



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 2019	<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	19	4.2. HASTA	30	09	19

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:	28/10/2019		
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 2018 A SEPTIEMBRE 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 JULIO - SEPTIEMBRE 2019	13

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 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.



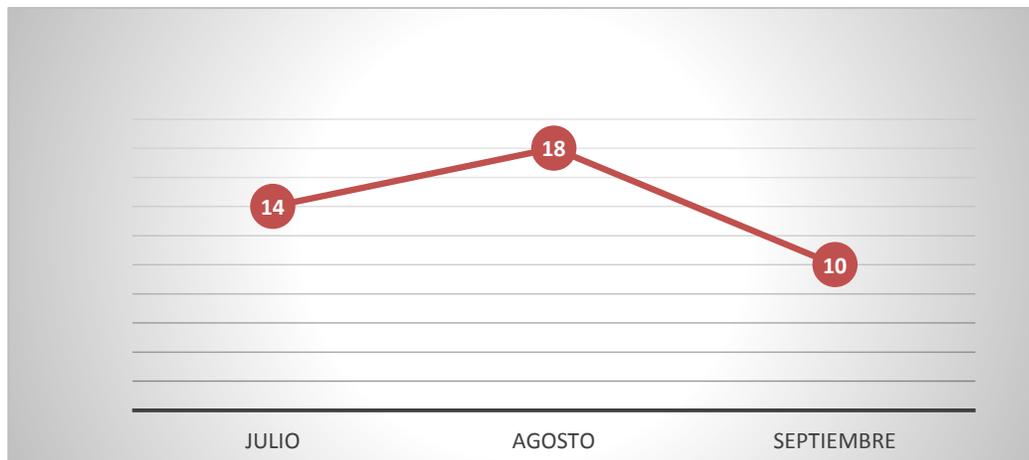
UNIVERSIDAD DE SUCRE

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.

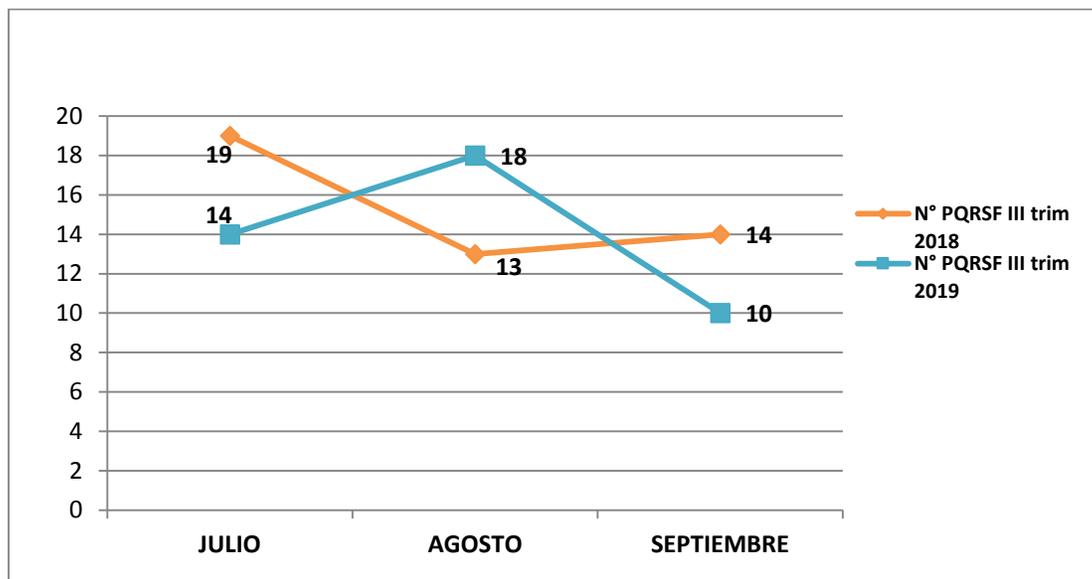
En la Figura 1 se observa que en el trimestre de Julio a Septiembre de 2019, se interpusieron 42 PQRSF, de las cuales, se presentaron 14 en el mes de Julio, 18 en el mes de Agosto y 10 en el mes de Septiembre. Como se puede observar en la gráfica, el mayor número de PQRSF se presentó en el mes de Agosto, Lo cual obedece a que en la Universidad aún se encontraban vigentes los procesos de matrículas para el periodo 2019-02. Mientras que en septiembre hubo una disminución considerable, que nos indica mejoras en el funcionamiento de los procesos.

