



UNIVERSIDAD DE SUCRE

INFORMACIÓN GENERAL

Marque con una equis (X) la opción que corresponda.

1. TIPO DE INFORME

1.1. De gestión	<input type="checkbox"/>
1.2. Para Rendición de Cuentas	<input type="checkbox"/>
1.3. Informe de avance de proyecto	<input type="checkbox"/>
1.4. Informe final de proyecto	<input type="checkbox"/>
1.5. De comisión	<input type="checkbox"/>
1.6. Otro: Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones - PQRSF, correspondiente al trimestre Abril - Junio de 2017	<input checked="" type="checkbox"/>

2. ALCANCE

2.1. Sin articulación al Pepus ¹	<input checked="" type="checkbox"/>
2.2. Articulado al Pepus	<input type="checkbox"/>

3. DATOS GENERALES

3.1. Proceso	
3.2. Líder del Proceso	
3.3. Dependencia	
3.4. Jefe Dependencia	
3.5. Otro:	

4. VIGENCIA

	DD	MM	AA		DD	MM	AA
4.1. DESDE	01	04	17	4.2. HASTA	30	06	17

¹Si su Informe no es articulado al Plan Estratégico omita el diligenciamiento del punto 3 de Informe articulado al Pepus.

UNIVERSIDAD DE SUCRE

Título:	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, ENTRE EL MES DE ABRIL - JUNIO DE 2017		
Fecha dd/mm/aaaa:	25/07/2017		
Sumario:	Informe presentado al Rector y al Comité Coordinador de control Interno y Gestión de la Calidad con la finalidad de analizar las causas de los servicios que presentan mayor número de Peticiones, quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.		
Palabras Claves:	Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, felicitación, Procesos, Respuestas, oportunidad de respuestas.		
Documentos asociados:			
Código:	FOR-GC-019	Versión	1.0
Autor (es):		Firmas:	
	KELLY MARQUEZ CADRAZCO		
Revisó:	KELLY MARQUEZ CADRAZCO		
Aprobó:			
Información Adicional:	N.A.		
Ubicación:	Universidad de Sucre, Campus Puerta Roja, Campus Ciencias de la Salud y Campus Ciencias Agropecuaria.		

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS INTRODUCIDOS
0	05/10/2011	Creación del documento
1.0	27/02/2014	Se le incluyó cuatro ítems de Información General que constan de: Tipo de Informe, Alcance y Datos Generales. Además, se incluye una tabla de Informe Articulado al Plan Estratégico, donde se debe definir Ejes, Objetivos Estratégicos, Estrategias, Actividades e indicadores.

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. ACTIVIDADES ADELANTADAS/RESUMEN EJECUTIVO	5
2.1 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF), FORMULADAS EN CADA PERÍODO Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD.	5
2.2 NUMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) POR PROCESOS.	6
2.3 TIEMPO DE RESPUESTAS A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.....	12
2.4 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS ENTRE ENERO DE 2016 A JULIO DE 2017.....	14
2.5 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES EN EL TRIMESTRE DE ABRIL - JUNIO 2017	15

1. INTRODUCCIÓN

El informe que se presenta al Rector, al Comité Coordinador de Control Interno y Gestión de la Calidad y a la comunidad en general, con la finalidad de dar a conocer las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades surgidas en el segundo trimestre de 2017. Este informe constituye un medio de información directo de la Universidad con la ciudadanía en general, permitiendo realizar un seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de las partes interesadas, tanto internas como externas y ciudadanía en general. A través, del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades – PQRSF se pretende que la Universidad mejore continuamente y contribuya a la satisfacción de sus partes interesadas ante el servicio prestado.



