



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, Sugerencias y Felicitaciones - PQRSF, correspondiente al trimestre Enero - Marzo de 2016	<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	Gestión Integral de la Calidad y Acreditación
3.2. Líder del Proceso	Cesar Valeta López
3.3. Dependencia	Oficina de Gestión de Calidad
3.4. Jefe Dependencia	Cesar Valeta López
3.5. Otro:	Gabriel Morales Lyons

4. VIGENCIA

	DD	MM	AA		DD	MM	AA
4.1. DESDE	18	01	16	4.2. HASTA	31	03	16

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 ENERO A MARZO DE 2016		
Fecha dd/mm/aaaa:	08/04/2016		
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):	CÉSAR VALETA LÓPEZ	Firmas:	
	GABRIEL MORALES LYONS		
Revisó:	CÉSAR VALETA LÓPEZ		
Aprobó:	CÉSAR VALETA LÓPEZ		
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 NUMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN	8
2.4 TIEMPO DE RESPUESTAS A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.....	11
2.5 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS ENTRE ENERO DE 2015 A MARZO DE 2016.....	13
2.6 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES EN EL TRIMESTRE DE ENERO - MARZO 2016	14

1. INTRODUCCIÓN

El informe que se presenta al Rector y al Comité Coordinador de Control Interno y Gestión de la Calidad, se realiza con la finalidad de conocer y analizar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones; que constituyen 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.



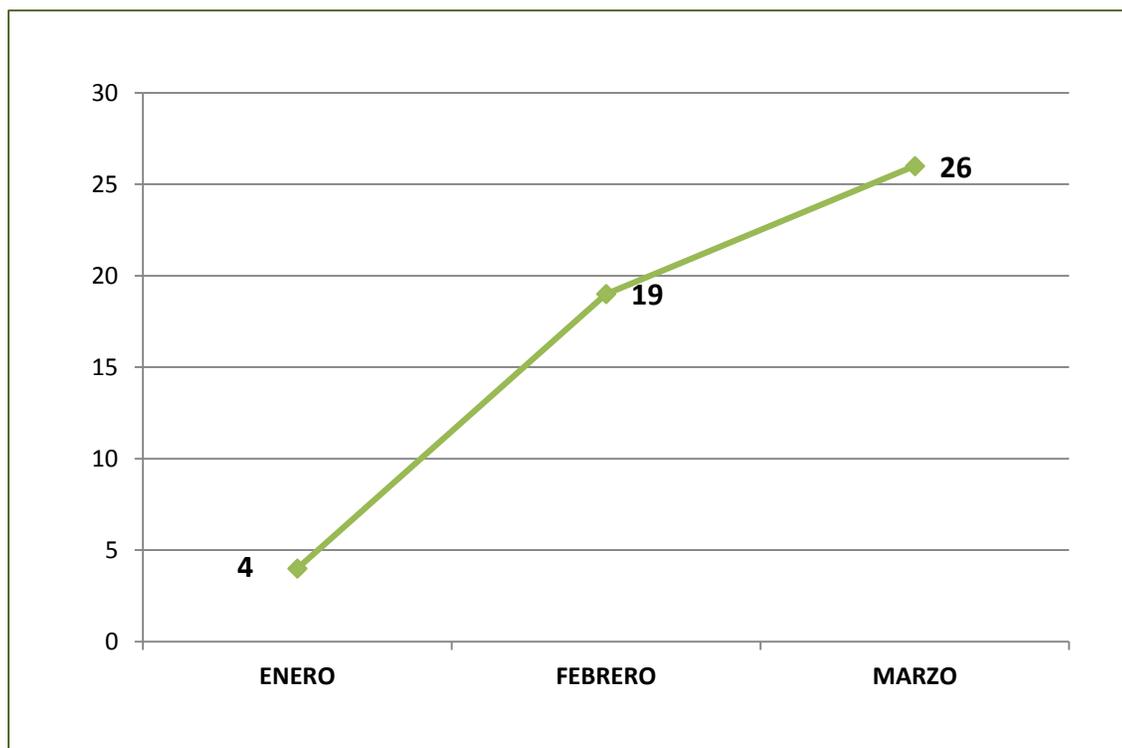
UNIVERSIDAD DE SUCRE

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.

