



# 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 Enero - Marzo de 2018	<input checked="" type="checkbox"/>

### 2. ALCANCE

2.1. Sin articulación al Pepus <sup>1</sup>	<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	09	01	18	4.2. HASTA	31	03	18

<sup>1</sup>Si su Informe no es articulado al Plan Estratégico omita el diligenciamiento del punto 3 de Informe articulado al Pepus.

**UNIVERSIDAD DE SUCRE**

<b>Título:</b>	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, ENTRE EL MES DE ENERO - MARZO DE 2018</b>		
<b>Fecha dd/mm/aaaa:</b>	25/04/2018		
<b>Sumario:</b>	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.		
<b>Palabras Claves:</b>	Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, felicitación, Procesos, Respuestas, oportunidad de respuestas.		
<b>Documentos asociados:</b>			
<b>Código:</b>	FOR-GC-019	<b>Versión</b>	1.0
<b>Autor (es):</b>		<b>Firmas:</b>	
	KELLY MARQUEZ CADRAZCO		
<b>Revisó:</b>	KELLY MARQUEZ CADRAZCO		
<b>Aprobó:</b>			
<b>Información Adicional:</b>	N.A.		
<b>Ubicación:</b>	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.....	12
2.4 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS ENTRE ENERO DE 2017 A MARZO 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 ENERO - MARZO 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 primer 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.