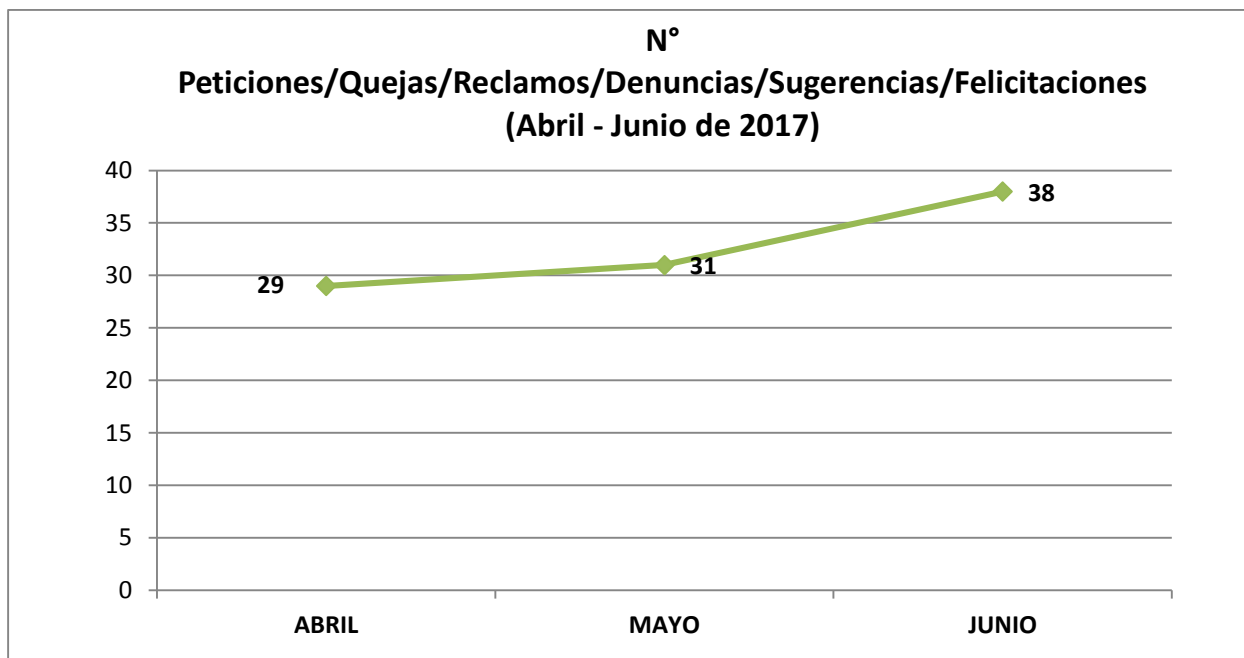
UNIVERSIDAD DE SUCRE

2. ACTIVIDADES ADELANTADAS/RESUMEN EJECUTIVO

2.1 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF), FORMULADAS EN CADA PERÍODO Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD.

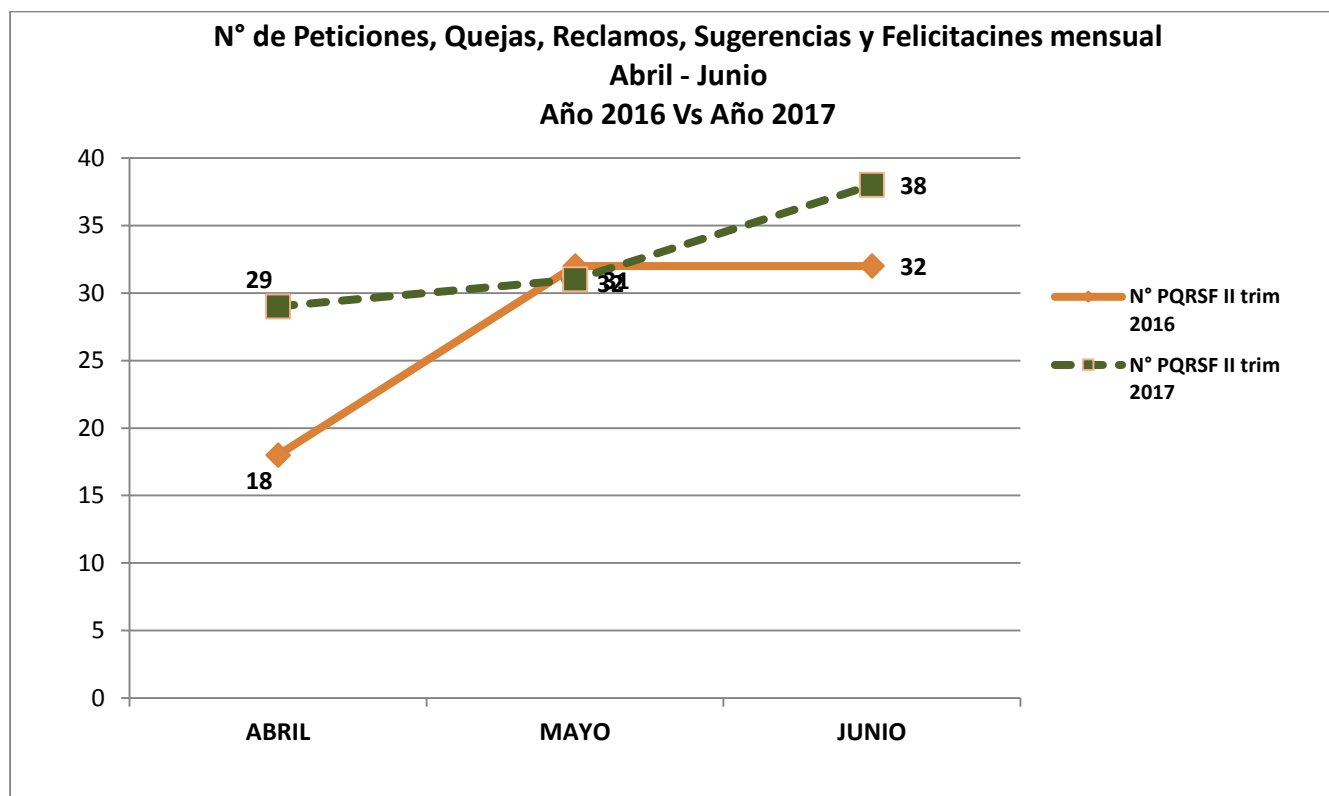
En la Figura 1 se observa que en el trimestre de Abril a Junio de 2017, se interpusieron 98 PQRSF, de las cuales, se presentaron 29 en el mes de Abril, 31 en el mes de Mayo y 38 en el mes de Junio. Como se puede observar en la gráfica, el mayor número de PQRSF se presentó en los meses de Mayo y Junio, lo cual se debe a que la Universidad se encontraba en proceso de Inscripción de aspirantes a los diferentes programas académicos ofertados, así como también los inconvenientes presentados con la plataforma SMA.