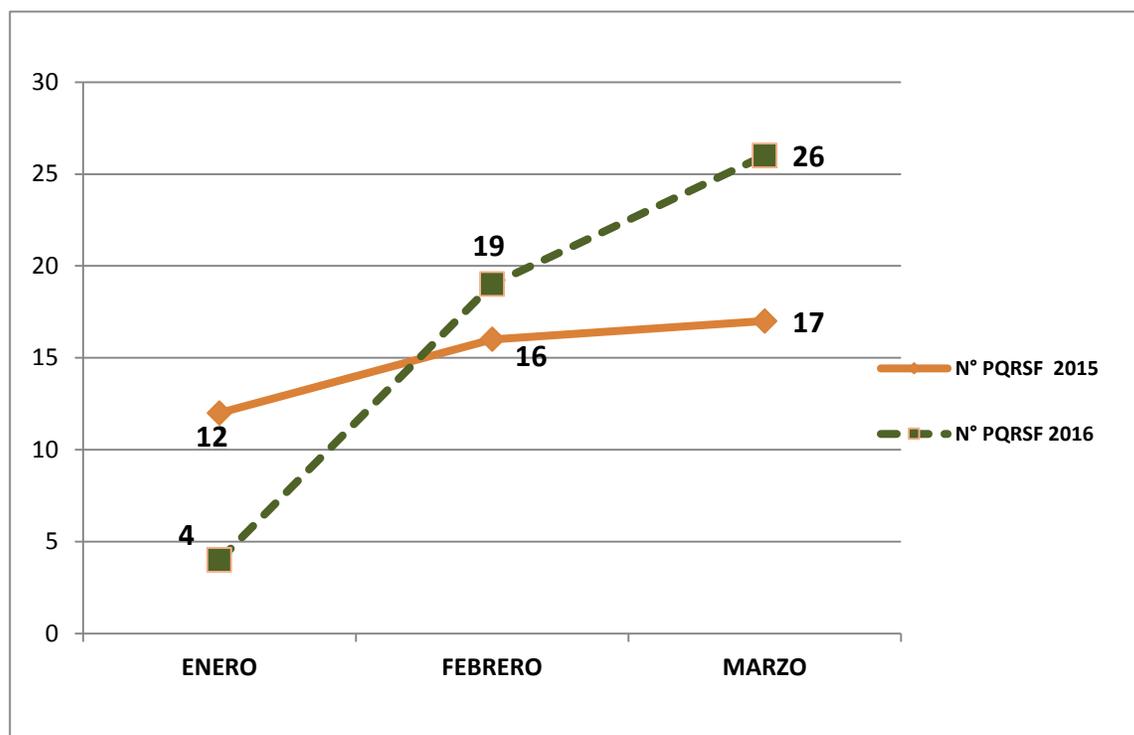
En la Figura 1 encontramos que en el trimestre de Enero a Marzo de 2016, se interpusieron 49 PQRSF, de las cuáles, se presentaron cuatro (4) en el mes de enero, 19 en el mes de febrero y 26 en el mes de marzo. Como se puede observar en la gráfica, el mayor número de PQRSF se presentó en el mes de marzo, lo cual se debe a que la Universidad se encontraba en pleno proceso educativo. Igualmente, se encontraba en el proceso de Convocatoria a Concurso Docente.

Figura 1. Número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) Enero – Marzo 2016



En la Figura 2 se muestra la tendencia en el trimestre de Enero a Marzo de los años 2015 y 2016, respectivamente. En el mes de enero de 2016, se observa una disminución en el número de PQRSF con respecto al mes de enero de 2015 y un incremento en los meses de febrero a marzo de 2016.

Figura 2. Número de PQRSF (Enero – Marzo 2016)
Año 2015 vs año 2016



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

En la Figura 3 tenemos que de los quince (15) procesos de la Universidad, seis (6) presentaron PQRSF.

El proceso de **Formación** presentó un 53% de las PQRSF, que corresponden a un total de veintiséis (26) PQRSF, de las cuales:

- Veintiuna (21) fueron peticiones de Información, interés particular y general; estas en su mayoría fueron de solicitud de información y servicios académicos.
- Tres (3) quejas; una por no encontrarse habilitada la plataforma para que un estudiante pudiera matricularse, otra por la mala prestación del servicio de las funcionarias encargadas de la atención al público en las ventanillas del Centro de Admisiones, Registro y Control Académico y otra por incumplimiento de horario en la prestación de servicio por parte de la Secretaria del Departamento de Biología.
- Dos (2) reclamos; un reclamo por haber colocado una nota definitiva de 0,0 en una habilitación a un estudiante sin haberla realizado y otro interpuesto por un estudiante al no recibir una respuesta satisfactoria a una necesidad de matrícula de asignatura.

El proceso de **Gestión Tecnológica e Informática** presentó un 16.3% de las PQRSF, para un total de ocho (8) PQRSF. De las cuales:

- Una (1) fue de petición general de arreglo, mantenimiento o cambio de algunos equipos de computación en la Biblioteca Pompeyo Molina y,
- Siete (7) quejas, una (1) por prestación de servicios del encargado de abrir la sala de informática en el Campus Ciencias de la Salud, y seis (6) por el estado de los computadores, el servicio de internet y el aseo general del Laboratorio de Génesis I.

