



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 Octubre – Diciembre 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	10	18	4.2. HASTA	15	12	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:	18/01/2019		
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:	LEÓN ARANGO BUELVAS		
Aprobó:	LEÓN 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

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.....	10
2.4 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS ENTRE ENERO DE 2017 A DICIEMBRE DE 2018.....	12
2.5 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES EN EL TRIMESTRE DE OCTUBRE - DICIEMBRE 2018	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 cuarto 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.

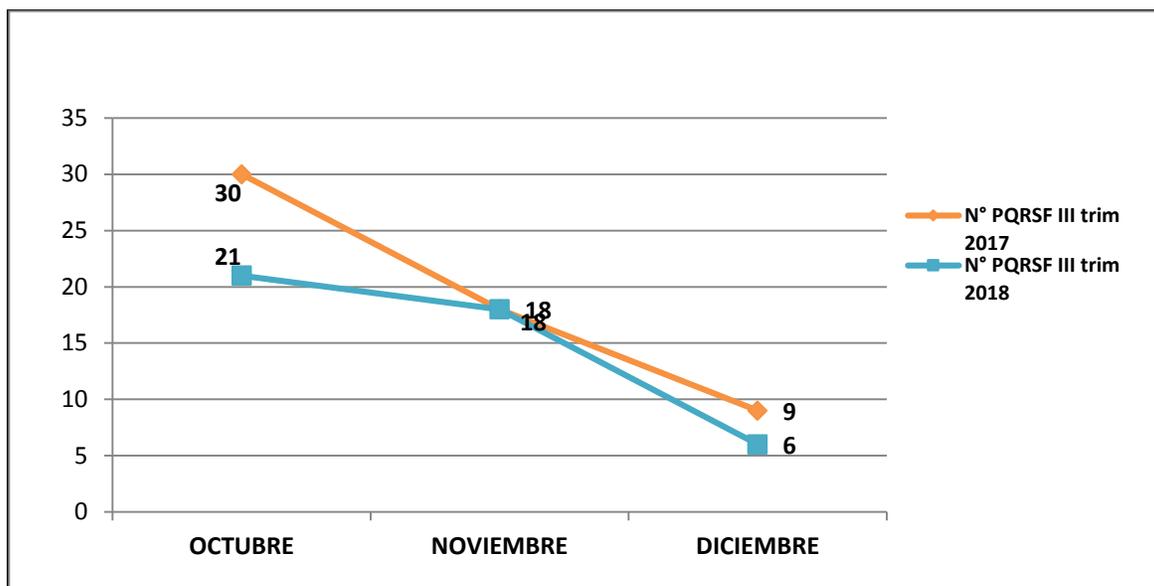
En la Figura 1 se observa que en el trimestre de Octubre a Diciembre de 2018, se interpusieron 55 PQRSF, de las cuales, se presentaron 21 en el mes de Octubre, 18 en el mes de Noviembre y 6 en el mes de Diciembre. Como se puede observar en la gráfica, el mayor número de PQRSF se presentó en el mes de Octubre, Lo cual obedece a que en la Universidad se encontraban vigentes los procesos de inscripciones para el periodo 2019-01; Mientras que en diciembre hubo una disminución considerable dado que los estudiantes se encontraban en cese de actividades académicas como el resto de universidades públicas a nivel nacional.

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



En la Figura 2 se muestra la tendencia en el trimestre de Octubre - Diciembre de los años 2017 y 2018, respectivamente. Comparados los periodos en cada año, vemos que para el año 2018 disminuyeron levemente las PQRSF 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 Felicitaciones mensuales PQRSF (Oct- Dic 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, siete (07) presentaron PQRSF.

El proceso de **Formación** presentó un 80% de las PQRSF, que corresponden a un total de treinta y seis (36) PQRSF las cuales fueron peticiones de Información e interés particular; en su mayoría peticiones para solución de inconvenientes en plataforma SMA y servicios académicos.

El proceso de **Comunicación** tuvo un 2% de las PQRSF, representado en una (1) petición de información referente a la solicitud de procedimientos para verificaciones de título.

