



# 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 Enero - Marzo de 2017	<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	12	01	17	4.2. HASTA	31	03	17

<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 ENERO - MARZO DE 2017</b>		
<b>Fecha dd/mm/aaaa:</b>	25/04/2017		
<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>	KELLY MARQUEZ CADRAZCO		
<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.....	12
2.4 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS ENTRE ENERO DE 2016 A MARZO 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 ENERO - MARZO 2017 .....	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 primer 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 Felicitaciones – PQRSF se pretende que la Universidad mejore continuamente y contribuya a la satisfacción de sus partes interesadas ante el servicio prestado.



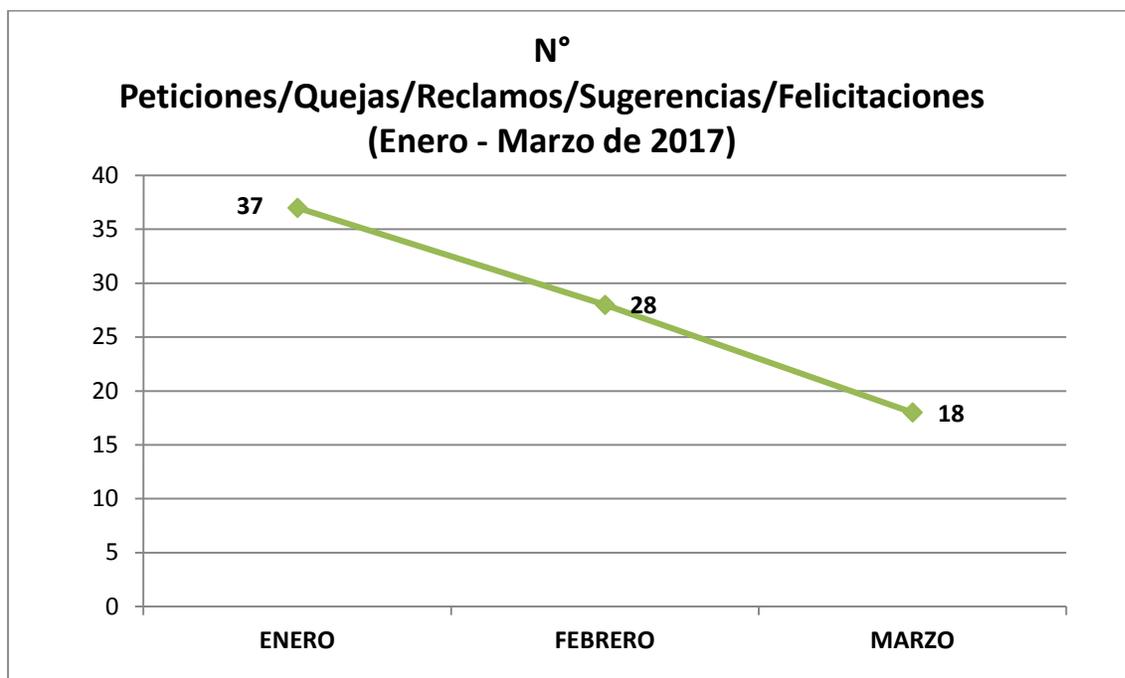
## UNIVERSIDAD DE SUCRE

### 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.

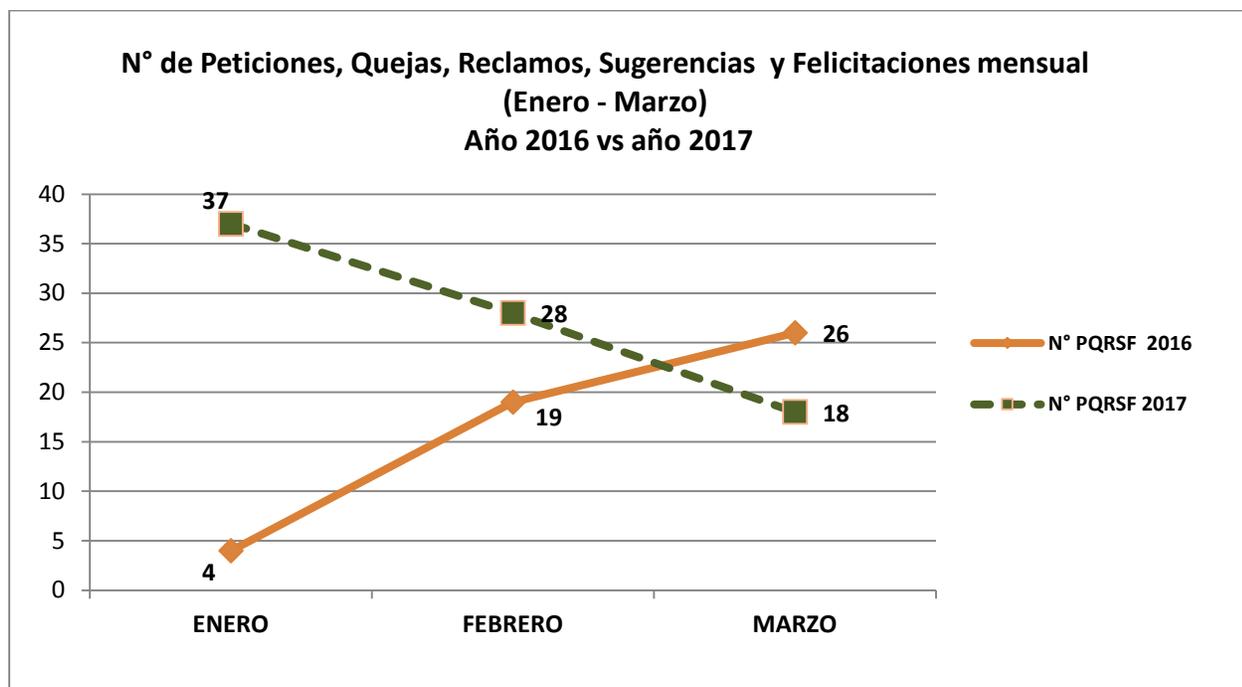
En la Figura 1 se observa que en el trimestre de Enero a Marzo de 2017, se interpusieron 83 PQRSF, de las cuales, se presentaron 37 en el mes de Enero, 28 en el mes de Febrero y 18 en el mes de Marzo. Como se puede observar en la gráfica, el mayor número de PQRSF se presentó en los meses de Enero y Febrero, lo cual se debe a que la Universidad se encontraba en proceso de matrículas e inicio de calendario, presentándose inconvenientes con la nueva plataforma y la prestación de servicios tales como los de biblioteca, cafetería y wifi.

