



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 julio - septiembre de 2017	<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	07	17	4.2. HASTA	30	09	17

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 ABRIL - JUNIO DE 2017		
Fecha dd/mm/aaaa:	24/10/2017		
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):		Firmas:	
	KELLY MARQUEZ CADRAZCO		
Revisó:	KELLY MARQUEZ CADRAZCO		
Aprobó:			
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 TIEMPO DE RESPUESTAS A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.....	13
2.4 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS ENTRE ENERO DE 2016 A SEPTIEMBRE DE 2017.....	15
2.5 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES EN EL TRIMESTRE DE JULIO - SEPTIEMBRE 2017	16

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 tercer 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.



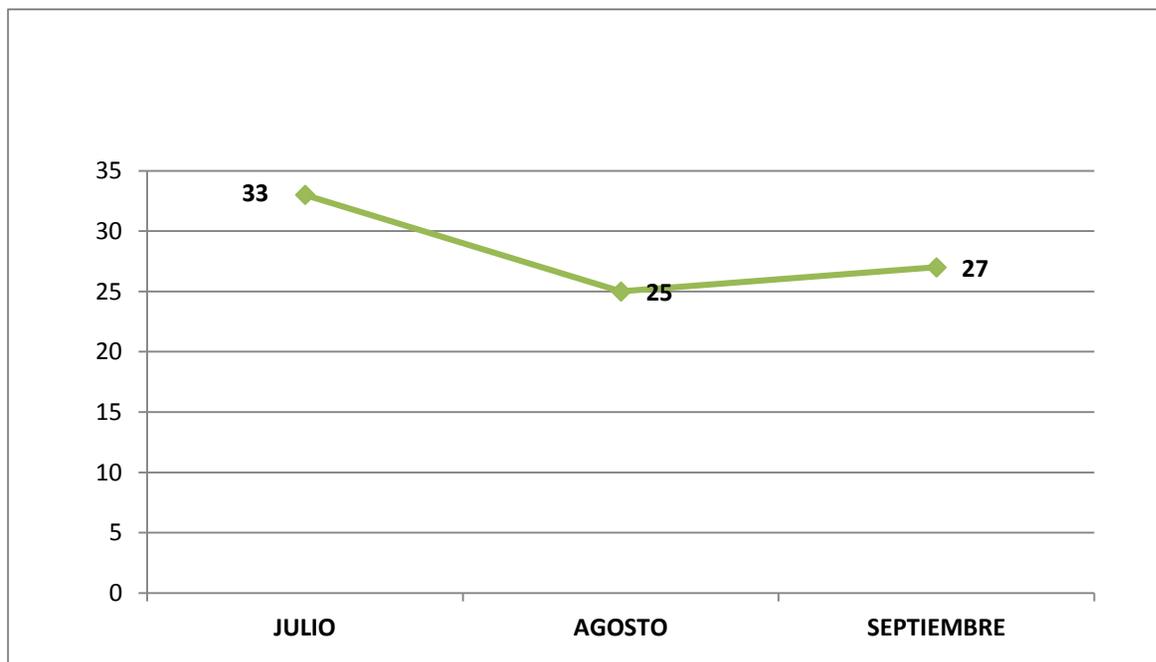
UNIVERSIDAD DE SUCRE

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.

