



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 2018 | <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 | 18 | 4.2. HASTA | 30 | 09 | 18 |

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 JULIO - SEPTIEMBRE DE 2017 | | |
| Fecha dd/mm/aaaa: | 24/10/2018 | | |
| 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..... | 11 |
| 2.4 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS ENTRE ENERO DE 2017 A SEPTIEMBRE DE 2018..... | 13 |
| 2.5 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES EN EL TRIMESTRE DE JULIO - SEPTIEMBRE 2018 | 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 tercer trimestre de 2018. 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.



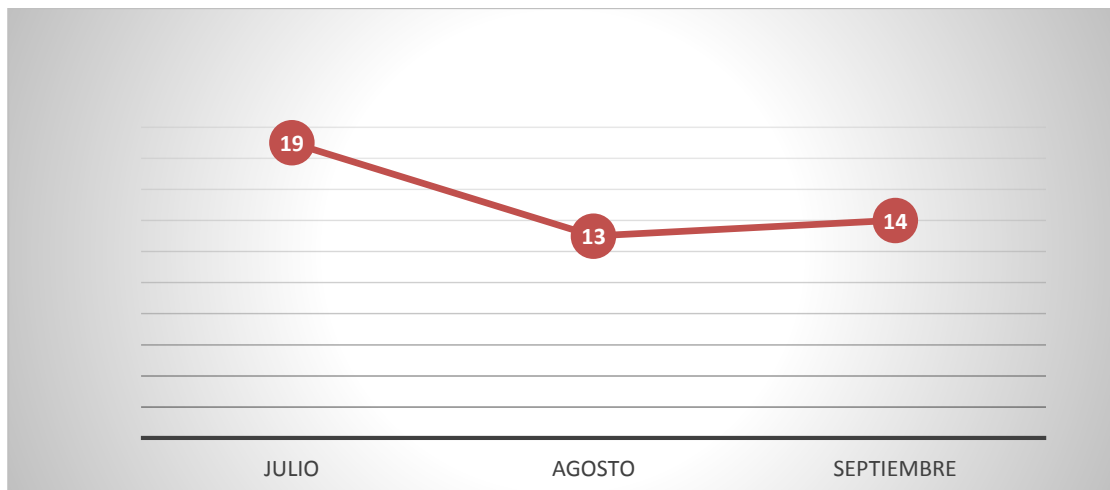
UNIVERSIDAD DE SUCRE

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.

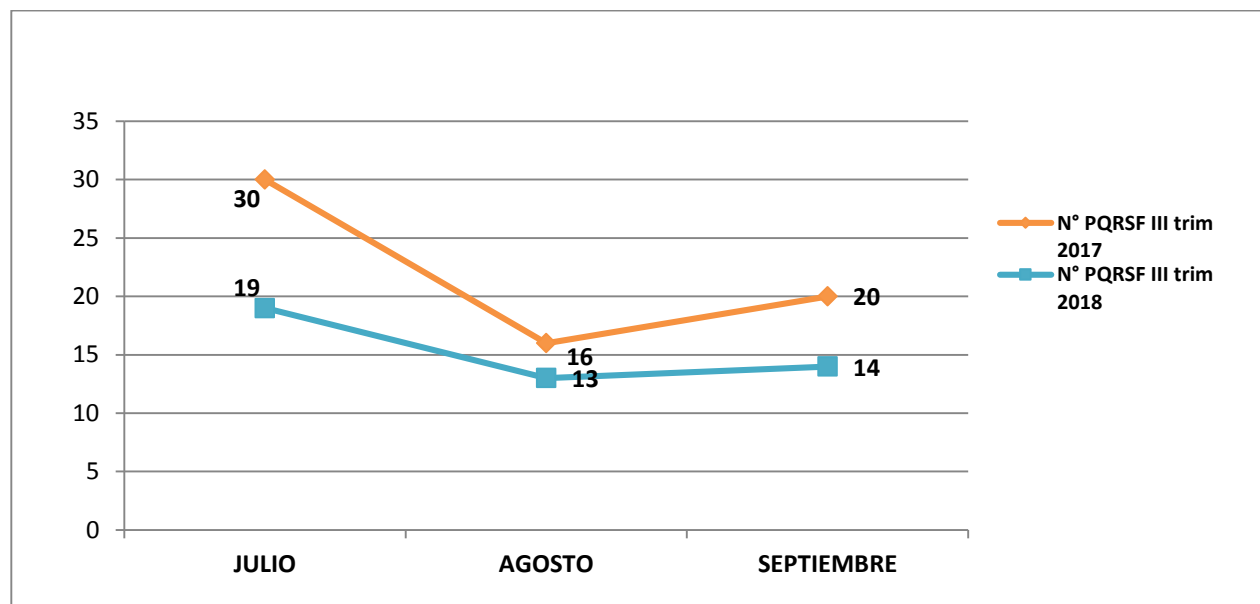
En la Figura 1 se observa que en el trimestre de Julio a Septiembre de 2018, se interpusieron 46 PQRSF, de las cuales, se presentaron 19 en el mes de Julio, 13 en el mes de Agosto y 14 en el mes de Septiembre. Como se puede observar en la gráfica, el mayor número de PQRSF se presentó en el mes de Julio, Lo cual obedece a que en la Universidad se encontraban vigentes los procesos de matrículas para el periodo 2018-02. Mientras que en Agosto y septiembre hubo una disminución considerable lo que nos indica que las distintas dependencias han mejorado el funcionamiento de sus procesos.