El proceso de **Gestión de Bienes y Servicios** tuvo un 12.3%, para un total de seis (6) PQRSF. De las cuales se presentaron:

- Dos (2) fueron peticiones de interés general, una (1) de adecuación de luminarias, redes eléctricas y pupitres bloques B1, E y D en el Campus Puerta Roja y otra de mantenimiento y arreglo de aires acondicionados en el Laboratorio de Investigaciones Biomédicas del Campus de Ciencias de la Salud.
- Cuatro (4) quejas, dos (2) por el estado de los aires acondicionados y abanicos en el salón 101, y el cielo raso que se encuentra deteriorado en el salón 103, del Bloque H y dos (2) más por obstrucción de acceso de salida o ingreso de vehículos a los parqueaderos en el Campus Puerta Roja y por el no funcionamiento de las cámaras de seguridad.

El proceso **Gestión de Bienestar** tuvo un 8.2%, para un total de cuatro (4) PQRSF. De las cuales:

- Dos (2) fueron peticiones; una de interés particular relacionada con una solicitud de beca para estudiar en el programa de Derecho y otra de interés general sobre una solicitud de guitarras y/o Instrumentos musicales para el Campus de Ciencias de la Salud.
- Dos (2) quejas, una por insuficiencias de productos en la cafetería del Campus de Ciencias de la Salud y otra por no abrir al público los días 22 y 23 de marzo de 2016 la cafetería del Campus Puerta Roja.

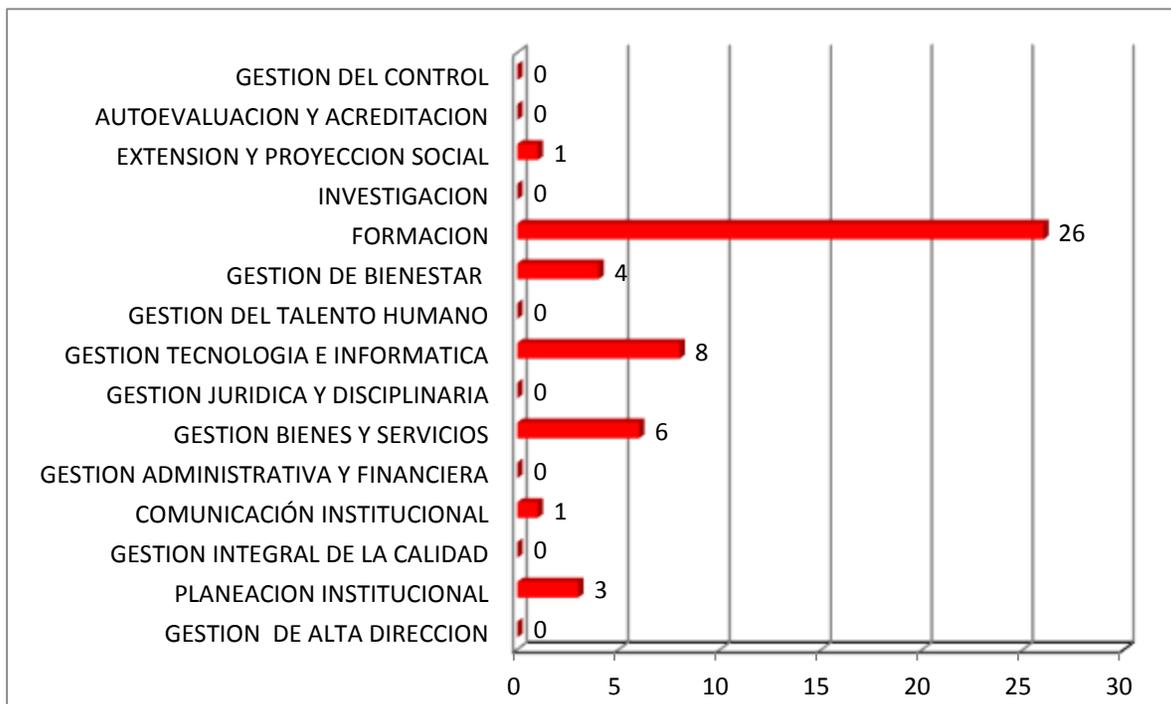
El proceso de **Planeación Institucional** tuvo un 6.1% de las PQRSF, para un total de tres (3) PQRSF. De las cuales:

- Una (1) fue petición de interés general relacionada con la señalización de zona de acceso para discapacitados (Movilidad Reducida) a la Biblioteca Pompeyo Molina Campus Puerta Roja.
- Dos (2) quejas, una por el estado de las lámparas de la sala de profesores en el primer nivel del bloque de docentes y otra por una docente de la Asignatura de Física II del Programa de Ingeniería Civil al encontrar en varias ocasiones el salón B2 101 ocupado.

