



## 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 2020.	<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	20	4.2. HASTA	30	06	20

<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 (PQRSF) SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020.</b>		
<b>Fecha dd/mm/aaaa:</b>	31/07/2020.		
<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, Sugerencia, 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>	
	OLGA GARRIDO MUÑOZ.		
<b>Revisó:</b>	JULIO ÁLVAREZ MONTH		
<b>Aprobó:</b>	JULIO ÁLVAREZ MONTH		
<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	Al presente documento se incluyeron cuatro ítems de Información General que constan de: Tipo de Informe, Alcance y Datos Generales. Además, se adiciona una tabla de Informe Articulado al Plan Estratégico, donde se debe definir los conceptos de Ejes, Objetivos Estratégicos, Estrategias, Actividades e indicadores.

## CONTENIDO

### Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	6
2. GLOSARIO.....	7
3. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF).....	8
3.1 PQRSF RECIBIDAS POR MODALIDAD.....	8
3.2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSF RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL TRIMESTRE ANTERIOR.....	9
3.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSF ABRIL – JUNIO 2019 VS 2020.....	9
3.4 PQRSF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN.....	10
3.5 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR PROCESOS.....	11
3.6 TRÁMITES O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS.....	13
4. ANÁLISIS PROMEDIO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DE PQRSF POR MODALIDAD DE PETICIÓN.....	14
5. NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO MENSUAL A LAS RESPUESTAS DADAS A LAS PQRSF.....	16
6. RECOMENDACIONES.....	17

**INDÍCE DE GRÁFICAS**

Gráfica 1. Total PQRSF recibidas por modalidad de petición. ....	8
Gráfica 2. Número de PQRSF Abril - Junio de 2019 vs el mismo Periodo de 2020. ....	10
Gráfica 3. Participación de los Medios de Ingreso a través del Canal Escrito de las PQRSF Durante el Trimestre. ....	11
Gráfica 4. Representación Gráfica de las PQRSF por Procesos .....	13
Gráfica 5. Tiempo Promedio (días) a Respuesta de Peticiones.....	14
Gráfica 6. Tiempo Promedio (días) a Respuesta de Quejas. ....	15
Gráfica 7. Tiempo Promedio (días) a Respuesta de Sugerencias. ....	15
Gráfica 8. Nivel de Satisfacción Promedio Mensual. ....	16

## INDÍCE DE TABLAS

Tabla 1. Total PQRSF por Modalidad de Petición. ....	8
Tabla 2. PQRSF Periodo 2020-I vs 2020-II.....	9
Tabla 3. PQRSF Periodo 2019-1 vs 2020-1.....	10
Tabla 4. PQRSF Recibidas por Canal de Atención. ....	10
Tabla 5. PQRSF por Procesos. ....	12

---

## **1. INTRODUCCIÓN.**

---

El presente documento corresponde al informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas por la Unidad de PQRSF y Atención al Ciudadano y las dependencias de la Universidad de Sucre en el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2020, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a los responsables de los procesos.

El procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, sobre los procesos y servicios de nuestra Institución, constituye un medio de comunicación con la comunidad en general y como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, que permite mostrar cuales son las inquietudes que tienen nuestras partes interesadas con respecto a la prestación de los servicios ofrecidos por las dependencias de nuestra Alma Mater.

Inicialmente se indicará y describirá el número total de PQRSF recibidas en la Institución durante el trimestre, discriminadas por modalidad de petición. Así mismo, se efectúa un análisis comparativo con el trimestre inmediatamente anterior y con el mismo periodo del año pasado. La información se detalla teniendo en cuenta el canal de recepción y las dependencias a las cuales fueron asignadas las PQRSF.

Posteriormente, se seleccionarán las PQRSF recibidas por procesos durante el periodo analizado y los trámites y servicios que presentan mayor inconformidad por parte de los usuarios. Mediante gráficas se elaborará un análisis del tiempo promedio de respuesta de PQRSF por modalidad de petición y el nivel de satisfacción con respecto a las respuestas dadas.

Finalmente, y con fundamento en la información analizada y observación de los medios dispuestos para la prestación del servicio de atención al ciudadano, se formularán las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio a las partes interesadas de la Universidad de Sucre.

