



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 Felicidades - PQRSF, correspondiente al trimestre Enero - Marzo de 2020.	<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.	
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	01	20	4.2. HASTA	31	03	20

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 (PQRSF) PRIMER TRIMESTRE DE 2020.		
Fecha dd/mm/aaaa:	30/04/2020.		
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, Sugerencia, Procesos, Respuestas, oportunidad de respuestas.		
Documentos asociados:			
Código:	FOR-GC-019	Versión	1.0
Autor (es):		Firmas:	
	OLGA GARRIDO MUÑOZ.		
Revisó:	JULIO ÁLVAREZ MONTH		
Aprobó:	JULIO ÁLVAREZ MONTH		
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	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
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	18

INDÍCE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Total PQRSF recibidas por modalidad de petición.	8
Gráfica 2. Número de PQRSF Enero - Marzo 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.....	15
Gráfica 6. Tiempo Promedio (días) a Respuesta de Quejas	15
Gráfica 7. Tiempo Promedio (días) a Respuesta de Sugerencias	16
Gráfica 8. Nivel de Satisfacción Promedio Mensual	17

INDÍCE DE TABLAS

Tabla 1. Total PQRSF por Modalidad de Petición	8
Tabla 2. PQRSF Periodo 2019-4 vs 2020-1.....	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 enero y el 31 de marzo 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.

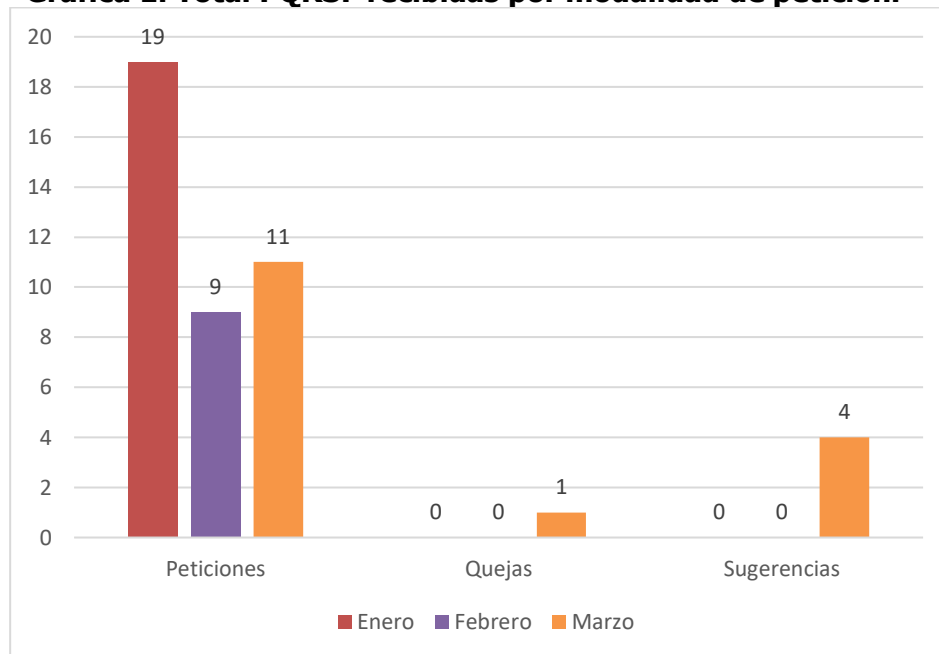
Es una propuesta o recomendación para el mejoramiento de la atención del ciudadano frente al servicio prestado por la Institución.

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

3.1 PQRSF RECIBIDAS POR MODALIDAD.

Entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2020 fueron recibidas en la Unidad de PQRSF Y Atención al Ciudadano de la Universidad de Sucre un total de 44 requerimientos, distribuidos así: 39 peticiones, 1 queja y 4 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 enero, donde fueron radicados un 43,18% (19) del total de peticiones, seguido de marzo con 36,37% (16) y luego febrero con 20,45% (9) restantes.

Tabla 1. Total PQRSF por Modalidad de Petición.

