



# 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 2018	<input checked="" type="checkbox"/>

### 2. ALCANCE

2.1. Sin articulación al Pepus <sup>1</sup>	<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	18	4.2. HASTA	30	06	18

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

**UNIVERSIDAD DE SUCRE**

<b>Título:</b>	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, ENTRE EL MES DE ABRIL - JUNIO DE 2018</b>		
<b>Fecha dd/mm/aaaa:</b>	17/07/2018		
<b>Sumario:</b>	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.		
<b>Palabras Claves:</b>	Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, felicitación, Procesos, Respuestas, oportunidad de respuestas.		
<b>Documentos asociados:</b>			
<b>Código:</b>	FOR-GC-019	<b>Versión</b>	1.0
<b>Autor (es):</b>		<b>Firmas:</b>	
	KELLY MARQUEZ CADRAZCO		
<b>Revisó:</b>			
<b>Aprobó:</b>			
<b>Información Adicional:</b>	N.A.		
<b>Ubicación:</b>	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.....	11
2.4 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS ENTRE ENERO DE 2017 A JULIO DE 2018.....	13
2.5 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES EN EL TRIMESTRE DE ABRIL - JUNIO 2018 .....	14

---

**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 Felicitaciones surgidas en el segundo trimestre de 2018. 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 Felicitaciones – PQRSF se pretende que la Universidad mejore continuamente y contribuya a la satisfacción de sus partes interesadas ante el servicio prestado.



