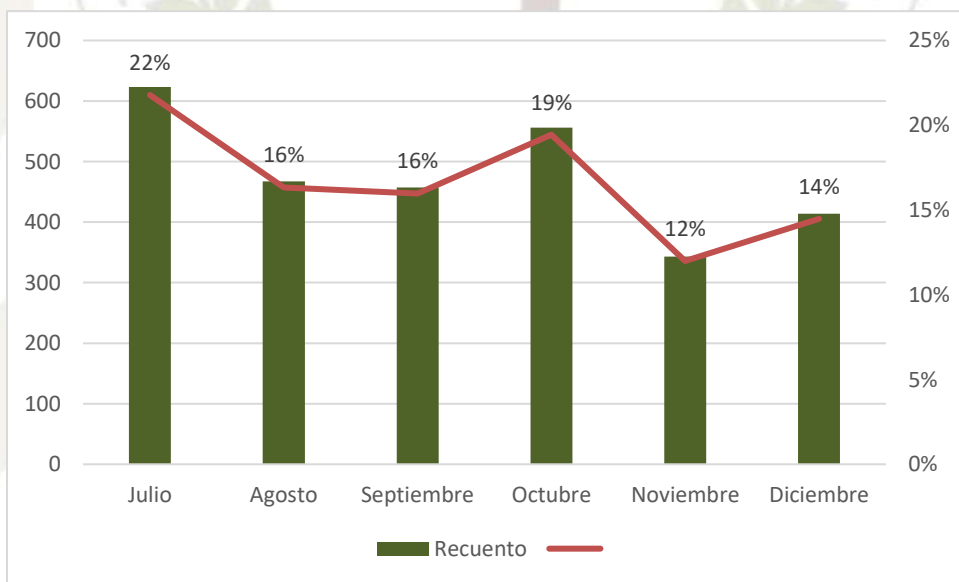


Ilustración 2. Histórico mensual de PQRS



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 2733 seguido de quejas con 58, 35 reclamos y 24 sugerencias.

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

MES	TIPOS DE SOLICITUD											
	F	%	P	%	Q	%	R	%	S	%	TOTAL	%
JULIO	3	30%	597	22%	11	19%	8	23%	4	17%	623	22%
AGOSTO		0%	449	16%	10	17%	4	11%	4	17%	467	16%
SEPTIEMBRE	1	10%	440	16%	8	14%	4	11%	4	17%	457	16%
OCTUBRE	5	50%	529	19%	11	19%	2	6%	9	38%	556	19%
NOVIEMBRE		0%	324	12%	9	16%	9	26%	1	4%	343	12%
DICIEMBRE	1	10%	394	14%	9	16%	8	23%	2	8%	414	14%
TOTAL	10	100%	2733	100%	58	100%	35	100%	24	100%	2860	100%



Histórico de áreas a las que se dirigen las PQRS

Durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2025, el área con mayor recepción de radicaciones corresponde a la Facultad de ciencias Sociales con 998 Solicitudes

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

ÁREA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
BIBLIOTECA		3	2				5
BIENESTAR INSTITUCIONAL	14	25	11	21	15	20	106
CENTRO DE AMBIENTES VIRTUALES, SPLAVIA	2	9	7	1	1	1	21
CONSULTORIO JURIDICO		2	5	3	4	1	15
CREDITO EDUCATIVO	2	4	2	8	7	7	30
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA		1		3	1		5
DIRECCION DE POSGRADO Y EDUCACION CONTINUADA	5	5	7	23	7	11	58
DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION, RECURSOS EDUCATIVOS Y TECNOLOGICOS	2	1	1		1	1	6
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES	42	38	34	43	17	16	190
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERIA	19	26	12	16	14	8	95
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	67	76	81	95	89	122	530
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES	259	133	157	227	87	135	998
PLANEACION		1		1			2
RECTORIA		3	1				4
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	43	47	36	29	23	32	210
SECRETARIA GENERAL	102	7	17	10	10	23	169
TALENTO HUMANO		2		3	3		8
VICERRECTORIA ACADEMICA	2	1	1	21	1	2	28
VICERRECTORIA FINANCIERA	64	82	82	52	62	35	377
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA		1	1		1		3
Total general	623	467	457	556	343	414	2860