El proceso de **Gestión de Tecnología e Informática**: tuvo un 2% de las PQRSF, con una (1) PQRSF, referente a solicitud de recuperación de acceso a plataforma SMA

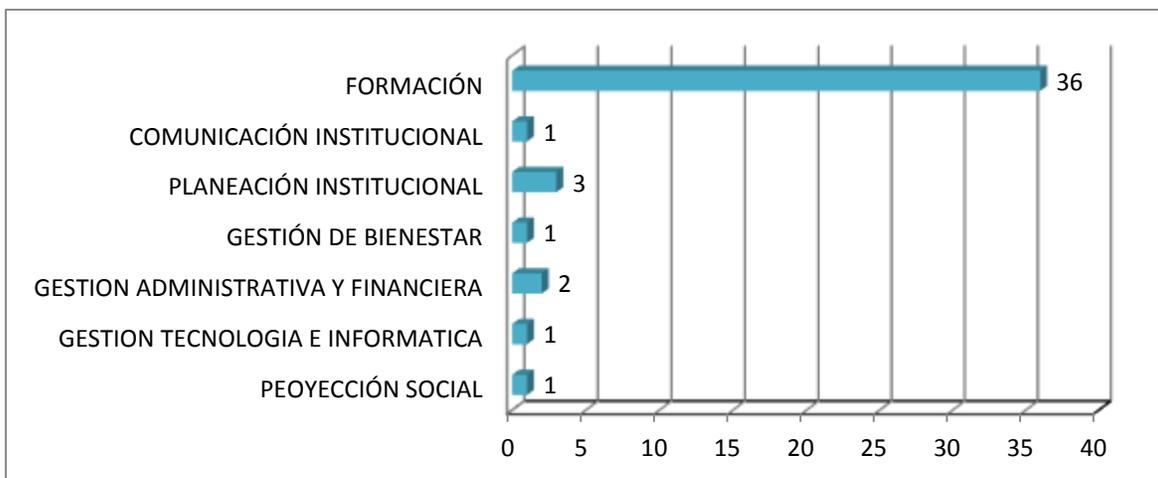
El proceso de **Gestión de Bienestar** tuvo un 2%, representado en una (1) peticiones de interés particular, referente al programa de Jóvenes en acción.

El proceso de **Planeación** tuvo un 7%, representado en tres (3) PQRSF; dos reclamos y una sugerencia relacionados con espacios recreativos y de deportes en Campus Facultad de Ciencias de la Salud

El proceso de **Gestión Administrativa y financiera:** tuvo un 5%, representado en (2) PQRSF, una petición de información acerca de listados de estudiantes becados con recursos ICETEX y una Petición de acceso a documentos públicos, como son balances y estados de resultados.

El proceso de **Proyección Social** tuvo un 2%, representado en una (1) petición de información acerca de la oferta, fechas de inscripción requisitos y valores de la especialización en Gerencia de proyectos.

Figura 3. Número de PQRSF por Procesos (Octubre - Diciembre 2018)



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

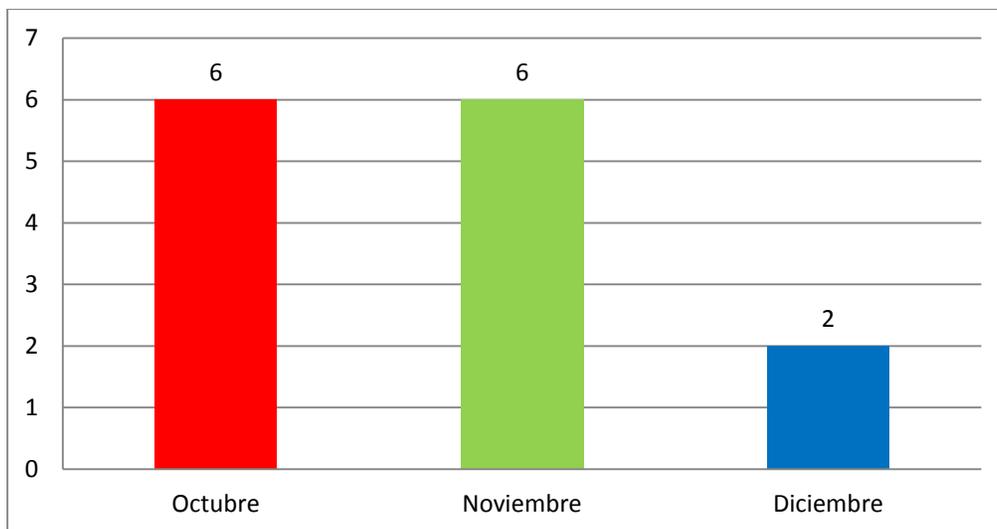
N°	Mes	Asunto	Tiempo de Respuesta (días)
1	Octubre	Solicitud de información acerca de la oferta, fechas de inscripción requisitos y valores de la especialización en Gerencia de proyectos.	NR
2	Octubre	Solicitud de información acerca de la oferta de una especialización en estudios bíblicos.	0.5
3	Octubre	Solicitud de información acerca de la fecha de publicación de resultados de admisión para el periodo 2019-01	1