### **CANALES DE ATENCIÓN.**

De acuerdo con lo establecido en la Resolución Rectoral No. 0157 de 2014, la Universidad de Sucre cuenta con seis (6) canales de atención, a través de los cuales las partes interesadas y comunidad en general pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones sobre temas competencia de la Institución. (En el periodo objeto de análisis solo se utilizó el medio escrito).

- **Escrito:** Compuesto por el correo electrónico y los buzones dispuestos en los campus Ciencias de la Salud (1), Ciencias Agropecuarias (1) y Puerta Roja (2).

### **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.

- **Solicitud de Información:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Universidad y sus distintas dependencias.
- **Solicitud de Interés Particular:** Acción que tiene toda persona de acudir ante la Universidad para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

### **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.

### **SUGERENCIA.**

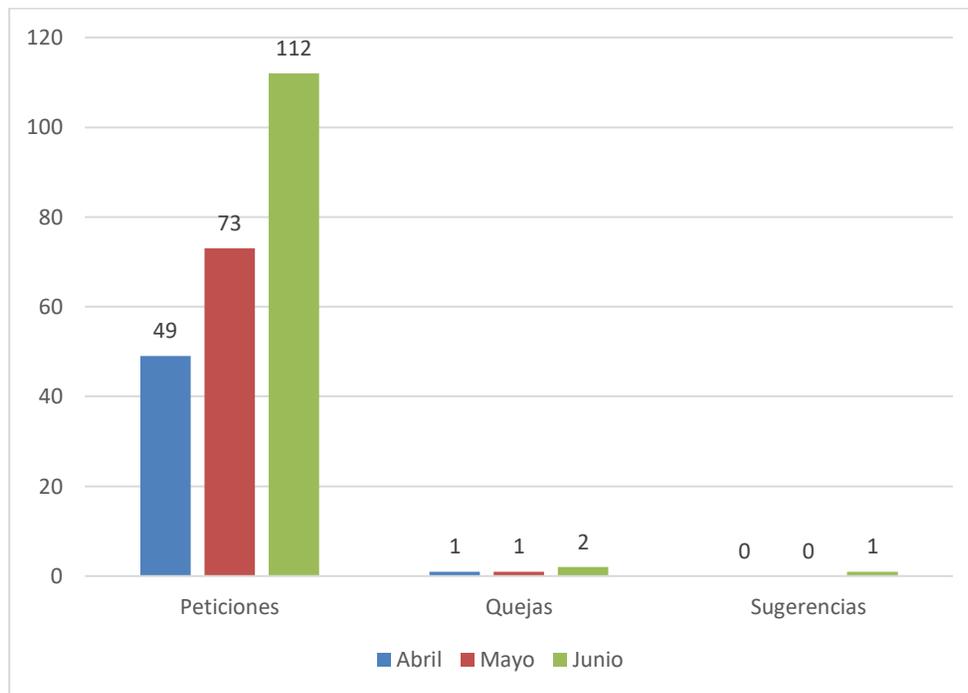
Es una propuesta o recomendación para el mejoramiento de la atención del ciudadano frente al servicio prestado por la Institución.

### 3. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF).

#### 3.1 PQRSF RECIBIDAS POR MODALIDAD.

Entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2020 fueron recibidas en la Unidad de PQRSF Y Atención al Ciudadano de la Universidad de Sucre un total de 239 requerimientos, distribuidos así: 234 peticiones, 4 queja y 1 sugerencias. Durante este periodo no fueron formulados reclamos ni felicitaciones.

**Gráfica 1. Total PQRSF recibidas por modalidad de petición.**



La mayor concentración de requerimientos en el trimestre se efectuó en el mes de junio, donde fueron radicados un 48,11% (115) del total de peticiones, seguido de mayo con 30,96% (74) y luego abril con 20,94% (50) restantes.

**Tabla 1. Total PQRSF por Modalidad de Petición.**

Modalidad	Abril	Mayo	Junio	Total
Petición	49	73	112	234
Queja	1	1	2	4
Reclamo	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	1	1
Felicitación	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>74</b>	<b>115</b>	<b>239</b>

En relación con la modalidad de PQRSF, la mayor representación estuvo asociada a las Peticiones (de interés particular, de información, de acceso a los documentos públicos y consulta de documentos y expedición de copias) que recogieron el 97,9%; luego las Quejas que reunieron un 1,7% de las radicaciones, y las Sugerencias un 0,4%.