Modalidad	Enero	Febrero	Marzo	Totales
Petición	19	9	11	39
Quejas	0	0	1	1
Reclamos	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	4	4
Felicitaciones	0	0	0	0
Totales	19	9	16	44

En relación con la modalidad de PQRSF, la mayor representación estuvo asociada a las peticiones (de interés particular y de información) que recogieron el 88,63%; luego las sugerencias que reunieron un 9,1% de las radicaciones, y las quejas un 2,27%.

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

Haciendo la comparación entre el cuarto trimestre de 2019 y primer trimestre de 2020, se presentó un aumento del 41,93% en el número de PQRSF recibidas en la Institución; situación asociada principalmente a inconvenientes de acceso a la plataforma SMA (de información y de interés particular) las cuales pasaron de 30 a 39 (9 – 23,07% más). Adicionalmente, las sugerencias con una participación baja, pasaron de 0 a 4 (4 – 100% más). Por su parte, las quejas no tuvieron variación.

Tabla 2. PQRSF Periodo 2019-4 vs 2020-1

Modalidad	Trimestre 2019-4	Trimestre 2020-1	Variación
Petición	30	39	9
Queja	1	1	0
Reclamo	0	0	0
Sugerencia	0	4	4
Felicitación	0	0	0
Totales	31	44	13

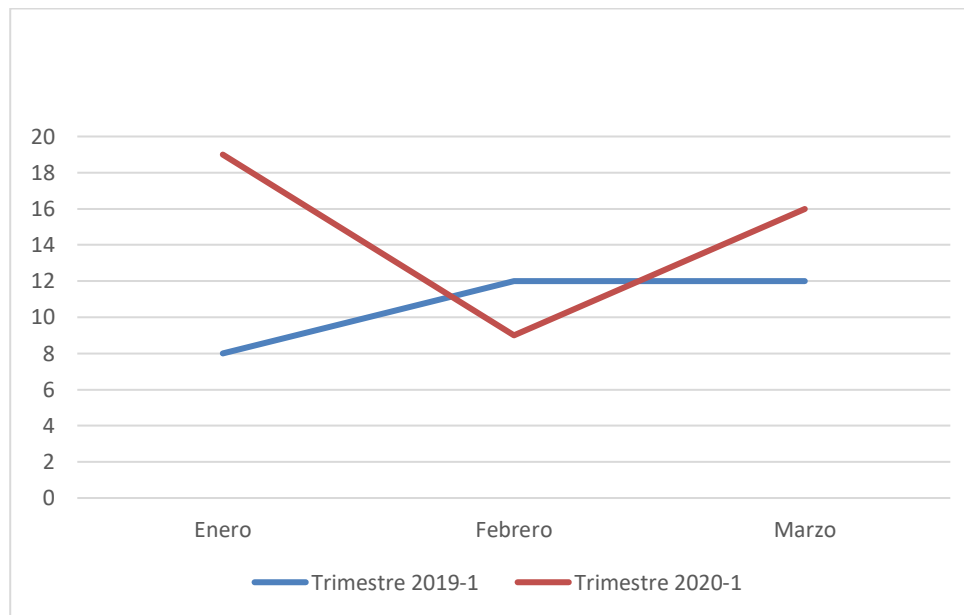
3.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSF ENERO – MARZO 2010 VS 2020.

Haciendo la relación entre el primer trimestre de 2019 y el mismo periodo de 2020, se puede observar que se presentó un aumento del 37,5% en el número de PQRSF recibidas en la Institución; situación asociada al análisis descrito en el comparativo anterior (acceso a la plataforma SMA), las peticiones pasaron de 29 a 39 (10 – 25,64% más), adicionalmente las sugerencias pasaron de 0 a 4 (4 – 100% más), a su vez, las quejas presentaron una disminución, pasaron de 2 a 1 (1 – 50% menos), en relación a los reclamos, solo existió 1 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 2019-1	Trimestre 2020-1	Variación
Petición	29	39	10
Queja	2	1	-1
Reclamo	1	0	-1
Sugerencia	0	4	4
Felicitación	0	0	0
Totales	32	44	12

Gráfica 2. Número de PQRSF Enero - Marzo 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 de PQRSF radicadas por nuestras partes interesadas durante este trimestre.