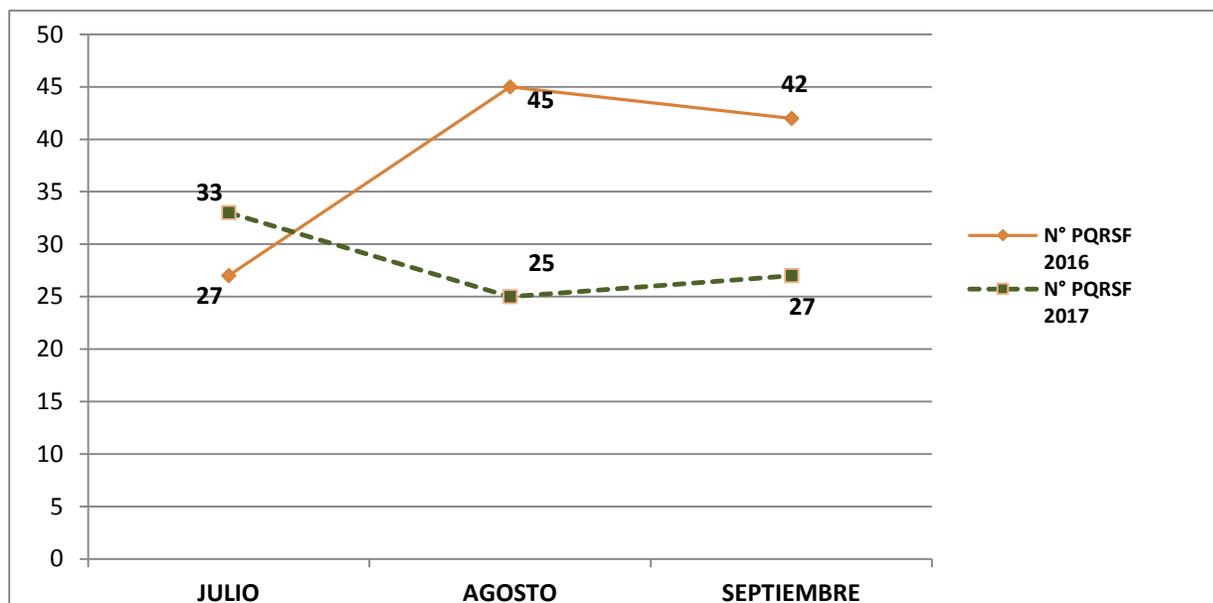
En la Figura 1 se observa que en el trimestre de Julio a Septiembre de 2017, se interpusieron 85 PQRSF, de las cuales, se presentaron 33 en el mes de Julio, 25 en el mes de Agosto y 27 en el mes de Septiembre. Como se puede observar en la gráfica, el mayor número de PQRSF se presentó en el mes de Julio, Lo cual obedece a que en la Universidad se encontraban vigentes los procesos de matrículas para el periodo 2017-02 y el concurso docente. Mientras que en Agosto y septiembre hubo un leve deceso.

Figura 1. Número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) Julio - Septiembre 2017



En la Figura 2 se muestra la tendencia en el trimestre de Julio - Septiembre de los años 2016 y 2017, respectivamente. En el mes de Julio de 2017, se observa un aumento en el número de PQRSF con respecto al mes de Julio de 2016 y una considerable disminución en los meses de Agosto y septiembre de 2017 comparados con el mismo periodo en el año 2016.

Figura 2. Número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones mensuales PQRSF (Julio - Sept 2016 Vs 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, ocho (08) presentaron PQRSF.

El proceso de **Formación** presentó un 62.4% de las PQRSF, que corresponden a un total de cincuenta y tres (53) PQRSF, de las cuales:

- Cincuenta y uno (51) fueron peticiones de Información, interés general y particular; estas en su mayoría fueron peticiones de interés particular para solución de inconvenientes en plataforma SMA y servicios académicos
- Una (1) queja referente a falta de información en la página de la Universidad de Sucre acerca de los resultados de las olimpiadas de matemáticas, en especial que no se visualizan los de la categoría Juvenil B.
- Una (1) sugerencia, referente a mejoras en las instalaciones y manejo de la granja Pericos en Campus Facultad Ciencias Agropecuarias.

El proceso de **Comunicación** tuvo un 20% de las PQRSF, representado en diecisiete (17) peticiones de interés particular referentes a solicitudes de verificaciones de títulos profesionales.

El proceso **Gestión de Bienestar** tuvo un 3.5%, para un total de tres (3) PQRSF. De las cuales:

- dos (2) fueron peticiones de información e interés particular referentes al programa de Jóvenes en acción.
- Una (1) queja, referente a la suplantación con carnet estudiantil de una estudiante del programa de biología en el programa plan padrino- almuerzos.

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

- Cinco (5) fueron peticiones de información e interés particular referentes a la legalización de matrículas a través de créditos ICETEX y financiaciones o fraccionamientos con la Universidad.
- Una (1) queja, por la atención prestada por parte de la funcionaria Nilda Rodríguez a una estudiante de Medicina y a sus padres.