### **3.2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSF RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL TRIMESTRE ANTERIOR.**

Haciendo la comparación entre el primer y segundo trimestre de 2020, se presentó un aumento del 443,18% en el número de PQRSF recibidas en la Institución; situación asociada principalmente a proceso de inscripción (de información y de interés particular) las cuales pasaron de 39 a 234 (195 – 83,33% más). Adicionalmente, las Quejas con una participación baja, pasaron de 1 a 4 (3 – 75% más). Por su parte, las Sugerencias tuvieron una disminución de 4 a 1 (1 – 75%).

**Tabla 2. PQRSF Periodo 2020-I vs 2020-II**

<b>Modalidad</b>	<b>Trimestre 2020-I</b>	<b>Trimestre 2020-II</b>	<b>Variación</b>
<b>Petición</b>	39	234	195
<b>Queja</b>	1	4	3
<b>Reclamo</b>	0	0	0
<b>Sugerencia</b>	4	1	-3
<b>Felicitación</b>	0	0	0
<b>Total</b>	44	239	195

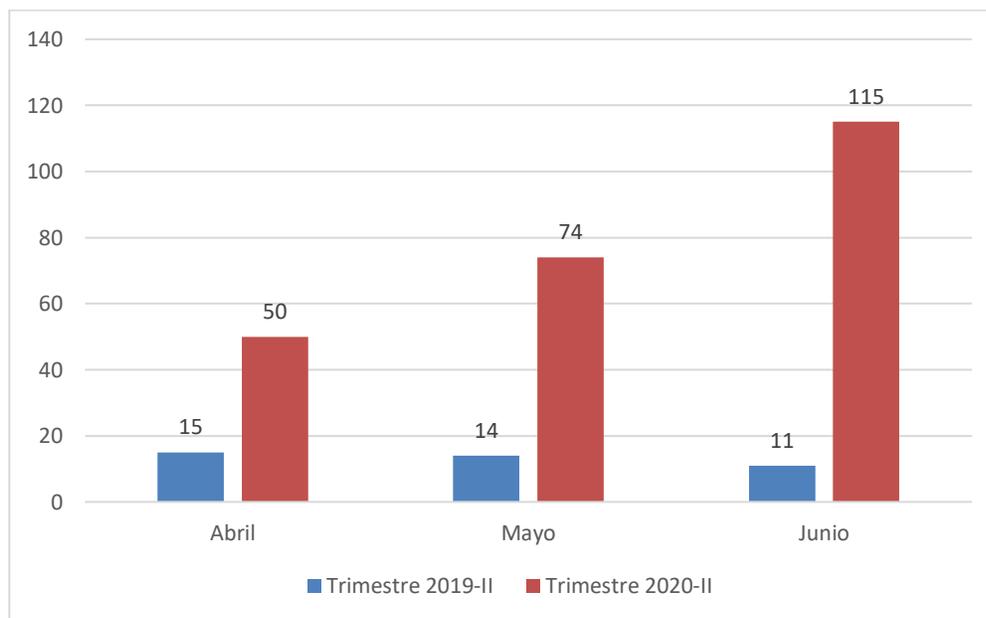
### **3.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSF ABRIL – JUNIO 2019 VS 2020.**

Haciendo la relación entre el segundo trimestre de 2019 y el mismo periodo de 2020, se puede observar que se presentó un aumento del 497% en el número de PQRSF recibidas en la Institución; situación asociada al análisis descrito en el comparativo anterior (proceso de inscripción), las peticiones pasaron de 35 a 234 (199 – 85,04% más), adicionalmente las Quejas pasaron de 3 a 4 (1 – 25% más), a su vez, las Sugerencias pasaron de 0 a 1 (1 – 100% más), en relación a los reclamos, se presentó una disminución 2 en el periodo de 2019 y para 2020 no se documentaron acciones de este tipo, lo cual evidencia una disminución del 100%.