Tabla 4. PQRSF Recibidas por Canal de Atención.

CANAL	PETICIONES			QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	Total
	De Información	De Interés Particular	De Interés General					
Escrito	Correo Electrónico	9	30	0	0	0	0	39
	Buzón	0	0	0	1	0	4	5
Total		9	30	0	1	0	4	44

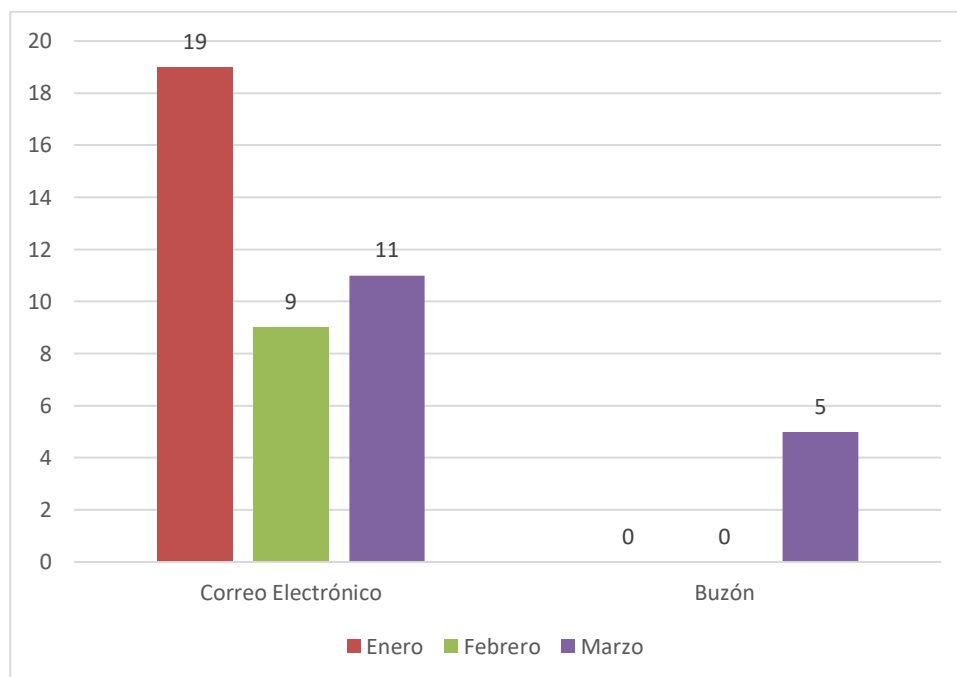
El medio más utilizado del canal escrito por las partes interesadas de la Institución para formular sus peticiones fue el correo electrónico, a través del cual ingresaron 39 requerimientos (88,64% del total del trimestre).

El medio buzón registró 5 requerimientos (11,36%).

Lo anterior demuestra que las partes interesadas prefieren utilizar el correo electrónico como el medio más recurrente para la formulación de sus peticiones ante la Universidad de Sucre.

A continuación, se discrimina el comportamiento del canal escrito, mes a mes, teniendo en cuenta los volúmenes de PQRSF recibidas durante el trimestre analizado.

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 más utilizado por los usuarios durante el trimestre correspondió al correo electrónico, recibándose el mayor número de peticiones en el mes de enero.