UNIVERSIDAD DE SUCRE

N°	Mes	Asunto	Tiempo de Respuesta (días)
4	Octubre	Solicitud de información acerca del proceso de inscripción para el periodo 2019-01 específicamente en el programa de medicina.	1
5	Octubre	Solicitud de información acerca del proceso de inscripción para el periodo 2019-01 específicamente en el programa de Administración de Empresas.	0.5
6	Octubre	Solicitud de información del procedimiento a seguir para la verificación de un título.	0.5
7	Noviembre	Petición de información acerca del procedimiento a seguir después de haber realizado la inscripción en línea.	3
8	Noviembre	Petición de información acerca de saber si puede adquirir el PIN en alguna oficina dentro de la universidad.	2
9	Noviembre	Solicitud de información acerca de las fechas para un próximo proceso de inscripción.	1
10	Noviembre	Solicitud de información acerca de las fechas de publicación de listados de inscritos	0.5
11	Noviembre	Solicitud de información acerca del listados de estudiantes becados con recursos ICETEX	2
12	Noviembre	Solicitud de información acerca del proceso de inscripción par a el periodo 2019-01	0.5
13	Diciembre	Petición de información acerca de las fechas establecidas para realizar proceso de reingreso a la universidad, para el periodo 2019-01	1
14	Diciembre	Solicitud de información acerca de las fechas y costos de los exámenes de ingreso (serología y medico)	0.5

En el mes de Octubre y Noviembre se presentaron 6 peticiones de información, mientras que en el mes de Diciembre se presentaron solo 2, como se muestra en la Figura 4.

Figura 4. Número de Peticiones de Información (Octubre - Diciembre 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) (Octubre - Diciembre 2018)



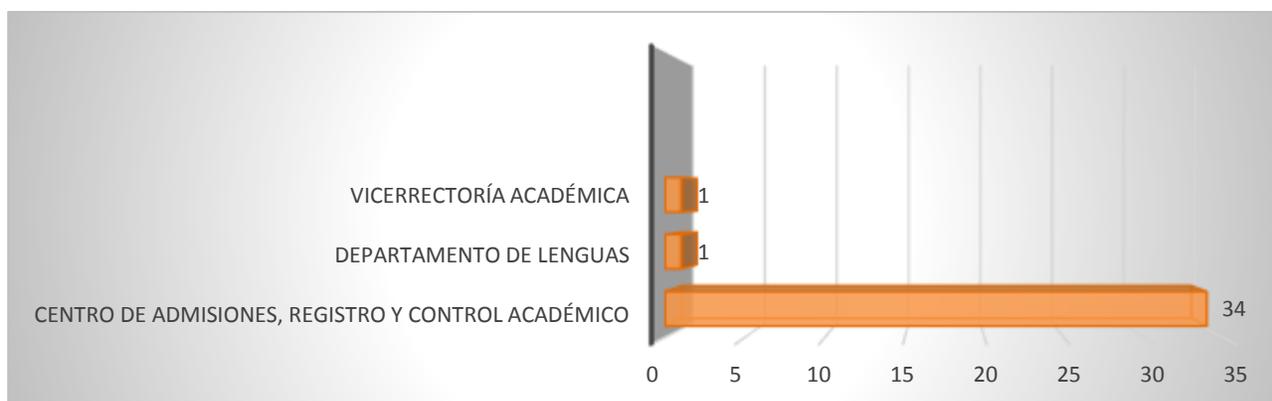
De las distintas peticiones de información presentadas, ninguna fue trasladada a otra Institución. Igualmente, en su mayoría fueron respondidas a tiempo según la normatividad (15 días hábiles) y solo

a una se le negó el acceso a la información, lo cual debe ser superado dado que estamos obligados a dar información oportuna a nuestras partes interesadas para lograr su satisfacción.

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 Octubre - Diciembre de 2018 fueron las siguientes:

- Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con 34 PQRSF. De estas, 10 son peticiones de Información y 10 de Interés Particular sobre información académica y prestación de servicios.
- Departamento de Lenguas con una (1) petición de interés particular acerca de una asesoría para realizar proceso de reingreso.
- Vicerrectoría Académica con una (1) petición de información referente a las fechas establecidas para realizar proceso de reingreso a la universidad, para el periodo 2019-01.