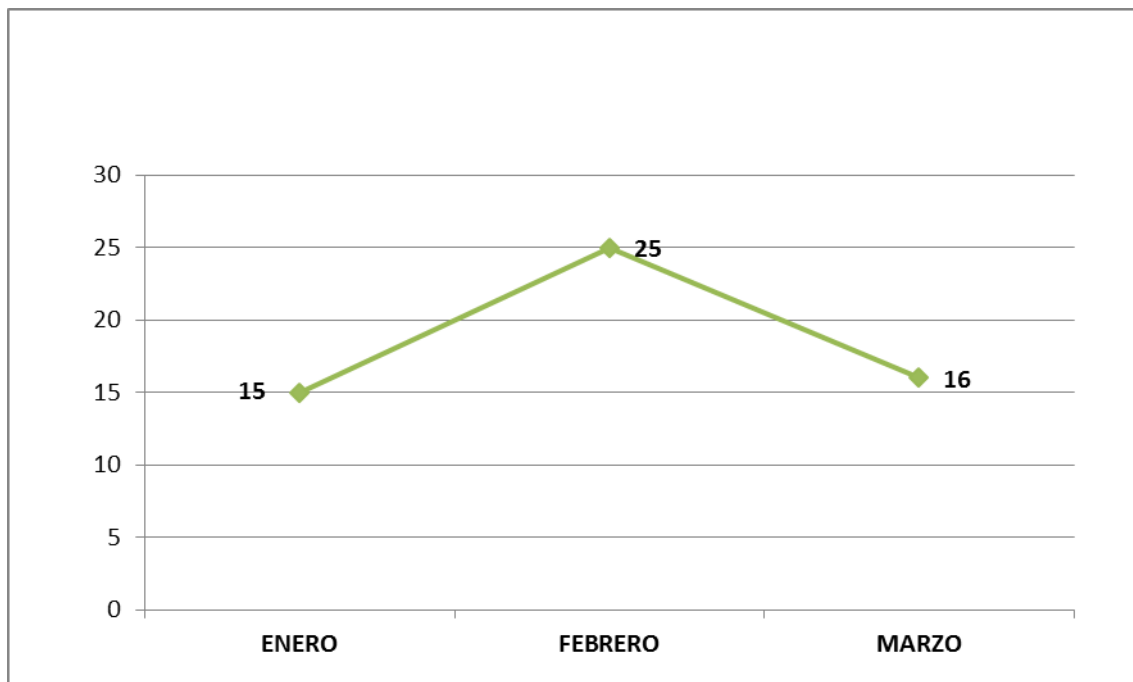
## UNIVERSIDAD DE SUCRE

### 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.

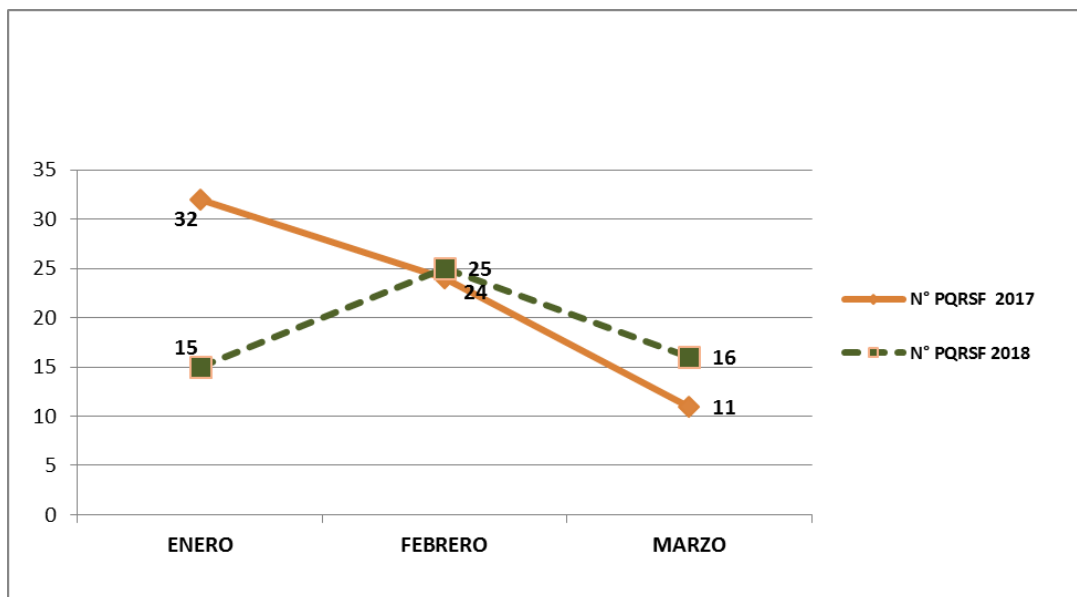
En la Figura 1 se observa que en el trimestre de Enero a Marzo de 2018, se interpusieron 56 PQRSF, de las cuales, se presentaron 15 en el mes de Enero, 25 en el mes de Febrero y 16 en el mes de Marzo. Como se puede observar en la gráfica, el mayor número de PQRSF se presentó en el mes de Febrero, lo cual se debe a que la Universidad se encontraba en proceso de matrículas e inicio de calendario, presentándose inconvenientes con la plataforma SMA y la infraestructura física y tecnológica.

**Figura 1. Número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF) Enero – Marzo 2018**



En la Figura 2 se muestra la tendencia en el trimestre de Enero a Marzo de los años 2017 y 2018, respectivamente. En el mes de Enero de 2018, se observa una considerable disminución en el número de PQRSF más del 50% con respecto al mismo mes de 2017 y un leve aumento en las PQRSF en los meses de Febrero y Marzo de 2018 comparado con el mismo periodo en 2017.

**Figura 2. Número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades mensuales PQRSF (Enero – Marzo) Año 2017 vs año 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 57% de las PQRSF, que corresponden a un total de treinta y dos (32) PQRSF, las cuales fueron peticiones de Información, interés general y particular; estas en su mayoría fueron de solicitud de información y servicios académicos.

- El proceso de **Comunicación** tuvo un 9% de las PQRSF, representado en cinco (5) peticiones de interés particular referentes a solicitudes de verificaciones de títulos profesionales, fechas de grados y otros asuntos académicos.

El proceso **Gestión de Bienestar** tuvo un 4%, para un total de dos (2) PQRSF. De las cuales:

- Una (1) petición de interés particular con respecto al programa de Jóvenes en acción
- Una (1) queja, por presencia de roedores en la cafetería del Campus de Ciencias de la Salud.

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

- Dos (2) peticiones de interés general, relacionadas con la solicitud de reparación de aires acondicionados en campus Puerta Roja y Ciencias agropecuarias.
- Una (1) queja por la falta de labor y trato irrespetuoso de los vigilantes del Campus Puerta Roja.
- Un (1) reclamo, por falta de agua en los filtros en campus Ciencias de la Salud.

