



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:	<input checked="" type="checkbox"/>
Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF, correspondiente al trimestre Octubre – Diciembre de 2017	

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	Gestión de Aseguramiento de la Calidad
3.2. Líder del Proceso	León Julio Arango Buelvas
3.3. Dependencia	Oficina de Planeación
3.4. Jefe Dependencia	León Julio Arango Buelvas

4. VIGENCIA

	DD	MM	AA		DD	MM	AA
4.1. DESDE	01	10	17	4.2. HASTA	22	12	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 OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2016		
Fecha dd/mm/aaaa:	30/01/2018		
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):	KELLY MARQUEZ CADRAZCO	Firmas:	
	LEÓN JULIO ARANGO BUELVAS		
Revisó:	LEÓN JULIO ARANGO BUELVAS		
Aprobó:	LEÓN JULIO ARANGO BUELVAS		
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

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. ACTIVIDADES ADELANTADAS/RESUMEN EJECUTIVO.....	5
2.1 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) FORMULADAS EN EL PERÍODO OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2017 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD	5
2.2 NUMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) POR PROCESOS PERIODO OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2017	6
2.3 NUMERO DE PETICIONES DE INFORMACION TRIMESTRE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2017	8
2.4 TIEMPO DE RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) TRIMESTRE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2017.....	10
2.5 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS ENTRE ENERO DE 2016 A DICIEMBRE DE 2017.....	12
2.6 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL TRIMESTRE DE OCTUBRE – DICIEMBRE DE 2017.....	13

1. INTRODUCCIÓN

El informe que se presenta al Rector y al Comité Coordinador de Control Interno y Gestión de la Calidad, se realiza con la finalidad de conocer y analizar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones; que constituyen 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. 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.



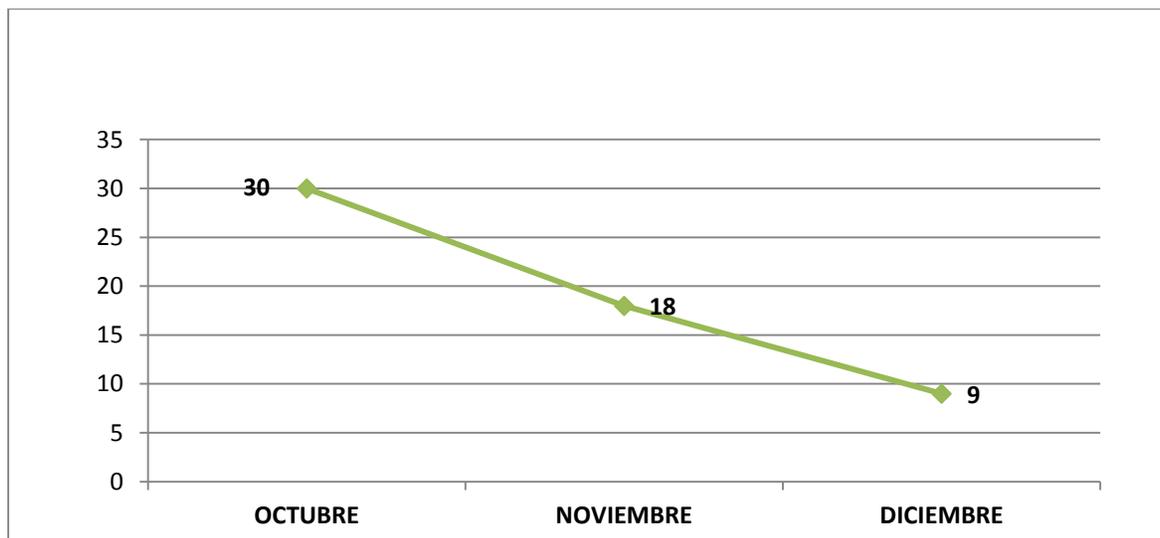
UNIVERSIDAD DE SUCRE

2. ACTIVIDADES ADELANTADAS/RESUMEN EJECUTIVO

2.1 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) FORMULADAS EN EL PERÍODO OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2017 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD