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	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTALES
		De Infor.	Inter. Partic.	Inter. Gener.					
FORMACIÓN	Departamentos.	1	1	0	0	0	0	0	2
	Centro de Admis., Regis. Y Cont. Acad.	5	23	0	0	0	0	0	28
EXT. Y PROY. SOCIAL.	Oficina de Posgrado y Edu. Contin.	1	0	0	0	0	0	0	1
COMUN. INSTITUCIONAL.	Secretaría General.	2	0	0	0	0	0	0	2
GEST. ADM. Y FINAN.	División Financiera.	1	3	0	0	0	0	0	4
GEST. DE BIENES Y SERV.	Servicio y Mantenimiento.	0	0	0	1	0	3	0	4
GEST. DE TECN. E INFOR.	División de Comput. Y Sistemas.	0	1	0	0	0	1	0	2
GESTIÓN DE BIENESTAR.	Bienestar Social Universitario.	0	1	0	0	0	0	0	1
TOTALES		10	29	0	1	0	4	0	44

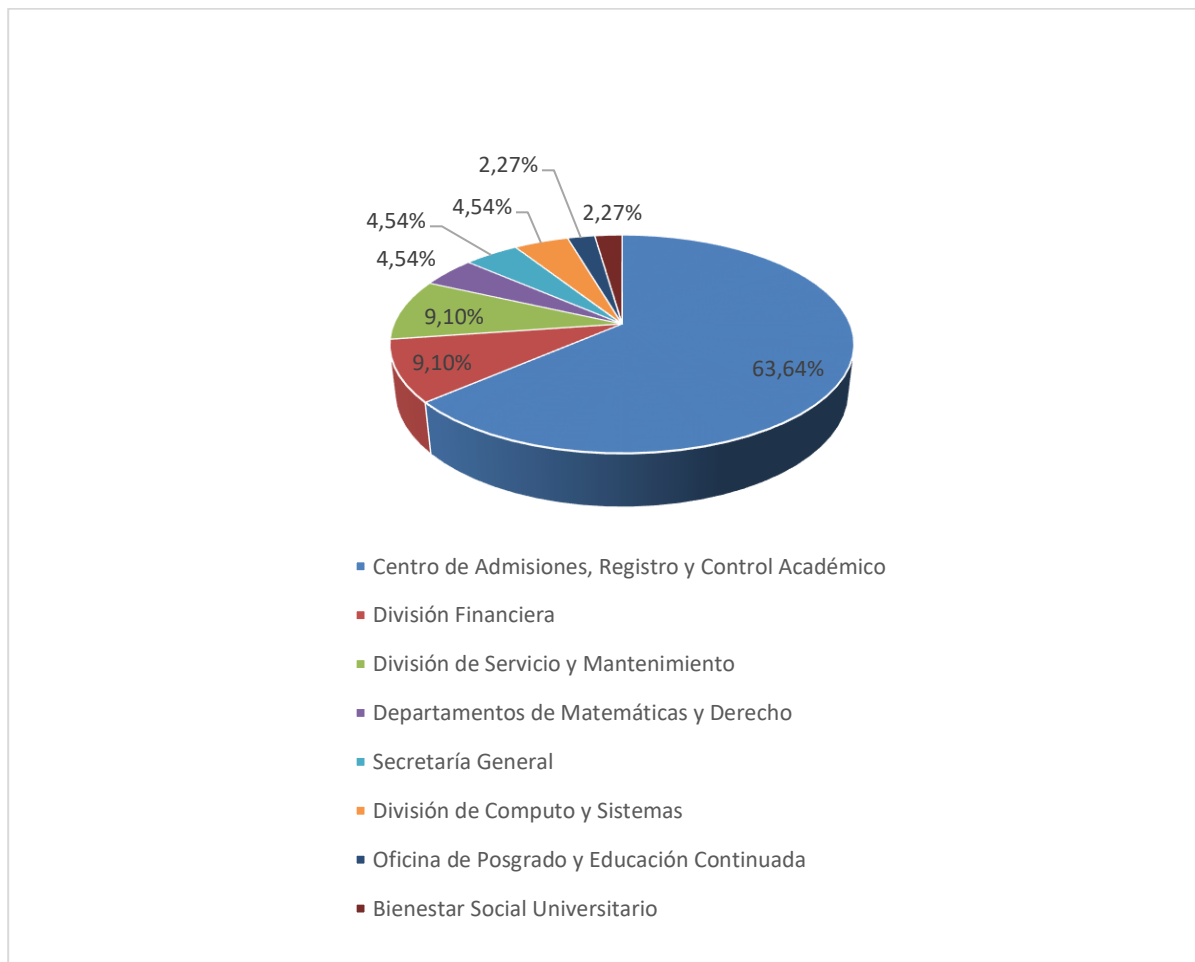
El Proceso que atendió mayor número de PQRSF fue el de Formación, siendo el Centro de Admisiones, Registro y Control Académico la dependencia donde se concentró un 63,64% de las solicitudes recibidas, situación que se presenta debido a los procesos de inscripción y matrícula para los diferentes programas que ofrece la Universidad de Sucre; seguido de la División Financiera que atendió un 9,1% de los requerimientos. Luego la División de Servicio y Mantenimiento donde se alcanzó un 9,1%, los Departamentos (Matemáticas y Derecho) con un 4,54%, la Secretaría General con 4,54%, la División de Computo y Sistemas con 4,54%, la Oficina de Posgrado y Educación