Figura 1. Número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF) Julio - Septiembre 2019



En la Figura 2 se muestra la tendencia en el trimestre de Julio - Septiembre de los años 2018 y 2019, respectivamente. Comparados los periodos en cada año, vemos que para el año 2019 disminuyeron las PQRSF 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 2018 Vs 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 76.2% de las PQRSF, que corresponden a un total de treinta y dos (32) PQRSF, de las cuales:

- Veintinueve (29) 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
- Dos (2) quejas referentes a la demora en la cancelación de una asignatura a estudiante del programa de Biología y a diferentes situaciones académicas y administrativas presentadas en el departamento de Matemáticas.
- Un (1) Reclamo por parte de estudiante del programa de Ingeniería Agroindustrial, referente a su inclusión en ceremonia de grado del primer semestre de 2019.

El proceso de **Comunicación** tuvo un 2,4% de las PQRSF, representado en una (1) petición de información referente al procedimiento de verificación de títulos.

El proceso de **Gestión Jurídica:** tuvo un 2,4% de las PQRSF, para un total de una (1) Petición de consulta de documentos y expedición de copias acerca de contratos para plataforma SMA.

El proceso de **Alta Dirección** tuvo un 2,4%, representado en una (1) petición de interés particular, referente a hechos irregulares dentro de la institución, que conducen a tomar medidas por parte del Consejo Superior.

El proceso de **Proyección Social** tuvo un 2,4%, representado en una (1) petición de información, referente al de la oferta del diplomado en interventoría para estudiantes de ingeniería Civil.

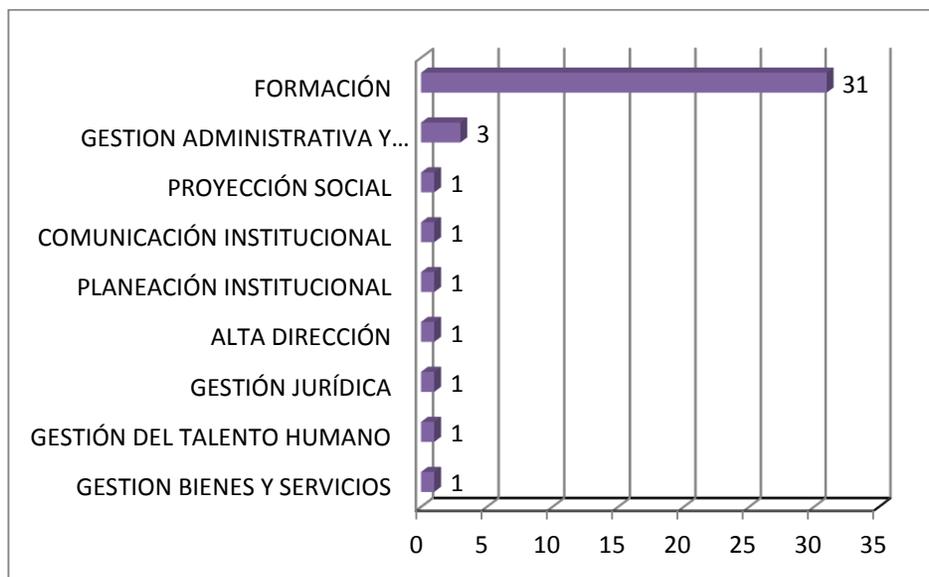
El proceso **de Planeación** tuvo un 2,4%, representado en una (1) queja referente al mal trato recibido por parte del funcionario que administra la asignación de aulas de clases en la Universidad.

El proceso de **Gestión Administrativa y financiera:** tuvo un 7%, representada en tres (3) PQRSF; dos peticiones de interés particular por legalización de matrícula de estudiante con crédito Icetex y extensión de fechas de pagos de matrículas. Una sugerencia referente a la renovación de créditos ICETEX con la excepción de tener el promedio exigido a pesar de reprobado una asignatura.

El proceso de **Gestión del Talento Humano:** tuvo un 2,4%, representada en una (1) petición de interés particular referente a la afiliación a ARL de estudiante de derecho que va hacer prácticas empresariales.

El proceso de **Bienes y Servicios** tuvo un 2,4%, representada en una (1) Queja por malas condiciones en el aula de clases B1 - 103 referente a sistemas de iluminación, ventilación y silletería.