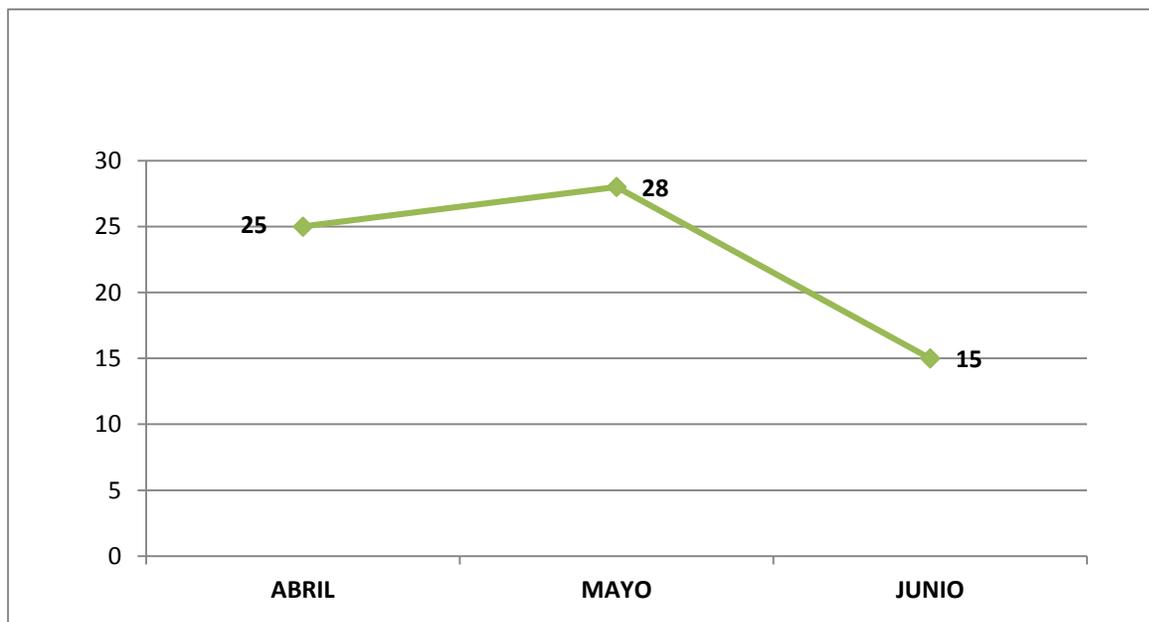
## UNIVERSIDAD DE SUCRE

### 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.

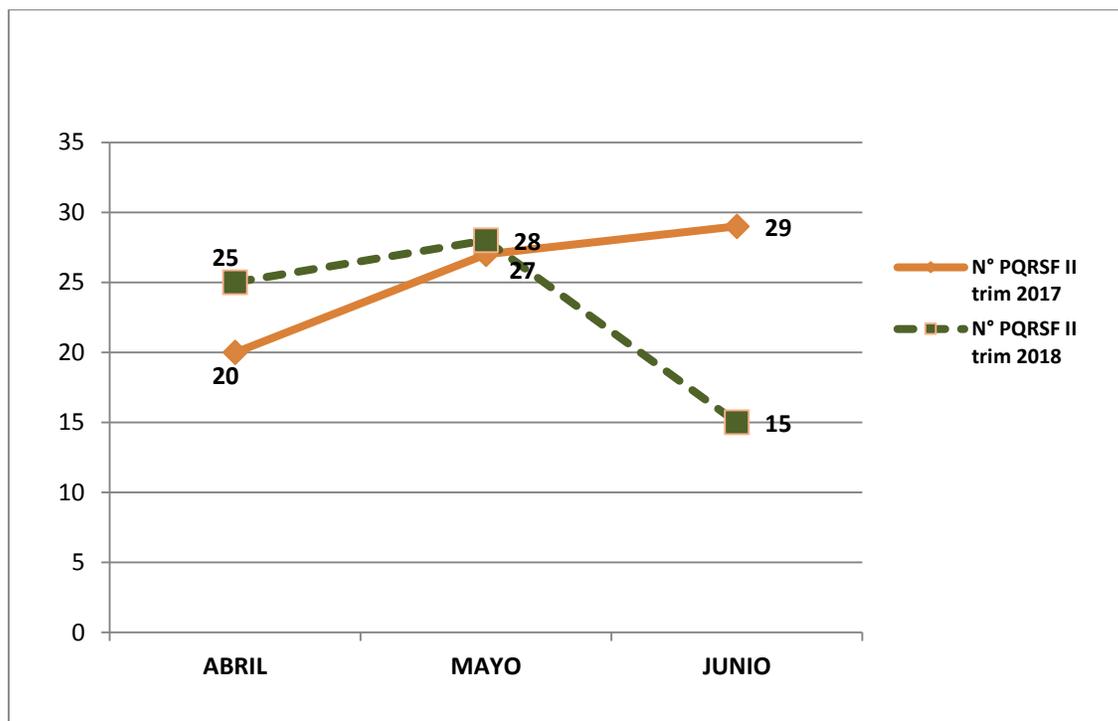
En la Figura 1 se observa que en el trimestre de Abril a Junio de 2018, se interpusieron 68 PQRSF, de las cuales, se presentaron 25 en el mes de Abril, 28 en el mes de Mayo y 15 en el mes de Junio. Como se puede observar en la gráfica, el mayor número de PQRSF se presentó en el mes de Mayo, lo cual se debe a que la Universidad se encontraba en proceso de Inscripción de aspirantes a los diferentes programas académicos ofertados.

**Figura 1. Número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) Abril – Junio 2018**



En la Figura 2. Se muestra la tendencia en el trimestre de Abril - Junio de los años 2017 y 2018, respectivamente. En los meses de Abril y Mayo de 2018, se observa un aumento en el número de PQRSF con respecto al mismo periodo de 2017 y una importante disminución en el mes de junio de 2018.

**Figura 2. Número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades mensuales PQRSF (Abril-Junio 2017 Vs 2018)**



## 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 70% de las PQRSF, que corresponden a un total de cuarenta y ocho (48) PQRSF, de las cuales:

- Cuarenta y siete (47) fueron peticiones de Información y de interés particular; estas en su mayoría fueron referentes a procesos de inscripción, oferta académica y servicios académicos en los diferentes programas.
- Una (1) queja, referentes a los inconvenientes presentados en plataforma SMA que impedían realizar el cierre de actas de notas a docentes.