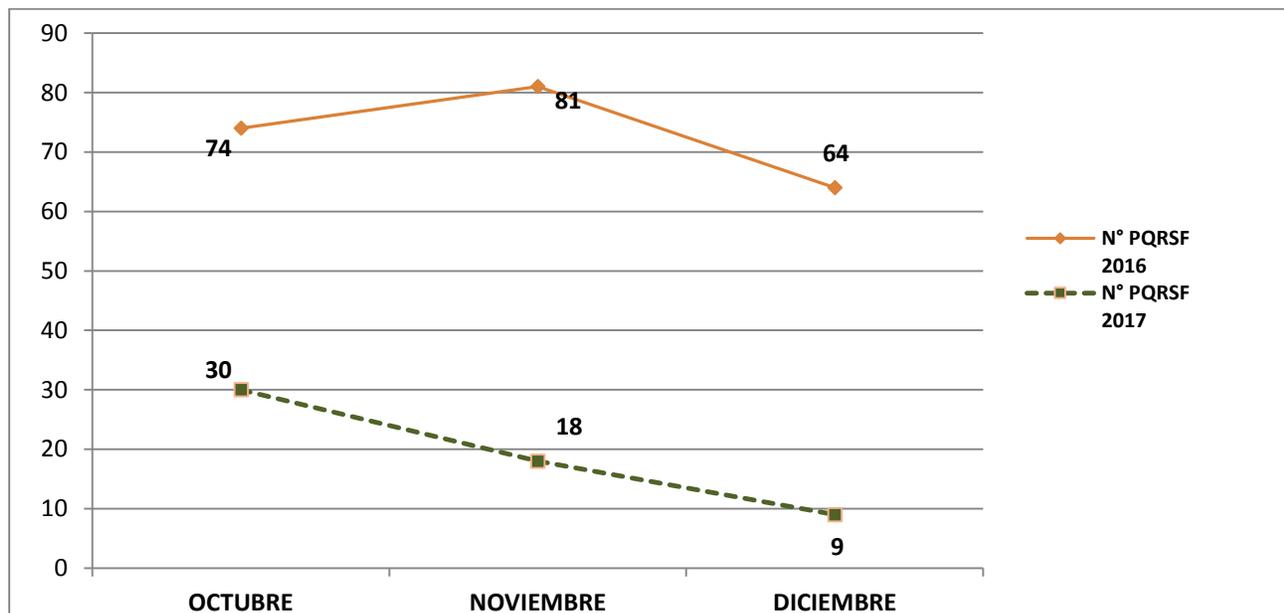
En la Gráfica N°1 se encontró que en el trimestre de Octubre a Diciembre de 2017, se recibieron 57 PQRSF, de las cuales, se presentaron 30 en el mes de Octubre, 18 en el mes de Noviembre y 9 en el mes de Diciembre. Como se puede observar en la gráfica, el mayor número de PQRSF se presentó en los meses de Octubre y Noviembre, lo cual se debe a que la Universidad se encontraba en proceso de inscripciones.

Gráfica 1. Número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF) Octubre – Diciembre 2017



En la Gráfica N°2 se muestra la tendencia en el trimestre de Octubre a Diciembre de los años 2016 y 2017, respectivamente. En el cuarto trimestre de 2017, se observa una considerable disminución del número de PQRSF con respecto a los mismos meses del año 2016 esto, debido a los ajustes y mejoras que se fueron realizando en la Plataforma SMA, como también el mayor interés de los funcionarios de cada dependencia para implementar las acciones correctivas tendientes a evitar la repetición de los hechos que generaron las PQRSF.

Gráfica 2. Número de PQRSF mensuales (Octubre – Diciembre) Año 2016 vs año 2017



2.2 NUMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) POR PROCESOS PERIODO OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2017

En la Gráfica N°3 tenemos que de los quince (15) Procesos de la Universidad del Sistema de Gestión de Calidad, nueve (9) presentaron PQRSF:

El proceso de **Formación** presentó un 70.1% de las PQRSF, que corresponden a un total de cuarenta (40) PQRSF, referentes a 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 como calendario de inscripciones, compra de pin, publicación del listado de admitidos y no admitidos para el periodo académico 01 de 2018. .

El proceso de **Comunicación Institucional** tuvo un 7%, para un total de cuatro (4) PQRSF, referentes a peticiones de interés particular e información acerca del procedimiento para verificación de títulos, ceremonia de grado 2017-02, líneas telefónicas internas.