El proceso de **Comunicación Institucional** tuvo un 2% de las PQRSF, representado por una (1) petición de información, de cuál es el proceso para solicitar la corrección de un apellido en el diploma y la solicitud de uno nuevo.

El proceso de **Extensión y Proyección Social** tuvo un 2% de las PQRSF, representado por una (1) petición de interés particular de información, de las ofertas educativas de diplomados y Especializaciones que se encuentran en convenio con otras Universidades.

Figura 3. Número de PQRSF por Procesos (Enero - Marzo 2016)



2.3 NUMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN

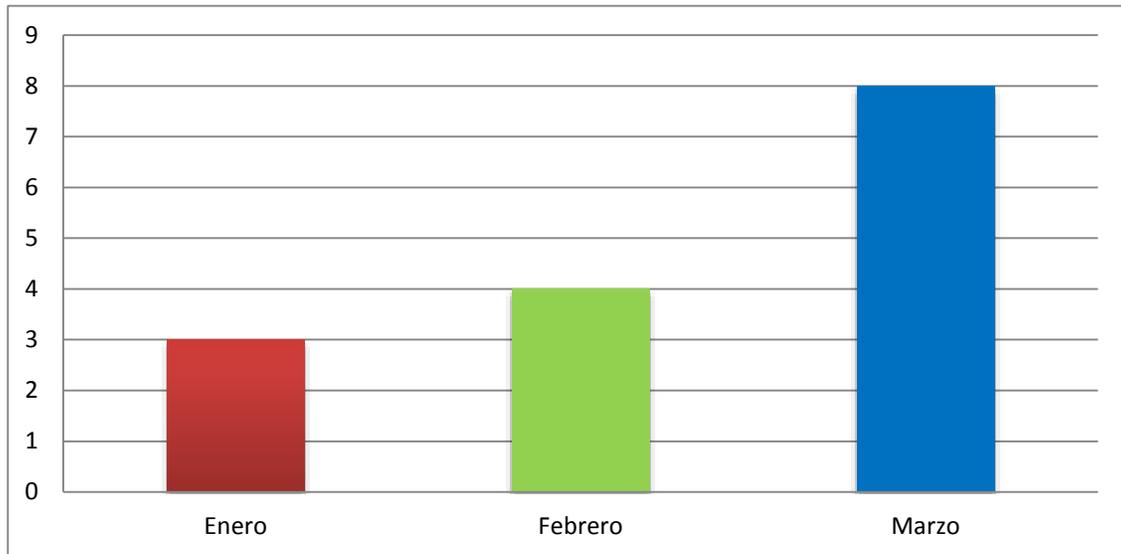
Las peticiones de Información que se dieron en el periodo de Enero a Marzo de 2016 se relacionan a continuación:

N°	Mes	Asunto	Tiempo de Respuesta
1	Enero	Solicitud de la fecha de las inscripciones de los programas ofertados por la Universidad de Sucre 2016-2	1
2	Enero	Petición solicitando si aún se puede matricular una persona que haya sido admitida y no se haya matriculado en el plazo de estipulado por la Universidad.	1
3	Enero	Petición de información de las ofertas educativas de diplomados y Especializaciones que se encuentran en convenio con otras Universidades.	1
4	Febrero	Petición de información del proceso de admisión, requisitos y costos del programa de Medicina en la Universidad de Sucre.	10
5	Febrero	Petición de información de que se debe hacer para solicitar la corrección de un apellido en el diploma y la entrega de uno nuevo.	4
6	Febrero	Petición de información de todo lo concerniente a la Inscripción a los programas de Enfermería y Contaduría Pública en la Universidad de Sucre.	6