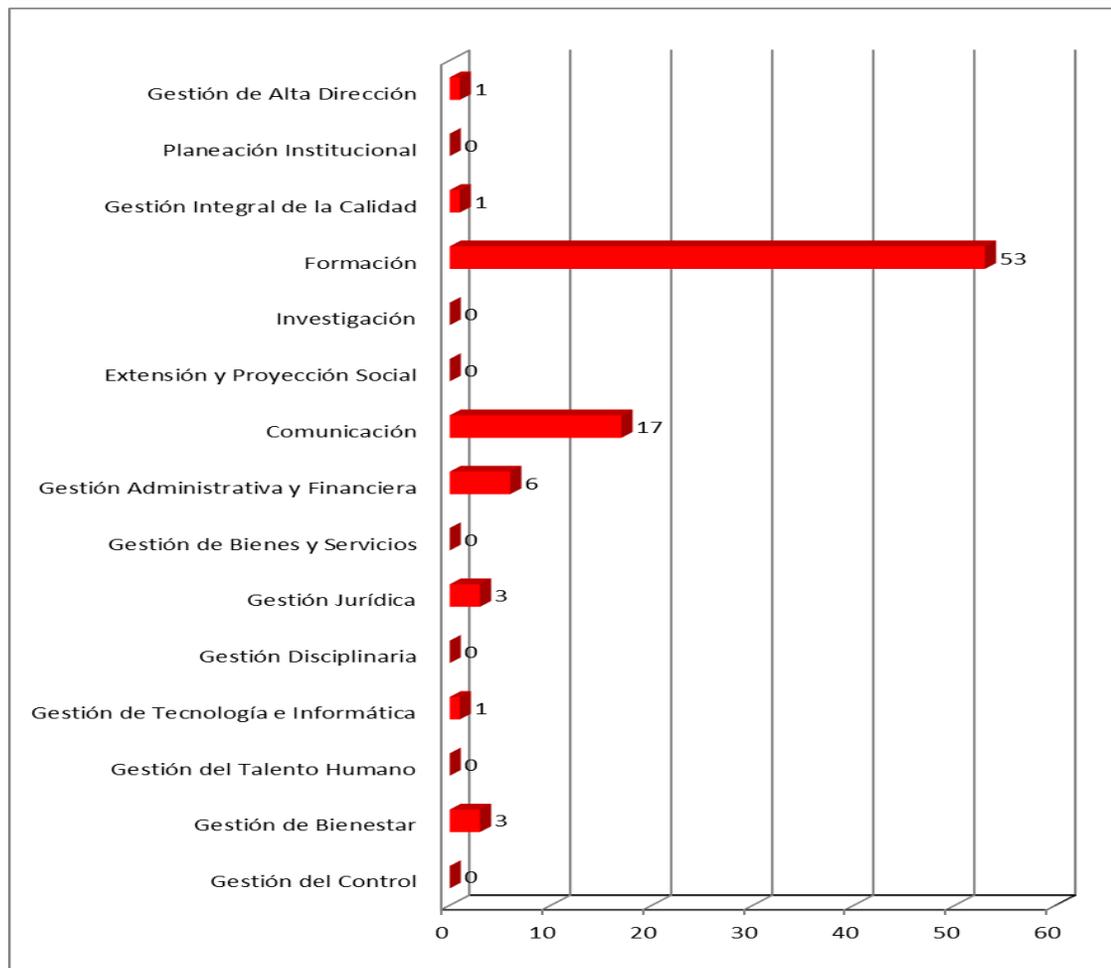
El proceso de **Gestión Jurídica** tuvo un 3.5%, para un total de tres (3) PQRSF, las cuales fueron derechos de petición; acerca de la devolución de dinero consignado por concepto de matrícula en el periodo 2017-01.

El proceso de **Gestión de Tecnología e Informática:** tuvo un 1.2% de las PQRSF, para un total de una (1) PQRSF, sugerencia de un Estudiante del Campus Facultad Ciencias Agropecuarias acerca del mejoramiento del servicio de wifi en la biblioteca y kiosko aledaño.