El proceso de **Comunicación Institucional** tuvo un 6% de las PQRSF, representado en cuatro (4) peticiones de interés particular y de información referentes a solicitudes de contactos de diferentes dependencias e información sobre copias de diplomas y ceremonia de grados.

El proceso **Gestión de Bienestar** tuvo un 1.5%, con una (1) PQRSF, Petición de interés particular referente al programa de Jóvenes en Acción.

El proceso de **Gestión de Bienes y Servicios** tuvo 1.5%, con una (1) PQRSF, Petición de interés General, referente a la limpieza de los predios enmontados de la Universidad, que afectan a las comunidades aledañas.

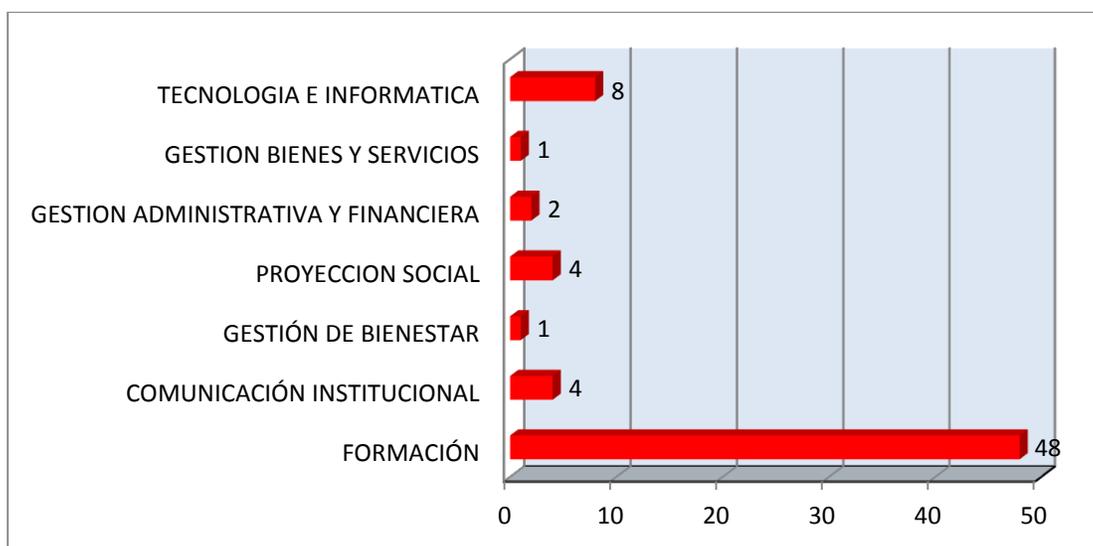
El proceso de **Gestión Administrativa y Financiera** tuvo un 3%, para un total de dos (2) PQRSF, las cuales fueron peticiones de interés particular referentes a solicitudes de documentos y devolución de pagos por concepto de matrícula.

El proceso de **Proyección Social** tuvo un 6%, para un total de cuatro (4) PQRSF, las cuales fueron peticiones de información, interés particular y general referentes a procesos académicos de postgrados, información sobre la oferta de cursos de Inglés y oferta de postgrados.

El proceso de **Tecnología e Informática** tuvo un 12% de las PQRSF, para un total de ocho (8) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Siete (7) peticiones de interés particular referentes a los reiterados inconvenientes de los estudiantes para acceder a la plataforma SMA.
- Un (1) reclamo, referente a las fallas en plataforma SMA que no le permite a los estudiantes acceder a la información de sus notas, y tampoco pueden restablecer sus credenciales ya que nunca les llega un correo anunciado en el proceso.