El proceso de **Gestión Administrativa y Financiera**: tuvo un 7%, para un total de cuatro (4) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Dos (2) fueron peticiones de interés particular referentes solicitud de certificado de retenciones para un proveedor y la de devolución de un saldo a favor de un estudiante.
- Dos (2) quejas, una relacionada con el personal de vigilancia en la sede Campus Facultad Ciencias Agropecuarias y otra interpuesta por un docente de postgrado referente al incumplimiento del pago de servicios académicos prestados.

El proceso de **Gestión Jurídica** tuvo un 3.5%, para un total de dos (2) PQRSF, las cuales fueron derechos de petición Solicitando copia de contratos celebrados con proveedores.

El proceso de **Gestión de Bienes y Servicios** tuvo un 3.5%, para un total de dos (2) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Una (1) queja: relacionada con las salidas de campo, respecto al comportamiento grosero del conductor y el pago de peajes.
- Un (1) reclamo; referente al desaseo de las baterías sanitarias en la Facultad de Ciencias Agropecuarias.

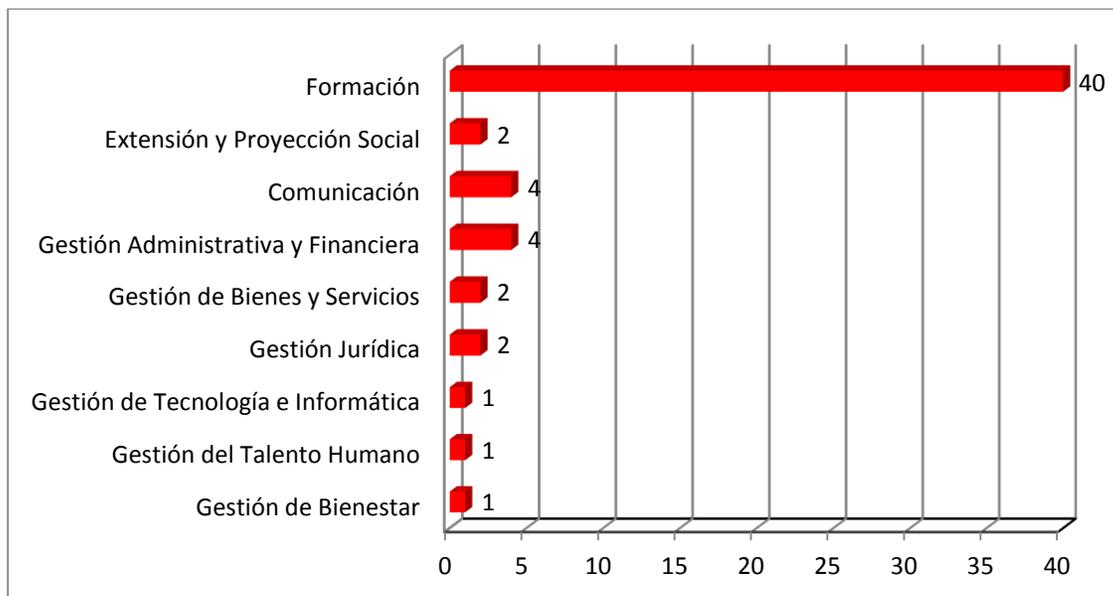
El proceso de **Extensión y Proyección Social** tuvo un 3.5%, para un total de dos (2) PQRSF, referentes a peticiones de interés particular e información acerca de la oferta de especializaciones y fechas de inscripciones

El proceso de **Gestión de Bienestar** tuvo un 1.8%, para un total de una (1) PQRSF, una petición de interés particular referente al programa de Jóvenes en Acción

El proceso de **Gestión del Talento Humano** tuvo un 1.8%, para un total de una (1) PQRSF, una petición de información acerca del proceso de selección de personal en la Universidad.

El proceso de **Gestión de Tecnología e Informática**: tuvo un 1.8%, para un total de una (1) PQRSF, una queja por incumplimiento en el horario de apertura de la sala de informática en Campus Facultad Ciencias de la Salud.