N°	Mes	Asunto	Tiempo de Respuesta
7	Febrero	Petición de información de la dependencia a la cual dirigirse, para presentar un proyecto y los procedimientos a seguir para presentar este.	4
8	Marzo	Solicitud de información en donde se encuentra disponible el formulario de Inscripción, y a que teléfono o correo electrónico se puede comunicar para la entrega de información de la convocatoria del concurso docente.	7
9	Marzo	Solicitud de información a donde se puede enviar la hoja de vida para la convocatoria del concurso docente.	4
10	Marzo	Solicitud de información en donde se encuentra disponible el formulario de Inscripción, y si se puede enviar la hoja de vida por correo electrónico para la convocatoria del concurso docente.	4
11	Marzo	Solicitud de información en donde se encuentra disponible el formulario de Inscripción, y si se puede enviar la hoja de vida por correo electrónico para la convocatoria del concurso docente.	4
12	Marzo	Solicitud de si se puede concursar con una maestría de Brasil; si se puedo acoger al parágrafo 1° del acuerdo No14 de 2014 sin terminar un doctorado; Cual es la categoría del cargo, dentro del escalafón docente definido en el artículo 8 del Decreto 1279 de 2002; a que correo electrónico se puede enviar la hoja de vida y si se pueden realizar las pruebas remotamente (Teleconferencias) de la convocatoria del concurso docente.	6
13	Marzo	Solicitud de si teniendo título profesional, maestría y Doctorado, se puedo participar en el concurso docente; si se puede acoger al parágrafo 1° del acuerdo No14 de 2014; Cual es la categoría del cargo, dentro del escalafón docente definido en el artículo 8 del Decreto 1279 de 2002; correo electrónico para enviar hoja de vida y si se pueden realizar las pruebas remotamente (Teleconferencias) de la convocatoria del concurso docente.	6
14	Marzo	Solicitud de información de cuáles son los medios para la realización de la inscripción a la convocatoria del concurso docente.	3
15	Marzo	Solicitud del Link (Ruta) para descargar el formulario de inscripción y enviar la hoja de vida, para la convocatoria del concurso docente.	3

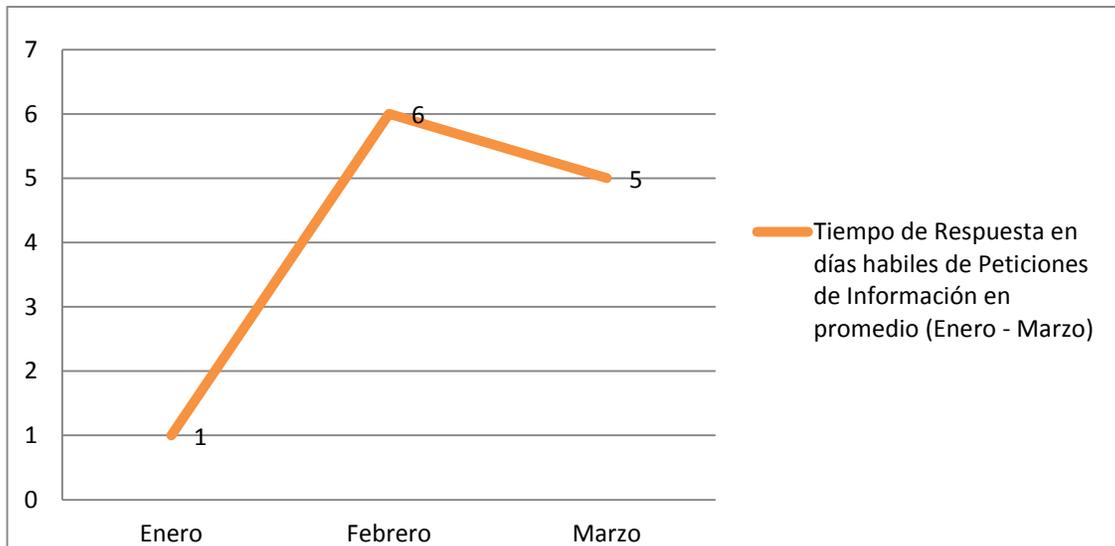
En el mes de Enero se presentaron tres (3) peticiones de información, en el mes de Febrero se presentaron cuatro (4) Peticiones de Información y en el mes de Marzo se presentaron ocho (8) peticiones de información, como se muestra en la Figura 4.

Figura 4. Número de Peticiones de Información (Enero - Marzo de 2016)



En la Figura 5 encontramos 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 enero, seis (6) días en el mes de febrero y cinco (5) días en el mes de marzo. Por lo tanto, el tiempo de respuesta promedio en días hábiles en el trimestre fue de 4 días.

Figura N°5 Tiempo de Respuesta de Peticiones de Información en promedio (días hábiles) (Enero - Marzo 2016)