El proceso de **Gestión Integral de la calidad y la Acreditación:** tuvo un 1.2% de las PQRSF, para un total de una (1) PQRSF, Sugerencia acerca del cambio de denominación del correo electrónico: acreditacion@unisucree.edu.co por el correspondiente al de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad Académica, puesto que a través del Acuerdo No.24 de 2017 se creó dicha Oficina

El proceso de **Alta Dirección** tuvo un 1.2% de las PQRSF, para un total de una (1) PQRSF, solicitud de permiso, para el levantamiento del acta de vecindad de la Universidad sede Los Pericos, eferente a la obra de "Construcción de la segunda calzada Sampues - Sincelejo en el tramo comprendido entre K103+459 y K114+365"

Figura 3. Número de PQRSF por Procesos (Julio - Septiembre 2017)



Las peticiones de Información que se dieron en el periodo de Julio - Septiembre de 2017 se muestran en el siguiente cuadro:

N°	Mes	Asunto	Tiempo de Respuesta (días)
1	Julio	Petición de información sobre el proceso de renovación de créditos icetex y sobre la documentación requerida. Además de ello recibir indicación a la hora de matricular con cedrito si es línea del 0%	0.5
2	julio	Petición de información acerca de las inscripciones en la Universidad de Sucre para calendario 2018-01	3

N°	Mes	Asunto	Tiempo de Respuesta (días)
1	Julio	Petición de Información acerca de los días dispuestos para la matrícula del programa de ingeniería agroindustrial; también saber el costo de esta matrícula y fecha de exámenes y su entrega.	3
2	julio	Petición de Información acerca de la fecha y horario de la inducción para estudiantes nuevos del programa de Derecho	0.5
3	Julio	Petición de información para saber a dónde dirigirse para entregar los documentos, después de cancelar la matrícula financiera.	4
4	Julio	Petición acerca de saber si debe esperar a que se actualicen las liquidaciones de matrícula para realizar el fraccionamiento en plataforma teniendo en cuenta que ampliaron las fechas de matrículas.	0.5
5	Julio	Petición de información acerca de si existe matrícula extraordinaria para los admitidos a primer llamado, ya que no realice matrícula financiera ni academia este 12 de julio para el programa de ING CIVIL. y quisiera saber si perdí el cupo o hay otra fecha de matrícula	4
6	Julio	Petición de información para saber a qué dependencia debe dirigirse para entregar los documentos del fraccionamiento de matrícula.	0.5
7	Julio	Petición para saber acerca de la oferta del programa de enfermería y su valor semestral	0.5
8	Julio	Petición de un padre de familia acerca del estado académico y financiero de su hijo, estudiante del programa de contaduría pública.	20
9	Julio	Solicitud de un número telefónico para comunicarse con el Centro de Admisiones, ya que necesita actualizar un pensum y se encuentra fuera de la ciudad y ha intentado marcar al teléfono fijo pero no se encuentra disponible	0.5
10	Julio	Petición de información acerca de saber si la Universidad cuenta con oficinas para inscribirse en el programa "Jóvenes en acción"	1
11	Agosto	Petición de información acerca de las fechas para las inscripciones de la universidad para el año entrante y el valor de la inscripción	1
12	Agosto	Petición acerca de qué proyectos o programas se manejan con relación a la población víctima y rural del departamento de Sucre	2
13	Agosto	Petición de información acerca del número de cuenta de ahorro a nombre de la Universidad en banco Davivienda para cancelar el valor de un certificado de estudio.	5

UNIVERSIDAD DE SUCRE

N°	Mes	Asunto	Tiempo de Respuesta (días)
14	Agosto	Petición acerca de información del programa de medicina, cuando se abren las inscripciones para el próximo semestre y como adquirir el pin si vive en otra ciudad.	4
15	Agosto	Petición de información acerca del programa de medicina, que requisitos se necesitan para la inscripción, costo del semestre y fecha de apertura de las inscripciones.	1
16	Agosto	Solicitud de información acerca del valor de un certificado de estudio.	3
17	Agosto	Petición de información acerca de correo dispuesto para enviar una solicitud de validación de título ya que por teléfono fue imposible comunicarse.	1
18	Agosto	Petición acerca de saber si el ingreso a la Universidad es con puntaje icfes o hacen alguna prueba diferente para ingresar.	1
19	Septiembre	Petición de información acerca de los requisitos para la transferencia externa y homologación de asignaturas en el programa de Tecnología de regencia en farmacia	1
20	Septiembre	Petición de Información acerca del cronograma de la convocatoria docente 2017. Y cómo hacer para la entrega de los documentos si se encuentra fuera de la Ciudad.	0.5
21	Septiembre	Petición de información acerca de los requisitos para la transferencia externa y homologación de asignaturas en cualquier programa ofertado por la Universidad.	0.5
22	Septiembre	Petición de información acerca del proceso de inscripción en el concurso docente año 2017, referente al costo de la inscripción y lugar donde cancelar el valor, así como a donde se debe entregar el soporte de pago, del que habla el artículo 9° de la resolución q respalda el concurso docente.	0.5
23	Septiembre	Solicitud de información acerca de Inscripciones 2018-01	0.5
24	Septiembre	Petición de información sobre la venta de pines para el programa de medicina 1 semestre 2018. También para saber si la Universidad espera a que el icfes publique los resultados de las pruebas saber 11 el día 11 de Noviembre del presente año, para así poder realizar la selección de admisión al programa de medicina	2

