



## 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 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	09	01	19	4.2. HASTA	31	03	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 ENERO - MARZO DE 2019</b>		
<b>Fecha dd/mm/aaaa:</b>	25/04/2019		
<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>	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.....	11
2.4 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS ENTRE ENERO DE 2018 A MARZO 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 ENERO - MARZO 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 Felicitaciones surgidas en el primer 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 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 2019, se interpusieron 42 PQRSF, de las cuales, se presentaron 08 en el mes de Enero, 17 en el mes de Febrero y 17 en el mes de Marzo. Como se puede observar en la gráfica, hubo muy pocas en el mes de enero dado el periodo de vacaciones, y un número igual de PQRSF en los mes de Febrero y marzo, lo cual se debe a que la Universidad se encontraba en proceso de matrículas e inicio de calendario.

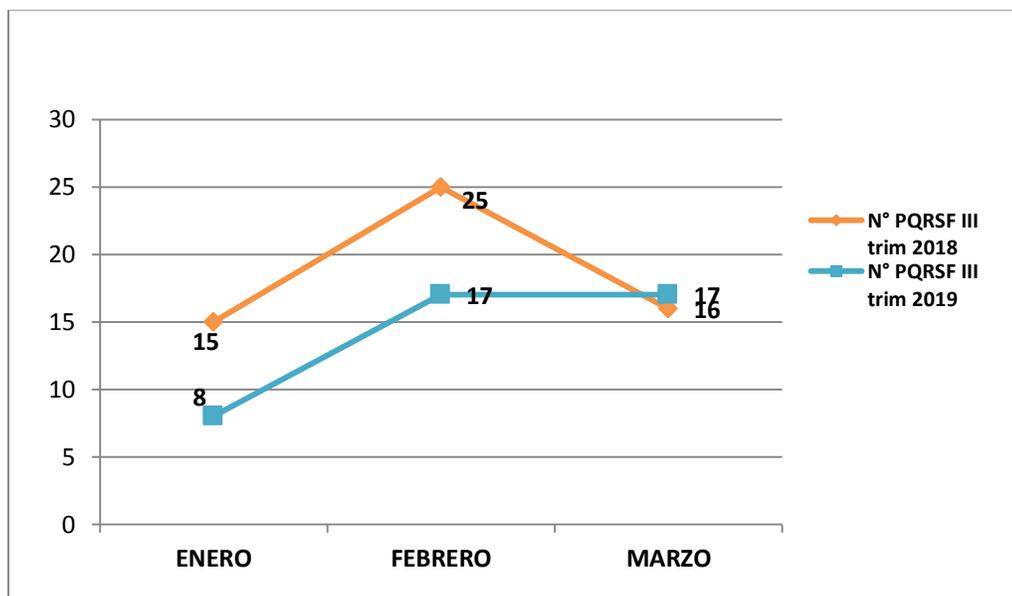
**Figura 1. Número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) Enero – Marzo 2019**



En la Figura 2. se muestra la tendencia en el trimestre de Enero a Marzo de los años 2018 y 2019, respectivamente. Se observa una considerable disminución en el número de PQRSF durante todo el periodo; es así como en enero disminuyó más del 50% con respecto al mismo mes de 2018, también en febrero hubo disminución y en marzo se mantuvo el número de PQRSF.

Lo anterior nos indica que hemos mejorado la prestación de nuestros servicios lo que refleja satisfacción en nuestros clientes/usuarios y comunidad en general; constituyéndose en una motivación para buscar la mejora continua.

**Figura 2. Número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias  
Felicitaciones mensuales PQRSF (Enero – Marzo)  
Año 2018 vs año 2019**



## 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, nueve (09) presentaron PQRSF.

El proceso de **Formación** presentó un 48% de las PQRSF, que corresponden a un total de veinte (20) PQRSF, las cuales fueron peticiones de Información, interés general y particular; estas en su mayoría fueron de solicitud de información y servicios académicos.

- El proceso de **Comunicación** tuvo un 4.5% de las PQRSF, representado en dos (2) peticiones de información referentes a datos de contactos de dependencias y procedimientos para realizar verificaciones de títulos.

El proceso **Gestión de Bienestar** tuvo un 9%, para un total de cuatro (4) PQRSF, las cuales fueron peticiones de Información, interés general y particular relacionadas con los programas de jóvenes en acción Generación E, plan padrino y estudios socioeconómicos.