Figura 1. Número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) Abril – Junio 2017



En la Figura 2 se muestra la tendencia en el trimestre de Abril - Junio de los años 2016 y 2017, respectivamente. En el mes de Abril y Junio de 2017, se observa un aumento en el número de PQRSF con respecto los meses de Abril y Junio de 2016 y una mínima disminución en el mes de Mayo de 2017.

Figura 2. Número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones mensuales PQRSF (Abril-Junio 2016 Vs 2017)



2.2 NUMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) POR PROCESOS.

En la Figura 3 se observa que de los quince (15) procesos de la Universidad, siete (07) presentaron PQRSF.

El proceso de **Formación** presentó un 57.1% de las PQRSF, que corresponden a un total de cincuenta y seis (56) PQRSF, de las cuales:

- Cuarenta y nueve (49) fueron peticiones de Información, interés general y particular; estas en su mayoría fueron peticiones de interés particular y servicios académicos.
- Dos (2) reclamos; 1 por falta de servicio de préstamo y consulta bibliográfica en biblioteca de Campus Facultad de Ciencias de la Salud y otro por incumplimiento en la publicación del listado de admitidos periodo 2017-02 en la fecha establecida; interpuesto por un Aspirante a programas académicos.
- Tres (3) quejas, 2 referentes a los inconvenientes presentados en plataforma SMA que impedían realizar la correcta matricula de los estudiantes, y 1 por la constante ausencia de la Jefe de Departamento de Biología en su oficina.

- Dos (2) sugerencias, una referente al mejoramiento de la atención al público en el Centro de Admisiones y otra acerca de la apertura de un curso de Asistencia en el programa de Lenguas Extranjeras.

El proceso de **Comunicación** tuvo un 23.5% de las PQRSF, representado en veinte tres (23) peticiones de interés particular referentes a solicitudes de verificaciones de títulos profesionales.

El proceso **Gestión de Bienestar** tuvo un 6%, para un total de seis (6) PQRSF. De las cuales:

- Tres (3) fueron peticiones de información e interés general referentes a la inscripción en Jóvenes en acción, como dar a conocer a nuestros egresados ofertas labores por parte de empresarios, fechas y horarios de Inducción a estudiantes nuevos, apoyo institucional a eventos organizados por el Municipio de Corozal.
- Tres (3) Sugerencia, 2 por mejoramiento del servicio de cafetería con la oferta de alimentos sanos en Campus Ciencias de la Salud y otra por revisión técnica del televisor ubicada en la cafetería del Campus de Ciencias de la Salud.

El proceso de **Gestión de Bienes y Servicios** tuvo un 4.1%, para un total de cuatro (4) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Dos (2) quejas, una referente a la suciedad en predios de la universidad aledaños al barrio Ciudadela Universitaria que producen problemas ambientales y de salud en la población del barrio en mención.
- Un (1) reclamo, por falta de mantenimiento en las baterías sanitarias del Campus Facultad Ciencias Agropecuaria
- Una (1) sugerencia, referente a una jornada de fumigación en la facultad de Ciencias de la Salud.

El proceso de **Gestión Jurídica** tuvo un 3.1%, para un total de tres (3) PQRSF, las cuales fueron peticiones de interés particular; una acerca del pago de un saldo pendiente a la Universidad de Pamplona y otra acerca de la solicitud de copias de todos los contratos que ha suscrito la Universidad de Sucre con la empresa Fass del Sinú S.S.