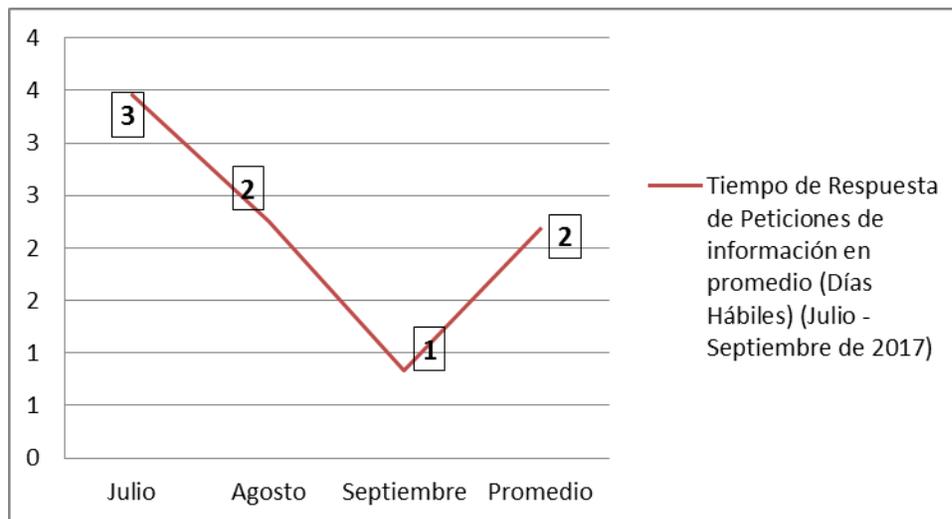
En el mes de Julio se presentaron 10 peticiones de información, en el mes de Agosto se presentaron 8 peticiones de información y en el mes de Septiembre se presentaron 6 peticiones de información, como se muestra en la Figura 4.

Figura 4. Número de Peticiones de Información (Julio - Septiembre 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) día en el mes de Julio, dos (2) días en el mes de Agosto y un (1) día en el mes de Septiembre. 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) (Julio - Septiembre 2017)