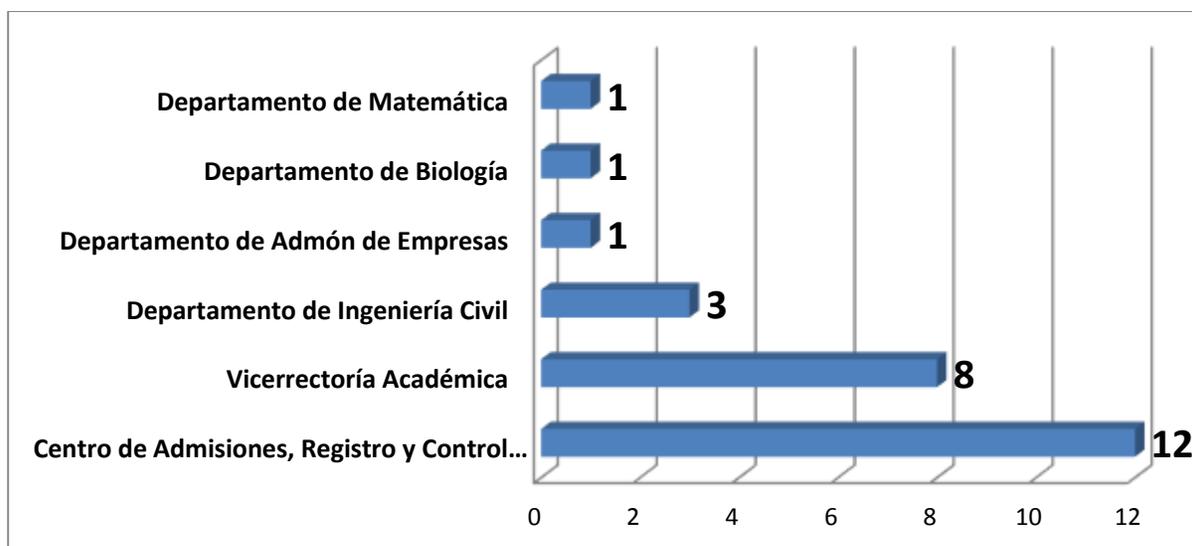


De las distintas peticiones de información presentadas, ninguna fue trasladada a otra Institución, igualmente, todas fueron respondidas a tiempo según la normatividad, diez (10) días hábiles, y a ninguna se le negó el acceso a la información.

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 Enero a Marzo de 2016 fueron las siguientes:

- Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con doce (12) PQRSF, de las cuales diez (10) son peticiones (cuatro (4) de Información y seis (6) de Interés Particular) sobre información académica y prestación de servicios y dos (2) quejas, una por no encontrarse habilitada la plataforma para que un estudiante pueda matricularse, y otra por la mala prestación del servicio de las encargadas de la atención al público en las ventanillas del Centro de Admisiones, Registro y Control Académico.
- Vicerrectoría Académica con ocho (8) PQRSF, las cuales fueron peticiones de Información de la Convocatoria del Concurso Docente.
- Departamento de Ingeniería Civil con tres (3) PQRSF, de las cuales dos (2) peticiones una de interés particular de solicitud de cupo en la asignatura de Análisis y otra de petición de información de la dependencia a la cual dirigirse para presentar un proyecto y los procedimientos a seguir para presentar éste y un (1) reclamo interpuesto por un estudiante al no recibir una respuesta satisfactoria a una necesidad de matrícula de asignatura.
- Departamento de Administración de Empresas con una (1) PQRSF, la cual fue un reclamo de un estudiante por haberle colocado una nota definitiva 0,0 en una habilitación, sin haberla realizado.
- Departamento de Biología con una (1) PQRSF, la cual fue una queja por incumplimiento de horario en la prestación de servicio por parte de la Secretaria de este Departamento.
- Departamento de Matemáticas con una (1) PQRSF, la cual fue una petición de interés general, solicitando la publicación del Pensum Académico del Programa Licenciatura en Física en la página Web de la Universidad de Sucre.

