



# 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 2019	<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	19	4.2. HASTA	30	06	19

<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 2019</b>		
<b>Fecha dd/mm/aaaa:</b>	27/07/2019		
<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 2018 A JULIO DE 2019.....	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 2019 .....	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 Felicidades surgidas en el segundo trimestre de 2019. 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.



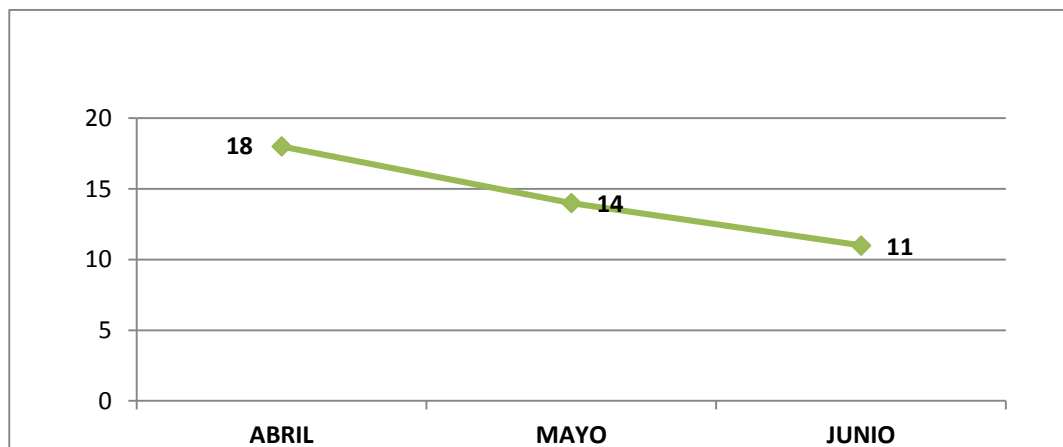
## UNIVERSIDAD DE SUCRE

### 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.

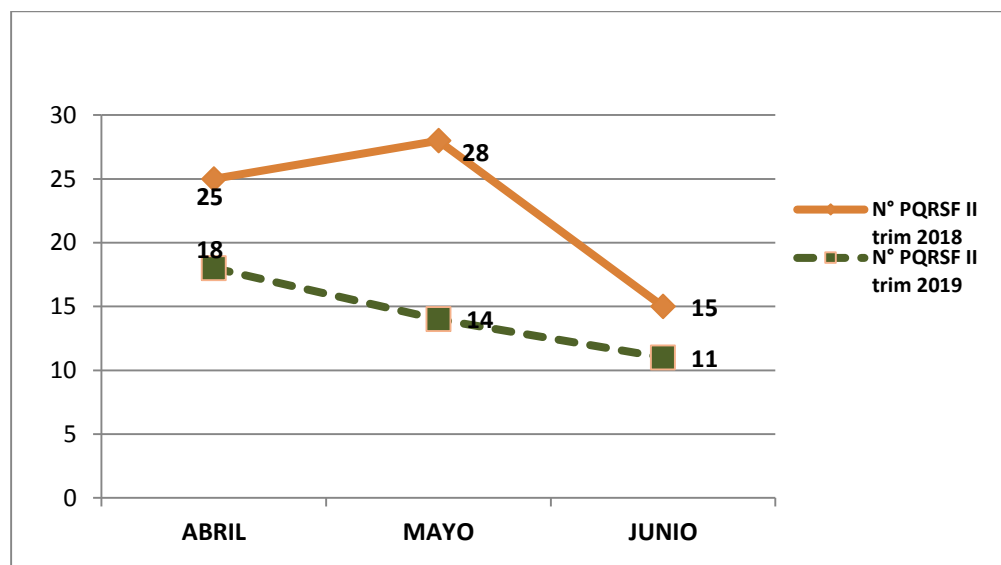
En la Figura 1 se observa que en el trimestre de Abril a Junio de 2019, se interpusieron 43 PQRSF, de las cuales, se presentaron 18 en el mes de Abril, 14 en el mes de Mayo y 11 en el mes de Junio. Como se puede observar en la gráfica, el mayor número de PQRSF se presentó en el mes de Abril, lo cual 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 2019**



En la Figura 2. Se muestra la tendencia en el trimestre de Abril - Junio de los años 2018 y 2019, respectivamente. Se observa una importante disminución en el número de PQRSF durante todo el periodo abril a junio de 2019 con respecto al mismo periodo en el año 2018. Entendiéndose como una mejora en la prestación del servicio derivado del compromiso de todos actores del proceso.