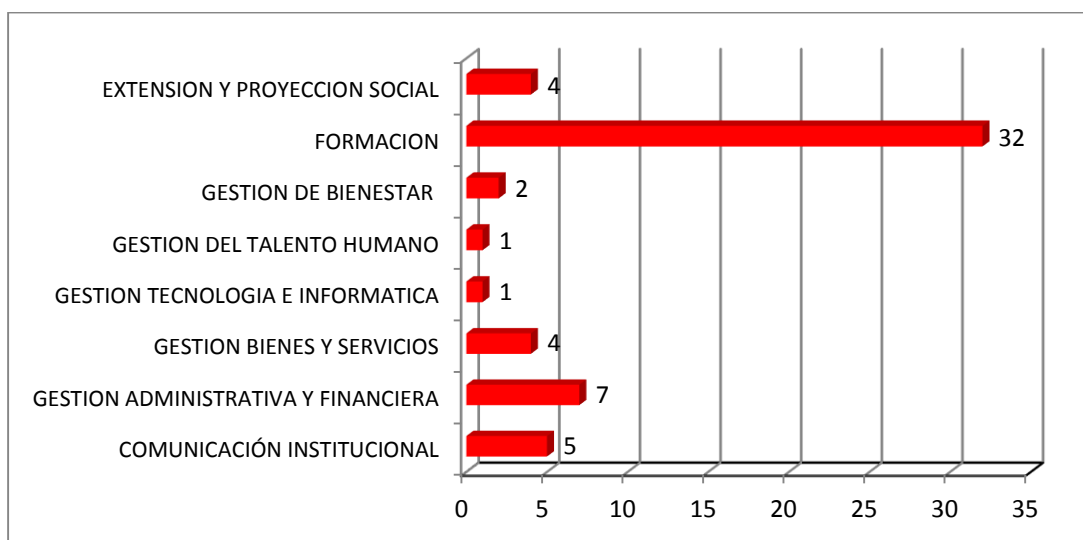
El proceso de **Gestión Administrativa y Financiera** tuvo un 12%, para un total de siete (7) PQRSF, las cuales fueron peticiones de interés particular y general, referentes a solicitud de certificados, actualización de facturas de matrículas, reintegros de pagos por concepto de matrículas.

El proceso de **Talento Humano** tuvo un 2% de las PQRSF, con una petición de interés particular referente a aplicación de descuento por embargo a un funcionario.

El proceso de **Extensión y Proyección Social** tuvo un 7% de las PQRSF, para un total de cuatro (4) PQRSF, que fueron peticiones de información y de interés particular acerca de la oferta de cursos de inglés, costos, fechas de inicio y horarios. Así como la oferta de programas de postgrado.

El proceso de **Tecnología e Informática** tuvo un 2% de las PQRSF, con una queja por ruidos en sala de informática en Facultad Ciencias de la Salud

**Figura 3. Número de PQRSF por Procesos (Enero - Marzo 2018)**



**UNIVERSIDAD DE SUCRE**

Las peticiones de Información que se dieron en el periodo de Enero a Marzo de 2018 se muestran en el siguiente cuadro:

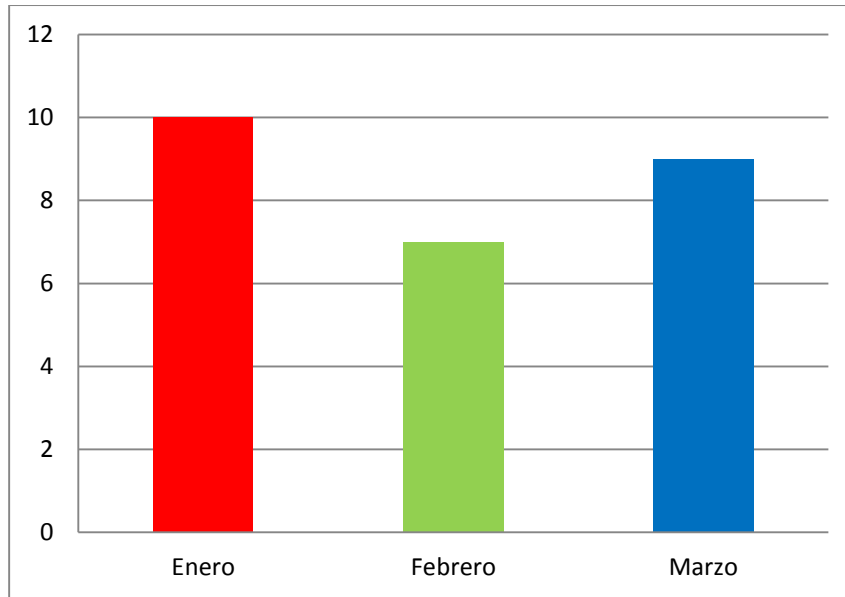
<b>N°</b>	<b>Mes</b>	<b>Asunto</b>	<b>Tiempo de Respuesta (días)</b>
1	Enero	Petición de información acerca de las inscripciones más próximas y requisitos para el proceso de transferencias y homologación de asignaturas	28
2	Enero	Petición de información acerca de las próximas fechas para inscripciones en el programa de medicina	25
3	Enero	Petición de Información acerca de la oferta de programas sabatinos.	24
4	Enero	Petición de Información acerca del procedimiento para realizar verificaciones de título académicos.	25
5	Enero	Petición de información acerca del programa de medicina, fecha de la nueva oferta y proceso de homologaciones	20
6	Enero	'Petición de Información acerca del procedimiento para realizar verificaciones de título académicos.	19
7	Enero	Petición de información acerca de la oferta del programa de Tecnología en Obras Civiles.	19
8	Enero	Petición de información acerca de la Maestría en Educación, valor semestre y si existe algún tipo de beneficios para docentes del magisterio.	17
9	Enero	Solicitud de información acerca de la oferta de cursos de inglés para los días sábados y el costo de dichos cursos.	17
10	Enero	Petición de información acerca de las fechas e apertura de las inscripciones periodo 2018-02	14
11	Febrero	Petición de información acerca de si el SENA tiene convenio con la UNISUCRE, ya que siendo tecnólogo en obras civiles quiere continuar con una carrera profesional.	0.5
12	Febrero	Petición de Información acerca de las fechas de inscripciones para el periodo 2018-02	0.5
13	Febrero	Petición para saber qué posibilidades existen de crear un convenio interinstitucional que permita estudiantes de Unisucre realizar prácticas en nuestra entidad.	1



N°	Mes	Asunto	Tiempo de Respuesta (días)
14	Febrero	Petición de información acerca del programa de enfermería, las fechas de inscripción y el puntaje del icfes requerido para poder ingresar	1
15	Febrero	Petición de Información acerca de las fechas de inscripciones para el periodo 2018-02	0.5
16	Febrero	Petición de Información acerca de las fechas de inscripciones para el programa de Medicina.	0.5
17	Febrero	Petición de Información acerca de las fechas de inscripciones y puntaje requerido para el programa de Derecho de la Universidad de Sucre.	1
18	Marzo	Petición de información acerca de lo que debe hacer para ingresar al programa a de medicina siendo extranjero.	2
19	Marzo	Petición de información acerca de fecha terminación de la venta de pines para la inscripción del primer semestre del 2018	4
20	Marzo	Petición para saber cuándo estarán abiertas las inscripciones o para 2018-02 y si se oferta la carrera de ingeniería de sistemas	1
21	Marzo	Solicitud de información acerca de la oferta del programa de medicina. Y fechas de inscripciones	0.5
22	Marzo	Solicitud de información acerca de la oferta del programa de Zootecnia , puntaje necesario para ser admitido en dicho programa , fechas de inscripciones y valor del PIN	0.5
23	Marzo	Solicitud de información acerca de las fechas de inscripciones para el periodo 2018-02 y si habrá oferta del programa de medicina.	0.5
24	Marzo	solicitud de información acerca de la venta de PINES para las inscripciones en el periodo 2018-02	2
25	Marzo	Petición de información acerca de la oferta de una nueva cohorte para la profesionalización de auxiliares de enfermería	0.5
26	Marzo	Solicitud de información acerca del proceso de inscripción para el periodo 2018-02	1