Gráfica 3. Número de PQRSF por Procesos (Octubre - Diciembre 2017)



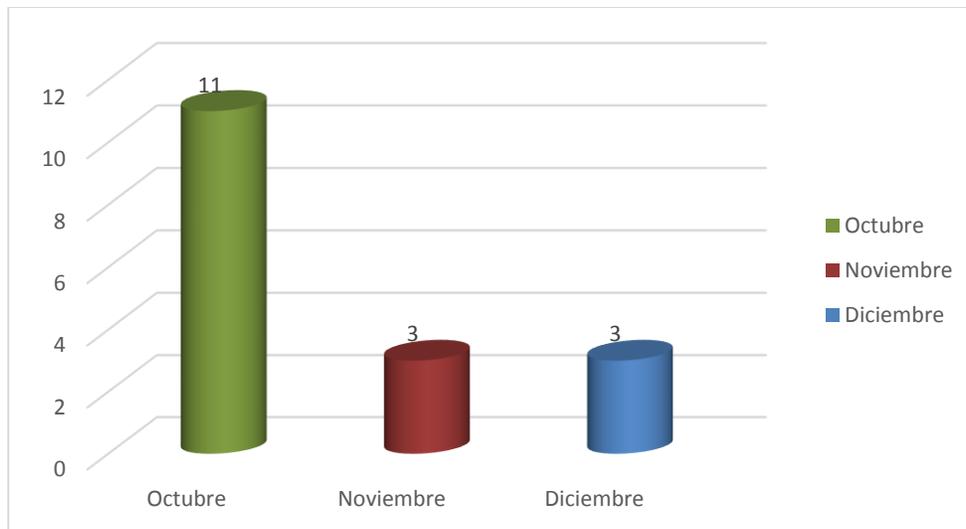
2.3 NUMERO DE PETICIONES DE INFORMACION TRIMESTRE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2017

Las peticiones de Información que se dieron en el periodo de octubre a diciembre de 2017 se muestran en el siguiente cuadro:

N°	Mes	Asunto	Tiempo de Respuesta
1	Octubre	Petición de información acerca del correo dispuesto para enviar la hoja le vida para participar en procesos de selección de personal en la Universidad.	2
2	Octubre	Petición de información acerca del proceso de Inscripciones 2018-01	2
3	Octubre	Petición de información acerca del programa de medicina para el primer semestre de 2018, toda la información posible, referente a proceso de admisión, duración del programa, fechas de inscripción, donde y como adquirir el derecho de inscripción en la universidad de Sucre.	2
4	Octubre	Petición de información sobre el proceso de inscripción para la carrera de medicina. Y saber si se debe presentar examen y/o entrevista.	0.5
5	Octubre	Petición de información acerca del puntaje ICFES que se requiere para poder ser admitido. Específicamente en el programa de Biología.	0.5
6	Octubre	Petición de información acerca de un número telefónico en el cual se pueda contactar con la facultad de Medicina.	1
7	Octubre	Petición de información acerca de programas de postgrado tales como licenciatura en Contabilidad o Maestría en Administración de la Universidad de Sucre. Así como también la cantidad de dólares a pagar por estudio en un año, y se Proporciona algún alojamiento para los extranjeros y cuál es el valor de este por año.	0.5
8	Octubre	Petición de información 'Solicitud de información acerca del programa de medicina y el contacto telefónico del área encargada de admisiones	2
9	Octubre	Petición de información acerca del trámite respectivo para la inscripción en la modalidad especial, como indígena, específicamente la referente a la CONSTANCIA EXPEDIDA POR LA OFICINA DE ASUNTOS ETNICOS DE LA GOBERNACIÓN DE SUCRE aun cuando pertenece a otra etnia del departamento de Córdoba.	2
10	Octubre	Petición de información acerca del proceso de inscripción 2018-01 específicamente valor y lugar de compra del pin	2
11	Octubre	Petición de información acerca de la apertura de convocatorias docentes para próximos periodos académicos	0.5
12	Noviembre	Petición de información acerca de la especialización en seguridad y salud en el trabajo para el primer semestre del año 2018. Fecha de apertura de inscripciones.	0.5
13	Noviembre	Petición de Información acerca del valor de la matrícula del programa de medicina y los beneficios para personal de estrato 1 y con SISBEN	3
14	Noviembre	Petición de información acerca del procedimiento para la verificación de títulos académicos.	0.5
15	Diciembre	Petición de información acerca de si existe alguna posibilidad de ingreso a la Universidad de sucre, teniendo en cuenta que ya cerraron las inscripciones 2018-01	0.5
16	Diciembre	Petición de información acerca de las carreras que se tengan disponibles para el próximo año 2018	0.5
17	Diciembre	Petición de información acerca de las inscripciones en el programa de ENFERMERÍA y si es posible realizar homologaciones de algunos cursos, teniendo en cuenta que cursa 4 semestre del mismo programa en la UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	2