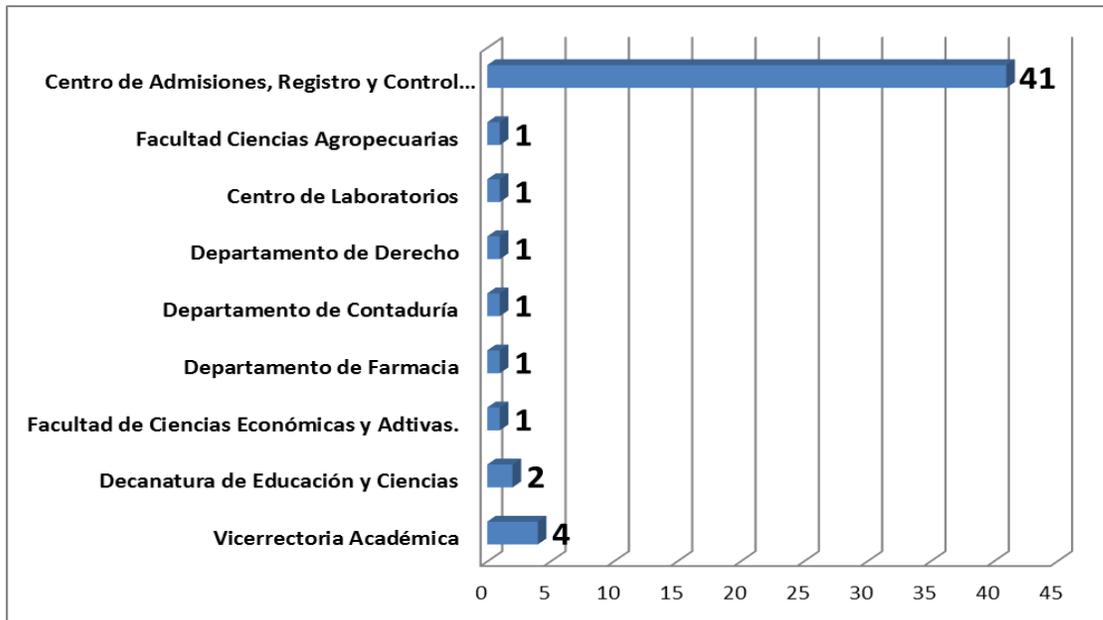


De las distintas peticiones de información presentadas, ninguna fue trasladada a otra Institución. Igualmente, fueron respondidas a tiempo según la normatividad (15 días hábiles) y a ninguna se le negó el acceso a la información.

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 en las que hubo PQRSF en el trimestre de Julio a Septiembre de 2017 fueron las siguientes:

- Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con 41 PQRSF. De estas, 17 son peticiones de Información, 22 de Interés Particular y 2 de Interés General sobre información académica y prestación de servicios.
- Facultad Ciencias Agropecuarias con una (1) PQRSF, la cual fue una Sugerencia de un Estudiante del acerca de mejoras en las instalaciones y manejo de la granja Pericos.
- Centro de laboratorios con una (1) PQRSF Solicitud de cotización de servicios le laboratorio para pruebas de microbiología y calidad de agua en tiendas ARA.
- Departamento de Derecho con una (1) PQRSF Petición de Información acerca de la fecha y horario de inducción para estudiantes nuevos del programa de Derecho.
- Departamento de Contaduría con una (1) PQRSF petición de un padre de familia acerca del estado académico y financiero de su hijo, estudiante del programa de contaduría pública.
- Departamento de Farmacia con una (1) PQRSF Petición de información acerca de los requisitos para la transferencia externa y homologación de asignaturas en el programa de Tecnología de regencia en farmacia.
- Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas con una (1) PQRSF petición acerca de qué proyectos o programas se manejan con relación a la población víctima y rural del departamento de Sucre.
- Facultad de Educación y Ciencias con una (1) PQRSF, Petición de un Estadístico y Magíster en Economía Aplicada, que quiere saber si su título de Magíster sirve para poder postularse en el área de Estadística o debe decir estrictamente Magíster en Estadística o Magíster en Estadística Aplicada y así poder determinar si puede aplicar a la convocatoria pública de concurso docente.
- Vicerrectoría Académica con cuatro (4) PQRSF, Peticiones de información referente al concurso docente 2017.

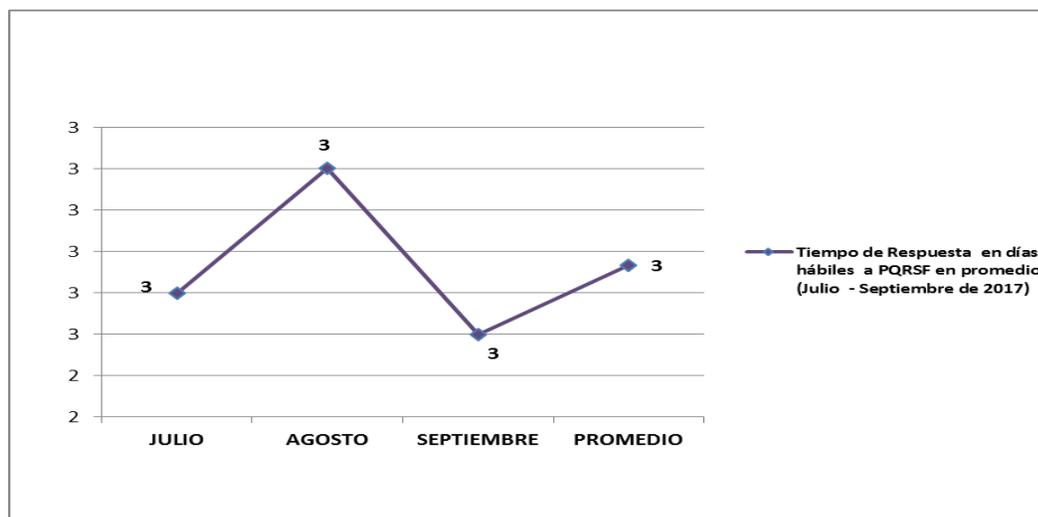
Figura 6. Proceso Misional con mayor número de PQRSF Julio - Sept de 2017