Histórico de PQRS por dependencia

En relación con el 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	Julio					Agosto					Septiembre					Octubre					Noviembre					Diciembre					Total general	
	F	P	Q	R	S	Total	F	P	Q	R	S	Total	F	P	Q	R	S	Total	F	P	Q	R	S	Total	F	P	Q	R	S	Total		
BIBLIOTECA						0			2		1		3			1	1		2						0						5	
BIENESTAR INSTITUCIONAL	1	13			14	21	3		1	25	9	2		11		21		21		14	1		15		10	2			20	106		
CENTRO DE AMBIENTES VIRTUALES, SPLAVIA		2			2	7		1		9	7		7			1			1		1		1		1				1	21		
CONSULTORIO JURIDICO				0		2			2		4	1		5		3		3		4			4				1		1	15		
CREDITO EDUCATIVO		2			2	4			4		2		2	1	7		8		6		1	7		6	1			7	30			
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA					0	1			1				0		1	2		3				1	1						0	5		
DIRECCION DE POSGRADO Y EDUCACION CONTINUADA		5			5	5			5		7		7	1	22		23		7		7		7		10	1		11	58			
DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION, RECURSOS EDUCATIVOS Y TECNOLOGICOS		2			2	1			1				1	1			0		1			1				1		1	6			
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES	38	2	1	1	42	37			1	38	34			34		40	1	3	43		17			17		15		1	16	190		
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERIA	17	1	1		19	24	1	1		26	12			12		16		16		14			14		8				8	95		
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	64	2	1		67	74			1	76	80	1		81	1	93	1	96		84	2	3		89	1	118	1	1	1	122	530	
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES	2	251	3	1	259	131	2			133	1	154	2		157	1	216	3	7	227		84	3		87	134	1		135	998		
PLANEACION					0				1	1				0		1		1					0						0	2		
RECTORIA					0	3			3		1			1				0					0						0	4		
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	38	3	2		43	46			1	47	34	2		36		29		29		23			23		28	3	1		32	210		
SECRETARIA GENERAL	101	1			102	7			7		17			17		9	1	10		9	1		10		22			1	23	169		
TALENTO HUMANO					0	2			2					0		3		3		3			3						0	8		
VICERRECTORIA ACADEMICA		2			2	1			1		1			1		19	1	21		1			1		2			2	28			
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	62	1	1		64	81	1		82		76	1	4	1	82	1	49	2	52		56	1	5	62		32	3	35	377			
VICERRECTORIA FINANCIERA					0				1	1				1					0		1		1						0	3		
Total general	3	11	8	4	623	0	440	10	4	467	1	448	8	4	457	5	529	8	2	556	0	324	9	9	1	343	1	394	9	2	414	2860



Histórico de respuesta oportuna

Desde el mes julio a diciembre de 2025, se evidencia la oportunidad de respuesta, dentro de las fechas establecidas en un 92% de las radicaciones para un total de 2618 de las 2860.

DIF. LIMITE-RESPUESTA	TOTAL
-105	1
-84	1
-61	1
-59	1
-45	3
-43	2
-42	1
-41	1
-38	2
-37	1
-35	1
-31	1
-29	2
-25	1
-24	1
-23	7
-22	6
-21	2
-20	2
-19	1
-18	4
-16	1

DIF. LIMITE-RESPUESTA	TOTAL
-10	2
-9	16
-8	8
-7	10
-6	29
-5	9
-4	7
-3	11
-2	41
-1	50
0	138
1	95
2	95
3	85
4	85
5	92
6	109
7	181
8	260
9	516
10	304
11	343
12	315



Evaluación de la atención

En relación con la satisfacción con la atención y respuesta recibida, solo se evaluaron de las 2860 equivalente a un 5% del total.

Tabla 7 Evaluación de la atención

EVALUACIÓN	TOTAL	%
Completamente insatisfecho	22	16%
Completamente satisfecho	86	62%
Parcialmente insatisfecho	11	8%
Parcialmente satisfecho	20	14%
Total general	139	100%

En relación con el nivel de satisfacción, de las 139 PQRS evaluadas, el 62% se muestra completamente satisfecho y el 14% parcialmente satisfecho para un total de 76% de satisfacción; mientras que el 16% completamente insatisfecho y 8% parcialmente insatisfecho para un total de 24% 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 92%, mostrando un aumento del 2%, comparado con el periodo anterior, el cual fue de 90%.
- En cuanto a la satisfacción, se evidencia en un 62% de satisfacción, mostrando un aumento del 1%, comparado con el periodo inmediatamente anterior, el cual fue de 61%.
- 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.