**Figura 3. Número de PQRSF por Procesos (Abril – Junio 2018)**



**UNIVERSIDAD DE SUCRE**

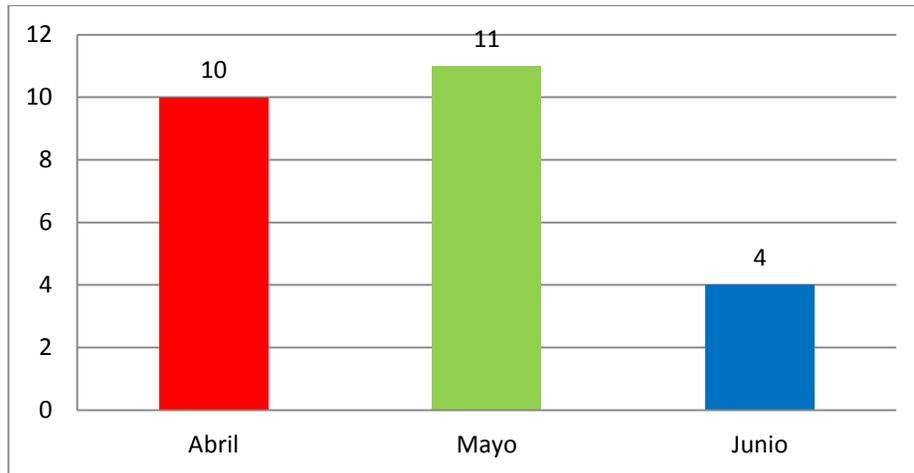
Las peticiones de Información que se dieron en el periodo de Abril - Junio de 2018 se muestran en el siguiente cuadro:

<b>N°</b>	<b>Mes</b>	<b>Asunto</b>	<b>Tiempo de Respuesta (días)</b>
1	Abril	Petición de información acerca de la oferta del programa de medicina para el primer semestre del 2018, ya que al realizar la inscripción en línea, no aparece el programa en el listado.	0,5
2	Abril	Petición de información acerca de los requisitos para el proceso de inscripción como extranjero.	1
3	Abril	Petición de información sobre las inscripciones por la etnia indígenas y que documentos se requieren para la inscripción	0,5
4	Abril	Petición de información acerca de la oferta del programa de medicina para el primer semestre del 2018,	0,5
5	Abril	Petición de información acerca de la oferta del programa de Enfermería para el primer semestre del 2018,	0,5
6	Abril	'Petición de información acerca de la oferta del programa de Contaduría pública en jornada nocturna, cuales son los métodos de financiación y si aceptan homologación de Universidad Privada.	0,5
7	Abril	Petición para saber cuál es el trámite y donde dirigir una verificación de título.	0,5
8	Abril	Solicitud de información acerca de la oferta de la Maestría en educación, próximas fechas de inscripción.	1
9	Abril	Solicitud de información acerca de la oferta del programa de Administración de Empresas para el periodo 2018-02	0,5
10	Abril	Petición de información sobre la oferta del programa de Ingeniería de Sistemas: valor de matrícula, calendario segundo semestre y pasos para inscripciones.	1
11	Mayo	Petición de información acerca de la oferta del programa de Gestión Empresarial y los requisitos para ingresar.	1
12	Mayo	Solicitud de Información acerca de la oferta de programas a distancia como derecho y psicología.	1