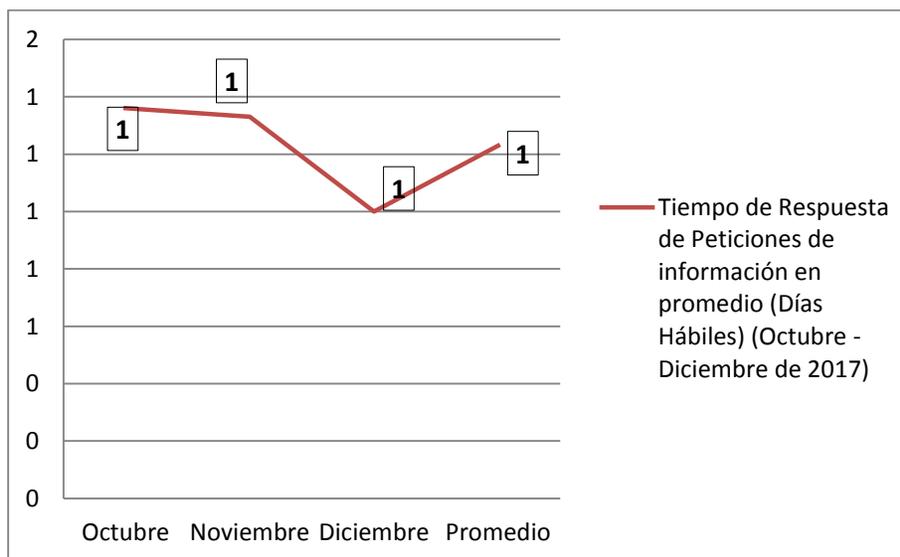
En el mes de Octubre se presentaron once (11) peticiones de información, en los meses de Noviembre y Diciembre se presentaron tres (3) en cada mes, como se muestra en la Gráfica N°4.

Gráfica 4. Número de Peticiones de Información (Octubre - Diciembre de 2017)



En la Gráfica N°5 encontramos que el tiempo de respuesta promedio en que fueron resueltas en días hábiles las Peticiones de Información, fue de un (1) día en el mes de Octubre, un (1) día en el mes de Noviembre y un (1) día en el mes de Diciembre. Por lo tanto, el tiempo de respuesta promedio en días hábiles en el trimestre fue de un (1) día.

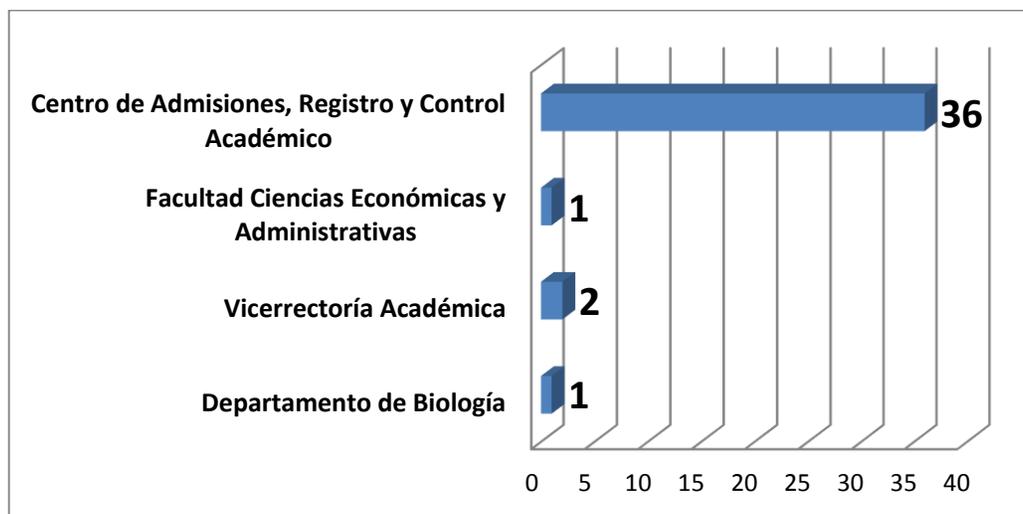
Gráfica 5. Tiempo de Respuesta de Peticiones de Información en promedio (días hábiles) Octubre - Diciembre de 2017