Figura 3. Número de PQRSF por Procesos (Julio - Septiembre 2019)



UNIVERSIDAD DE SUCRE

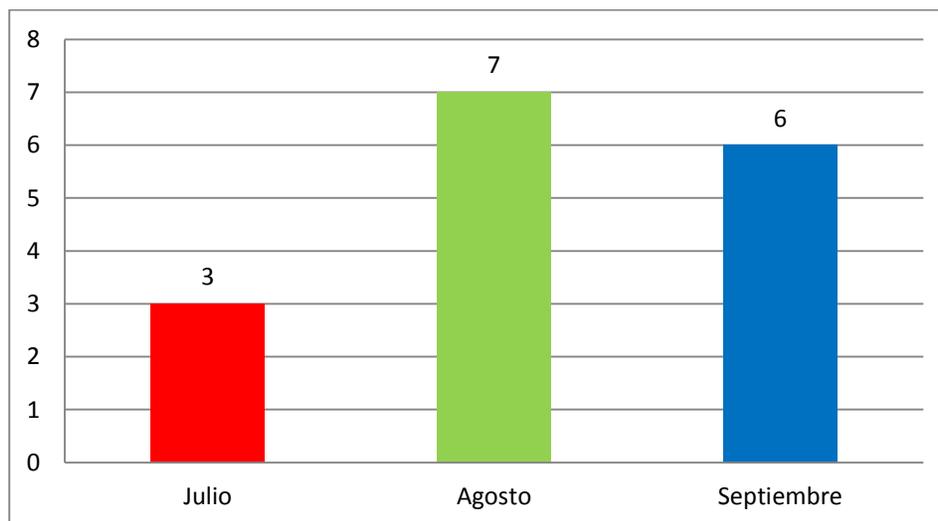
Las peticiones de Información que se dieron en el periodo de Julio - Septiembre de 2019 se muestran en el siguiente cuadro:

N°	Mes	Asunto	Tiempo de Respuesta (días)
1	Julio	Petición de información acerca de la publicación del listado de admitidos para el periodo 2019-02	1
2	Julio	Petición de información acerca del procedimiento para solicitar certificados de notas.	3
3	Julio	Petición de información acerca del próximo proceso de inscripción y la oferta del programa de enfermería.	0,5
4	Agosto	Petición de información acerca de la oferta del programa de enfermería para el periodo 2020 -01.	0,5
5	Agosto	Petición de información acerca de del procedimiento para solicitar verificaciones de títulos.	3
6	Agosto	Petición de información acerca la oferta del diplomado en interventoría para estudiantes de ingeniería Civil.	0,5
7	Agosto	Petición de información acerca de la oferta de programas en la Universidad de Sucre.	2
8	Agosto	Petición de información acerca de la oferta del programa de Lic. En Lenguas Extranjeras e inicio del próximo proceso de inscripción.	2
9	Agosto	Petición de información acerca de la oferta del programa de Medicina e inicio del próximo proceso de inscripción.	0,5
10	Agosto	de información acerca de la calificación capes A1,A2,B1,B2,B3,B4,B5 OUC, de la revista colombiana de ciencia animal.	35
11	Septiembre	Solicitud de información acerca de la oferta de programas en la Universidad y el proceso de inscripción próximo para el periodo 2020 -01.	0,5
12	Septiembre	Petición de información acerca del procedimiento para solicitar verificaciones de títulos.	0,5

N°	Mes	Asunto	Tiempo de Respuesta (días)
13	Septiembre	Petición de información acerca de la oferta de programas en la Universidad y el proceso de inscripción próximo para el periodo 2020 - 01	1
14	Septiembre	Petición de información acerca de la oferta de programas y proceso de inscripción para el periodo 2020-01.	0,5
15	Septiembre	Petición de información acerca de la oferta del programa de Medicina e inicio del proceso de inscripción para el periodo 2020-01	1
16	Septiembre	Petición de información acerca de la oferta del programa de Economía, costos y financiación e inicio del proceso de inscripción para el periodo 2020-01	1

En el mes de Julio se presentaron 3 peticiones de información, en el mes de Agosto se presentaron 7 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 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 dos (2) días en el mes de Julio, seis (6) 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 tres (3) días.

Figura 5. Tiempo de Respuesta de Peticiones de Información en promedio (días Hábiles) (Julio - Septiembre 2019)