**Figura 2. Número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones 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 72% de las PQRSF, que corresponden a un total treinta y un (31) PQRSF, de las cuales:

- Veintisiete (27) 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.
- Dos (2) quejas, referentes a los inconvenientes presentados en plataforma SMA para realizar descargue de facturas de matrículas y por retraso en la entrega de ayuda económica para estudiante de medicina que se encuentra en movilidad estudiantil.
- Dos (2) reclamos, referentes a incumplimiento en la entrega de certificados de Notas de pregrado y posgrados, debido a fallas en un servidor y el no reporte de notas en el programa de matemáticas.

El proceso de **Comunicación Institucional** tuvo un 9% de las PQRSF, representado en cuatro (4) peticiones de interés particular y de información referentes a solicitudes acerca del proceso de verificación de títulos.

El proceso **Gestión de Bienestar** tuvo un 5%, con dos (2) PQRSF, una petición de interés particular referente al programa de Jóvenes en Acción y un Reclamo referente al horario de entrega de los almuerzos para estudiantes, dado que se está haciendo muy tarde y afecta el horario de clases de los estudiantes.

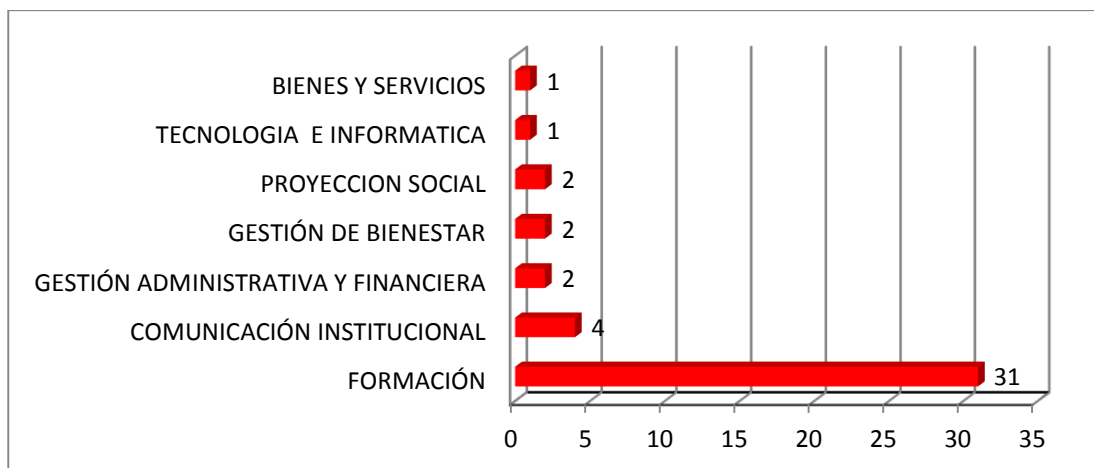
El proceso de **Gestión de Bienes y Servicios** tuvo 2%, con una (1) PQRSF, Petición de interés General, referente al mantenimiento a los ventiladores del aula B1 105. De igual forma, la ubicación de una silla y un escritorio apropiados para el docente.

El proceso de **Gestión Administrativa y Financiera** tuvo un 5%, para un total de dos (2) PQRSF, las cuales fueron peticiones de información y de interés particular acerca de los requisitos para la renovación de créditos ICETEX y devolución de pagos por concepto de matrícula.

El proceso de **Proyección Social** tuvo un 5%, para un total de dos (2) 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 2% de las PQRSF, para un total de una (1) PQRSF, referente a una queja por falta de cobertura de wifi y mal estado de tomacorrientes en biblioteca Campus puerta roja.

**Figura 3. Número de PQRSF por Procesos (Abril – Junio 2019)**



Las peticiones de Información que se dieron en el periodo de Abril - Junio de 2019 se muestran en el siguiente cuadro:

N°	Mes	Asunto	Tiempo de Respuesta (días)
1	Abril	Solicitud de información acerca del procedimiento para realizar verificaciones de títulos.	1
2	Abril	Petición de información acerca del proceso de inscripción pregrado periodo 2019-02.	2
3	Abril	Petición de información acerca del proceso de inscripción pregrado periodo 2019-02, específicamente oferta del programa de Zootecnia	0,5