Figura 1. Número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) Julio - Septiembre 2018



En la Figura 2 se muestra la tendencia en el trimestre de Julio - Septiembre de los años 2017 y 2018, respectivamente. Comparados los periodos en cada año, vemos que para el año 2018 disminuyeron las PQRSF en todos los meses con respecto al año 2017 lo que indica que los planes y estrategias implementadas para mejorar nuestros procesos están siendo efectivos.

Figura 2. Número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades mensuales PQRSF (Julio - Sept 2017 Vs 2018)



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 46% de las PQRSF, que corresponden a un total de veintiún (21) PQRSF, de las cuales:

- Diecinueve (19) 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 inconsistencias presentadas en los reportes de plataforma SMA en relación a promedios para otorgar incentivos académicos de los estudiantes del programa de enfermería, lo que conllevó a cometer errores en la asignación de dichos incentivos.
- Un (1) Reclamo, referente al funcionamiento de la plataforma SMA, dado que el estudiante, no podía realizar la matrícula académica pues el sistema le genera un aviso que indica que debe pagar, a pesar de que realizó el pago con anterioridad.

El proceso de **Comunicación** tuvo un 22% de las PQRSF, representado en diez (10) peticiones de interés particular, general y de información referentes a la solicitud de correo electrónico donde comunicarse con ciertas dependencias, procedimientos de verificaciones de título, ceremonias realizadas.

El proceso de **Gestión de Tecnología e Informática:** tuvo un 13% de las PQRSF, para un total de seis (6) PQRSF, de las cuales 5 son peticiones de interés particular y general acerca de ayuda técnica para el restablecimiento del acceso a plataforma SMA.

Una (1) queja acerca del funcionamiento de la plataforma SMA para el acceso, ya que el estudiante cada vez que intenta ingresar debe recuperar la contraseña, pese a que asigna siempre la misma. Y que en el último intento de este proceso, no le permitió siquiera recuperarla.

El proceso de **Gestión de Bienestar** tuvo un 6.5%, representado en tres (3) peticiones de interés particular, general y de información referentes al servicio de la cafetería – Campus Facultad de Ciencias de la Salud, derecho de Petición acerca de un estudio socioeconómico a estudiante del programa de medicina y programa de Jóvenes en acción.