**Tabla 3. PQRSF Periodo 2019-1 vs 2020-1.**

	Trimestre 2019-II	Trimestre 2020-II	Variación
<b>Petición</b>	35	234	199
<b>Queja</b>	3	4	1
<b>Reclamo</b>	2	0	-2
<b>Sugerencia</b>	0	1	1
<b>Felicitación</b>	0	0	0
<b>Total</b>	40	239	199

**Gráfica 2. Número de PQRSF Abril - Junio de 2019 vs el mismo Periodo de 2020.**



### 3.4 PQRSF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN.

De acuerdo con los canales de atención definidos por la Universidad de Sucre, el canal escrito concentró la totalidad de las PQRSF radicadas por nuestras partes interesadas durante este trimestre.

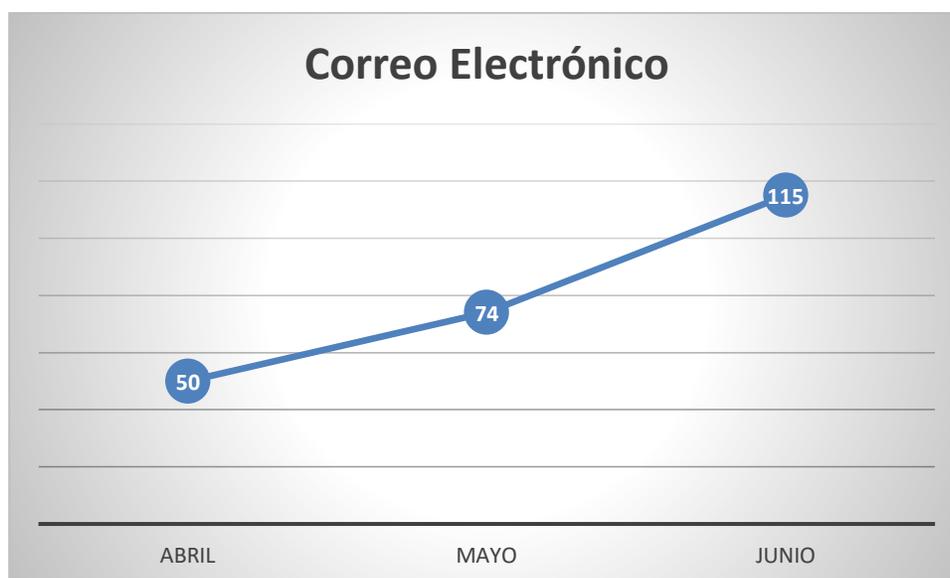
**Tabla 4. PQRSF Recibidas por Canal de Atención.**

CANAL		PETICIONES				QUEJAS	SUGERENCIAS	TOTAL
		De Información	De Interés Particular	De Acceso a Documentos Públicos	Consulta de Documentos y Expedición de Copias			
Escrito	Correo Electrónico	103	125	1	5	4	1	239

El medio más utilizado del canal escrito por las partes interesadas de la Institución para formular sus peticiones fue el correo electrónico, a través del cual ingresaron 239 requerimientos (100% del total del trimestre).

Lo anterior se da, debido a la declaración de emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional desde el 25 de marzo del presente año, como medida para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus covid-19.

**Gráfica 3. Participación de los Medios de Ingreso a través del Canal Escrito de las PQRSF Durante el Trimestre.**



Conforme se evidencia, el medio de recepción de peticiones utilizado por los usuarios durante el trimestre corresponde al correo electrónico, recibándose el mayor número de peticiones en el mes de junio.

### **3.5 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR PROCESOS.**

En el siguiente cuadro, se detalla el total de PQRSF recibidas, radicadas y asignadas a las dependencias, discriminadas por proceso y modalidad de petición.

Tabla 5. PQRSF por Procesos.