**UNIVERSIDAD DE SUCRE**

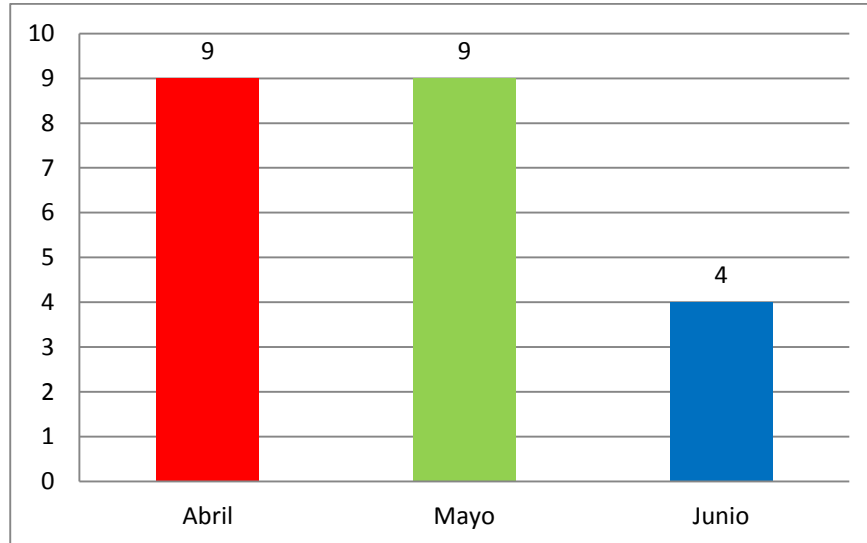
<b>N°</b>	<b>Mes</b>	<b>Asunto</b>	<b>Tiempo de Respuesta (días)</b>
4	Abril	Solicitud de información acerca del procedimiento para realizar verificaciones de títulos.	2
5	Abril	Petición de información acerca del proceso de inscripción pregrado periodo 2019-02	0,5
6	Abril	Petición de información acerca de la oferta de programas como Ingeniería Civil y medicina, beneficios para poblaciones especiales - indígenas y si la Universidad es de carácter público o privado.	6
7	Abril	Petición de información acerca del proceso de inscripción pregrado periodo 2019-02.	6
8	Abril	Petición de información sobre el calendario 2019-II para el programa de medicina.	0.5
9	Abril	Petición de información acerca de la oferta del programa de enfermería para el periodo 2019-02.y requisitos para homologar.	1
10	Mayo	Solicitud de información acerca del procedimiento para realizar verificaciones de títulos.	0.5
11	Mayo	Petición de información acerca del procedimiento para la solicitud de certificados de notas y buena conducta.	1
12	Mayo	Petición de información acerca de la oferta del programa de Ingeniería Industrial y si cuenta con acreditación de alta calidad	1
13	Mayo	Petición de información acerca del procedimiento para la solicitud de certificados de notas	2
14	Mayo	Petición de información acerca de la oferta de programas virtuales y distancia los días sábados.	4
15	Mayo	Petición de información acerca de procedimiento para aplicación de incentivo descuento por hermanos y para aplicar a beneficios de Jóvenes en acción.	4
16	Mayo	Petición de información acerca de procedimiento para aplicación de incentivo descuento por hermanos y para aplicar a beneficios de Jóvenes en acción.	0,5
17	Mayo	Petición de información acerca del proceso de inscripción para el periodo 2019-02 y si la admisión es a través de examen.	0.5



N°	Mes	Asunto	Tiempo de Respuesta (días)
18	Mayo	Petición de información acerca del procedimiento para realizar un reingreso.	6
19	Junio	Solicitud de información acerca del proceso de inscripción y admisión en periodo 2019-02	1
20	Junio	Solicitud de información acerca de la ofertas del programa de posgrado Especialización en Gerencia de Proyectos, compra de pin y entrega de documentos.	0.5
21	Junio	Petición de información acerca de los Requisitos para la renovación de créditos ICETEX.	1
22	Junio	Petición de información acerca de la oferta de curso intensivo de inglés (horarios, requisitos, tiempos)	1