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

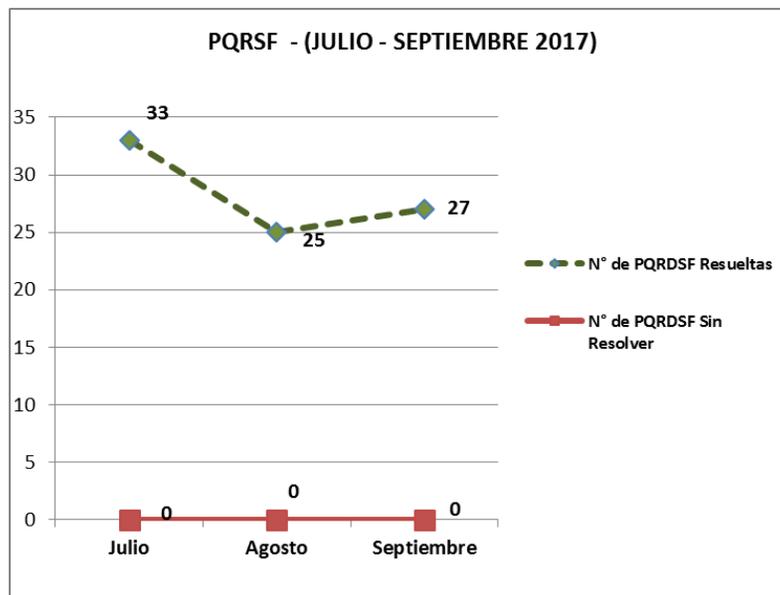
En la Figura 7 se observa que el tiempo de respuesta promedio en que fueron resueltas, en días hábiles, las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, fue de tres (3) días en el mes de Julio, tres (3) días en el mes de Agosto y tres (3) días en el mes de Septiembre. Por lo tanto, el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

Figura 7. Tiempo de Respuesta a PQRSF Julio - Septiembre de 2017 (Días hábiles)



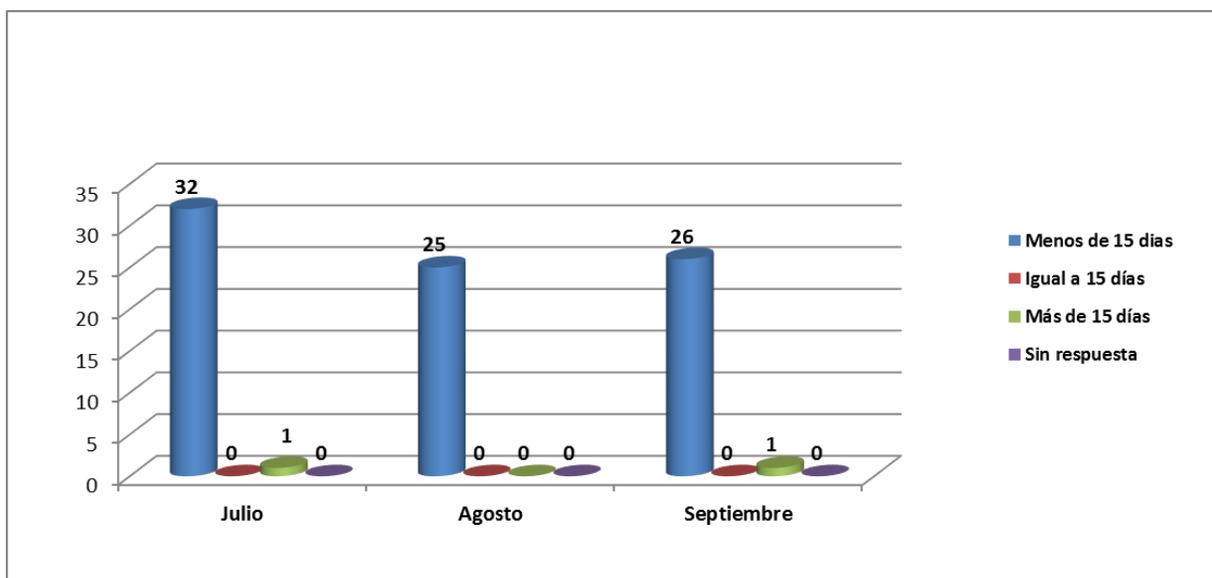
En la Figura 8 se muestra que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades se resolvieron así: En el mes de Julio, fueron resueltas en un 100%, que equivalen a treinta y tres (33) PQRSF, en el mes de Agosto fueron resueltas en un 100% que equivalen a veinticinco (25) PQRSF y en el mes de Septiembre fueron resueltas en un 100% que equivalen a veintisiete (27) PQRSF, mostrando así la efectividad del proceso.