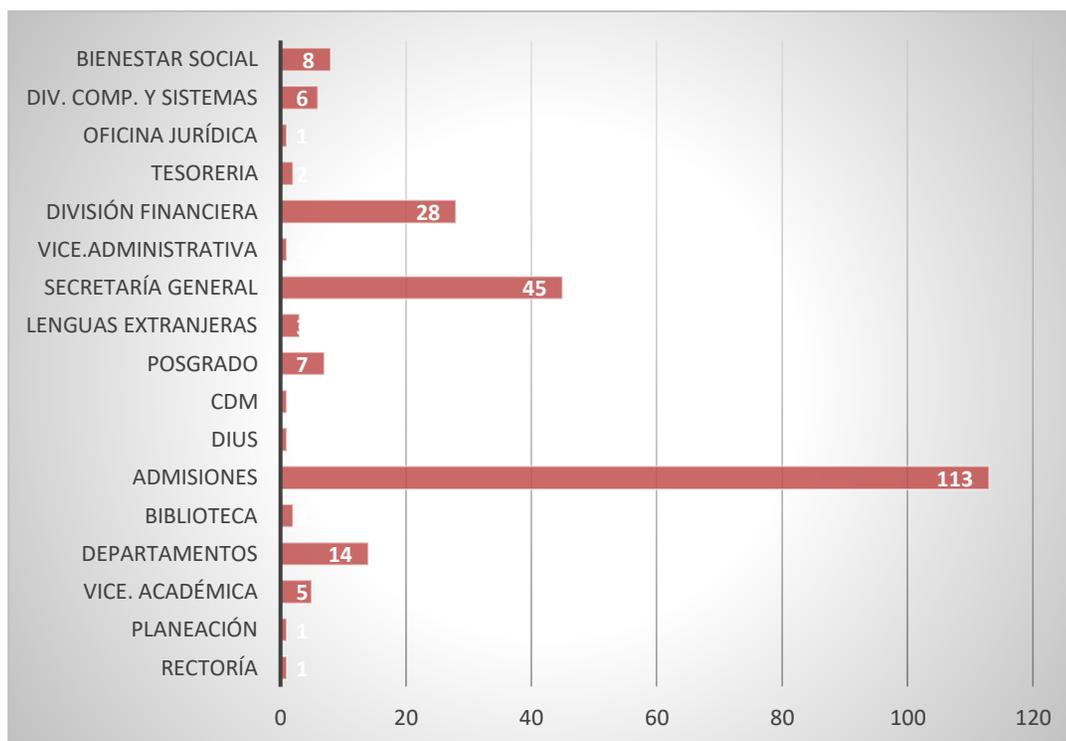
PROCESO	DEPENDENCIA	PETICIONES				QUEJAS	SUGERENCIAS	TOTAL
		Información	Inter. Particular	Acc. Doc. Públicos	Cons. Doc. y Exp. De Copias			
GESTIÓN ALTA DIRECCIÓN	RECTORÍA		1					1
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	PLANEACIÓN			1				1
FORMACIÓN	VICE. ACADÉMICA		5					5
	DEPARTAMENTOS	4	7		1	2		14
	BIBLIOTECA		1		1			2
	ADMISIONES	70	40		2	1		113
INVESTIGACIÓN	DIUS						1	1
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	CDM		1					1
	POSGRADO	5	2					7
	LENGUAS EXTRANJERAS		2		1			3
COMUN. INSTITUCIONAL	SECRETARÍA GENERAL	2	43					45
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VICE. ADMINISTRATIVA					1		1
	DIVISIÓN FINANCIERA	15	13					28
	TESORERÍA	2						2
GESTIÓN JURÍDICA	OFICINA JURÍDICA	1						1
GES. TEC. E INFORMÁTICA	DIV. COMP. Y SISTEMAS	2	4					6
GESTIÓN DE BIENESTAR	BIENESTAR SOCIAL		8					8
TOTAL		101	127	1	5	4	1	239

El Proceso que atendió mayor número de PQRSF fue el de Formación, siendo el Centro de Admisiones, Registro y Control Académico la dependencia donde se concentró un 47,28% de las solicitudes recibidas, situación que se presenta debido a los procesos de inscripción para los diferentes programas que ofrece la Universidad de Sucre; seguido de la Secretaría General que atendió un 18,82% de los requerimientos, relacionados a verificaciones de título académico. Luego la División Financiera donde se alcanzó un 11,71%, los Departamentos (Biología, Matemáticas, Administración de Empresas, Derecho, Ing. Civil, Tecnología en. Electrónica Industrial, Física, Economía y Zootecnia) con un 5,9%. Bienestar Social Universitario con 3,34%. Oficina de Posgrado y Educación Continuada con 2,92 %. División de Computo y Sistemas con 2,51%. Vicerrectoría Académica con 2,09 %. Lenguas Extranjeras con 1,25 %. Biblioteca con 0,83%, Tesorería con 0,83% y finalmente las dependencias Rectoría, Planeación, DIUS, CDM, Vicerrectoría Administrativa y Oficina Jurídica con 0,42% cada una, sumando 2,52%.