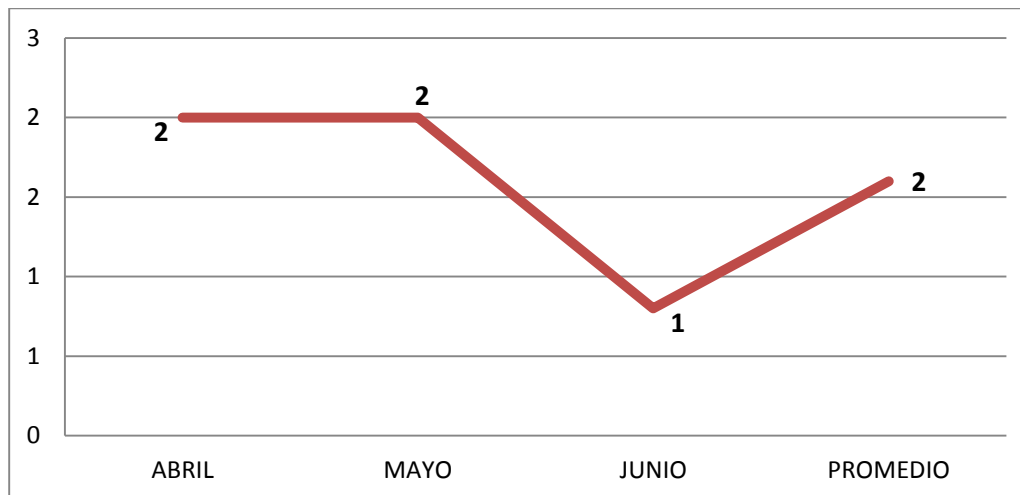
En el mes de Abril se presentaron 9 peticiones de información, en el mes de Mayo se presentaron 9 peticiones de información y en el mes de Junio se presentaron 4 peticiones de información, como se muestra en la Figura 4.

**Figura 4. Número de Peticiones de Información (Abril- Junio 2019)**



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 dos (2) días 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 de peticiones de información promedio en días hábiles en el trimestre fue de dos (2) días.

**Figura 5. Tiempo de Respuesta de Peticiones de Información en promedio (días Hábiles) (Abril - Junio 2019)**

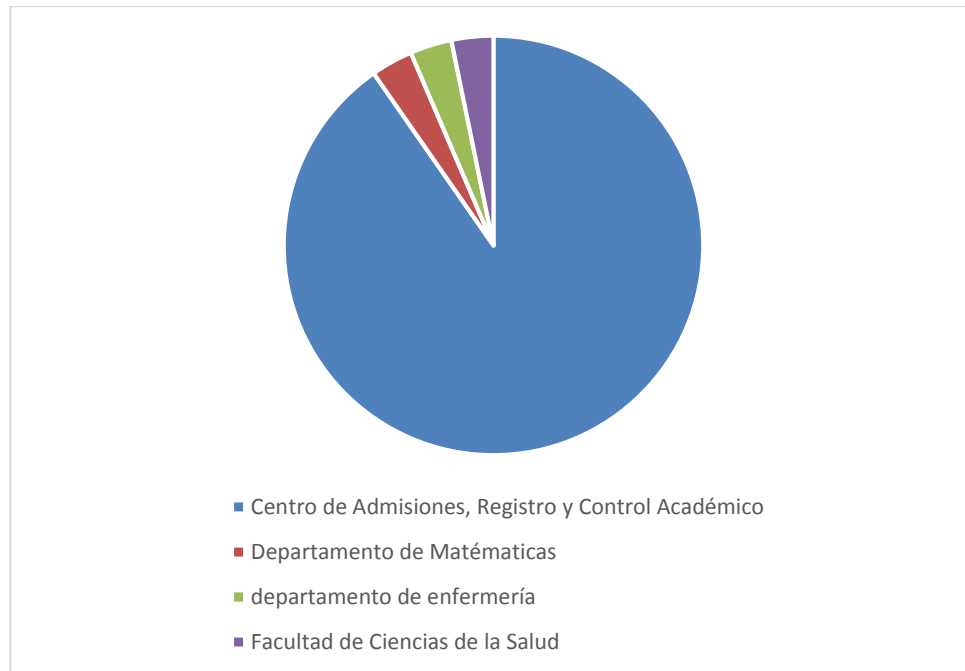


De las distintas peticiones de información presentadas, ninguna fue trasladada a otra Institución. Todas, fueron respondidas a tiempo según la normatividad (15 días hábiles) y a ninguna se le negó el acceso a la información.

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 2019 fueron las siguientes:

- Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con 28 PQRSF. De estas, 26 son peticiones (15 de Información, 9 de Interés Particular y 2 de Interés General), sobre información académica y prestación de servicios, una (1) queja referente a los inconvenientes presentados en plataforma SMA que impedían visualizar facturas de matrículas y un (1) Reclamo por incumplimiento del plazo establecido para la entrega de certificaciones de notas.
- Departamento de Matemáticas con una (1) PQRSF, Reclamo por la tardanza para la entrega de notas por parte del Docente James Castaño.
- Facultad Ciencias de la Salud con una (1) PQRSF, Queja por retraso en la entrega de ayuda económica para estudiante de medicina que se encuentra en movilidad estudiantil.
- Departamento de Enfermería con una (1) PQRSF, petición de interés particular referente a solicitud del original de un parcial calificado, para poder verificar la nota.