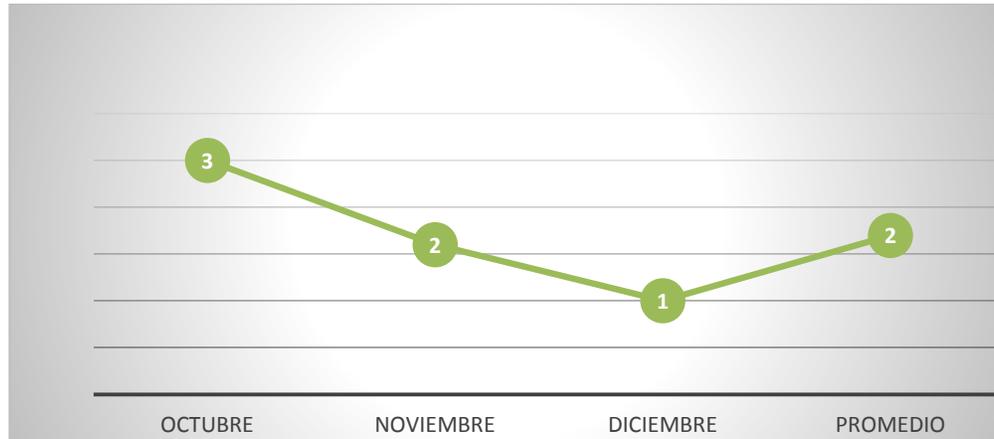
Figura 6. Proceso Misional con mayor número de PQRSF Octubre - Diciembre de 2018



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

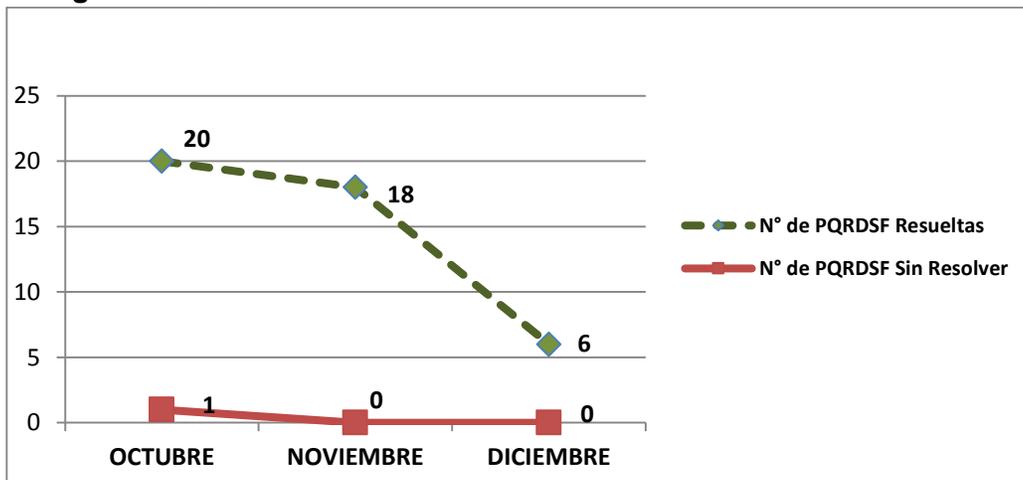
En la Figura 7 se observa que el tiempo de respuesta promedio en que fueron resueltas, en días hábiles, las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, fue de tres (3) días en el mes de Octubre, dos (2) días en el mes de Noviembre y un (1) día en el mes de Diciembre. Por lo tanto, el tiempo de respuesta promedio en días hábiles en el trimestre fue de 2 días.