• .

El proceso de **Gestión de Bienes y Servicios** tuvo un 4.5%, para un total de dos (2) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- una (1) petición de interés general, relacionada con el cambio de lámparas averiadas en el laboratorio de electrónica.
- Un (1) reclamo, Reclamo referente al retiro de los filtros de agua ubicados en diferentes lugares del campus Puerta Roja.

El proceso de **Gestión Administrativa y Financiera** tuvo un 9%, para un total de cuatro (4) PQRSF, las cuales fueron peticiones de interés particular y general y de información, referentes a solicitud de certificados, información presupuestal, reintegros de pagos por concepto de matrículas.

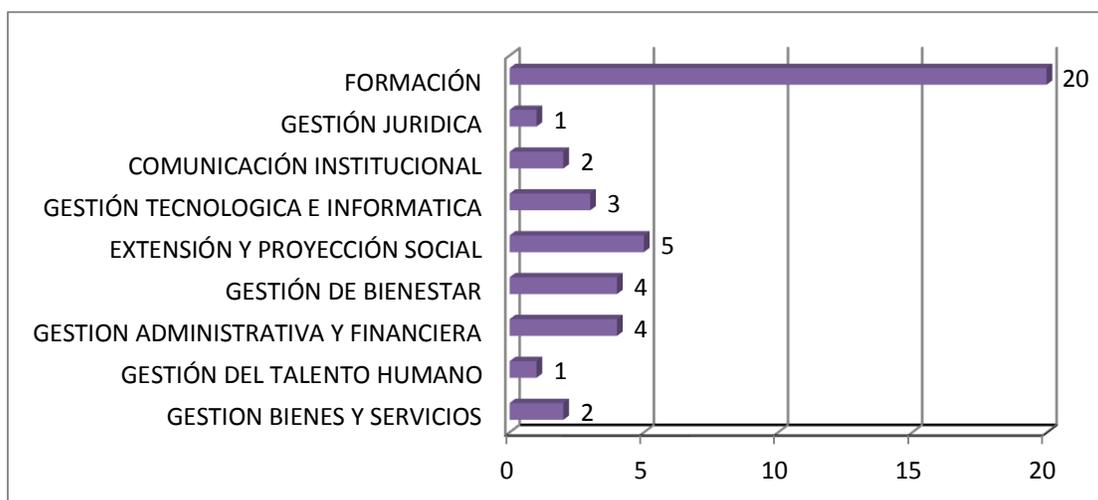
El proceso de **Talento Humano** tuvo un 3% de las PQRSF, con una petición de interés particular referente a solicitud de certificación laboral de un docente.

El proceso de **Extensión y Proyección Social** tuvo un 12% de las PQRSF, para un total de cinco (5) PQRSF, que fueron peticiones de información y de interés particular acerca de la oferta de cursos de inglés, costos, fechas de inicio y horarios. Así como la oferta de programas de postgrado.

El proceso de **Tecnología e Informática** tuvo un 7% de las PQRSF, para un total de tres (3) las cuales fueron una petición de restablecimiento acceso a SMA y dos quejas referentes al servicio de wifi y redes eléctricas en biblioteca Campus Puerta Roja y ruidos en la sala de sistemas del campus Ciencias de la Salud, provocados por los servidores. Queja interpuesta reiteradamente y no ha sido atendida.

El proceso de **Gestión Jurídica** tuvo un 3% de las PQRSF, con una petición de interés particular referente a observaciones del proceso de licitación USMC-IP-2019.