N°	Mes	Asunto	Tiempo de Respuesta (días)
13	Mayo	Solicitud de Información acerca de la oferta de los programas de ingeniería Agrícola y Agroindustrial, horarios, costos	1
14	Mayo	Solicitud de Información acerca del procedimiento para obtener un certificado de notas con promedio.	0,5
15	Mayo	Petición de información acerca de la oferta del programa de Lenguas Extranjeras y el proceso de inscripción	0,5
16	Mayo	Petición de información acerca de los procesos de inscripción para el año en curso.	0,5
17	Mayo	Petición de información acerca de la próxima fecha de graduación, valor del derecho a grado y plazos para cancelarlo.	1
18	Mayo	Solicitud de información acerca de la oferta del programa de Derecho, valor del semestre, proceso de inscripción	3
19	Mayo	Petición de información acerca del procedimiento, costos y tiempo para una copia del Diploma de pregrado	1
20	Mayo	Petición de información acerca de si el programa de especialización en Seguridad y Salud en el trabajo, se encuentra acreditada, para financiación con icetex, en caso de que su respuesta sea no, cual otro medio de financiación ofrece la Universidad?	12
21	Mayo	Petición de información acerca del próximo proceso de inscripción y requisitos para acceder a un cupo en la Universidad.	1
22	Junio	Petición de información acerca de las vacunas necesarias que deben aplicarse los estudiantes nuevos del programa de Biología para legalizar su matrícula.	1
23	Junio	Petición de Información acerca de la fecha de publicación del tercer llamado para el ingreso a pregrado.	2
24	Junio	Petición de información acerca del programa de enfermería, y el proceso de inscripción.	16
25	Junio	Petición de información acerca del programa de Medicina, costos y el proceso de inscripción.	15

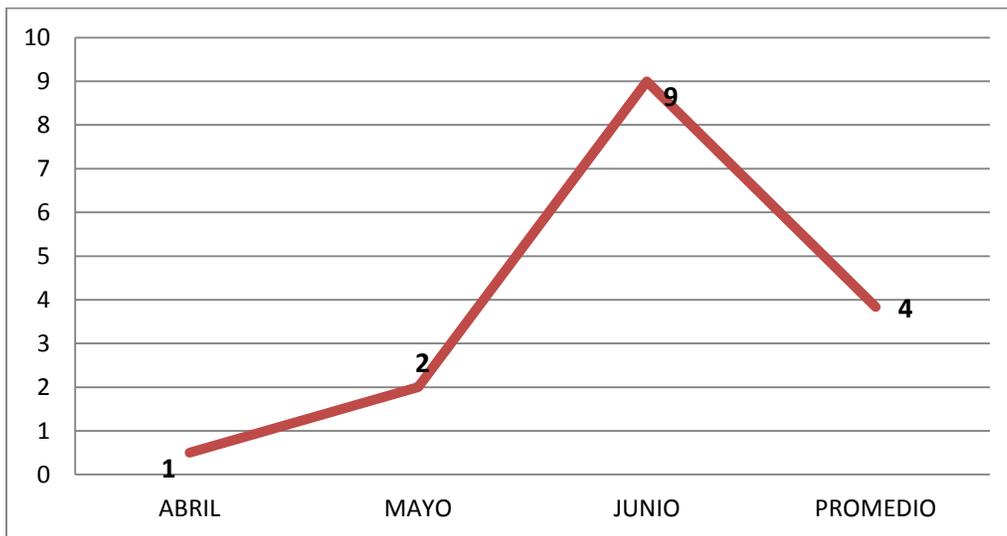
En el mes de Abril se presentaron 10 peticiones de información, en el mes de Mayo se presentaron 11 peticiones de información y en el mes de Junio se presentaron 4 peticiones de información, como se muestra en la Figura 4.

**Figura 4. Número de Peticiones de Información (Abril- Junio 2018)**



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 nueve (9) días en el mes de Junio. Por lo tanto, el tiempo de respuesta de peticiones de información promedio en días hábiles en el trimestre fue de cuatro (4) días.

**Figura 5. Tiempo de Respuesta de Peticiones de Información en promedio (días Hábiles) (Abril - Junio 2018)**



De las distintas peticiones de información presentadas, ninguna fue trasladada a otra Institución. En su gran mayoría, fueron respondidas a tiempo según la normatividad (15 días hábiles) solo a una se le

dio respuesta extemporánea, por encontrarnos en periodo vacacional 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 2018 fueron las siguientes:

- Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con 47 PQRSF. De estas, 46 son peticiones (21 de Información, 25 de Interés Particular), sobre información académica y prestación de servicios, una (1) queja referente a los inconvenientes presentados en plataforma SMA que impedían realizar el cierre de actas de notas a docentes.
- División de Biblioteca con una (1) PQRSF, petición de interés particular acerca de los servicios de biblioteca ofrecidos a personal particular.