**Figura 1. Número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) Enero – Marzo 2017**



En la Figura 2 se muestra la tendencia en el trimestre de Enero a Marzo de los años 2016 y 2017, respectivamente. En el mes de Enero y Febrero de 2017, se observa un aumento en el número de PQRSF con respecto los meses de Enero y Febrero de 2016 y una disminución en el mes de Marzo de 2017.

**Figura 2. Número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades mensuales PQRSF (Enero - Marzo 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, diez (10) presentaron PQRSF.

El proceso de **Formación** presentó un 35% de las PQRSF, que corresponden a un total de veintinueve (29) PQRSF, de las cuales:

- Veinticuatro (24) fueron peticiones de Información, interés general y particular; estas en su mayoría fueron de solicitud de información y servicios académicos.
- Cinco (5) reclamos; 3 por falta de servicio de préstamo y consulta bibliografica en biblioteca, otros 2 interpuesto por estudiantes de Medicina, Campus Facultad de Ciencias de la Salud, por falta de funcionamiento de las plataformas SMA y virtual así como la falta de programación de actividades académicas y asignación de recurso docente.

El proceso **Gestión de Bienestar** tuvo un 9.63%, para un total de ocho (8) PQRSF. De las cuales:

- Cuatro (4) fueron de peticiones de información, interés particular y general con respecto a información acerca de inscripción en Jóvenes en acción, fechas y horarios de Inducción a estudiantes nuevos.
- Cuatro (4) reclamos, 3 por falta de servicio de cafetería y otra por falta de un televisor en la cafetería del Campus de Ciencias de la Salud.