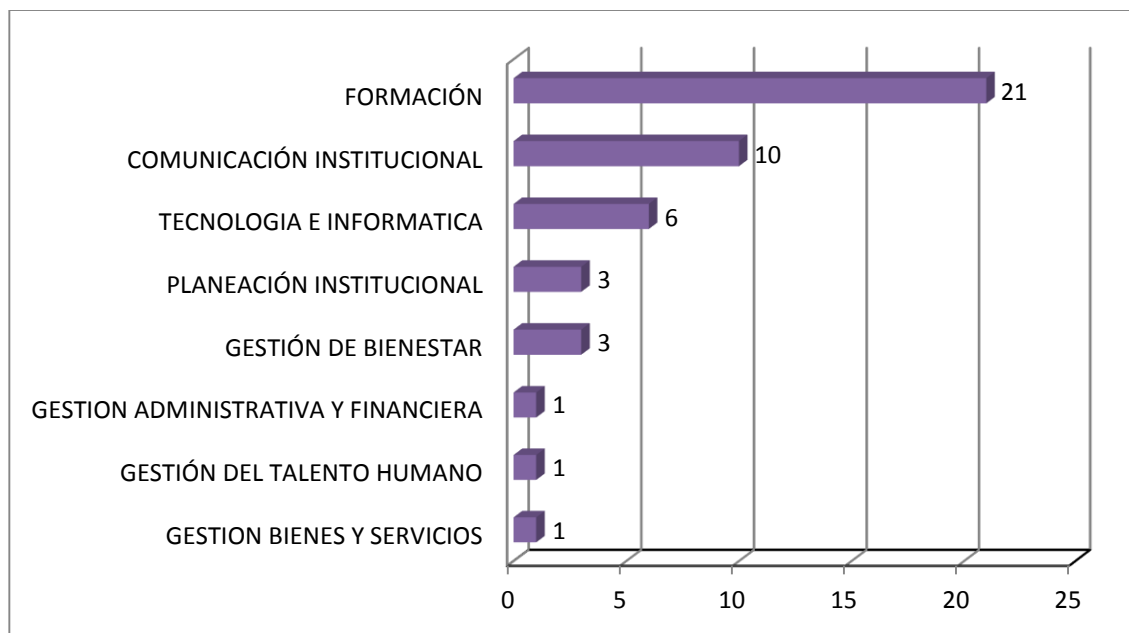
El proceso de **Planeación** tuvo un 6.5%, representado en tres (3) peticiones de interés particular y general referentes a la documentación soporte de proyectos de inversión de la universidad de Sucre: Construcción del acceso al Campus Puerta Roja y Construcción del manejo de desagüe fluvial del edificio administrativo en campus puerta roja. Así como solicitudes de cambios de aulas de clases para el desarrollo de cátedras en el programa de biología dado que dichas aulas no contaban con las adecuaciones necesarias.

El proceso de **Gestión Administrativa y financiera:** tuvo un 2%, representada en (1) una petición de interés particular referente a la solicitud de prórroga del plazo para matrícula de un estudiante del programa de medicina.

El proceso de **Gestión del Talento Humano:** tuvo un 2%, representada en una (1) petición de interés particular referente a la verificación de factores salariales de una funcionaria.

El proceso de **Bienes y Servicios** tuvo un 2%, representada en una (1) petición de interés general referente a las adecuaciones en el aula B4-205, ya que no se encuentra en condiciones óptimas para el desarrollo de las actividades académicas.

Figura 3. Número de PQRSF por Procesos (Julio - Septiembre 2018)



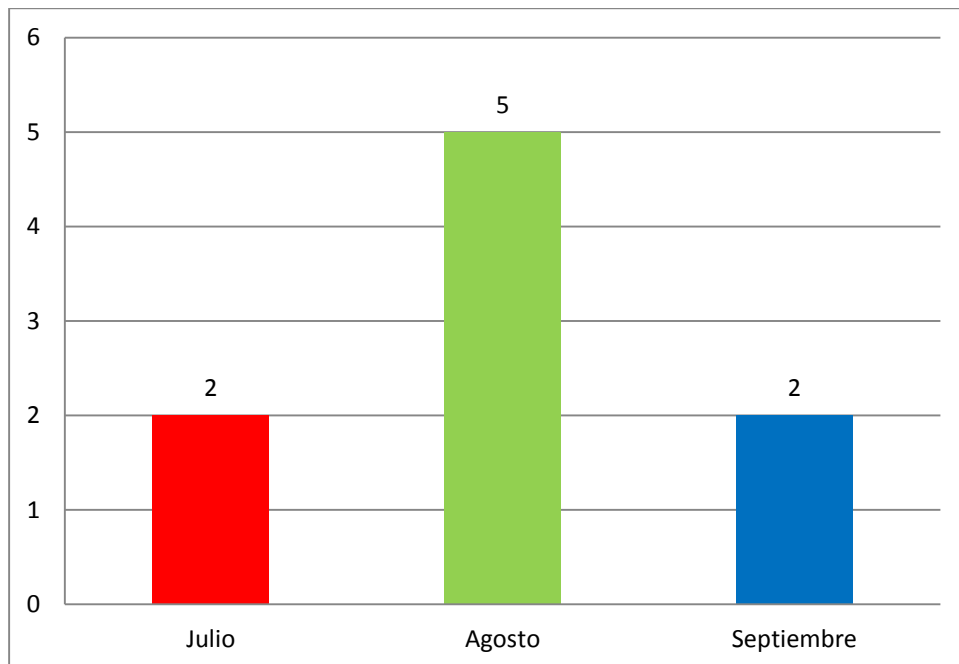
Las peticiones de Información que se dieron en el periodo de Julio - Septiembre de 2018 se muestran en el siguiente cuadro:

| N° | Mes | Asunto | Tiempo de Respuesta (días) |
|----|--------|--|----------------------------|
| 1 | Julio | Petición de información acerca de los procedimientos para la verificación de títulos Académicos. | 8 |
| 2 | Julio | Petición de información acerca de los procedimientos para la verificación de títulos Académicos. | 2 |
| 3 | Agosto | Petición de información acerca de la fecha de apertura de las próximas inscripciones para el periodo 2019- 1 y costo del pin. | 1 |
| 4 | Agosto | Petición de información acerca de la fecha de apertura de las próximas inscripciones para el periodo 2019- 1 y si realizan examen de admisión. | 0.5 |
| 5 | Agosto | Petición de información acerca de un email donde enviar la hoja de vida para participar en las ofertas laborales como docente. | 0.5 |
| 6 | Agosto | Solicitud de información acerca del proceso de inscripción periodo 2019-01 y saber si la selección es por puntaje icfes o examen de admisión. | 1 |
| 7 | Agosto | Solicitud de información acerca del programa de jóvenes en acción, por parte de un aprendiz del SENA | 2 |

| N° | Mes | Asunto | Tiempo de Respuesta (días) |
|----|------------|--|----------------------------|
| 8 | Septiembre | Solicitud de información acerca del proceso de inscripción del periodo 2019-01 específicamente en el programa de medicina. | 1 |
| 9 | Septiembre | Solicitud de información acerca del proceso de inscripción del periodo 2019-01. | 0.5 |

En el mes de Julio se presentaron 2 peticiones de información, en el mes de Agosto se presentaron 5 peticiones de información y en el mes de Septiembre se presentaron 2 peticiones de información, como se muestra en la Figura 4.

Figura 4. Número de Peticiones de Información (Julio - Septiembre 2018)



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 2018)



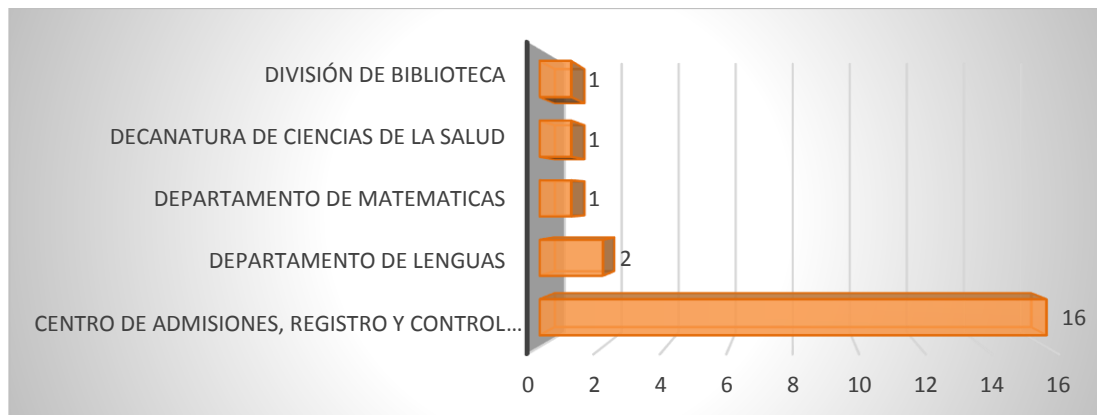
De las distintas peticiones de información presentadas, ninguna fue trasladada a otra Institución. Igualmente, fueron respondidas a tiempo según la normatividad (15 días hábiles) y a ninguna se le negó el acceso a la información.

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 2018 fueron las siguientes:

- Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con 16 PQRSF. De estas, 5 son peticiones de Información, 9 de Interés Particular, 1 queja y 1 reclamo sobre información académica y prestación de servicios.
- Departamento de Lenguas con dos (2) peticiones de interés particular acerca del plan de estudio del programa y docentes adscritos al programa.
- Departamento de Matemáticas con una petición de interés particular referente al desarrollo de las Olimpiadas matemáticas.
- Decanatura de Ciencias de la Salud con una (1) PQRSF Derecho de Petición acerca de conceptos sobre La formación, habilidades y destrezas, competencias, adquiridas en pregrado y posgrado, para desarrollar en el ejercicio legal de la profesión de un médico.