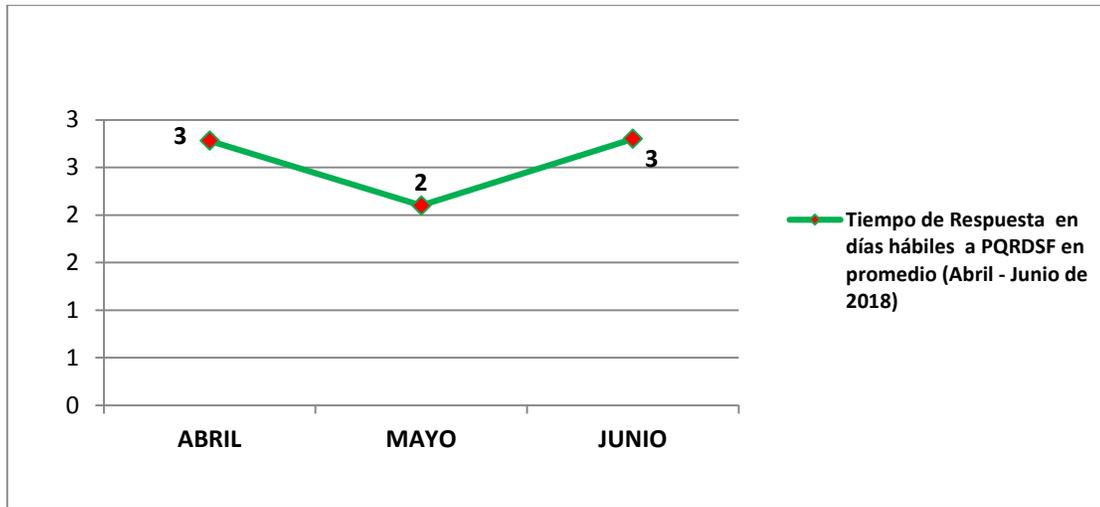
**Figura 6. Proceso Misional con mayor número de PQRSF Abril - Junio de 2018**



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

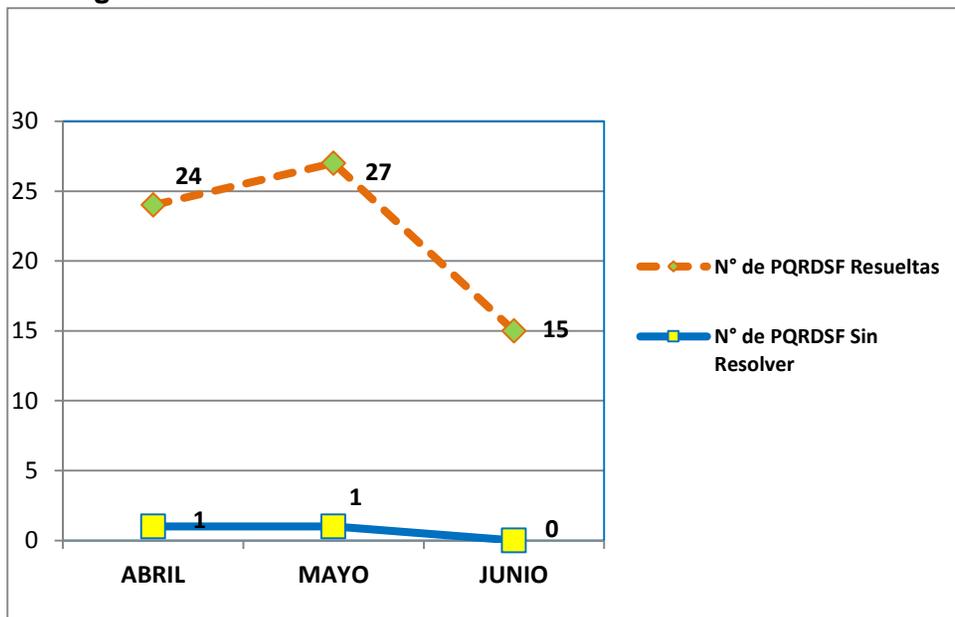
En la Figura 7 se observa que el tiempo de respuesta promedio en que fueron resueltas, en días hábiles, las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, fue de tres (3) días en el mes de Abril, dos (2) días en el mes de Mayo y tres (3) días en el mes de Junio. Por lo tanto, el tiempo de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