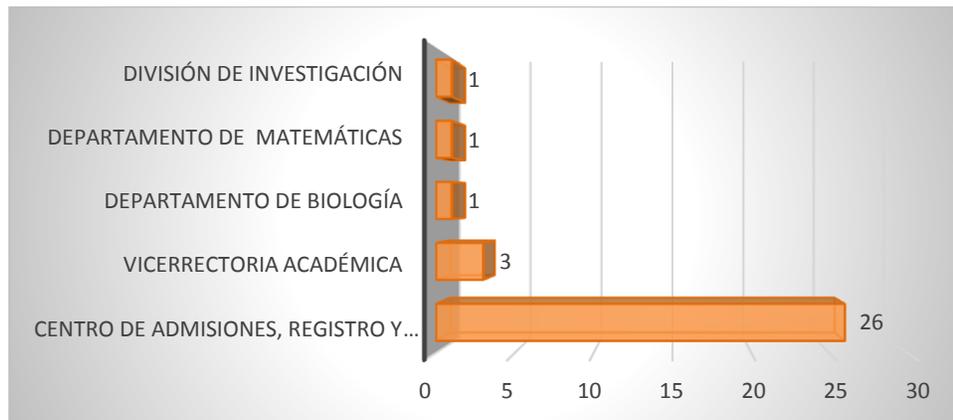


De las distintas peticiones de información presentadas, ninguna fue trasladada a otra Institución. Una no fue respondida a tiempo según la normatividad (15 días hábiles) por tanto hubo insatisfacción de un usuario, lo que nos obliga a realizar las acciones preventivas y correctivas necesarias para superar estos eventos.

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 2019 fueron las siguientes:

- Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con 26 PQRSF. De estas, 13 son peticiones de Información, 12 de Interés Particular, 1 queja sobre información académica y prestación de servicios.
- Vicerrectoría Académica con dos peticiones de interés particular acerca de asesoría para proceso de pruebas saber pro y un reclamo acerca de la inclusión en ceremonia de grado del primer semestre de 2019 a estudiante.
- Departamento de Matemáticas con una queja referente a diferentes situaciones académicas y administrativas presentadas en el departamento.
- Departamento de Biología con una Petición de interés particular por solicitud de apoyo para realizar reingreso al programa de Biología periodo 2019-02.
- División de Investigación con una petición de información acerca de la calificación capes de la revista colombiana de ciencia animal.

Figura 6. Proceso Misional con mayor número de PQRSF Julio - Sept 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 Felicidades, fue de dos (2) días en el mes de Julio, seis (6) días en el mes de Agosto y de un (1) día en el mes de Septiembre. Por lo tanto, el tiempo de respuesta promedio en días hábiles en el trimestre fue de 3 días.

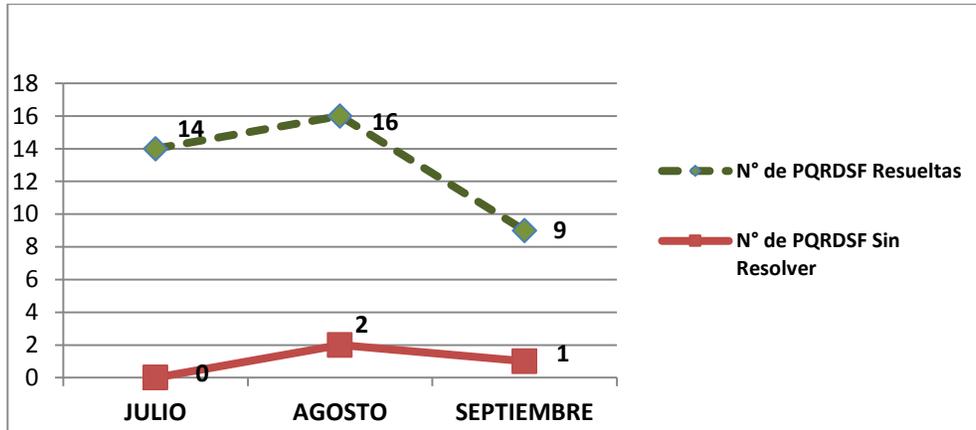
Figura 7. Tiempo de Respuesta a PQRSF Julio - Septiembre de 2019 (Días hábiles)



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 catorce (14)