El proceso de **Gestión de Bienes y Servicios** tuvo un 9.63%, para un total de ocho (8) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Dos (2) peticiones de interés general, relacionadas con la solicitud de unos candados para la guarda y custodia en bodegas de Campus Facultad Ciencias Agropecuarias y otra acerca de la polarización de ventanales en salas Génesis.
- Una (1) queja, referente a la demora en abrir las aulas y la actitud grosera del funcionario Leider Martínez con los estudiantes del campus Facultad Ciencias de la Salud.
- Cuatro (4) reclamos, 1 por falta de aseo en el Campus de Ciencias de la Salud y 3 por mal estado de sillas, tableros, ventiladores y desaseo en aulas de clases y laboratorios en Campus Puerta Roja.
- Una (1) sugerencia, referente al restablecimiento del alumbrado de los bloques B1 y B2 del campus Puerta Roja

El proceso de **Gestión Administrativa y Financiera** tuvo un 7,23%, para un total de seis (6) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Cinco (5) fueron peticiones de interés particular y general, Renovaciones de créditos ICETEX, devoluciones de pagos de matriculas
- Un (1) reclamo, por el no pago de cuentas a Unicartagena por concepto de matrículas de estudiantes de Doctorado medicina Tropical.

El proceso de **Talento Humano** tuvo un 2,4% de las PQRSF, para un total de dos (2) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Dos (2) peticiones de interés Referentes a certificados laborales y desprendibles de pagos

El proceso de **Extensión y Proyección Social** tuvo un 2,4% de las PQRSF, para un total de dos (2) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Dos (2) peticiones de información acerca de la oferta de cursos de inglés. costo, fechas de inicio y horarios.

El proceso de **Alta Dirección** tuvo un 3.61% de las PQRSF, para un total de tres PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Una (1) queja, de un estudiante de Administración de empresas referente al acoso y matoneo recibido por parte de otro estudiante y egresado.
- Dos (2) felicitaciones dirigidas al señor rector por su gestión en la Universidad.

El proceso de **Planeación Institucional** tuvo un 1.2% de las PQRSF, representado por un (1) reclamo, por no existir suficientes zonas de estudio y por el mal estado en la infraestructura, en Campus de Ciencias de la Salud.

El proceso de **Tecnología e Informática** tuvo un 4.8% de las PQRSF, para un total de cuatro (4) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- una (1) petición de interés particular referente a un estado de cuentas de un proveedor.
- Tres (3) reclamos por falta de servicio de las salas de informática y WIFI en Campus Facultad de Ciencias de la Salud.

El proceso de **Comunicación** tuvo un 24.1% de las PQRSF, representado en veinte (20) peticiones de interés particular referentes a solicitudes de verificaciones de títulos profesionales y fechas de grados.