De todas las PQRSF recibidas, las modalidades más requeridas fueron las peticiones de interés particular sumando 127 y las solicitudes de información con 101 requerimientos.

La dependencia que más peticiones atendió en la modalidad de solicitudes de información particular fue la Secretaría General y de información fue el Centro de Admisiones, Registro y Control Académico que sumaron 43 y 70 requerimientos respectivamente.

**Gráfica 4. Representación Gráfica de las PQRSF por Procesos**



### **3.6 TRÁMITES O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS.**

A continuación, se relacionan de manera general los motivos por los cuales se presentaron manifestaciones de inconformidad por parte de los usuarios en el trimestre analizado, utilizando los mecanismos dispuestos por la Universidad de Sucre para tal fin.

#### **QUEJAS.**

Durante el trimestre se presentaron 4 manifestación de insatisfacción relacionadas con inconveniente en proceso de inscripción, demora en respuesta y/o servicios.

#### **RECLAMOS.**

En el trimestre analizado, no se recibieron expresiones de inconformidad sobre los servicios prestados por la Institución.

#### **SUGERENCIAS.**

Para el mismo periodo se presentó 1 sugerencia, asignada a la División de Investigación y Oficina de Egresados, referente al seguimiento que se hace a los Egresados, y que se tenga en cuenta su desarrollo Profesional al momento de vincular personal a la Universidad de Sucre.

**SOLICITUDES ANÓNIMAS.**

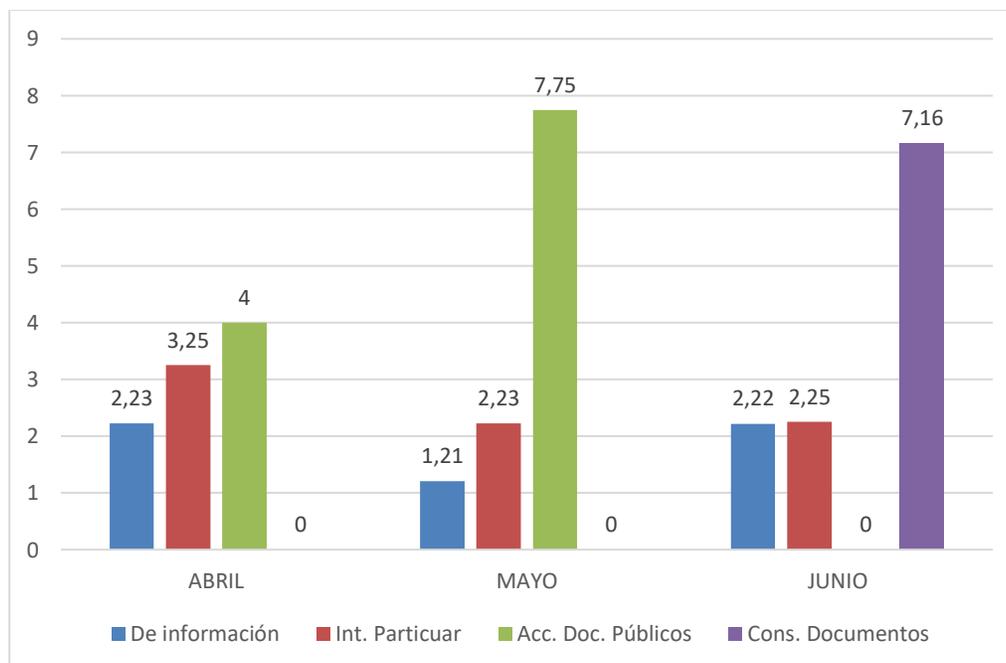
En el trimestre analizado no se realizaron solicitudes de forma anónima en la Institución.

#### **4. ANÁLISIS PROMEDIO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DE PQRSF POR MODALIDAD DE PETICIÓN.**

A continuación, se observa la gráfica con la información promedio mensual del tiempo de respuesta a las PQRSF recibidas durante el trimestre objeto de análisis, clasificadas por modalidad de petición.