**Figura 6. Proceso Misional con mayor número de PQRSF Abril - Junio de 2019**

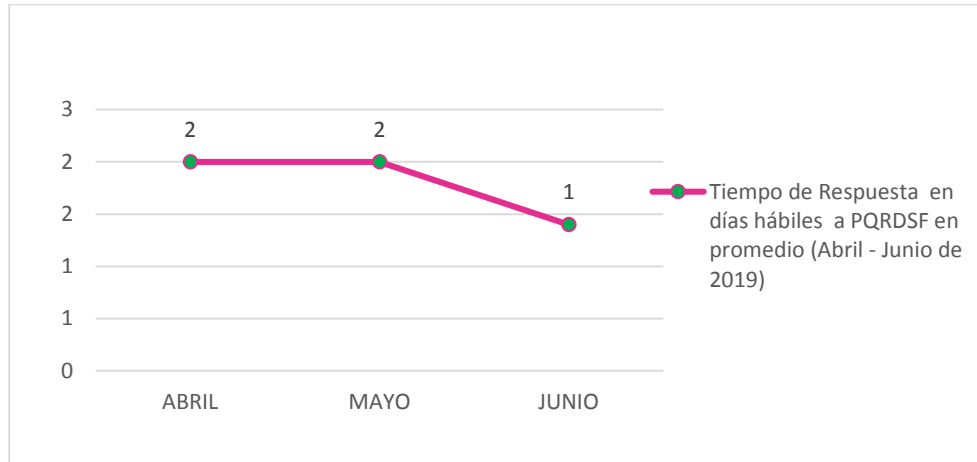


### **2.3 TIEMPO DE RESPUESTAS A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.**

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 dos (2) días 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 2 días.

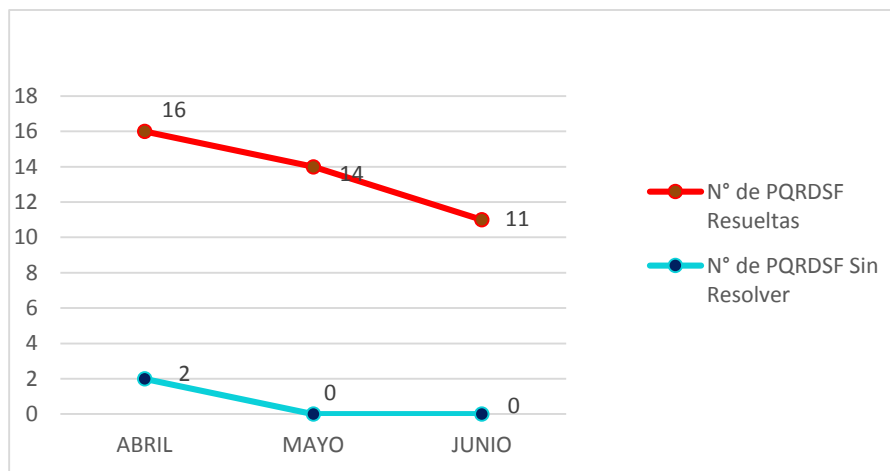
**Figura 7. Tiempo de Respuesta a PQRSF Abril- Junio de 2019 (días hábiles)**