**Figura 3. Número de PQRSF por Procesos (Enero - Marzo 2019)**



**UNIVERSIDAD DE SUCRE**

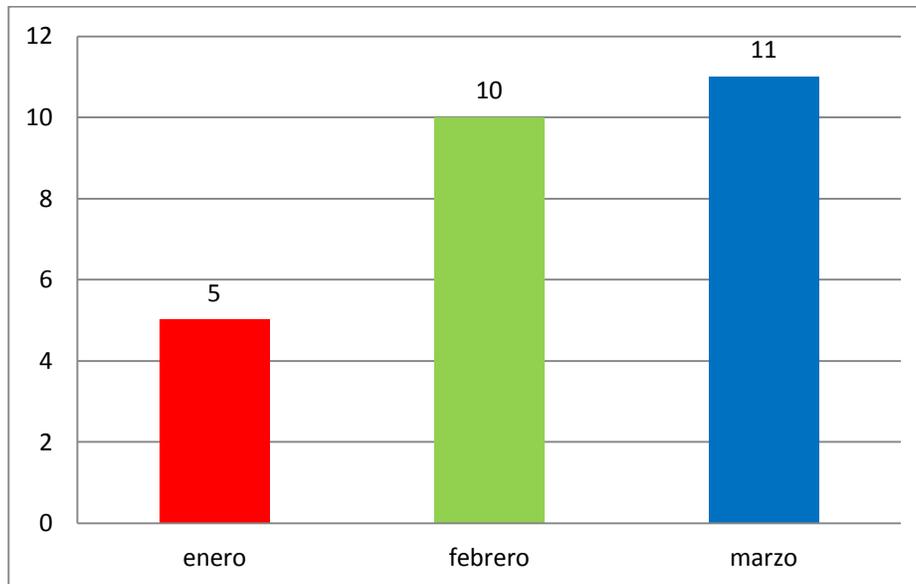
Las peticiones de Información que se dieron en el periodo de Enero a Marzo de 2019 se muestran en el siguiente cuadro:

<b>N°</b>	<b>Mes</b>	<b>Asunto</b>	<b>Tiempo de Respuesta (días)</b>
1	Enero	Petición de colaboración con información para un proyecto de investigación <i>Diseño de estrategias económicas para el fortalecimiento del presupuesto de las universidades públicas de la costa caribe colombiana.</i>	7
2	Enero	Petición de información acerca de los medios dispuestos para dar a conocer los llamados para cubrir los cupos restantes en cada carrera	7
3	Enero	Petición de información acerca de las próximas fechas para inscripciones en el programa de medicina	7
4	Enero	Petición de Información acerca de la publicación de llamados para cupos disponibles en los diferentes programas	5
5	Enero	Petición de Información acerca del nuevo proceso de inscripción para el programa de enfermería	5
6	Febrero	Petición de información acerca de la oferta de cursos de inglés, fechas y costos.	0.5
7	Febrero	Petición de información acerca del procedimiento para solicitar devolución del dinero por concepto de matrícula financiera.	2
8	Febrero	Petición de información acerca de los requisitos necesarios para poder dar a conocer ofertas laborales para los estudiantes y egresados, así mismo, la metodología que se emplea para ello.	3
9	Febrero	Solicitud de información acerca de la oferta del programa de Ingeniería electrónica, posible fecha de inicio, puede haber transferencia de la tecnología a la profesional?, fecha de inscripciones para periodo 2019-02.	0.5
10	Febrero	Solicitud acerca de la oferta de la especialización en Gerencia de proyectos, fechas de inscripción.	0.5
11	Febrero	Petición de Información acerca de la oferta del programa Especialización en Gerencia del Talento Humano	1
12	Febrero	Petición de Información acerca del consultorio jurídico, con el fin de mantener datos actualizados.	1
13	Febrero	Solicitud de información acerca del próximo proceso de inscripción y saber si la oferta académica de la universidad aplica para generación E	3

N°	Mes	Asunto	Tiempo de Respuesta (días)
14	Febrero	Solicitud de información acerca del procedimiento a seguir para realizar un traslado interno.	0.5
15	Febrero	Petición de información acerca de los requisitos necesarios para poder aplicar al programa generación E componente de Equidad.	2
16	Marzo	Petición de Información referente a el próximo proceso de inscripción y los requisitos de la universidad para poder aplicar al programa de Generación E.	2
17	Marzo	Petición de información acerca del procedimiento para realizar verificaciones de títulos.	2
18	Marzo	Solicitud de medios existentes para comunicarse con el departamento de Biología	2
19	Marzo	Petición de información acerca de la fecha de publicación de las liquidaciones de matrículas en plataforma SMA	0.5
20	Marzo	Petición de información acerca de beneficiarios de plan padrino periodo 2018-02	0.5
21	Marzo	Petición de información acerca de las fechas del próximo proceso de estudios socioeconómicos.	0.5
22	Marzo	Petición de información acerca de la oferta de la especialización en seguridad y salud en el trabajo.	1
23	Marzo	Petición de información acerca de la oferta del programa de Zootecnia, fuentes de financiación y próximo proceso de inscripción	0.5
24	Marzo	Petición de información acerca del próximo proceso de inscripción específicamente para el programa de enfermería.	1
25	Marzo	Petición de ayuda técnica para plataforma SMA ya que no puede realizar matrícula académica a pesar de haber realizado su matrícula financiera	1
26	Marzo	Petición de información acerca del próximo proceso de inscripción y que beneficios tendría al pertenecer a la población especial indígena.	1

En el mes de Enero se presentaron 5 peticiones de información, en el mes de Febrero 10 se presentaron peticiones de información y en el mes de Marzo se presentaron 11 peticiones de información, para un total de 26. Como se muestra en la Figura 4.