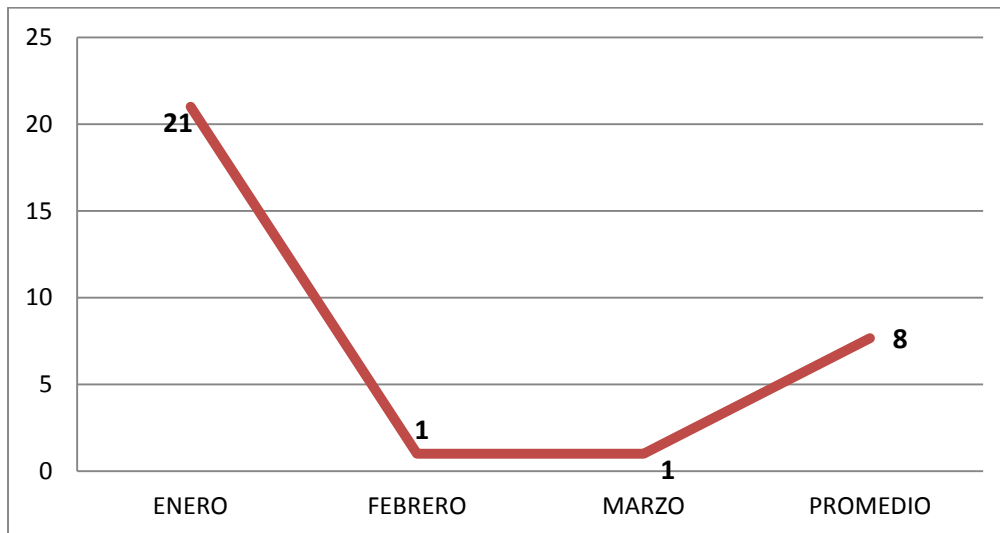
En el mes de Enero se presentaron 10 peticiones de información, en el mes de Febrero 7 se presentaron peticiones de información y en el mes de Marzo se presentaron 9 peticiones de información, para un total de 26. Como se muestra en la Figura 4.

**Figura 4. Número de Peticiones de Información (Enero - Marzo 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 veintiún (21) días en el mes de Enero, un (1) día en el mes de Febrero y un (1) día en el mes de Marzo. Por lo tanto, el tiempo de respuesta promedio en días hábiles de las peticiones de información en el trimestre fue de ocho (8) días.