**Figura 3. Número de PQRSF por Procesos (Enero - Marzo 2017)**



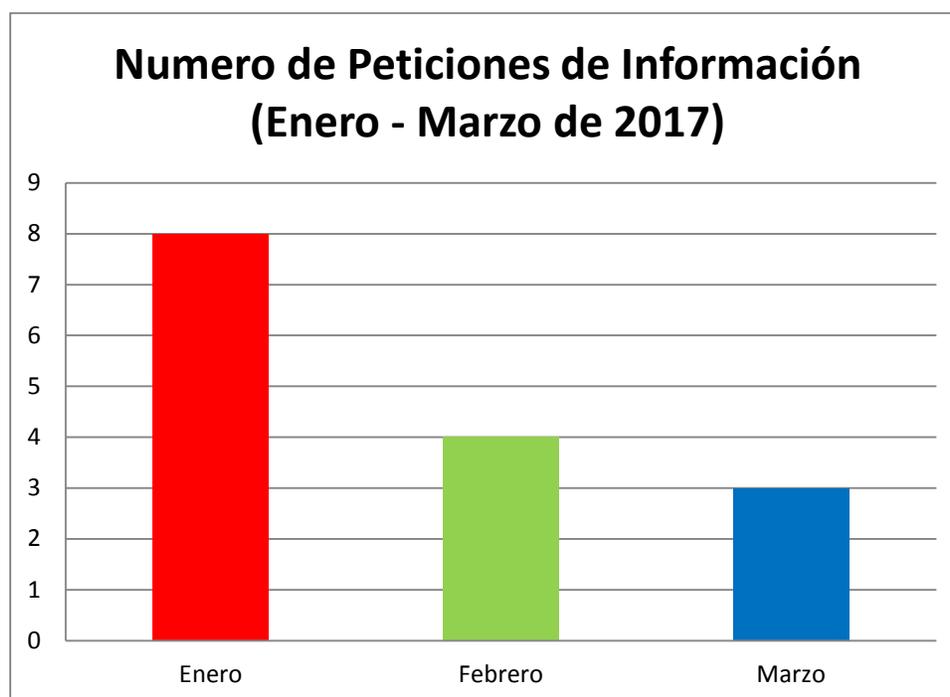
Las peticiones de Información que se dieron en el periodo de Enero a Marzo de 2017 se muestran en el siguiente cuadro:

N°	Mes	Asunto	Tiempo de Respuesta (días)
1	Enero	Petición de un Auxiliar de Enfermería con más de 5 años de experiencia que actualmente vive en Bogotá solicitando información sobre homologación pasar de Auxiliar de Enfermería a la Licenciatura de Enfermería, en corto tiempo por medio de la validación del programa de auxiliar	1

<b>N°</b>	<b>Mes</b>	<b>Asunto</b>	<b>Tiempo de Respuesta (días)</b>
2	Enero	Petición para saber cuáles son los requisitos para ingresar al programa de Zootecnia y si las matriculas aún están abiertas	1
3	Enero	Petición solicitando acerca de la carrera de Medicina, si aún está a tiempo de inscribirse, ya que está interesada, de igual manera quiere saber los costos y qué papeles debo presentar	0,5
4	Enero	Petición acerca de a qué correo se puede solicitar una validación de título de egresada	1
5	Enero	Petición relacionada con la convocatoria de Jóvenes en Acción, fecha de inscripción, cómo y dónde se inscribirse	0,5
6	Enero	Petición para indagar sobre la oferta de cursos de inglés, costos y fecha de inicio	13
7	Enero	Petición para saber a qué hora es la inducción a los estudiantes de primer semestre de derecho nocturno	2
8	Enero	petición de un joven interesado en el programa de tecnología de obras civiles a distancia, quiere saber fechas de inscripciones procedimiento para inscripción	7
9	Febrero	Petición solicitando información sobre a donde dirigir solicitud de verificación de título, de un profesional egresado de la institución y que datos son requeridos para esto	0.5
10	Febrero	Petición información acerca de la posible apertura del programa de profesionalización de auxiliares de enfermería	7
11	Febrero	Petición información de líneas telefónicas con las cual se pueda comunicar con la Universidad para verificación de saldos de deudas	1
12	Febrero	petición información acerca de oferta académica de programas a distancia	1
13	Marzo	Petición acerca de fechas de inscripciones para jóvenes en acción, documentos requeridos y lugar para hacer el debido proceso	3
14	Marzo	Petición para saber 1. para que fecha se estarían abriendo las inscripciones en la Universidad de Sucre en el periodo 2017-2 2. Si por ser desplazado se tiene algún beneficio y cuáles serían.	1
15	Marzo	Petición para saber las fechas de inscripciones y compra de pines para el periodo 2017-02 para ingresar a la Universidad.	0.5