- Biblioteca con una (1) PQRSF petición de interés general relacionada con la prestación del servicio de Biblioteca – Campus Facultad de Ciencias de la Salud.

Figura 6. Proceso Misional con mayor número de PQRSF Julio - Sept de 2018



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

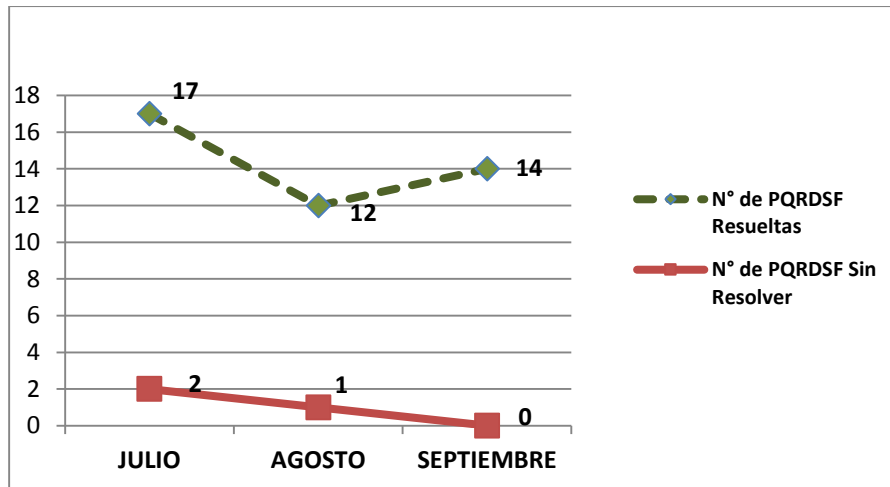
En la Figura 7 se observa que el tiempo de respuesta promedio en que fueron resueltas, en días hábiles, las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, fue de cuatro (4) días en el mes de Julio, dos (2) días en el mes de Agosto y dos (2) días en el mes de Septiembre. Por lo tanto, el tiempo de respuesta promedio en días hábiles en el trimestre fue de 3 días.

Figura 7. Tiempo de Respuesta a PQRSF Julio - Septiembre de 2018 (Días hábiles)



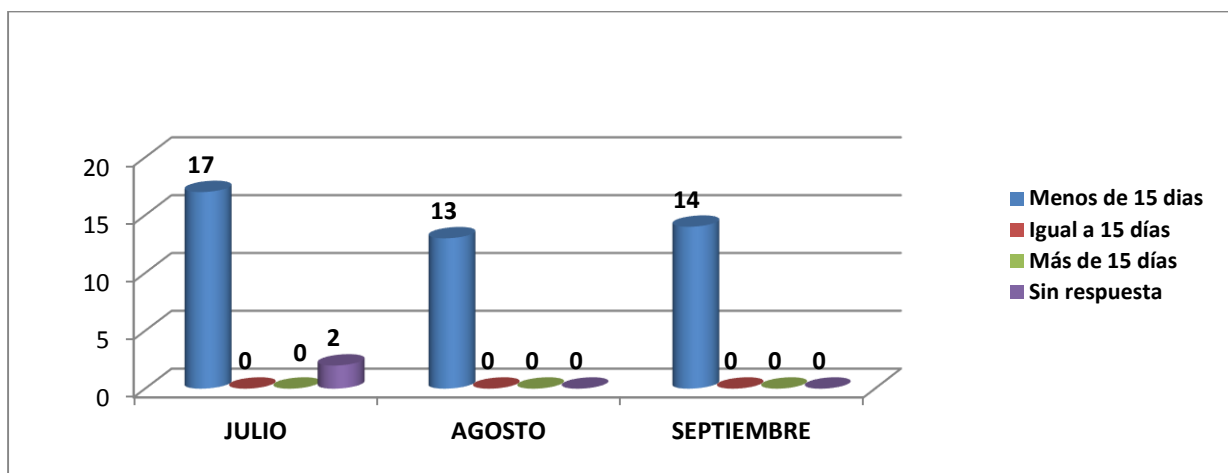
En la Figura 8 se muestra que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades se resolvieron así: En el mes de Julio, fueron resueltas en un 89%, que equivalen a diecisiete (17) PQRSF y sin resolver en un 11% que equivalen a dos (2) PQRSF, en el mes de Agosto fueron resueltas en un 92% que equivalen a doce (12) PQRSF y sin resolver en un 8% que equivalen a una (1) PQRSF y en el mes de Septiembre fueron resueltas en un 100% que equivalen a catorce (14) PQRSF, mostrando así la avances significativos del proceso.