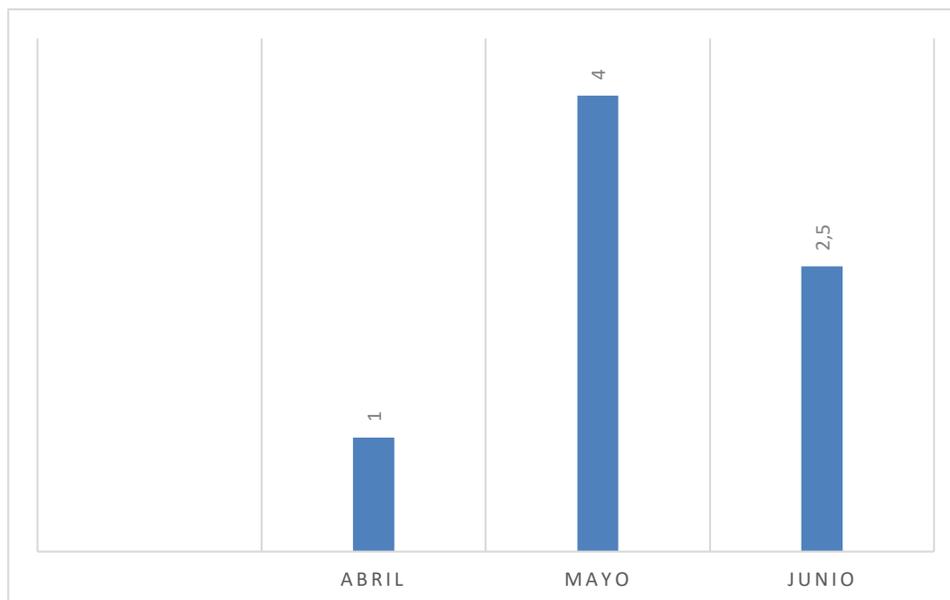
En la siguiente gráfica se evidencia el tiempo promedio (en días hábiles) en que se les dio respuesta a las peticiones de solicitud de información y de interés particular, en donde se observa que durante los meses de abril, mayo y junio las peticiones de información manifestaron un promedio de respuesta en días hábiles de 2.23, 1.21 y 2.22 respectivamente. Así mismo las solicitudes de interés particular se respondieron con un promedio de días de 3.25, 2,23 y 2.25. Acceso a Documentos Públicos con un promedio de 4 y 7.75 días en el mes de abril y mayo respectivamente, y Consulta de Documentos y Expedición de copias con 7.16 para el mes de junio, siendo estas últimas, las que presentan mayor tiempo de respuesta, ubicadas en los meses de mayo y junio.

**Gráfica 5. Tiempo Promedio (días) a Respuesta de Peticiones.**



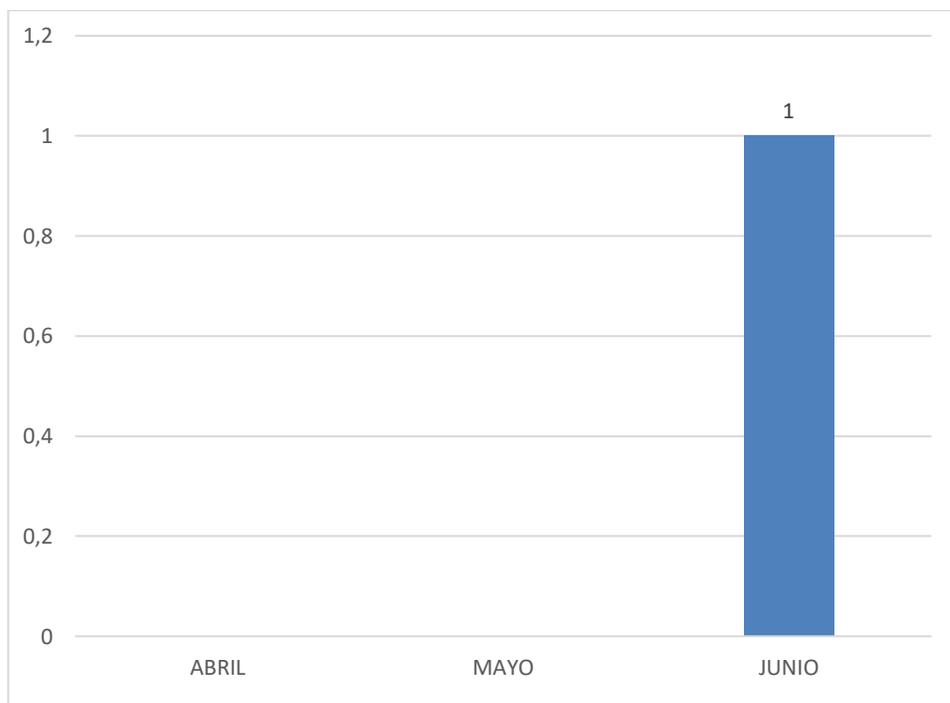
La siguiente gráfica nos muestra el comportamiento que tuvieron las quejas durante los meses de abril, mayo y junio, con un tiempo de respuesta de 1, 4 y 2.5 días respectivamente.