En atención a que el proceso misional que presentó mayor número de PQRSF fue **Formación**, en la Gráfica N°6 se muestran las dependencias con PQRSF en el trimestre de Octubre a Diciembre de 2017, así:

- Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con 36 PQRSF, de las cuales 24 fueron peticiones de interés particular, 11 peticiones de información, una petición de interés general relacionadas; con el proceso de inscripciones para el periodo 01 de 2018, solicitudes de apoyo para solucionar inconvenientes con la plataforma SMA para la legalización de la matriculas.
- Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas con una (1) PQRSF, Petición de información por parte de un extranjero referente a la oferta de programas pertenecientes a la facultad.
- Vicerrectoría Académica con dos (2) PQRSF, las cuales fue una (1) petición de información acerca de la apertura de nuevos concursos docentes para año 2018 y una petición de interés particular referente a la homologación de asignaturas para estudiantes nuevos.
- Departamento de Biología con una (1) PQRSF, las cual fue una (1) Petición de interés particular de apoyo para realizar corrección de nota de asignatura en el programa de Biología.

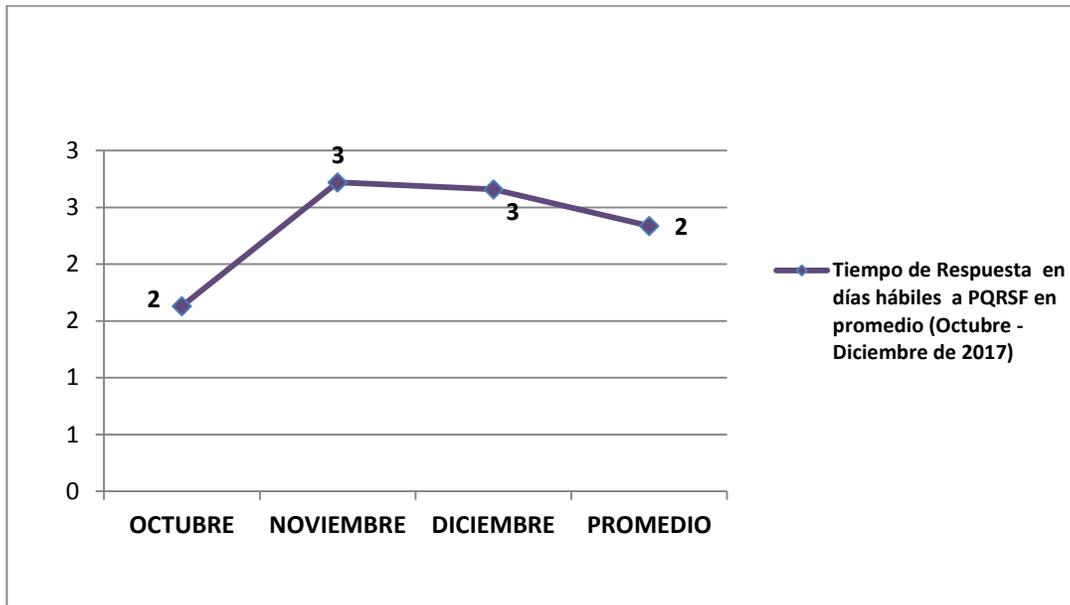
Gráfica 6. Proceso Misional con mayor número de PQRSF (Octubre – Diciembre de 2017)



2.4 TIEMPO DE RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) TRIMESTRE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2017