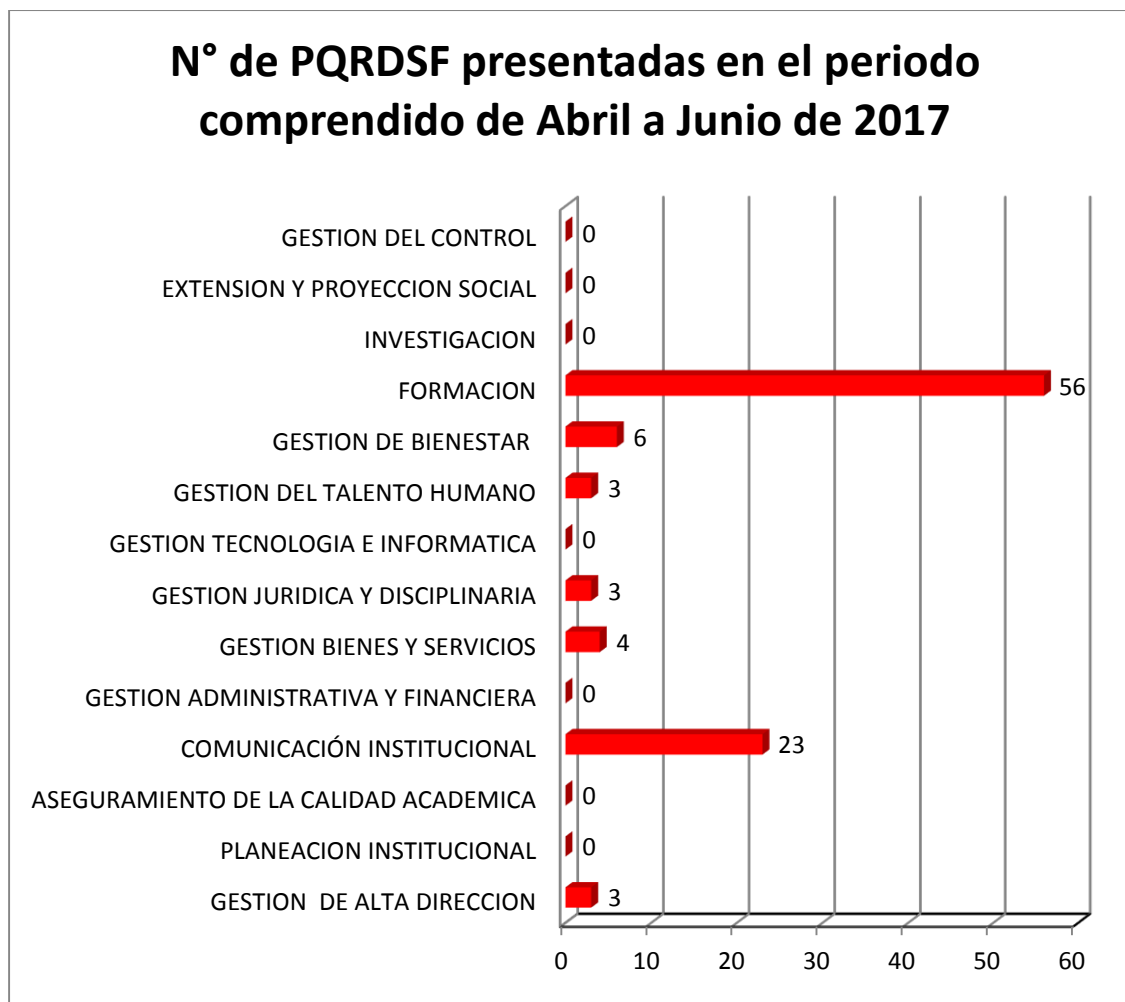
El proceso de **Talento Humano** tuvo un 3.1% de las PQRSF, para un total de tres (3) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Dos (2) peticiones de interés particular y de información acerca de la solicitud de correo electrónico oficial para el reclutamiento de personal, así como información acerca del manejo de la Seguridad Social, en el área de Gestión Humana de la Universidad.
- Un (1) reclamo, referente a la falta de expedición de un certificado laboral de un docente del Campus Facultad Ciencias Agropecuaria.

El proceso de **Alta Dirección** tuvo un 3.1% de las PQRSF, para un total de tres (3) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- tres (3) peticiones de interés particular, una acerca de conocer el estado del acta de liquidación del contrato 407 de 2011, cuyo objeto fue la financiación del proyecto **"papel epidemiológico del hombre como portador del virus papiloma humano (vph) en la región caribe"** otra referente a una solicitud de reintegro del contrato 307 de 2010 firmado entre Colciencias y la Universidad de Sucre, para la financiación del proyecto **"rickettsiosis en el caribe colombiano"** y por ultimo solicitudes de firmas de Actas de Liquidación de los contratos 405 y 407 de 2011.

Figura 3. Número de PQRSF por Procesos (Abril – Junio 2017)



Las peticiones de Información que se dieron en el periodo de Abril - Junio de 2017 se muestran en el siguiente cuadro:

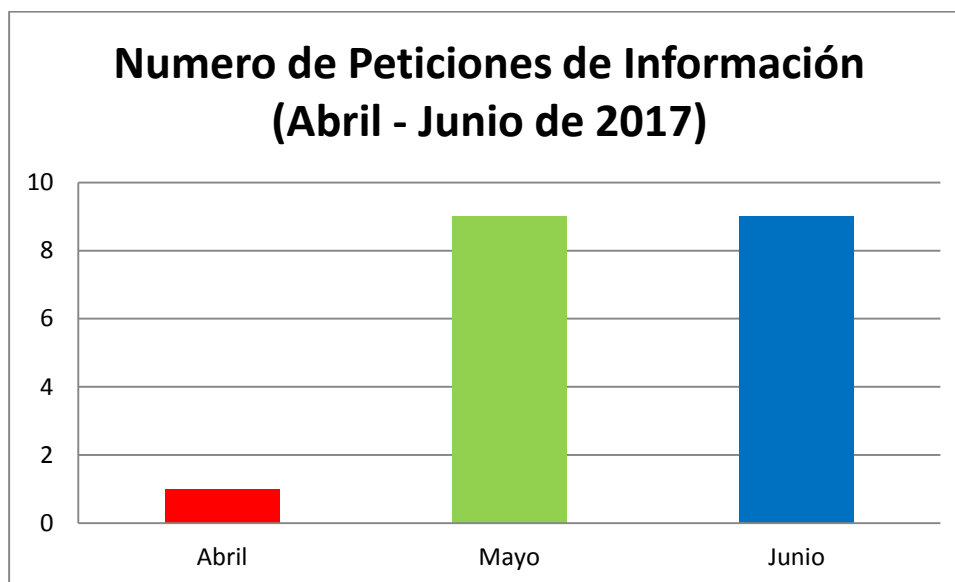
N°	Mes	Asunto	Tiempo de Respuesta (días)
1	Abril	Petición de solicitud de información referente al proceso de inscripción en los programas de pregrado correspondiente al periodo 2017 - 2	0.5