Continuada con 2,27% y para completar el 100%, el último 2,27% se le adjudicó a Bienestar Social Universitario.

De todas las PQRSF recibidas, las modalidades más requeridas fueron las de peticiones de interés particular sumando 29 y las solicitudes de información con 10 requerimientos.

La dependencia que más peticiones atendió en la modalidad de solicitudes de información particular y de información fue el Centro de Admisiones, Registro y Control Académico que sumaron 23 y 5 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 presentó una manifestación de insatisfacción relacionada con las instalaciones físicas, utilizadas para la prestación de los servicios (mal estado de ventiladores en el salón 104 bloque 2 del Campus Puerta Roja).

RECLAMOS.

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

SUGERENCIAS.

Para el mismo periodo se presentaron 4 sugerencias, clasificadas de la siguiente manera: División Servicio de Mantenimiento (3 – 75%) referentes a reparación de tomacorriente en la cafetería del Campus Ciencias de la Salud y mantenimiento de praderas en Campus Ciencias Agropecuarias; División de Computo y Sistemas (1 – 25%) relacionada con la intensidad del Wifi al interior del Campus Puerta Roja.

SOLICITUDES ANÓNIMAS.

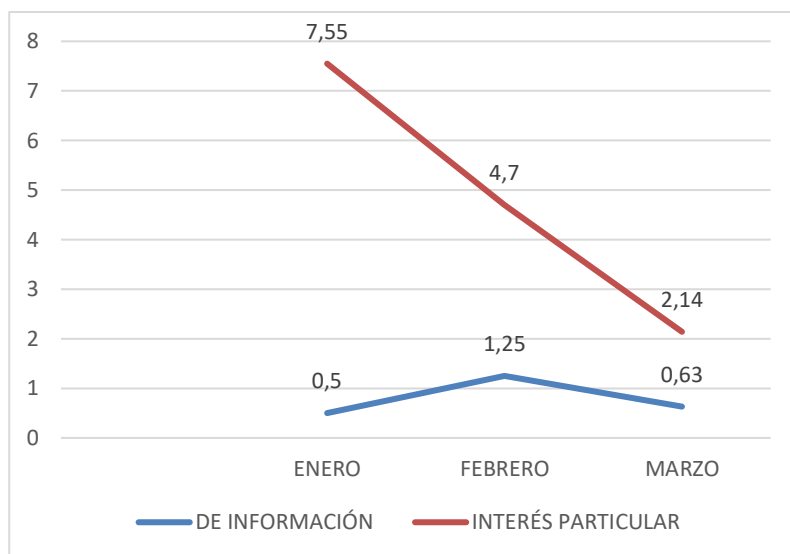
De las 44 PQRSF tramitadas en este trimestre, el 9,1% (4 solicitudes) se realizaron de forma anónima, lo que evidencia cierto temor de las partes interesadas (estudiantes), en revelar sus nombres al momento de interponer una PQRSF.