Figura 7. Tiempo de Respuesta a PQRSF Octubre - Diciembre de 2018 (Días hábiles)



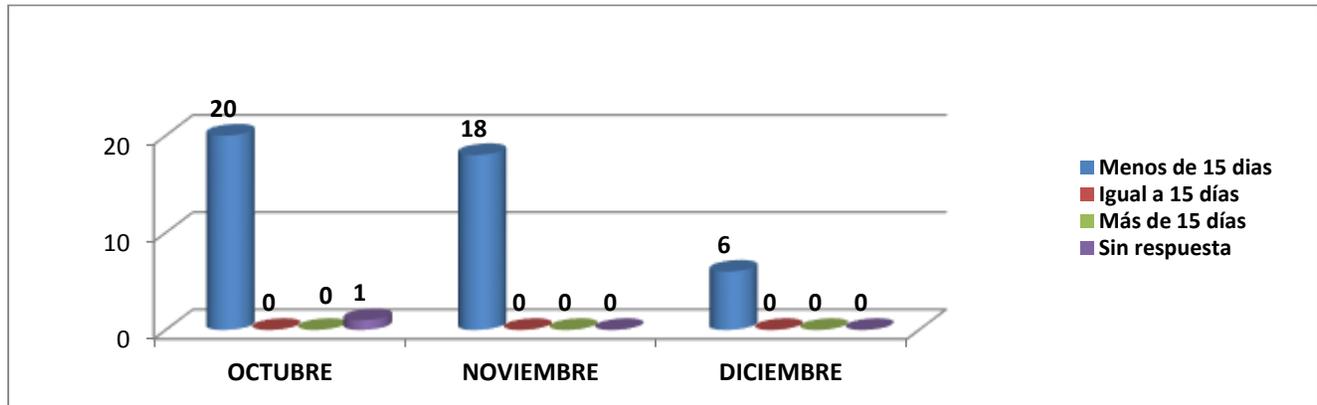
En la Figura 8 se muestra que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones se resolvieron así: En el mes de Octubre, fueron resueltas en un 95%, que equivalen a veinte (20) PQRSF y sin resolver en un 5% que equivalen a una (1) PQRSF, en el mes de Noviembre y Diciembre fueron resueltas en un 100% que equivalen a dieciocho (18) y seis (6) PQRSF respectivamente, mostrando así la avances significativos del proceso.

Figura 8. PQRSF Resueltas vs Sin resolver Octubre - Diciembre 2018



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 Octubre - Diciembre de 2018. Como se observa en la gráfica, de las 45 PQRSF presentadas, 44 de ellas, que equivale al 98%, se respondieron antes de los 15 días, según la normatividad (menos de 15 días) y una (1) que equivale al 2% no se respondieron, es decir fuera de la normatividad.

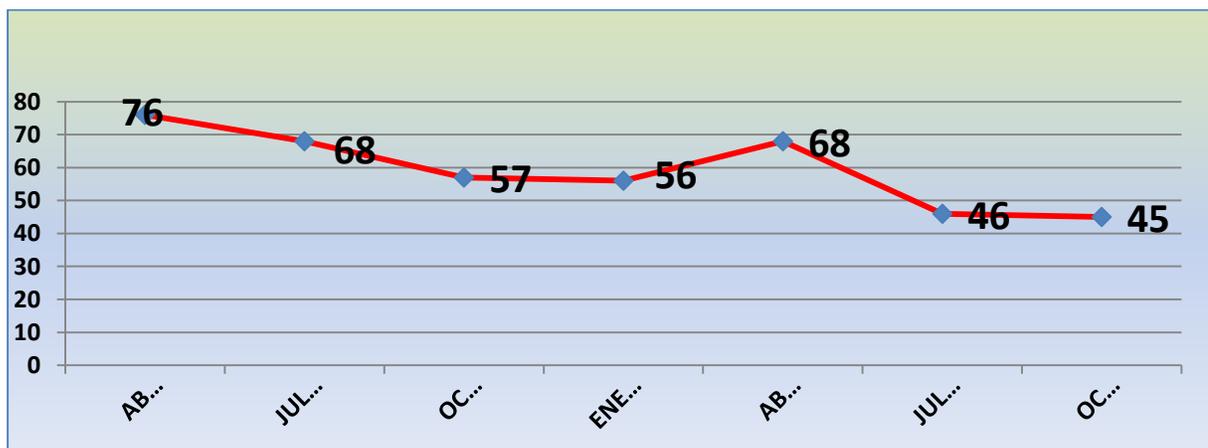
Figura 9. Oportunidad de Respuesta (días hábiles) de PQRSF (Octubre - Diciembre) de 2018



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

En la Figura 10 se observa el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones presentadas entre el año 2017 y el cuarto 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– Diciembre de 2018)



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

En la Figura 11 se observa que de 45 PQRSF que se procesaron en el trimestre de Octubre - Diciembre 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 Octubre y un 4% de insatisfacción; mientras que en los meses de Noviembre y Diciembre 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 (Octubre - Diciembre de 2018)