**Figura 4. Número de Peticiones de Información (Enero - Marzo 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 veintiún (21) días en el mes de Enero, un (1) día en el mes de Febrero y un (1) día en el mes de Marzo. Por lo tanto, el tiempo de respuesta promedio en días hábiles de las peticiones de información en el trimestre fue de ocho (8) días.

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

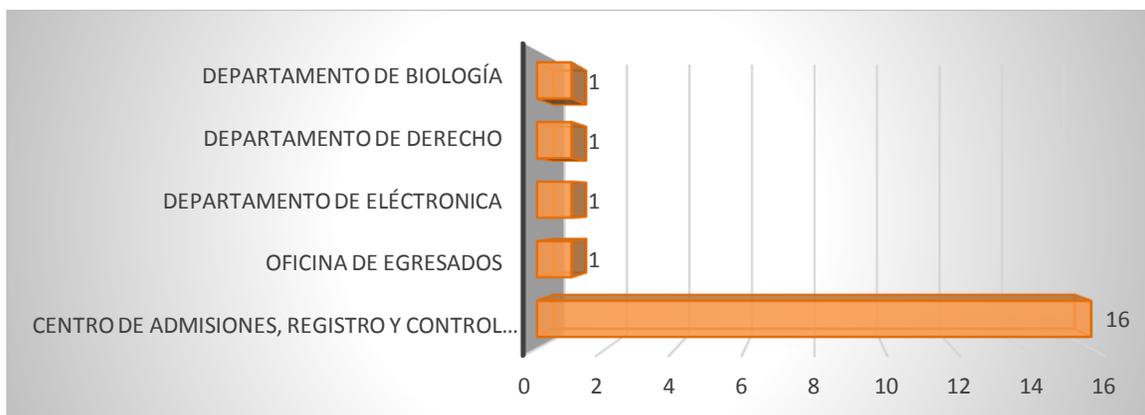


De las distintas peticiones de información presentadas, ninguna fue trasladada a otra Institución. Igualmente todas fueron respondidas en el tiempo estipulado (15 días hábiles) y a ninguna se le negó el acceso a la información.

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 presentaron PQRSF en el trimestre de Enero a Marzo de 2019 fueron las siguientes:

- Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con 16 PQRSF. Todas peticiones: 12 de Información y 4 de Interés Particular, sobre información académica y prestación de servicios, funcionamiento de la plataforma SMA.
- Oficina de Egresados con una (1) PQRSF, Petición de información acerca de los requisitos necesarios para poder dar a conocer ofertas laborales para los estudiantes y egresados, así mismo, la metodología que se emplea para ello.
- Departamento de Electrónica con una (1) PQRSF, Petición de información referente de la oferta del programa de Ingeniería electrónica, posible fecha de inicio, puede haber transferencia de la tecnología a la profesional? fecha de inscripciones para periodo 2019-02.
- Departamento de Derecho con una (1) PQRSF Petición de Información acerca del consultorio jurídico, con el fin de mantener datos actualizados.
- Departamento de Biología con una (1) PQRSF, Petición de consulta de documentos y copias del acuerdo o resolución de cambio del título del Programa de Biología con énfasis en Biotecnología.