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

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

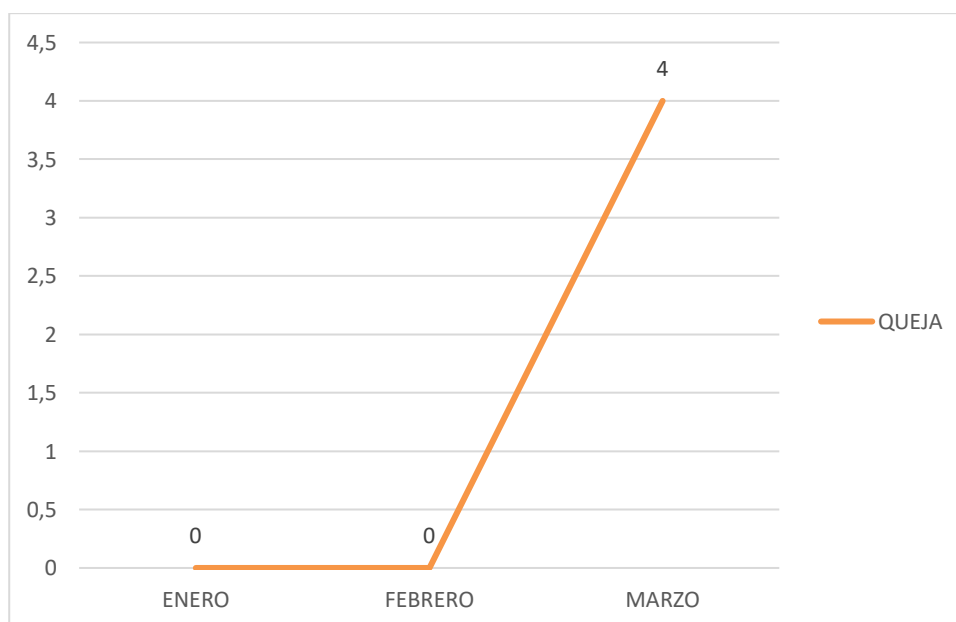
En la siguiente gráfica se observa el tiempo promedio (en días hábiles) en que se les dio respuesta a las peticiones de solicitud de información y de interés particular, en donde se evidencia que durante los meses de enero, febrero y marzo las peticiones de información manifestaron un promedio de respuesta en días hábiles de 0.5, 1.25 y 0.63 respectivamente. Así mismo las solicitudes de interés particular se respondieron con un promedio de días de 7.55, 4.7 y 2.14; se observa que las solicitudes de interés particular, durante los meses de enero y febrero tuvieron un tiempo de respuesta mayor, que disminuyó considerablemente durante el mes de marzo, situación que se presenta, debido a que en los meses donde se presenta un pico más alto en oportunidad de respuesta, no había una persona encargada de la recepción de PQRSF.