Figura 6. Proceso Misional con mayor número de PQRSF Enero – Marzo de 2016

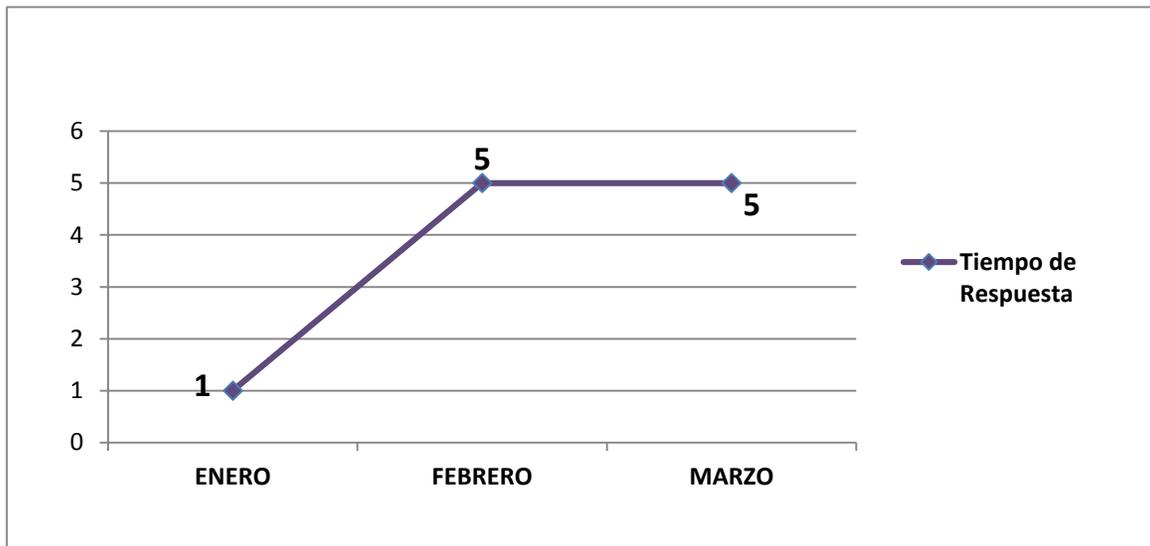


2.4 TIEMPO DE RESPUESTAS A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

En la Figura 7 encontramos que el tiempo de respuesta promedio en que fueron resueltas en días hábiles las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades, fue de un (1) día en el mes de

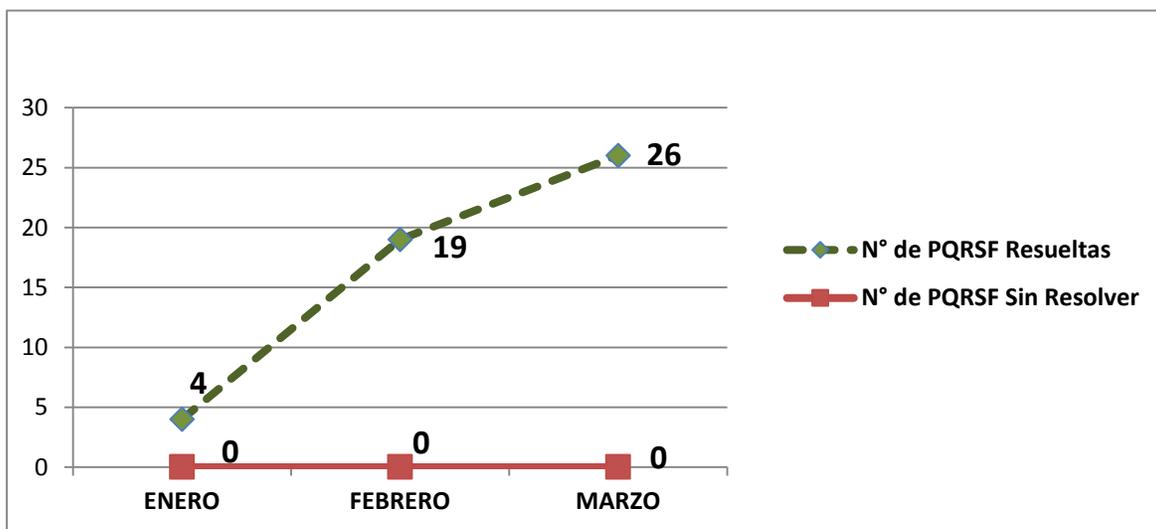
enero, cinco (5) días en el mes de febrero y cinco (5) días en el mes de marzo. Por lo tanto, el tiempo de respuesta promedio en días hábiles en el trimestre fue de 4 días.

**Figura 7. Tiempo de Respuesta a PQRSF en promedio (días hábiles)
(Enero – Marzo 2016)**



En la Figura 8 se muestra que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades que se resolvieron en el mes de enero, fueron resueltas en un 100% que equivalen a cuatro (4) PQRSF, en el mes de febrero fueron resueltas en un 100% que equivalen a diecinueve (19) PQRSF y en el mes de marzo fueron resueltas en un 100% que equivalen a veintiséis (26) PQRSF, mostrando así la efectividad del proceso.