N°	Mes	Asunto	Tiempo de Respuesta (días)
2	Mayo	Petición acerca de cómo un aspirante de la comunidad indígena puede hacer para inscribirse en los pre-gradados de la universidad.	4
3	Mayo	Petición de información acerca de la oferta del programa de tecnología en regencia de farmacia es 100% virtual, dado que vive en Antioquia.	3
4	Mayo	Petición de Información quisiera saber q beneficios tienen los desplazados o víctimas para acceder a una carrera en la Universidad de Sucre.	0.5
5	Mayo	Petición de información acerca de los requisitos necesarios para la inscripción en la carrera de contaduría pública	0,5
6	Mayo	Solicitud del número telefónico de la persona encargada en Seguridad Social, en el área de Gestión Humana de su Universidad.	0.5
7	Mayo	Petición de información sobre el listado de inscritos para el período académico 2017-II. Según el calendario que se encuentra en la plataforma ya desde el 23 de mayo debería estar el listado	0.5
8	Mayo	Petición de información acerca de dónde podría enviar el perfil de publicación de vacantes para asesores comerciales (venta de vehículos) ya que les interesa que los egresados puedan participar de esta.	4
9	Mayo	Petición de Estudiante de Derecho de Unicartagena acerca de información sobre las personas con discapacidad físico motriz que se encuentren estudiando cualquier carrera, esto con fines académicos y científicos, por cuanto su tesis hace referencia a lo enunciado.	4
10	Mayo	Petición de información acerca de la posibilidad de realizar un examen tipo MET y cuáles serían los requisitos y costos.	0.5
11	Junio	Petición información acerca de la fecha de publicación de listado de admitidos a la Universidad de Sucre para el periodo 2017-02	0.5
12	Junio	Solicitud de Información de las fechas de publicación listado de Admitidos en el periodo 2017-02	2
13	Junio	Petición acerca de saber cuándo publican la lista de admitidos 2017-2	2
14	Junio	Petición acerca de fechas de publicación de los resultados del proceso de admisión del periodo 2017_2 dice que serían publicados el día 9 pero aún no han publicado en la página oficial ni tampoco me han notificado a mi correo electrónico.	2

N°	Mes	Asunto	Tiempo de Respuesta (días)
15	Junio	Petición para saber cuándo publican los nuevos admitidos del segundo periodo 2017	2
16	Junio	Petición de información para saber cuándo serán los días de matrícula para ingeniería agroindustrial; también, quisiera saber de cuanto seria el costo de esta matrícula y para cuando están programados los exámenes y su entrega.	3
17	Junio	Petición acerca de información del curso de inglés ofertado por el Centro lenguas extranjeras; del total de los niveles y su tiempo en el transcurso de la semana y la manera de inscribirse en dicho curso.	0.5
18	Junio	Petición de información acerca de la oferta del programa de Tecnología en Electrónica específicamente si es modalidad virtual.	0.5
19	Junio	Petición de información acerca del procedimiento a seguir para realizar el fraccionamiento de matrícula, ya que en la página web no existe información referente.	0.5

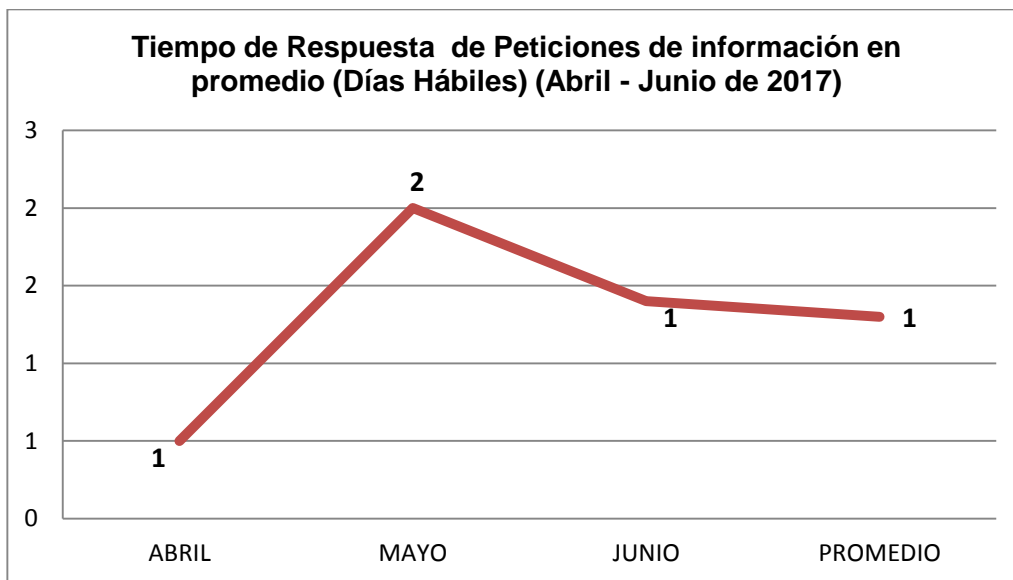
En el mes de Abril se presentó 1 petición de información, en el mes de Mayo se presentaron 9 peticiones de información y en el mes de Junio se presentaron 9 peticiones de información, como se muestra en la Figura 4.

Figura 4. Número de Peticiones de Información (Abril- Junio 2017)



En la Figura 5. Se muestra que el tiempo de respuesta promedio en que fueron resueltas en días hábiles las Peticiones de Información, fue de un (1) día en el mes de Abril, dos (2) días en el mes de Mayo y un (1) día en el mes de Junio. Por lo tanto, el tiempo de respuesta promedio en días hábiles en el trimestre fue de un (1) día.