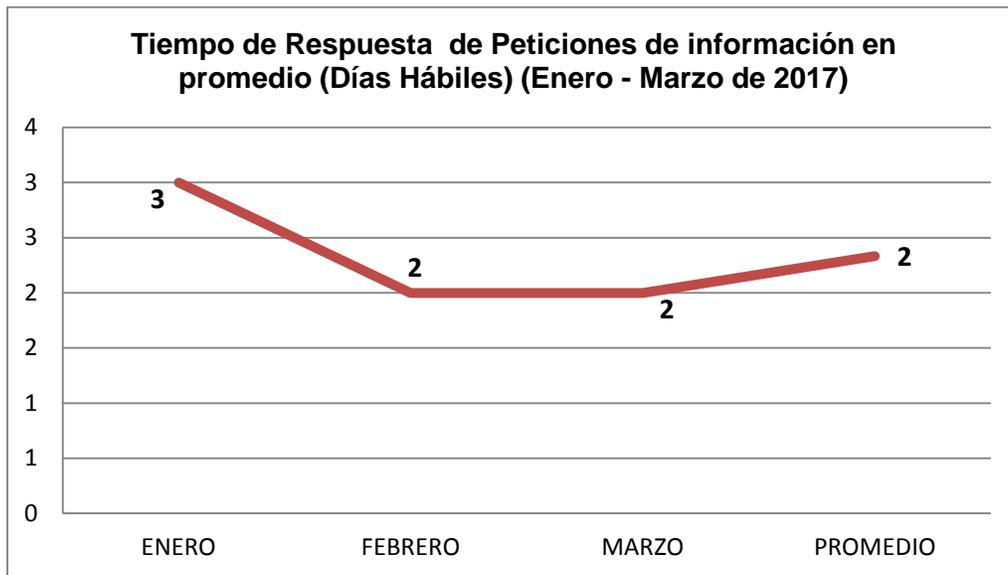
En el mes de Enero se presentaron 8 peticiones de información, en el mes de Febrero 4 se presentaron peticiones de información y en el mes de Marzo se presentaron 3 peticiones de información, como se muestra en la Figura 4.

**Figura 4. Número de Peticiones de Información (Enero - Marzo 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 tres (3) días en el mes de Enero, dos (2) días en el mes de Febrero y dos (2) días en el mes de Marzo. Por lo tanto, el tiempo de respuesta 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) (Enero - Marzo 2017)**



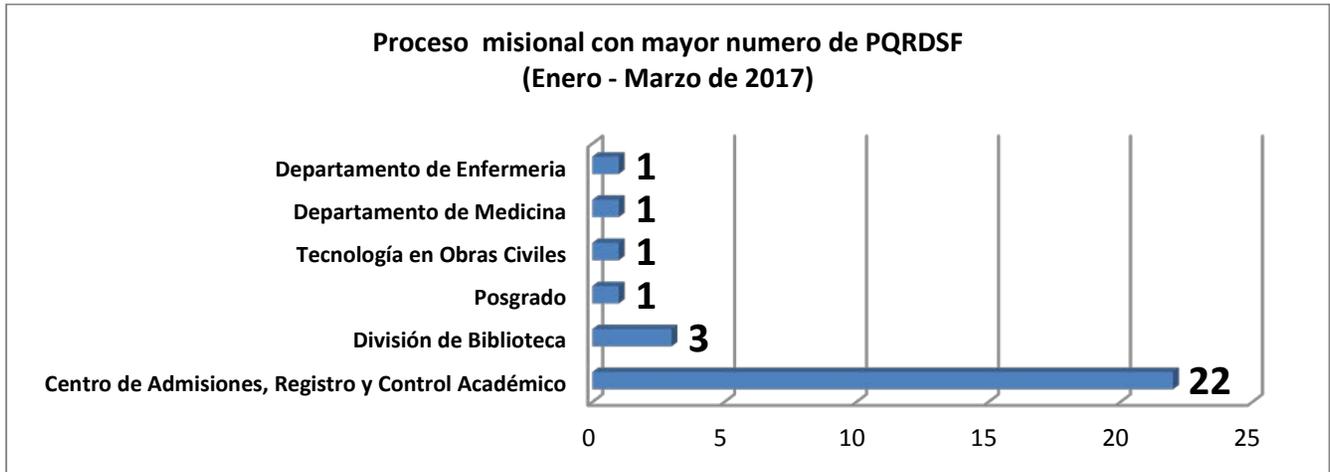
De las distintas peticiones de información presentadas, ninguna fue trasladada a otra Institución. Igualmente, la mayoría fueron respondidas a tiempo según la normatividad (15 días hábiles) y a ninguna se le negó el acceso a la información.