**Figura 7. Tiempo de Respuesta a PQRSF Abril- Junio de 2018 (días hábiles)**



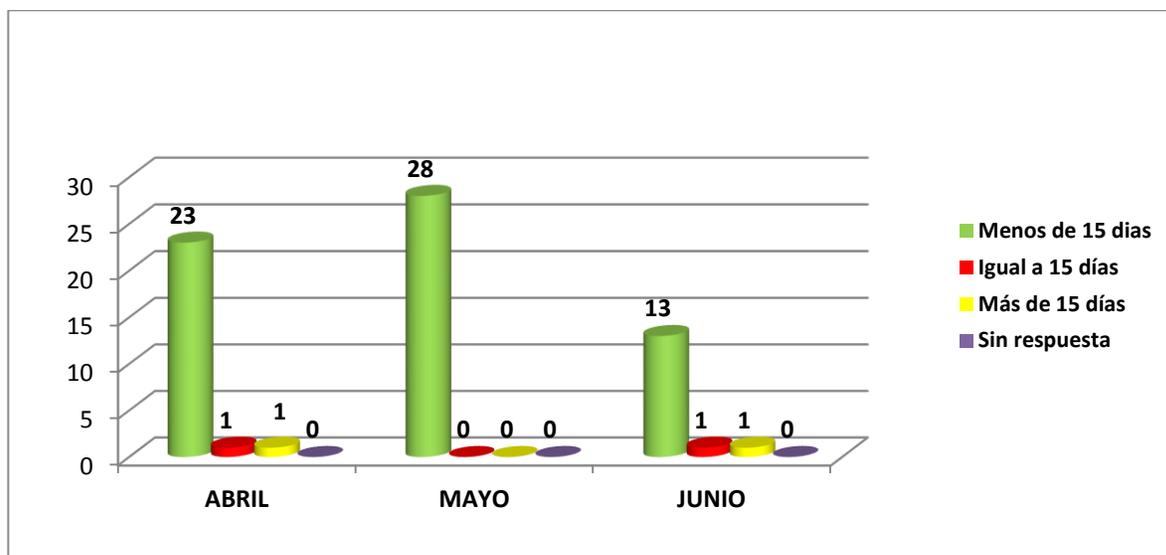
En la Figura 8. Se muestra que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones se resolvieron así: En el mes de Abril, fueron resueltas en un 96%, que equivalen a veinticuatro (24) PQRSF y un 4% que equivalen a una (1) PQRSF no resueltas. En el mes de Mayo fueron resueltas en un 96% que equivalen a veintisiete (27) PQRSF y un 4% que equivalen a una (1) PQRSF no resueltas. Mientras que en el mes de Junio fueron resueltas en un 100% que equivalen a quince (15) PQRSF, mostrando así efectividad en el proceso, pero con el propósito de mejorar para que sea efectivo en un 100%.

**Figura 8. PQRSF Resueltas vs Sin resolver Abril - Junio 2018**



En la Figura 9 se evidencia la oportunidad de respuesta en días hábiles a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Felicitaciones en el periodo de Abril -Junio de 2018. Como se observa en la gráfica, de las 68 PQRSF presentadas, 64 de ellas, que equivale al 94%, se respondieron antes de los 15 días, según la normatividad (menos de 15 días), dos (2) que equivalen al 3% se respondieron en un término igual a 15 días y otras dos (2) que equivalen al 3% 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 dar la respuesta oportuna, establecida en la norma a cada una de las PQRSF recibidas.