Figura 5. Tiempo de Respuesta de Peticiones de Información en promedio (días Hábiles) (Abril - Junio 2017)



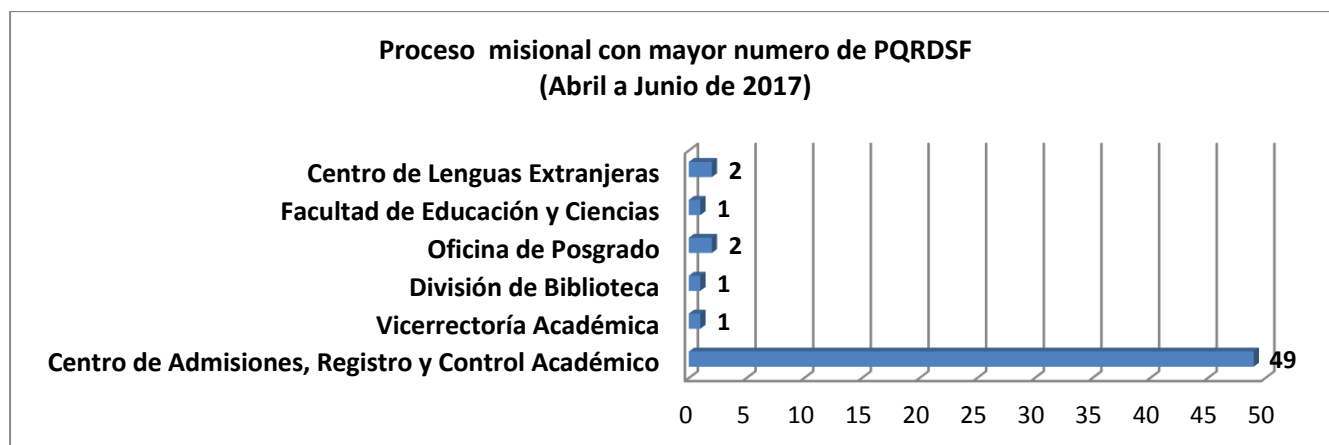
De las distintas peticiones de información presentadas, ninguna fue trasladada a otra Institución. Igualmente, fueron respondidas a tiempo según la normatividad (15 días hábiles) y a ninguna se le negó el acceso a la información.

En la Figura 6. Se muestra que el proceso misional que presentó mayor número de PQRSF fue el proceso de **Formación**. Dentro de este proceso, las dependencias que tuvieron PQRSF en el trimestre de Abril a Junio de 2017 fueron las siguientes:

- Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con 49 PQRSF. De estas, 45 son peticiones (16 de Información, 20 de Interés Particular y 9 de Interés General sobre información académica y prestación de servicios), un (1) reclamo por parte de un aspirante a programa académico por no publicar el listado de admitido en la fecha establecida, dos (2) quejas por los inconvenientes presentados en plataforma SMA para poder legalizar matriculas académicas y una (1) Sugerencia referente a mejorar la atención al público por parte de los funcionarios del Centro de Admisiones.
- División de Biblioteca con una (1) PQRSF, la cual fue un reclamo por falta de servicio de préstamo y consulta bibliográfica en Campus Ciencias de la Salud.

- Posgrado con dos (2) PQRSF, las cuales fueron peticiones de interés general, referentes a una inscripción para la Especialización en Gerencia de Proyectos y una cotización para un diplomado en el tema de Policía Judicial.
- Facultad de Educación y Ciencias con una (1) PQRSF, Queja acerca de la ausencia de la Jefe de departamento de Biología en su oficina para atender a los estudiantes.
- Vicerrectoría Académica con una (1) PQRSF, Sugerencia referente a la apertura de curso de Asistencia en el programa de Lenguas Extranjeras.
- Centro de Lenguas Extranjeras dos (2) PQRSF, las cuales fueron peticiones de información, acerca de la aplicación de un examen de inglés tipo MET y su costo, así como los cursos de inglés y sus diferentes niveles ofertados por el CLEUS.

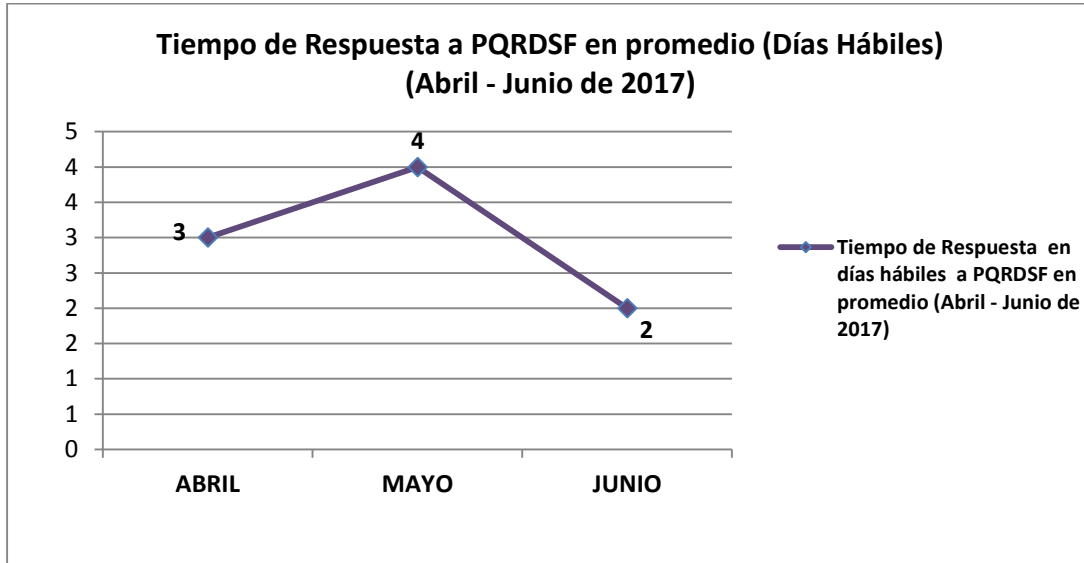
Figura 6. Proceso Misional con mayor número de PQRSF Abril - Junio de 2017