**Figura 6. Proceso Misional con mayor número de PQRSF Enero - Marzo de 2019**



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

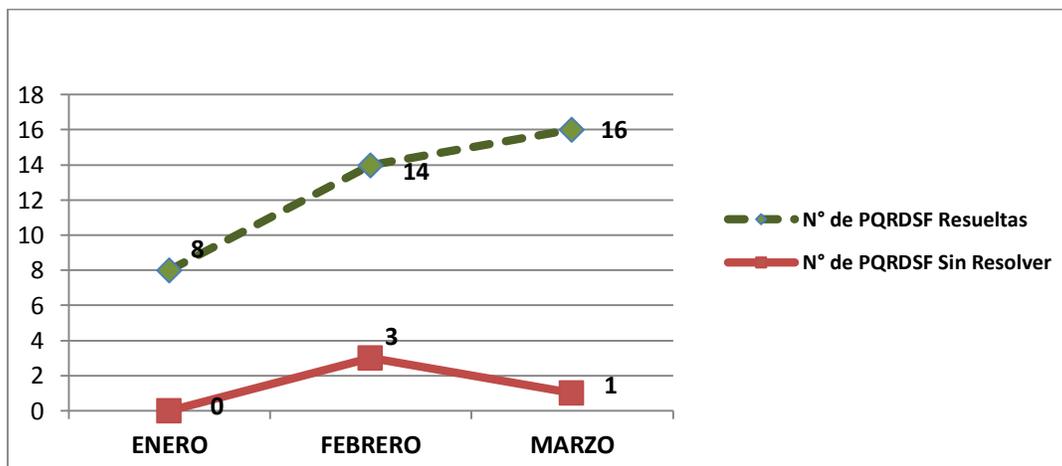
En la Figura 7 se observa que el tiempo de respuesta promedio en que fueron resueltas, en días hábiles, las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, fue de siete (7) días en el mes de Enero, tres (3) días en el mes de Febrero y tres (3) días en el mes de Marzo. Por lo tanto, el tiempo de respuesta promedio en días hábiles en el trimestre fue de 4 días.

**Figura 7. Tiempo de Respuesta a PQRSF Enero -Marzo de 2019 (días hábiles)**



En la Figura 8. Se muestra que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones en el mes de Enero, fueron resueltas en un 100% que equivalen a quince (17) PQRSF, en el mes de Febrero fueron resueltas en un 82% que equivalen a catorce (14) PQRSF y un 18% que equivalen a tres (3) PQRSF no resueltas; en el mes de marzo fueron resueltas en un 94% que equivalen a dieciséis (16) PQRSF y un 6% que equivalen a una (1) PQRSF no resueltas, mostrando así que se necesita mejorar la efectividad del proceso.

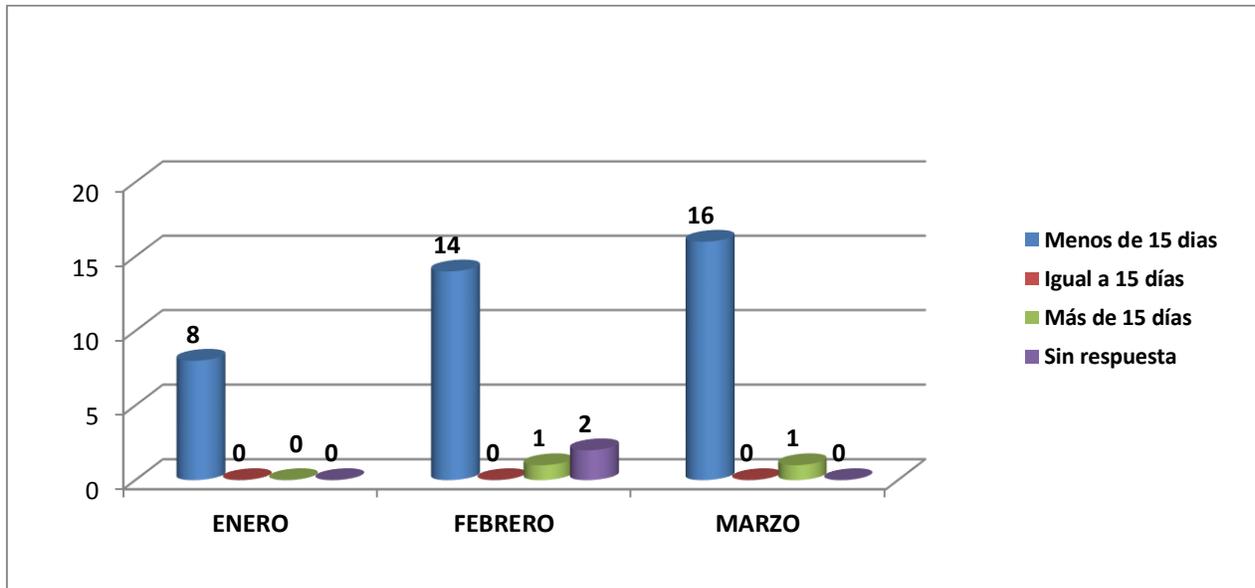
**Figura 8. PQRSF Resueltas vs Sin resolver Enero - Marzo 2019**