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 Enero a Marzo de 2017 fueron las siguientes:

- Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con 22 PQRSF. De estas, 21 son peticiones (3 de Información, 14 de Interés Particular y 4 de Interés General sobre información académica y prestación de servicios), un (1) reclamo por parte de los estudiantes de medicina por falta de funcionamiento de las plataformas SMA y virtual.
- División de Biblioteca con tres (3) PQRSF, las cuales fueron reclamos por falta de servicio de préstamo y consulta bibliográfica.
- Posgrado con una (1) PQRSF, petición referente a una inscripción para la Especialización en Gerencia de Proyectos, quiere tener información acerca del proceso a seguir o como realizar la inscripción ya que ha presentado inconvenientes con la página web y plataforma.
- Departamento de Enfermería con una (1) PQRSF, Petición referente a la posible apertura del programa de profesionalización de auxiliares de enfermería.

- Departamento de Medicina con una (1) PQRSF, Reclamo de estudiantes de Medicina por supuesta falta de programación de actividades académicas y recursos docentes del Campus de Ciencias de la Salud.
- Coordinación Tecnología en Obras Civiles con una (1) PQRSF, la cual fue una petición de información, acerca de las fechas de inscripciones y procedimiento para inscripción en el programa de tecnología de obras civiles a distancia.

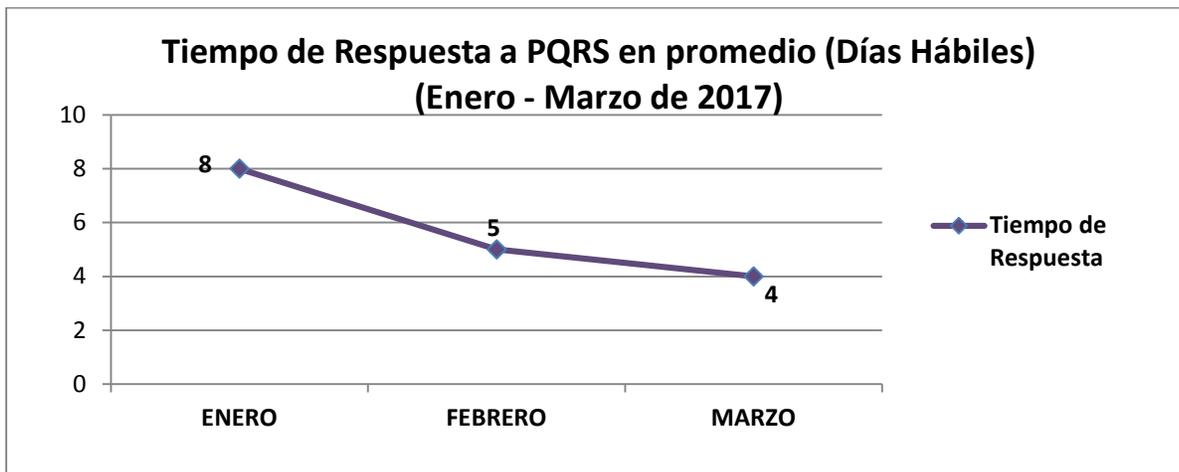
**Figura 6. Proceso Misional con mayor número de PQRSF Enero - Marzo de 2017**