2.3 TIEMPO DE RESPUESTAS A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

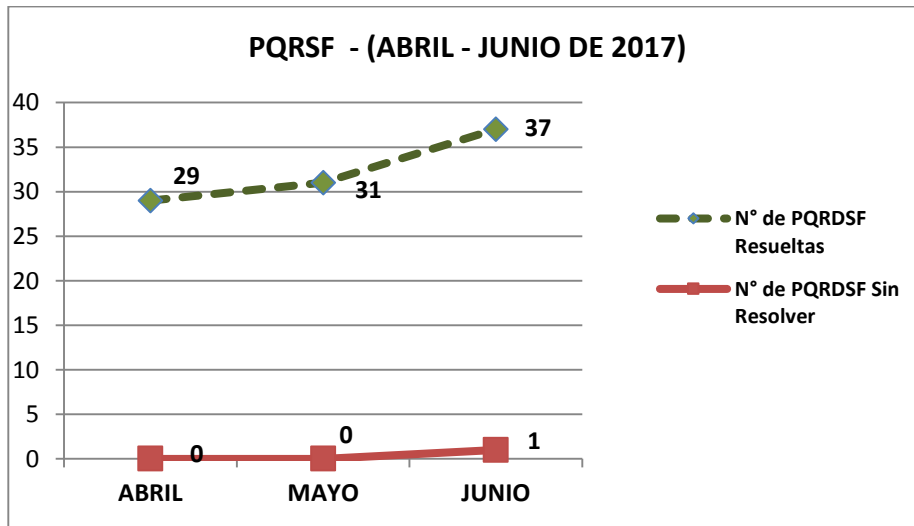
En la Figura 7 se observa que el tiempo de respuesta promedio en que fueron resueltas, en días hábiles, las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, fue de tres (3) días en el mes de Abril, cuatro (4) días en el mes de Mayo y dos (2) días en el mes de Junio. Por lo tanto, el tiempo de respuesta promedio en días hábiles en el trimestre fue de 3 días.

Figura 7. Tiempo de Respuesta a PQRSF Abril- Junio de 2017 (días hábiles)



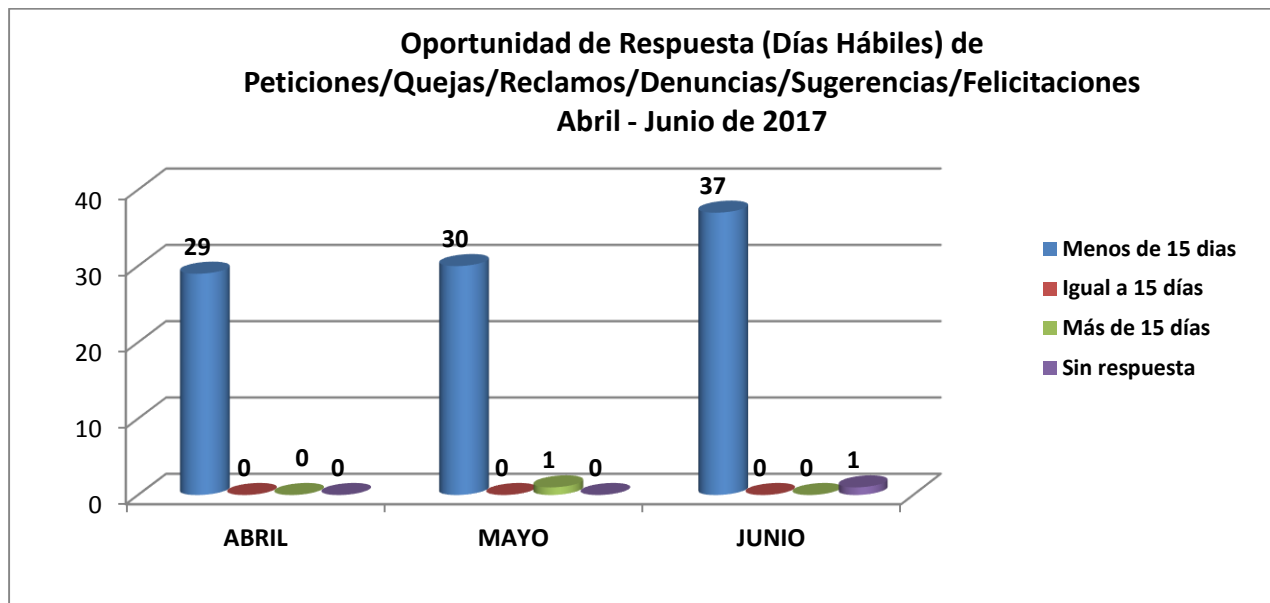
En la Figura 8 se muestra que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones se resolvieron así: En el mes de Abril, fueron resueltas en un 100%, que equivalen a veintinueve (29)PQRSF, en el mes de Mayo fueron resueltas en un 100% que equivalen a treinta y una (31) PQRSF y en el mes de Junio fueron resueltas en un 97.3% que equivalen a treinta y siete (37) PQRSF y un 2.7% que equivalen a una (1) PQRSF no resueltas, mostrando así la efectividad del proceso.