Figura 8. PQRSF Resueltas vs Sin resolver julio - Septiembre 2018



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 2018. Como se observa en la gráfica, de las 46 PQRSF presentadas, 44 de ellas, que equivale al 96%, se respondieron antes de los 15 días, según la normatividad (menos de 15 días) y dos (2) que equivale al 4% no se respondieron, es decir fuera de la normatividad.

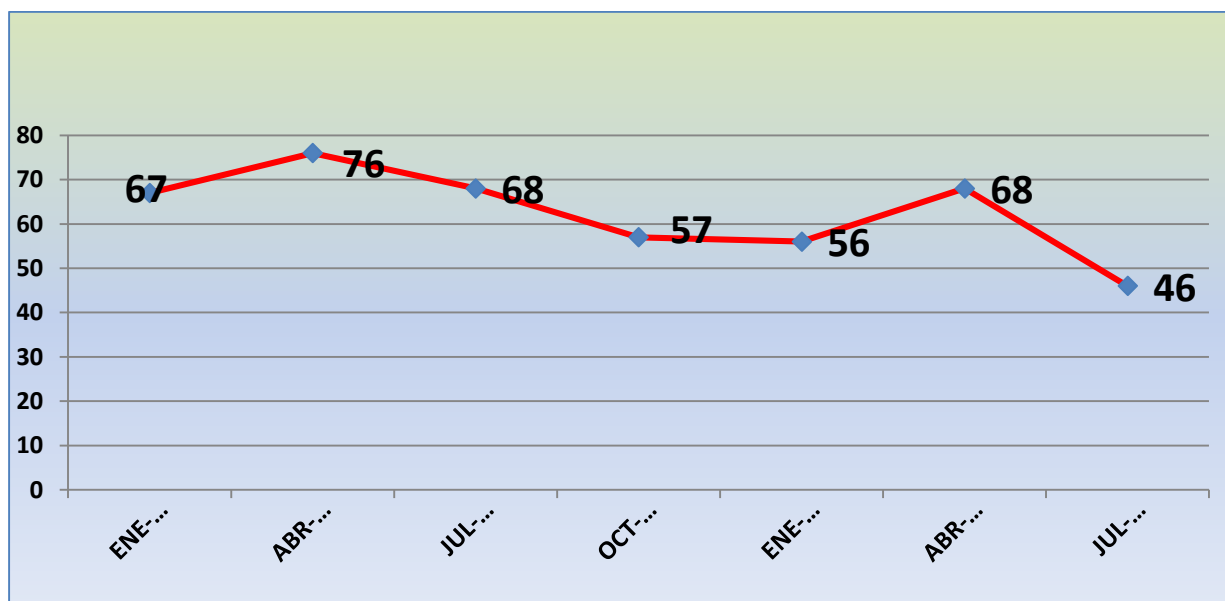
Figura 9. Oportunidad de Respuesta (días hábiles) de PQRSF (Julio- Septiembre) de 2018



2.4 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS ENTRE ENERO DE 2017 Y SEPTIEMBRE DE 2018.

En la Figura 10 se observa el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades presentadas durante el año 2017 y el tercer trimestres del 2018. Se refleja que ha disminuido considerablemente con respecto al año 2017, 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– Septiembre de 2018)



2.5 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES EN EL TRIMESTRE DE JULIO - SEPTIEMBRE 2018

En la Figura 11 se observa que de 46 PQRSF que se procesaron en el trimestre de Julio - Septiembre de 2018, se obtuvo un porcentaje del 96% de satisfacción en las respuestas dadas a los clientes, usuarios y comunidad en general que presentaron las PQRSF en el mes de Julio y un 4% de insatisfacción; mientras que en los meses de Agosto y Septiembre se obtuvo un porcentaje de 100% de satisfacción. Esto indica, que se está dando cumplimiento a las acciones correctivas y de mejora que se proponen, aunque debemos trabajar aún más para lograr y mantener ese 100% de satisfacción en nuestros usuarios.

Figura 11. Nivel de satisfacción promedio de las respuestas dadas sobre PQRSF (Julio - Septiembre de 2018)