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

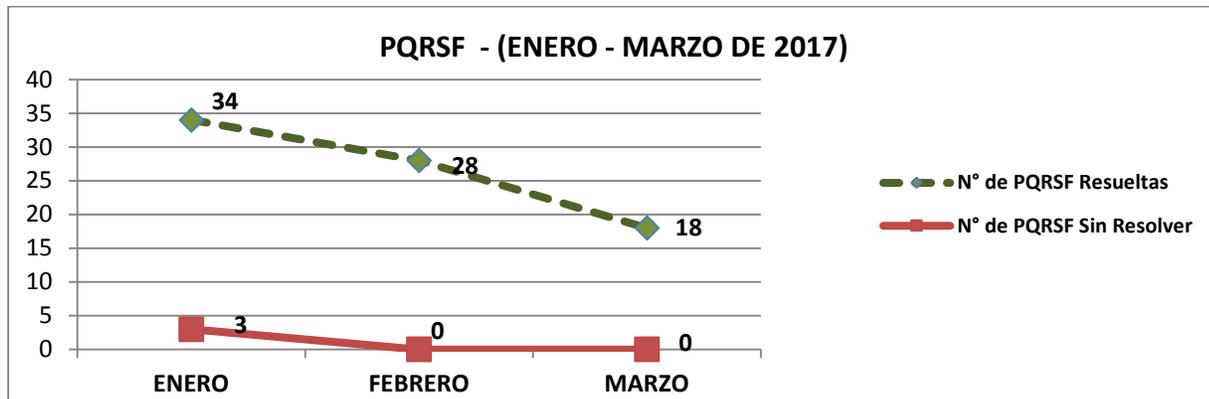
En la Figura 7 se observa que el tiempo de respuesta promedio en que fueron resueltas, en días hábiles, las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, fue de ocho (8) días en el mes de Enero, cinco (5) días en el mes de Febrero y cuatro (4) días en el mes de Marzo. Por lo tanto, el tiempo de respuesta promedio en días hábiles en el trimestre fue de 6 días.

**Figura 7. Tiempo de Respuesta a PQRSF Enero -Marzo de 2017 (días hábiles)**



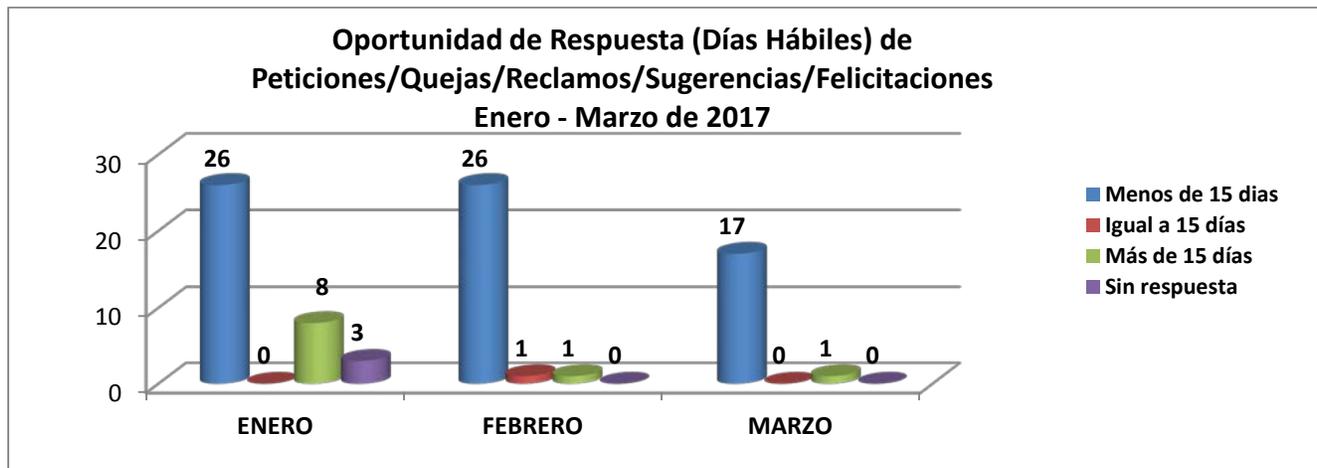
En la Figura 8 se muestra que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades que se resolvieron en el mes de Enero, fueron resueltas en un 92% que equivalen a treinta y cuatro (34) PQRSF y un 8% que equivalen a tres (3) PQRSF no resueltas, en el mes de Febrero fueron resueltas en un 100% que equivalen a veintiocho (28) PQRSF y en el mes de marzo fueron resueltas en un 100% que equivalen a dieciocho (18) PQRSF, mostrando así la efectividad del proceso.