Figura 8. PQRSF Resueltas vs Sin resolver Abril - Junio 2017



En la Figura 9 se evidencia la oportunidad de respuesta en días hábiles a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Felicidades en el periodo de Abril -Junio de 2017. Como se observa en la gráfica, de las 98 PQRSF presentadas, 96 de ellas, que equivale al 98%, se respondieron antes de los 15 días, según la normatividad (menos de 15 días) y una (1) que equivale al 1.0% se respondió posterior a los 15 días, es decir fuera de la normatividad, así como también una (1) de ellas que equivalen a un 1.0% no fueron resueltas.

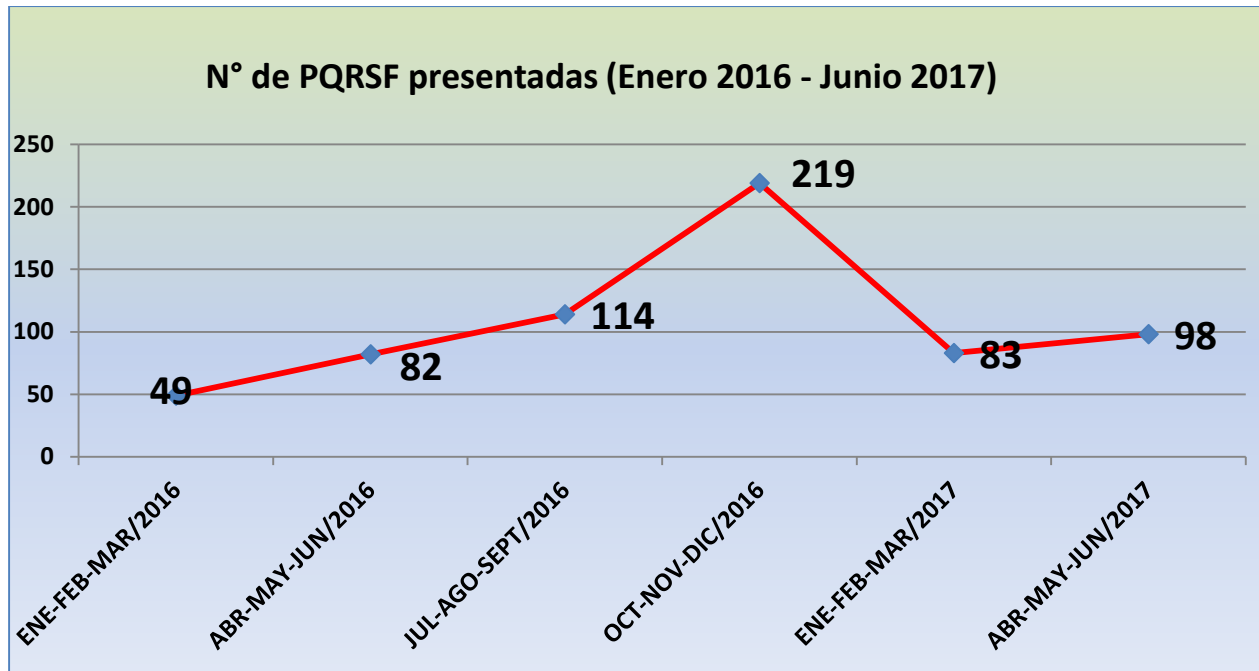
Figura 9. Oportunidad de Respuesta (días hábiles) de PQRSF (Enero- Marzo) de 2017



2.4 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS ENTRE ENERO DE 2016 Y JUNIO DE 2017.

En la Figura 10 se observa el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades presentadas durante el año 2016 y los dos primeros trimestres del 2017. Se refleja que ha disminuido considerablemente con respecto a los dos últimos trimestres del año 2016, Esto se debe a una mejor atención en las dependencias y, por ende, a una mayor satisfacción de las necesidades de las partes interesadas; aun cuando aumentó levemente frente al primer trimestre de 2017.

Figura 10. Número de PQRSF presentadas (Enero 2016 – Junio de 2017)



2.5 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES EN EL TRIMESTRE DE ABRIL - JUNIO 2017

En la Figura 11 se observa que de 98 PQRSF que se procesaron en el trimestre de Abril- Junio de 2017, en los meses de Abril y Mayo se obtuvo un porcentaje del 100% de satisfacción en las respuestas dadas a los clientes, usuarios y comunidad en general que presentaron las PQRSF. Mientras que en el mes de Junio fue del 97% la satisfacción y un 3% de insatisfacción; Esto indica, que se está dando cumplimiento a las acciones correctivas y de mejora que se proponen, aunque debemos trabajar un aún más para lograr un 100% de satisfacción para nuestros usuarios.

Figura 11. Nivel de satisfacción promedio de las respuestas dadas sobre PQRSF (Abril - Junio de 2017)