**Figura 9. Oportunidad de Respuesta (días hábiles) de PQRSF (Abril - Junio) de 2018**

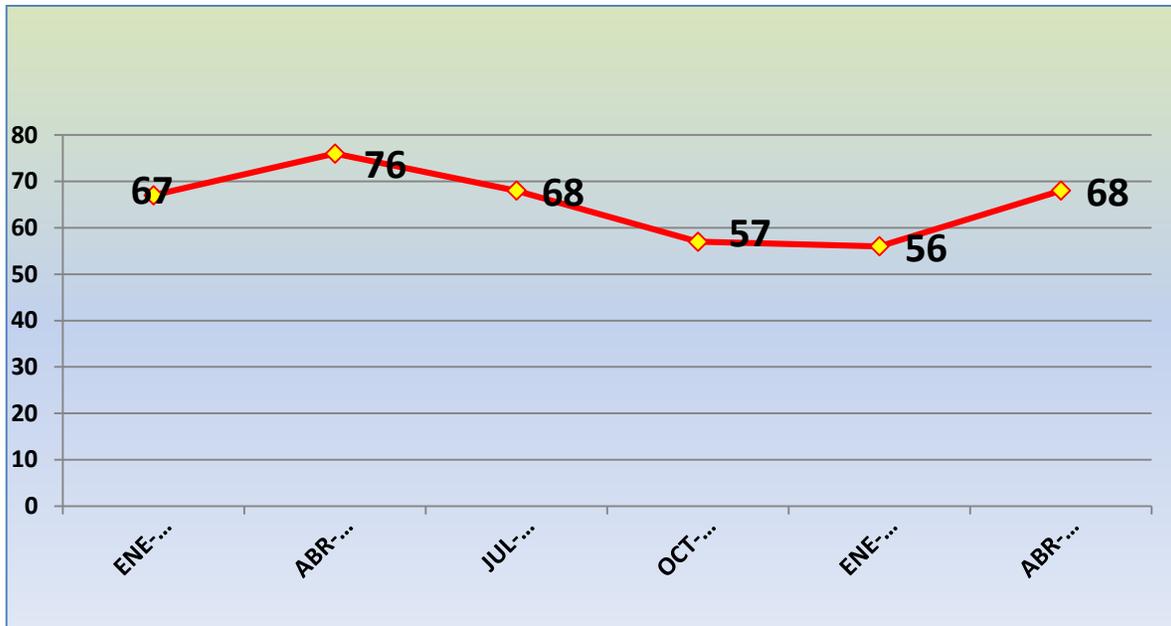


## 2.4 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS ENTRE ENERO DE 2017 Y JUNIO DE 2018.

En la Figura 10 se observa el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones presentadas durante el año 2017 y los dos primeros trimestres del 2018.

Se refleja que se han mantenido casi en igual cantidad con respecto al año 2017, Esto se debe a que existe el compromiso de una mejor atención en las dependencias y, por ende, una mayor satisfacción de las necesidades de las partes interesadas; aun cuando aumentó levemente frente al primer trimestre de 2018. Lo que nos obliga a buscar la mejora continua para alcanzar la total satisfacción de los usuarios.

Figura 10. Número de PQRSF presentadas (Enero 2017– Junio de 2018)



## 2.5 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES EN EL TRIMESTRE DE ABRIL - JUNIO 2018

En la Figura 11 se observa que de 68 PQRSF que se procesaron en el trimestre de Abril- Junio de 2018, en los meses de Abril y Mayo se obtuvo un porcentaje del 96% de satisfacción y un 4% de insatisfacción 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 100% la satisfacción; 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 2018)**