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 Enero -Marzo de 2019. Como se observa en la gráfica, de las 42 PQRSF presentadas, 38 de ellas, que equivale al 90%, se respondieron antes de los 15 días, según la normatividad (menos de 15 días), pero dos (2) que equivalen al 5% se respondieron posterior a los 15 días, es decir fuera de la normatividad, y hubo dos (2) que equivalen a un 5% que

no fueron respondidas, aunque los resultados son muy buenos se evidencia que falta gestión y compromiso con el proceso por parte de algunas dependencias.

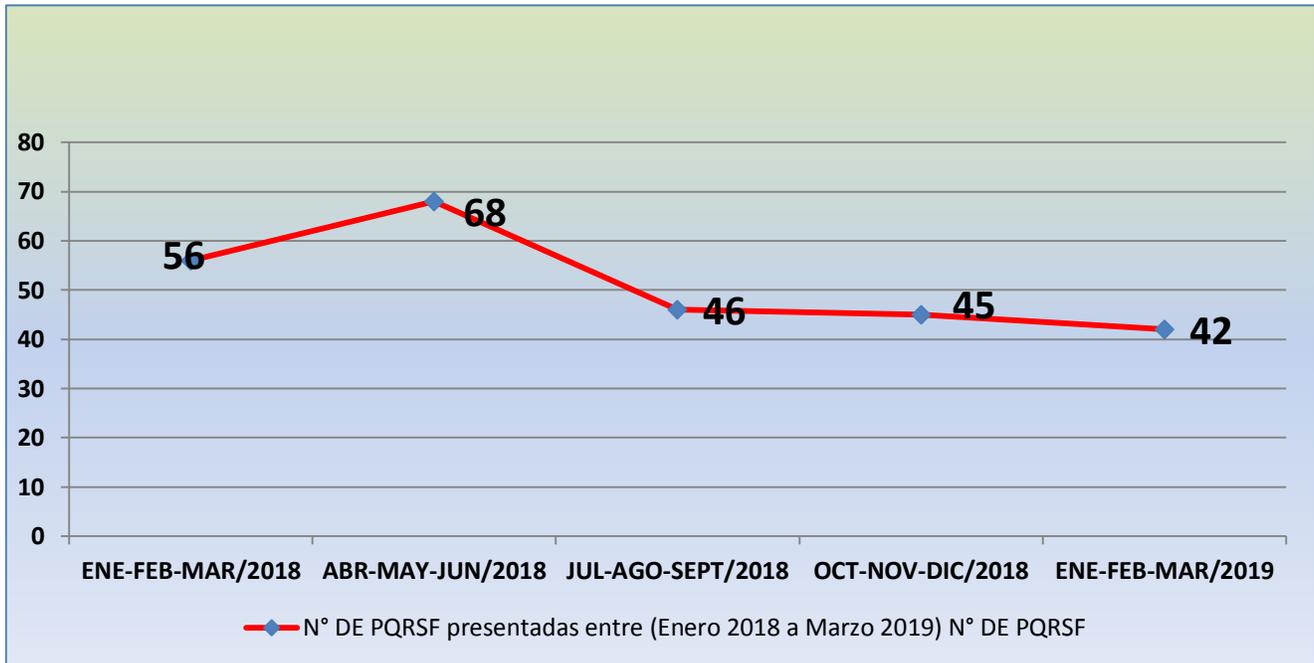
**Figura 9. Oportunidad de Respuesta (días hábiles) de PQRSF (Enero- Marzo) de 2019**



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

En la Figura 10 se observa que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades presentadas en el primer trimestre del 2019 con respecto a los dos últimos trimestres del año 2018, 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 2017 – Marzo de 2019)



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

En la Figura 11 se observa la satisfacción por parte de los clientes, usuarios y comunidad en general que presentaron las PQRSF. Que de 42 PQRSF que se procesaron en el trimestre de Enero a Marzo de 2019, se obtuvo un porcentaje de satisfacción en las respuestas dadas en el mes de Enero de un 100% mientras que en el mes de Febrero de un 82% de satisfacción y un 18% de insatisfacción; para el mes de Marzo fue de un 94% de satisfacción y un 6% de insatisfacción.

Esto indica, que se está dando un grado de 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 2019)**