**Figura 8. PQRSF Resueltas vs Sin resolver Enero - Marzo 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 Enero -Marzo de 2017. Como se observa en la gráfica, de las 83 PQRSF presentadas, 69 de ellas, que equivale al 83.1%, se respondieron antes de los 15 días, según la normatividad (menos de 15 días) y una (1) que equivalen al 1.2% se respondieron en los quince días según la normatividad, pero diez (10) que equivalen al 12.1% se respondieron posterior a los 15 días, es decir fuera de la normatividad, así como también (3) de ellas que equivalen a un 3.6% no fueron resueltas.

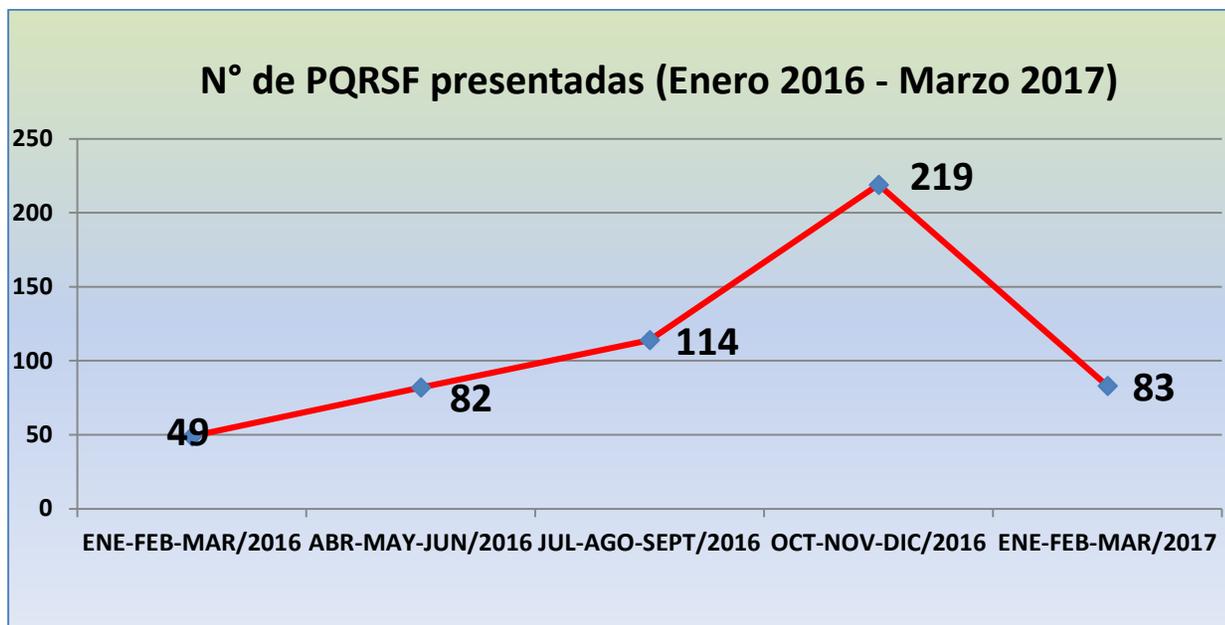
**Figura 9. Oportunidad de Respuesta (días hábiles) de PQRSF (Enero- Marzo) de 2017**



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

En la Figura 10 se observa que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades presentadas en el primer trimestre del 2017 con respecto a los dos últimos trimestres del año 2016, 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 2016 – Marzo de 2017)**



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

En la Figura 11 se observa que de 83 PQRSF que se procesaron en el trimestre de Enero a Marzo de 2017, se obtuvo un porcentaje de satisfacción en las respuestas dadas en el mes de Enero de un 92% y un 8% de insatisfacción mientras que en los meses de Febrero y Marzo fue del 100% la satisfacción 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, aunque debemos trabajar un poco más para poder lograr un 100% de satisfacción para nuestros usuarios.

**Figura 11. Nivel de satisfacción promedio de las respuestas dadas sobre PQRSF (Enero - Marzo de 2017)**