**Figura 5. Tiempo de Respuesta de Peticiones de Información en promedio (días Hábiles) (Enero - Marzo 2018)**

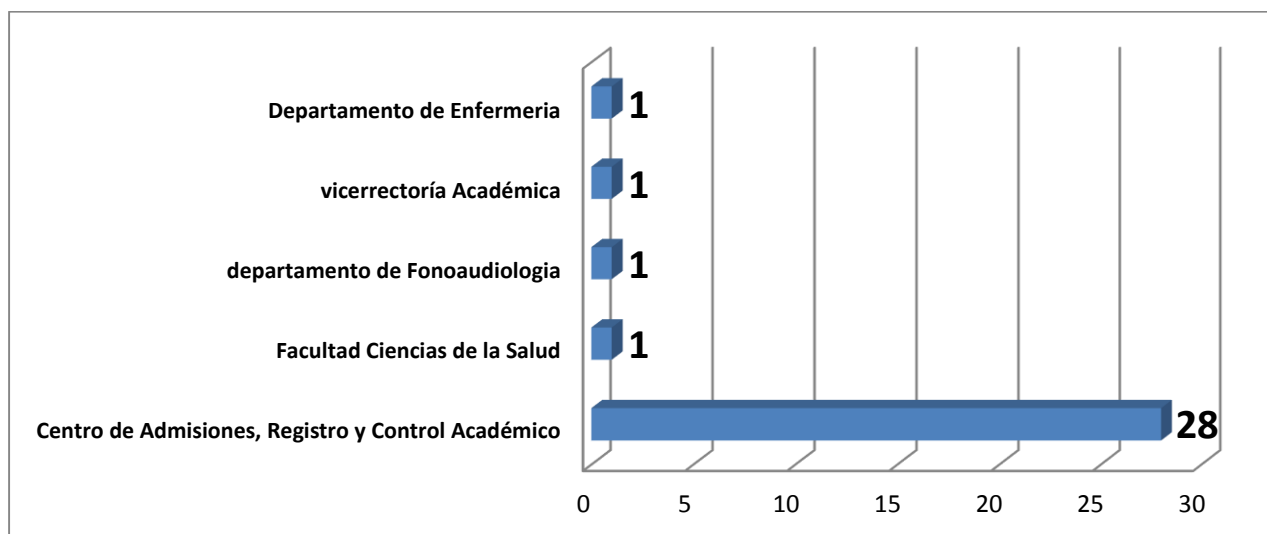


De las distintas peticiones de información presentadas, ninguna fue trasladada a otra Institución. Igualmente, las presentadas en el mes de Enero en su mayoría fueron respondidas extemporáneamente (más de 15 días hábiles) dado que nos encontrábamos en periodo vacacional y también por tema de contratación del funcionario a cargo. Para los meses de Febrero y marzo fueron respondidas en el tiempo estipulado (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 que presentaron PQRSF en el trimestre de Enero a Marzo de 2018 fueron las siguientes:

- Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con 28 PQRSF. Todas peticiones: 19 de Información y 9 de Interés Particular, sobre información académica y prestación de servicios, funcionamiento de la plataforma SMA.
- Vicerrectoría Académica con una (1) PQRSF, Petición de interés general acerca de estudio de posibilidades para la celebración de convenios que permitan la oferta de programas de pregrado y postgrado en el municipio de Ocaña Norte de Santander a través de una Corporación.
- Departamento de Enfermería con una (1) PQRSF, Petición de información referente a la posible apertura del programa de profesionalización de auxiliares de enfermería.
- Facultad Ciencias de la Salud con una (1) PQRSF, petición de información acerca de los requisitos necesarios para crear un convenio interinstitucional que permita a estudiantes de Unisucre realizar prácticas en entidad de salud.
- Departamento de fonoaudiología con una (1) PQRSF, la cual fue una petición de interés particular, acerca de correos para comunicarse con docentes del departamento.

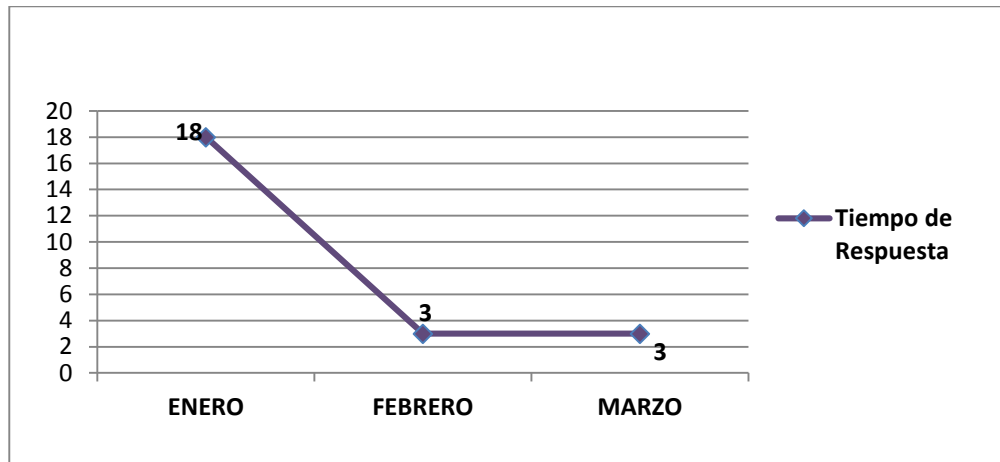
**Figura 6. Proceso Misional con mayor número de PQRSF Enero - Marzo de 2018**