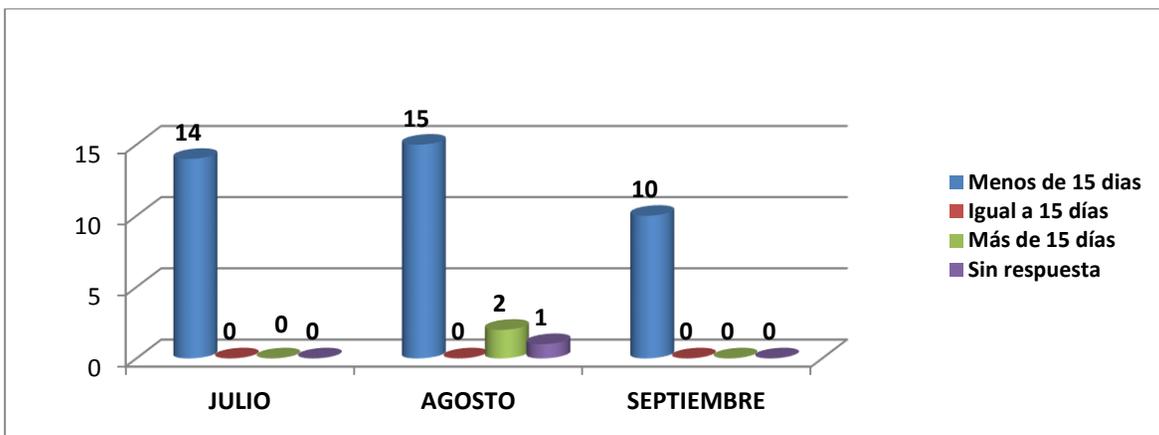
PQRSF, en el mes de Agosto fueron resueltas en un 89% que equivalen a dieciséis (16) PQRSF y sin resolver en un 11% que equivalen a dos (2) PQRSF y en el mes de Septiembre fueron resueltas en un 90% que equivalen a nueve (9) PQRSF y sin resolver en un 10% que equivalen a una (1) PQRSF. Lo cual nos indica que persisten falencias que se deben superar a través del compromiso de cada dependencia para poder mostrar así avances significativos del proceso.

Figura 8. PQRSF Resueltas vs Sin resolver julio - Septiembre 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 Julio - Septiembre de 2019. Como se observa en la gráfica, de las 42 PQRSF presentadas, 38 de ellas, que equivale al 92,5%, se respondieron según la normatividad (menos de 15 días), dos (2) que equivale al 5% se les dio respuesta posterior a los 15 días y una (1) que equivale al 2,5% no se respondió.

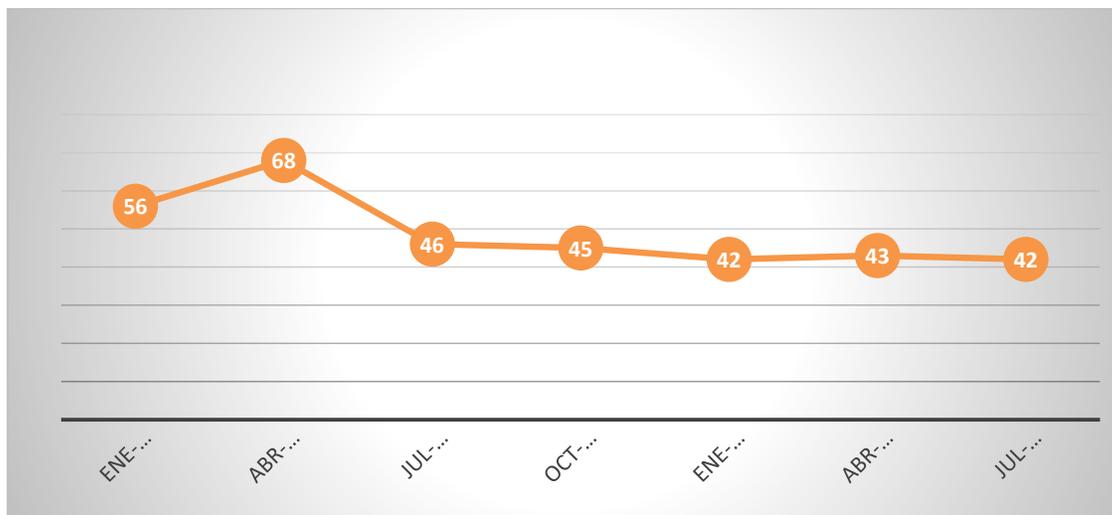
Figura 9. Oportunidad de Respuesta (días hábiles) de PQRSF (Julio- Septiembre) de 2019



2.4 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS ENTRE ENERO DE 2018 Y SEPTIEMBRE DE 2019.

En la Figura 10 se observa el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades presentadas durante el año 2018 y el tercer trimestre del 2019. Se refleja que ha disminuido considerablemente con respecto al año 2018, 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 2018– Septiembre de 2019)



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

En la Figura 11 se observa que de 42 PQRSF que se procesaron en el trimestre de Julio - Septiembre de 2019, se obtuvo un porcentaje del 100% de satisfacción en las respuestas dadas a los clientes, usuarios y comunidad en general que presentaron las PQRSF en los meses de Julio y Septiembre; mientras que en el mes de Agosto se obtuvo un porcentaje de 83% de satisfacción y un 17% de insatisfacción. 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 2019)