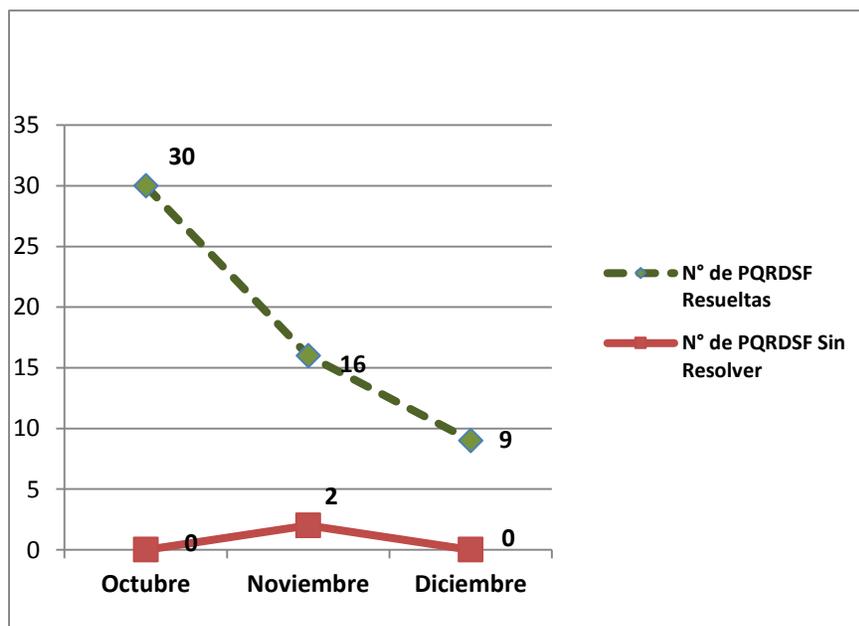
En la Gráfica N°7 encontramos que el tiempo de respuesta promedio en que fueron resueltas en días hábiles las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, fue de dos (2) días en el mes de Octubre, tres (3) días en el mes de Noviembre y tres (3) días en el mes de Diciembre. Por lo tanto, el tiempo de respuesta promedio en días hábiles en el trimestre fue de dos (2) días.

Gráfica 7. Tiempo de Respuesta a PQRSF en promedio (días hábiles) Octubre a Diciembre de 2017



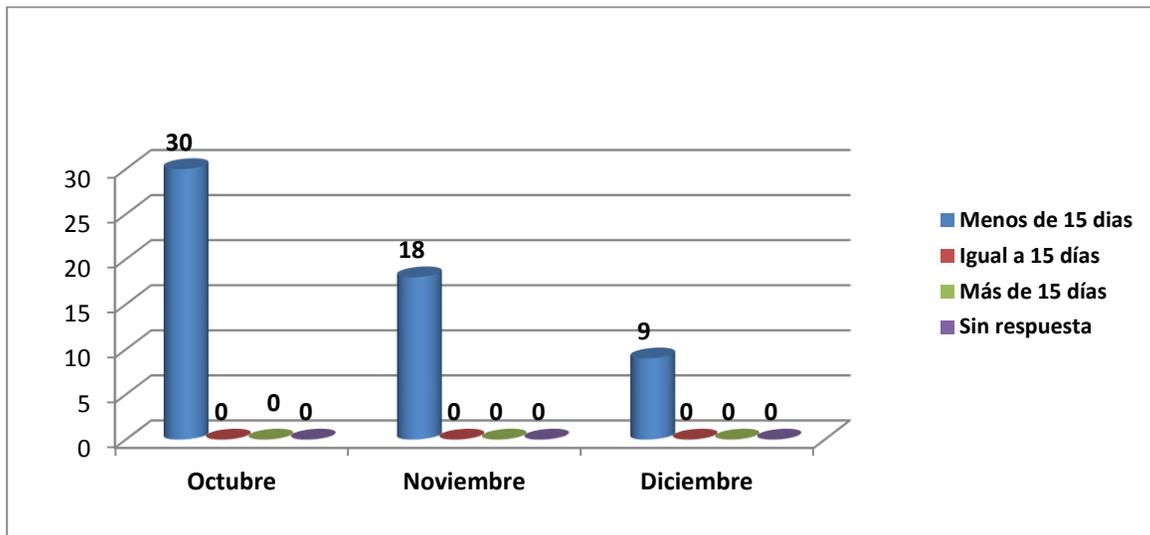
En la Gráfica N°8 se muestra que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones se resolvieron así: En el mes de Octubre fueron resueltas en un 100% que equivalen a 30 PQRSF, en el mes de Noviembre fueron resueltas en un 88.9% que equivalen a 16 PQRSF de 18 y en el mes de Diciembre fueron resueltas en un 100% que equivalen a 9 PQRSF.