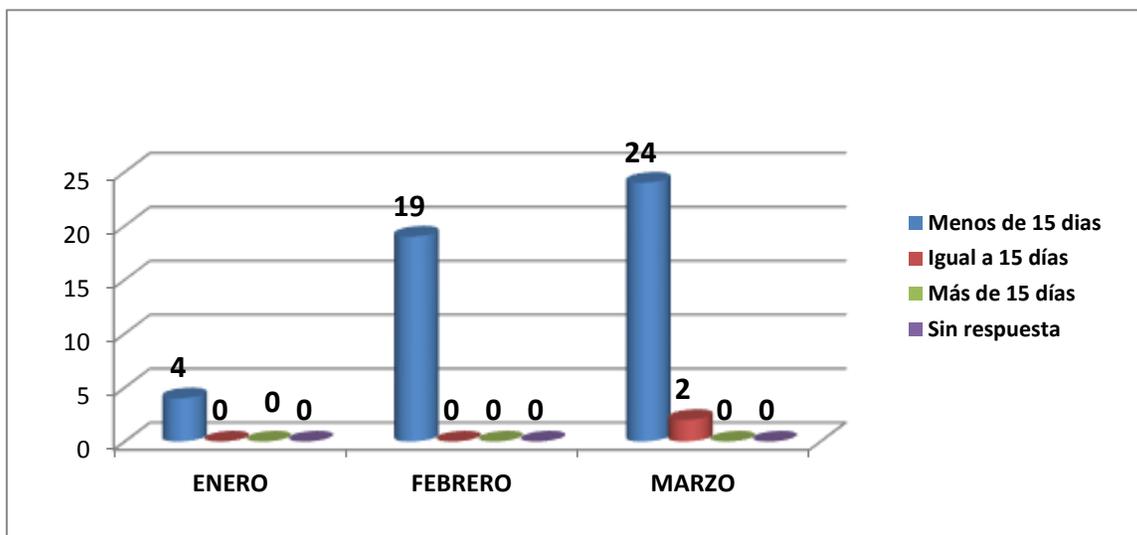
Figura 8. PQRSF Resueltas vs Sin resolver (Enero – Marzo de 2016)



En la Figura 9 encontramos la oportunidad de respuesta en días hábiles a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Felicidades en el periodo de Enero a Marzo de 2016. Como se observa en la

gráfica, de las 49 PQRSF presentadas, 47 de ellas, que equivale al 95.9%, se respondieron antes de los 15 días, según la normatividad (menos de 15 días) y dos (2) que equivalen al 4.1% se respondieron en los quince días según la normatividad.

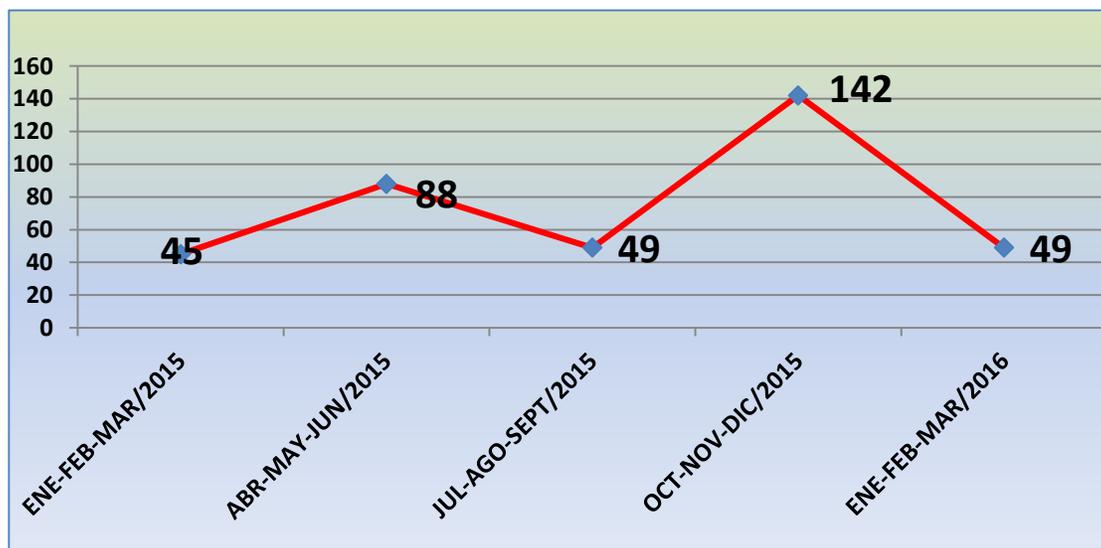
Figura 9. Oportunidad de Respuesta (días hábiles) PQRSF (Enero – Marzo de 2016)



2.5 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS ENTRE ENERO DE 2015 A MARZO DE 2016.

En la Figura 10 se observa que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades presentadas en el primer trimestre del 2016 con respecto a los diferentes trimestres del año 2015, ha disminuido considerablemente. Esto se debe a una mejor atención en las dependencias y, por ende, a una mayor satisfacción de las necesidades de las partes interesadas.

Figura 10. Número de PQRSF presentadas (Enero 2015 – Marzo de 2016)



2.6 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES EN EL TRIMESTRE DE ENERO - MARZO 2016

En la Figura 11 se observa que de 49 PQRSF que se procesaron en el trimestre de Enero a Marzo de 2016, se obtuvo un porcentaje de satisfacción en las respuestas dadas de un 100% por parte de 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.

Figura 11. Nivel de satisfacción promedio de las respuestas dadas sobre PQRSF (Enero – Marzo de 2016)