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



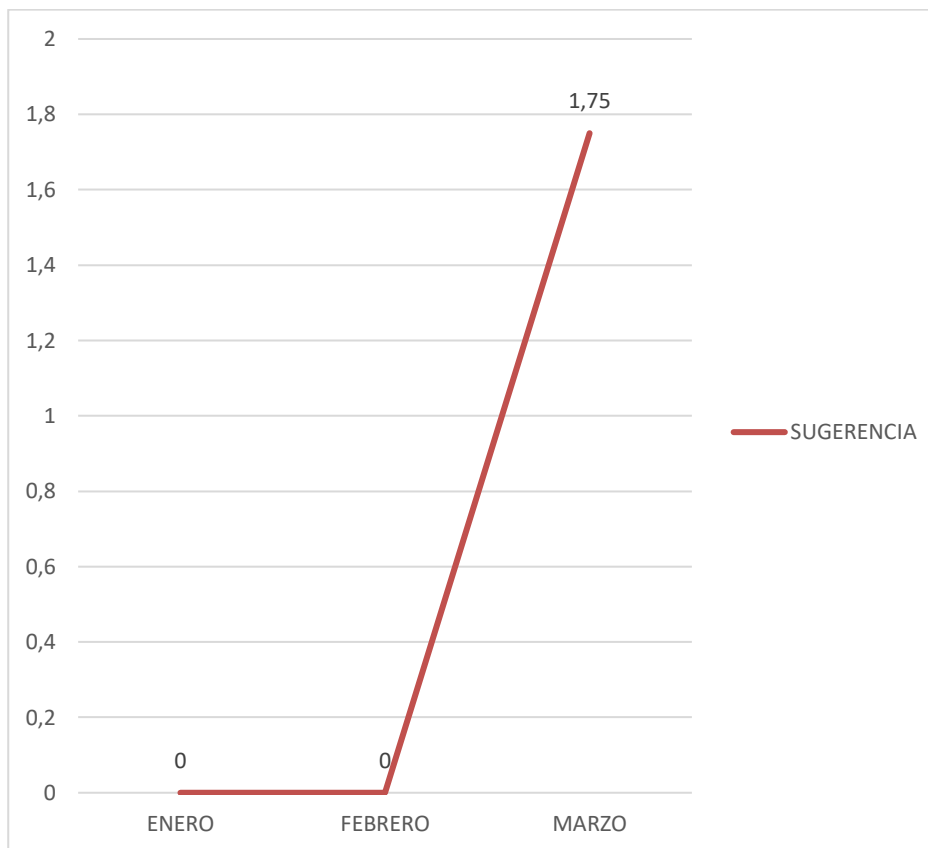
La siguiente gráfica nos muestra el comportamiento que tuvieron las quejas durante los meses de enero, febrero y marzo, donde solo se presenta variación en este último, con un promedio de respuesta de 4 días. Lo anterior, debido a que fue el único mes de periodo, donde se presentaron quejas.

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



Se observa que durante los meses de enero y febrero no se presentaron sugerencias a la Universidad de sucre, mientras que en el mes de marzo sí, y se evidencia que el tiempo de respuesta promedio en días es de 1,75.

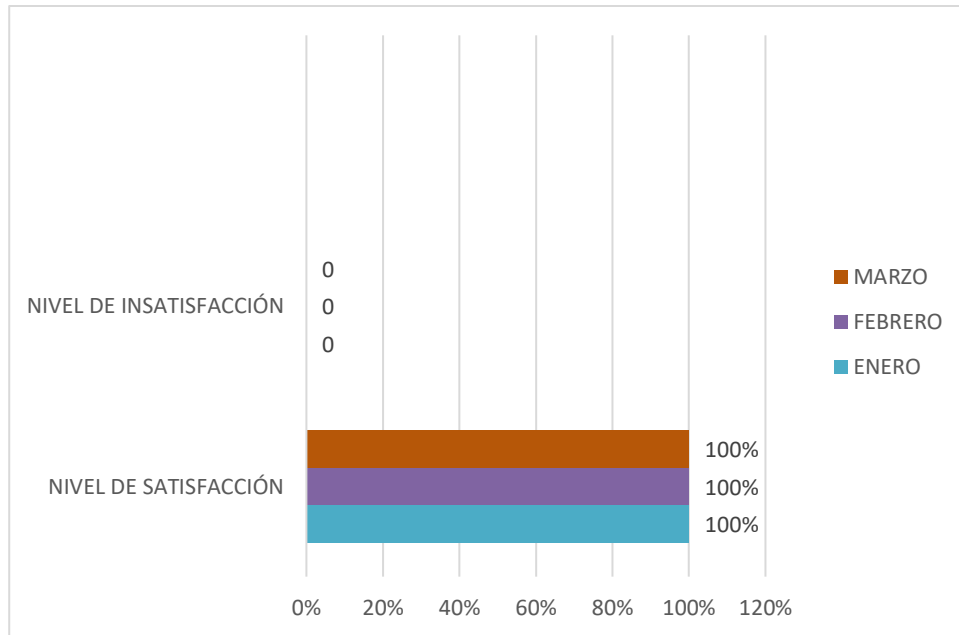
Gráfica 7. Tiempo Promedio (días) a Respuesta de Sugerencias.



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 y buzón), 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.