**Gráfica 6. Tiempo Promedio (días) a Respuesta de Quejas.**



Se observa que durante los meses de abril y mayo no se presentaron sugerencias a la Universidad de sucre, mientras que en el mes de junio se presentó 1, y se evidencia que el tiempo de respuesta promedio en días es de 1.

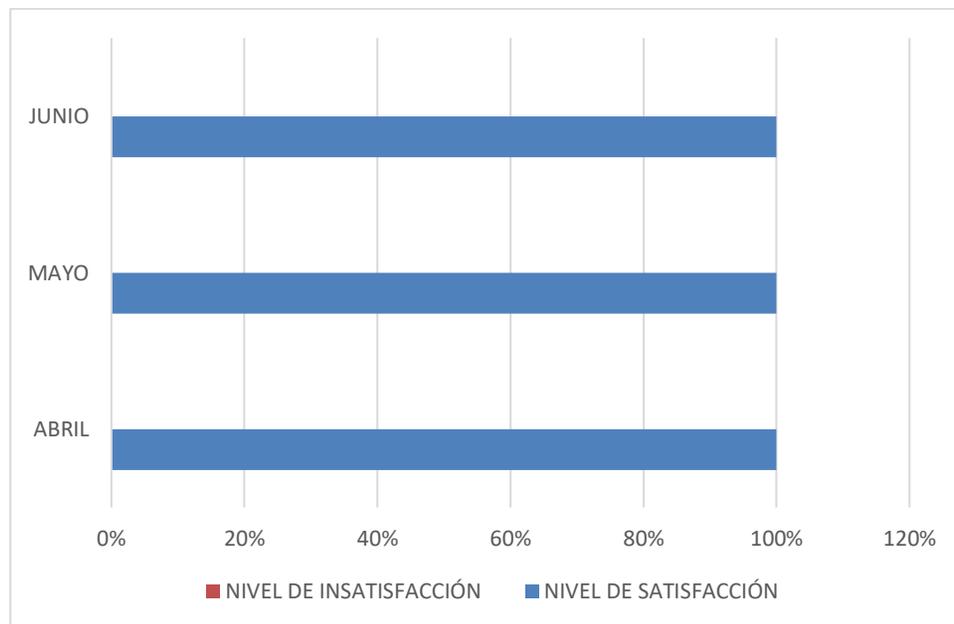
**Gráfica 7. Tiempo Promedio (días) a Respuesta de Sugerencias.**



## 5. NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO MENSUAL A LAS RESPUESTAS DADAS A LAS PQRSF.

En la siguiente figura se evidencia que la satisfacción de las partes interesadas frente a las respuestas de PQRSF, a través del canal escrito (correo electrónico), tiene un promedio de índice de satisfacción excelente, de un 100%. Sin embargo, las personas no se manifestaron en el tiempo establecido (cinco (5) días hábiles después de haber recibido respuesta), motivo por el cual, se entiende que la respuesta estuvo acorde a lo requerido.

**Gráfica 8. Nivel de Satisfacción Promedio Mensual.**



---

## **6. RECOMENDACIONES.**

---

Con base en la gestión adelantada por la Unidad de PQRSF y Atención al Ciudadano de la Universidad de Sucre y las situaciones observadas durante el periodo de análisis, se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios en la Institución:

- Habilitar los diferentes canales de recepción de PQRSF, como son página Web institucional, línea telefónica y línea gratuita.
- Realizar mantenimiento y reubicar los buzones dispuestos en los diferentes Campus de la Universidad.
- Adecuar el lugar de trabajo dispuesto para la prestación del servicio de la Unidad de PQRSF y Atención al Ciudadano.