## UNIVERSIDAD DE SUCRE



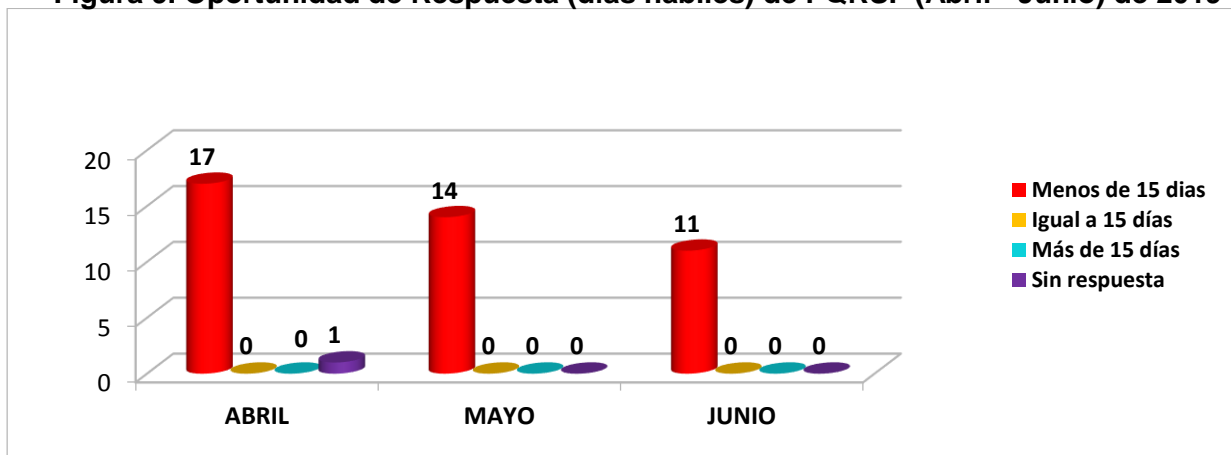
En la Figura 8. Se muestra que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades se resolvieron así: En el mes de Abril, fueron resueltas en un 89%, que equivalen a dieciséis (16) PQRSF y un 11% que equivalen a dos (2) PQRSF no resueltas. En el mes de Mayo fueron resueltas en un 100% que equivalen a catorce (14) PQRSF. Así mismo 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 2019**



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 2019. Como se observa en la gráfica, de las 43 PQRSF presentadas, 42 de ellas, que equivale al 98%, se respondieron antes de los 15 días, según la normatividad (menos de 15 días) y una (1) que equivalen al 2% no fue respondida, 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 2019**

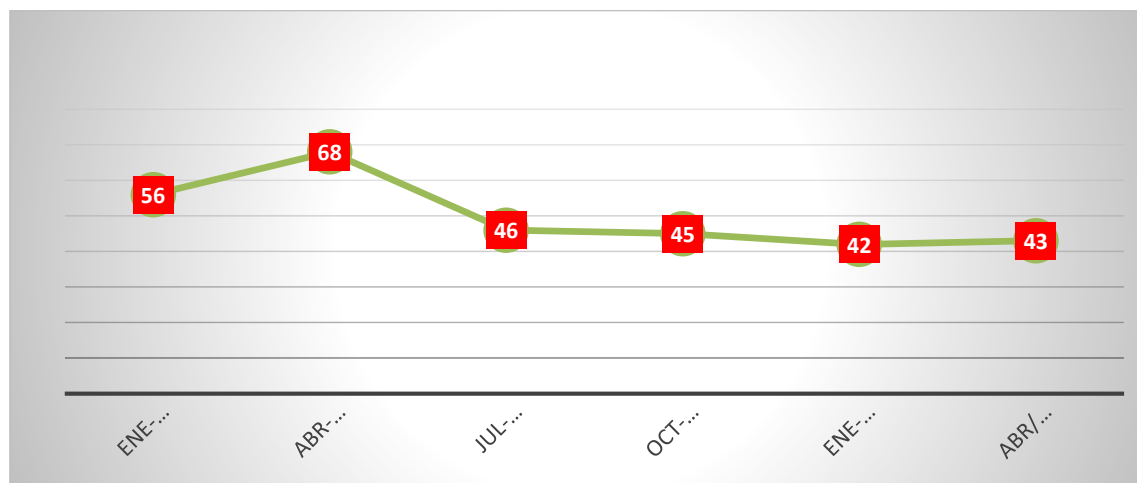


## 2.4 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS ENTRE ENERO DE 2018 Y JUNIO DE 2019.

En la Figura 10 se observa el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades presentadas durante el año 2018 y los dos primeros trimestres del 2019.

Se refleja que se han mantenido casi en igual cantidad con respecto al año 2018, mostrando el compromiso de una mejor atención en las dependencias para brindar satisfacción de las necesidades de las partes interesadas; Lo que nos obliga a buscar la mejora continua para alcanzar la total satisfacción de los usuarios.

**Figura 10. Número de PQRSF presentadas (Enero 2018– Junio de 2019)**



## 2.5 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES EN EL TRIMESTRE DE ABRIL - JUNIO 2019

En la Figura 11 se observa que de 43 PQRSF que se procesaron en el trimestre de Abril- Junio de 2018, en el mes de Abril se obtuvo un porcentaje del 89% de satisfacción y un 11% 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 2019)