Gráfica 8. PQRSF Resueltas vs Sin resolver (Octubre – Diciembre de 2017)



En la Gráfica N°9 encontramos la oportunidad de respuesta en días hábiles a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Felicitaciones en el periodo de Octubre a Diciembre de 2017. Como se observa en la gráfica, el total de las 57 PQRSF presentadas, es decir un 100% se respondieron antes de los 15 días, cumpliendo así con el objetivo, como lo estipula la norma.

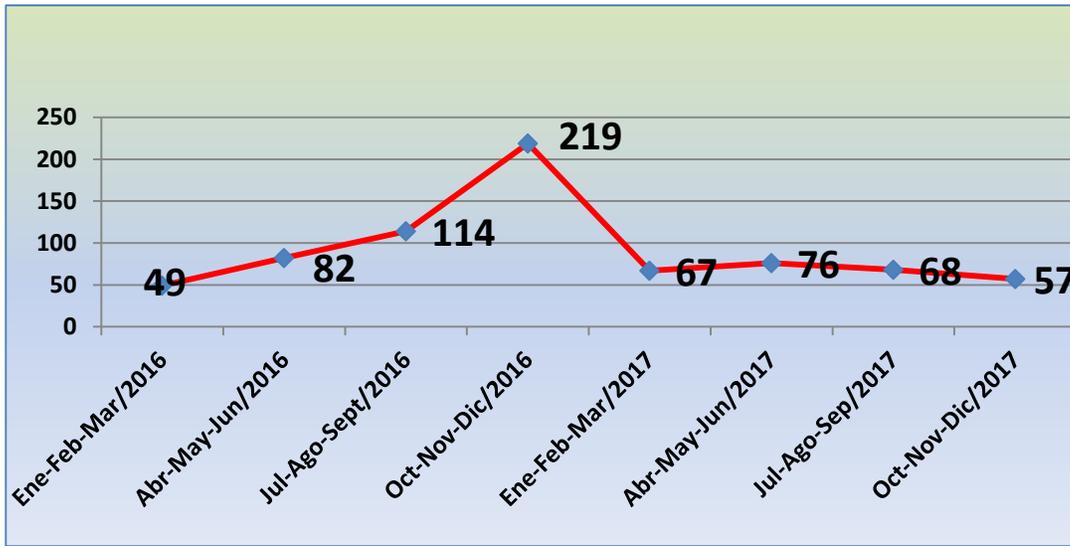
Gráfica 9. Oportunidad de Respuesta (días hábiles) de PQRSF Octubre – Diciembre 2017



2.5 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS ENTRE ENERO DE 2016 A DICIEMBRE DE 2017.

En la Gráfica N°10 se observa el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones presentadas en el cuarto trimestre del 2017 con respecto a los diferentes trimestres del año 2016 y los tres primeros trimestres del 2017, donde observamos que disminuyeron considerablemente con respecto al mismo periodo del año 2016.

Gráfica 10. N° de PQRSF presentadas (Enero 2016 – Diciembre de 2017)



2.6 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL TRIMESTRE DE OCTUBRE – DICIEMBRE DE 2017.

En la Gráfica N° 11 se observa que de 76 PQRSF que se procesaron en el trimestre de Octubre a Diciembre de 2017, en los meses de Octubre y Diciembre se obtuvo un porcentaje del 100% de satisfacción en las respuestas dadas a los clientes, usuarios y comunidad en general que presentaron las PQRSF. Mientras que en el mes de Noviembre fue del 89% la satisfacción y un 11% de insatisfacción; Esto indica, que se está dando cumplimiento a las respuestas oportunas, acciones correctivas y de mejora que se proponen, sin embargo debemos continuar aunando esfuerzos para alcanzar y mantener un 100% de satisfacción para nuestros usuarios.

Gráfica 11. Nivel de satisfacción promedio de las respuestas dadas sobre PQRSF (Octubre – Diciembre de 2017)