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

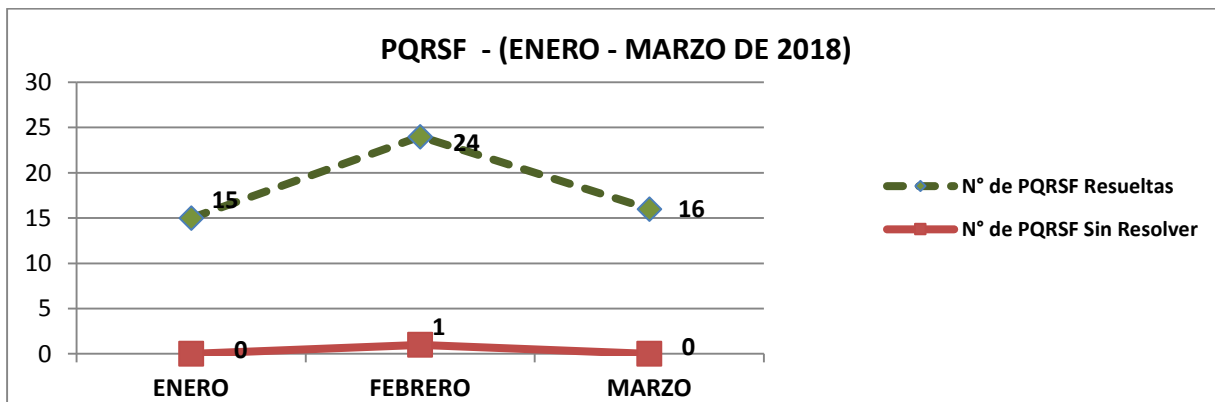
En la Figura 7 se observa que el tiempo de respuesta promedio en que fueron resueltas, en días hábiles, las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades, fue de dieciocho (18) días en el mes de Enero, tres (3) días en el mes de Febrero y tres (3) días en el mes de Marzo. Por lo tanto, el tiempo de respuesta promedio en días hábiles en el trimestre fue de 8 días.

**Figura 7. Tiempo de Respuesta a PQRSF Enero -Marzo de 2018 (días hábiles)**



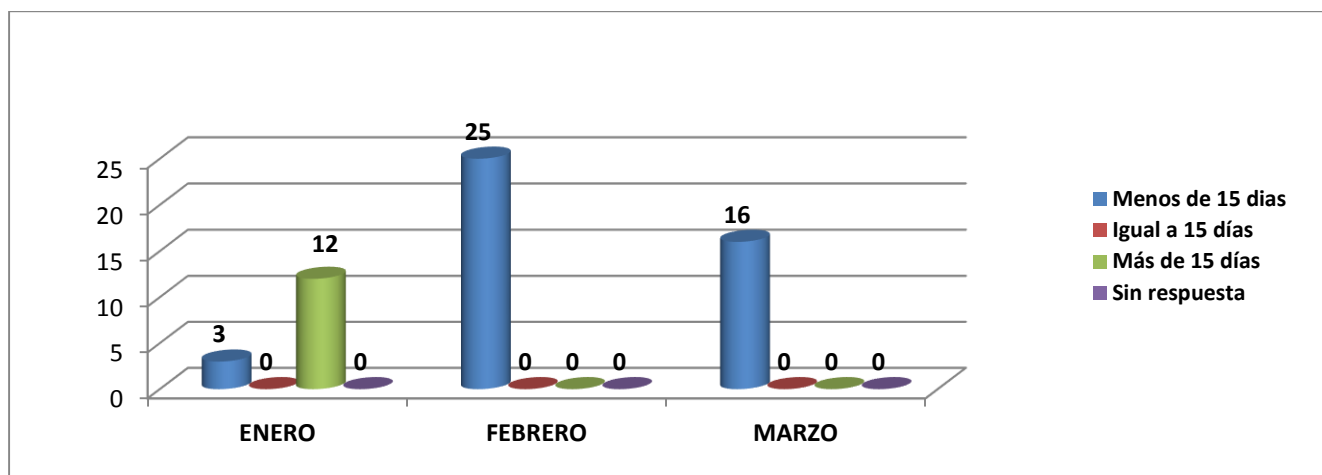
En la Figura 8. Se muestra que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades en el mes de Enero, fueron resueltas en un 100% que equivalen a quince (15) PQRSF, en el mes de Febrero fueron resueltas en un 96% que equivalen a veinticuatro (24) PQRSF y un 4% que equivalen a una (1) PQRSF no resueltas; en el mes de marzo fueron resueltas en un 100% que equivalen a dieciséis (16) PQRSF, mostrando así la efectividad del proceso.

