

SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE SUCRE -PQRSF

El **Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones**, conocido comúnmente como **PQRSF**, es una herramienta de carácter gerencial utilizada para el control y el mejoramiento constante de los productos y/o servicios que ofrece una compañía, empresa, institución o negocio.

Permite registrar, clasificar y realizar seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios.



Normatividad

En nuestra institución El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones. Se encuentra reglamentado por la resolución **N° 0157 de 2014** (Rectoría).

Definiciones

Petición: Es la solicitud de información respetuosa, por motivo de interés general o particular y a obtener pronta resolución presentada ya sea de forma verbal, escrita y por cualquier medio ante la Universidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el artículo 23 de la Constitución Nacional y el artículo 5° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Queja: Es la insatisfacción o inconformidad que expresa una persona en relación con los servicios que presta la Universidad y/o la actuación de algún o algunos de sus servidores, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

Reclamo: Es la exigencia que formula un cliente/usuario o ciudadano para demandar el cumplimiento de los servicios que presta la Universidad y del personal a su servicio, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

Sugerencia: Es una propuesta o recomendación para el mejoramiento de la atención al ciudadano frente al servicio prestado por la Institución.

Felicitaciones: Es la manifestación de la satisfacción que se experimenta al recibir un servicio eficiente y eficaz.

Procedencia.

Todo clientes/usuario o ciudadano podrá presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones — PQRSF sobre el funcionamiento de los servicios a cargo de la Universidad y sobre la actuación de sus servidores y o particulares que ejerzan funciones públicas en nombre de la Universidad.

Forma de presentación de una PQRSF

Las PQRSF se pueden presentar en forma: Verbal, Escrita, Telefónica, Vía-Fax, Correo electrónico, Buzón.

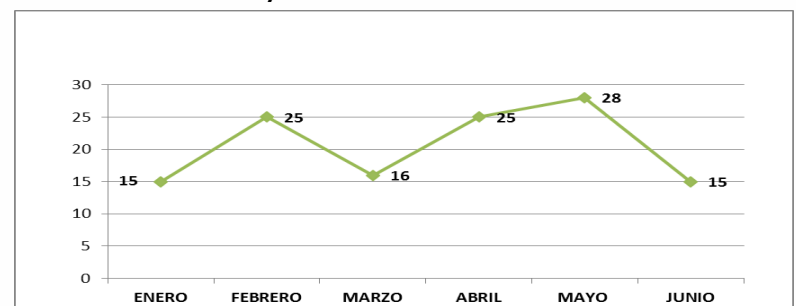
Canales de recepción de PQRSF

- Herramienta PQRSF en pagina web
- Correos electrónicos institucionales: atencionalciudadano@unisucre.edu.co quejasyreclamos@unisucre.edu.co
- Personalmente en la Unidad de PQRSF y Atención al Ciudadano o cualquiera de las dependencias. Así mismo en los consejos Superior, Académico y de Facultades.

Estadísticas del tratamiento a PQRSF en primer semestre de 2018

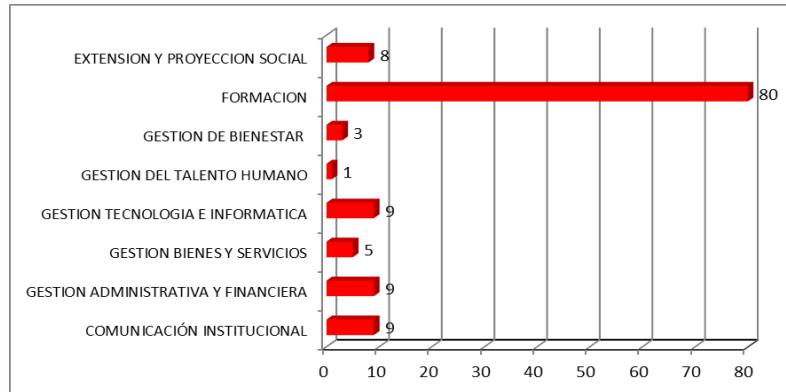
Numero de PQRSF presentadas en cada periodo

En la Figura se observa que en el semestre de Enero a Junio de 2018, se interpusieron 124 PQRSF, referentes a procesos académicos, administrativos y de bienestar.



SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE SUCRE -PQRSF

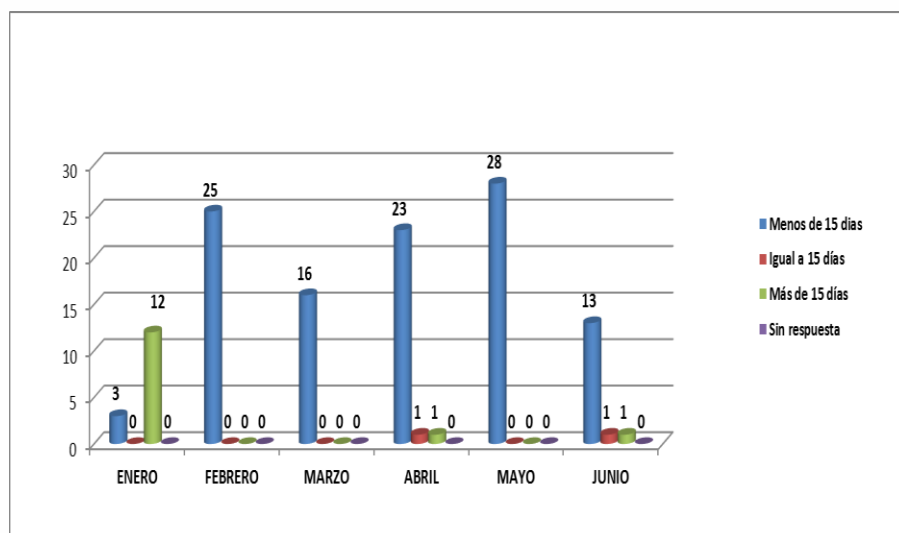
Numero de PQRSF por procesos.



En la Figura se observa que en el semestre de Enero a Junio de 2018, de los quince (15) procesos de la Universidad, ocho (08) presentaron PQRSF.

Que el proceso con mayor PQRSF fue el de Formación. Todas estas PQRSF hicieron referencia a procesos de inscripción, oferta académica, servicios académicos en los diferentes programas, inconvenientes presentados en plataforma SMA, servicios de bienestar universitario, oferta de cursos de inglés y oferta de postgrados y servicios generales.

Oportunidad de respuesta (días hábiles) de PQRSF Enero – Junio de 2018.



La gráfica, evidencia que de las 124 PQRSF presentadas, 108 de ellas, que equivale al 87%, se respondieron antes de los 15 días, según la normatividad (menos de 15 días), dos (2) que equivalen al 2% se respondieron en un término igual a 15 días y catorce (14) que equivalen al 11% se respondieron posterior a los 15 días, es decir fuera de la normatividad. Esto nos indica que debemos plantear estrategias que permitan lograr el objetivo de brindar la respuesta oportuna, establecida en la norma a cada una de las PQRSF recibidas.

Nivel de satisfacción promedio de las respuestas dadas sobre PQRSF Enero – Junio de 2018

De 124 PQRSF que se procesaron en el primer semestre de 2018, se obtuvo un porcentaje promedio del 98% de satisfacción y un 2% de insatisfacción en las respuestas dadas a los clientes, usuarios y comunidad en general que presentaron las PQRSF.; Esto indica, que se está dando cumplimiento a las acciones correctivas y de mejora que se proponen, aunque debemos seguir trabajando para lograr un 100% de satisfacción de nuestros usuarios.