Figura 8. PQRSF Resueltas vs Sin resolver julio - Septiembre 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 Julio - Septiembre de 2017. Como se observa en la gráfica, de las 85 PQRSF presentadas, 83 de ellas, que equivale al 98%, se respondieron antes de los 15 días, según la normatividad (menos de 15 días) y dos (2) que equivale al 2.0% se respondió posterior a los 15 días, es decir fuera de la normatividad.

Figura 9. Oportunidad de Respuesta (días hábiles) de PQRSF (Julio- Septiembre) de 2017

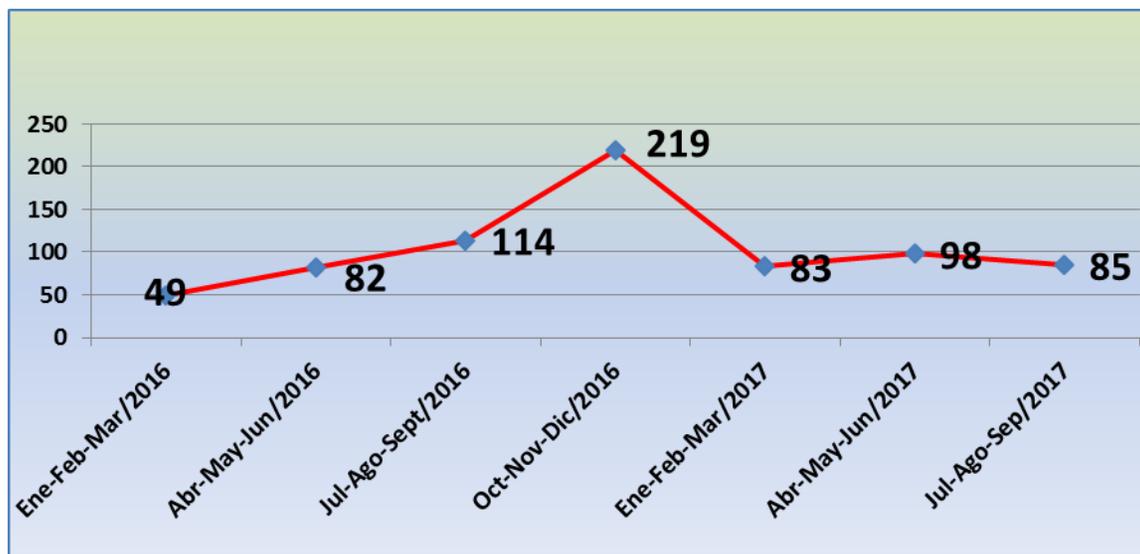


2.4 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS ENTRE ENERO DE 2016 Y SEPTIEMBRE DE 2017.

En la Figura 10 se observa el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones presentadas durante el año 2016 y el tercer trimestres del 2017.

Se refleja que ha disminuido considerablemente con respecto al año 2016, Esto se debe a una mejor atención en las dependencias y, por ende, a una mayor satisfacción de las necesidades de las partes interesadas; aun cuando aumentó levemente frente al primer trimestre de 2017.

Figura 10. Número de PQRSF presentadas (Enero 2016 – Septiembre de 2017)



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

En la Figura 11 se observa que de 85 PQRSF que se procesaron en el trimestre de Julio - Septiembre de 2017, o se obtuvo un porcentaje del 100% de satisfacción en las respuestas dadas a 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 aún más para mantener ese 100% de satisfacción en nuestros usuarios.

Figura 11. Nivel de satisfacción promedio de las respuestas dadas sobre PQRSF (Julio - Septiembre de 2017)