**Figura 8. PQRSF Resueltas vs Sin resolver Enero - Marzo 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 Enero -Marzo de 2018. Como se observa en la gráfica, de las 56 PQRSF presentadas, 44 de ellas, que equivale al 79%, se respondieron antes de los 15 días, según la normatividad (menos de 15 días), pero doce (12) que equivalen al 21% se respondieron posterior a los 15 días, es decir fuera de la normatividad, todas estas en el mes de Enero, dado que era periodo vacacional.

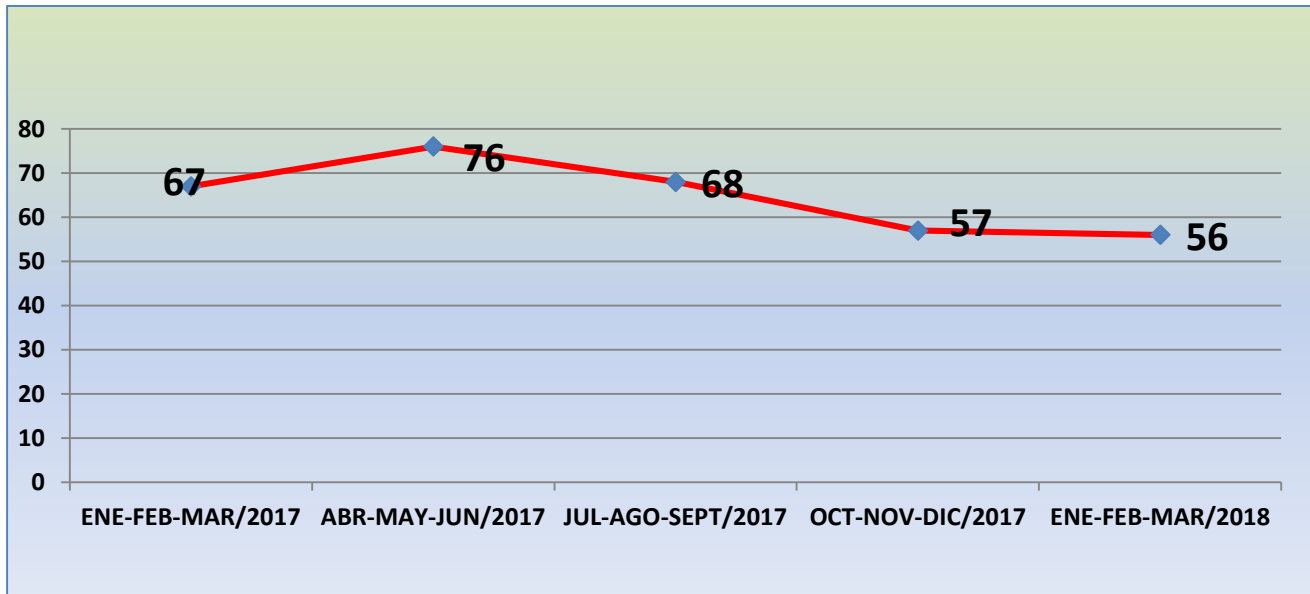
**Figura 9. Oportunidad de Respuesta (días hábiles) de PQRSF (Enero- Marzo) de 2018**



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

En la Figura 10 se observa que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones presentadas en el primer trimestre del 2018 con respecto a los dos últimos trimestres del año 2017, ha disminuido considerablemente. 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 – Marzo de 2018)



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

En la Figura 11 se observa que de 56 PQRSF que se procesaron en el trimestre de Enero a Marzo de 2018, se obtuvo un porcentaje de satisfacción en las respuestas dadas en el mes de Enero de un 100% mientras que en el mes de Febrero de un 96% de satisfacción y un 4% de insatisfacción; para el mes de Marzo fue del 100% la satisfacción por parte de 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 un poco más para poder lograr un 100% de satisfacción para nuestros usuarios.

**Figura 11. Nivel de satisfacción promedio de las respuestas dadas sobre PQRSF (Enero - Marzo de 2018)**

