



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 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	10	19	4.2. HASTA	31	12	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:	06/02/2020		
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.....	8
2.4 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES EN EL TRIMESTRE DE JULIO - SEPTIEMBRE 2019	9

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 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.



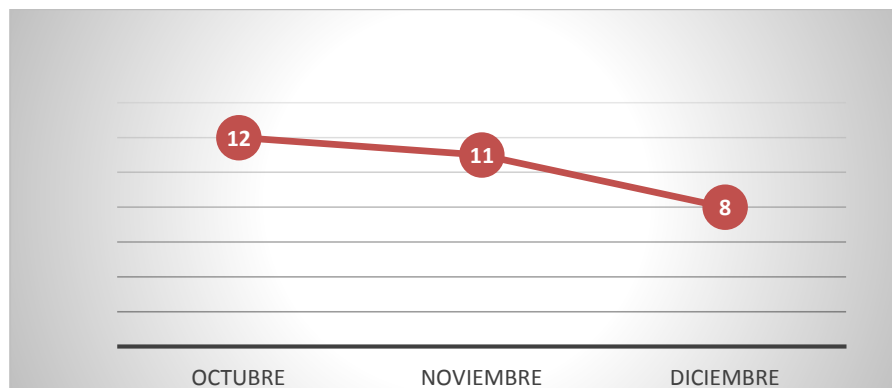
UNIVERSIDAD DE SUCRE

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.

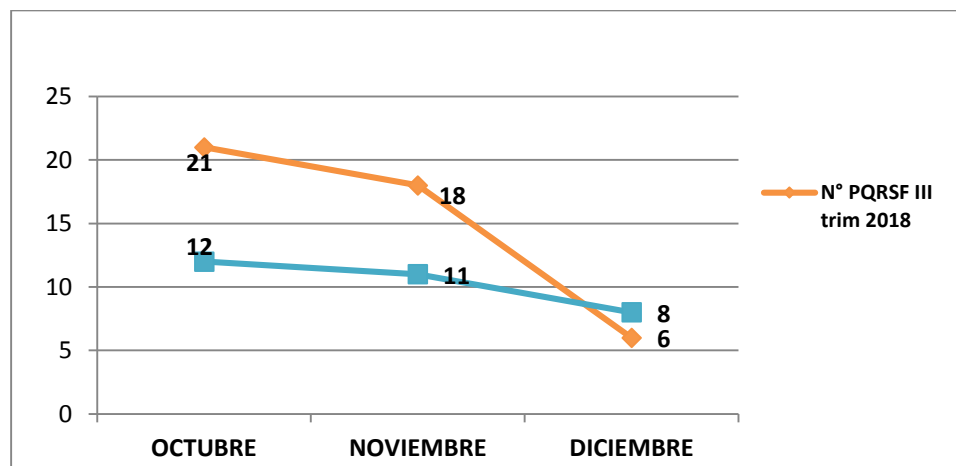
En la Figura 1 se observa que en el trimestre de Octubre a Diciembre de 2019, se interpusieron 31 PQRSF, de las cuales, se presentaron 12 en el mes de Octubre, 11 en el mes de Noviembre y ocho (8) en el mes de Diciembre. Como se puede observar en la gráfica, el mayor número de PQRSF se presentó en el mes de Octubre, Lo cual obedece a que en este mes se abrieron las inscripciones para el periodo 01 de 2020 y se generan muchas peticiones de información.

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



En la Figura 2 se muestra la tendencia en el trimestre de Octubre - Diciembre 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 (Octubre - Diciembre 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, tres (3) presentaron PQRSF.

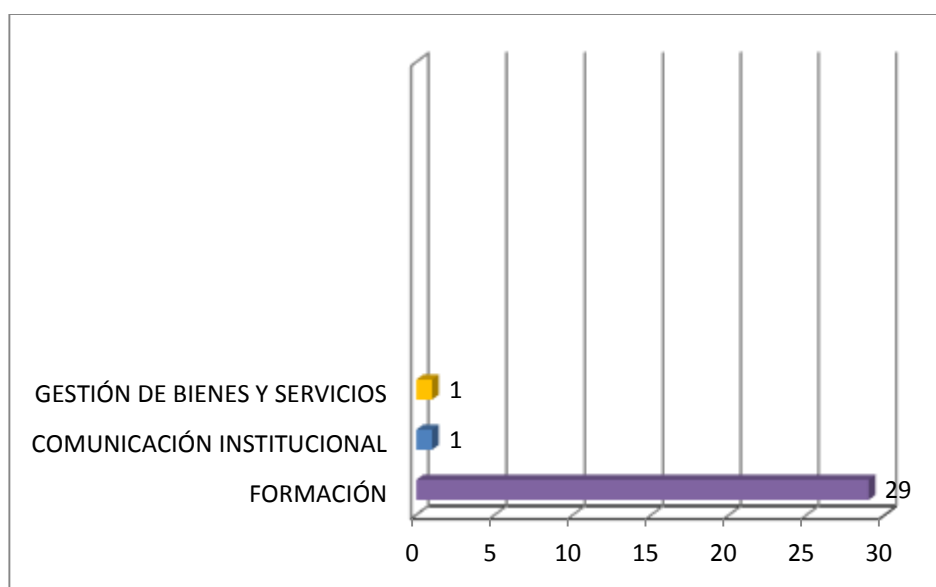
El proceso de **Formación** presentó un 93,5% de las PQRSF, que corresponden a un total de veintinueve (29) PQRSF, de las cuales:

- Veintiocho (28) fueron peticiones de Información, interés general y particular; peticiones de información de servicios académicos
- Una (1) queja referentes a acerca de falencias académicas y administrativas en el programa de Matemáticas

El proceso de **Comunicación** tuvo un 3,2% de las PQRSF, representado en una (1) petición de información acerca del procedimiento para solicitar verificaciones de títulos

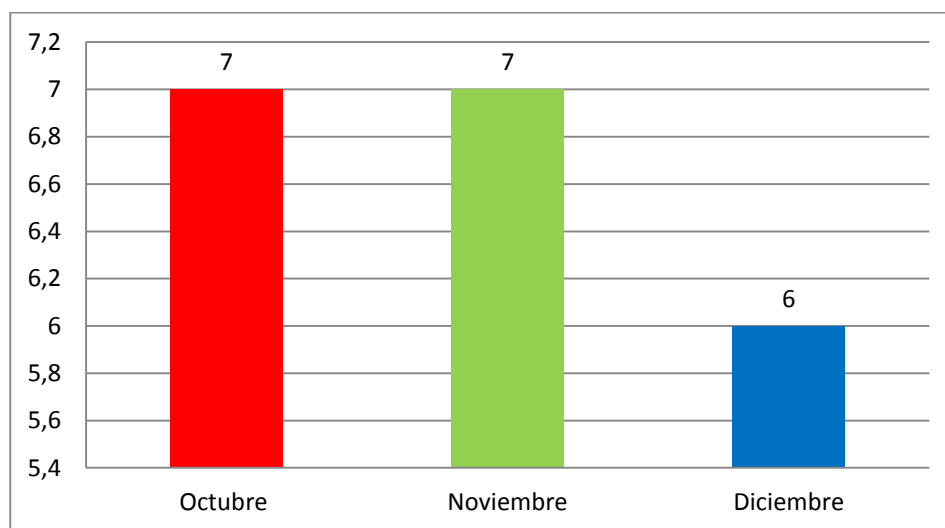
El proceso de **Bienes y Servicios** tuvo un 3,2%, representada en una (1) petición de interés general relacionada con la solicitud de atención a situaciones de infestación de mosquitos y ventiladores dañados en aula B1- 105.

Figura 3. Número de PQRSF por Procesos (Octubre - Diciembre 2019)



En el mes de Octubre se presentaron 7 peticiones de información, en el mes de Noviembre se presentaron 7 peticiones de información y en el mes de Diciembre 6 peticiones de información, como se muestra en la Figura 4.

Figura 4. Número de Peticiones de Información (Octubre - Diciembre 2019)

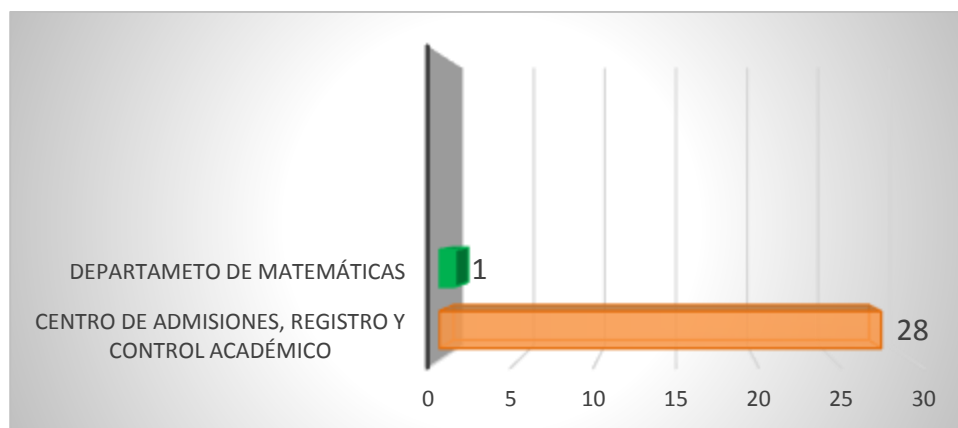


De las distintas peticiones de información presentadas, ninguna fue trasladada a otra Institución. Una no fue respondida a tiempo según la normatividad (15 días hábiles) por tanto hubo insatisfacción de un usuario, lo que nos obliga a realizar las acciones preventivas y correctivas necesarias para superar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

En la Figura 5. 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 a Diciembre de 2019 fueron las siguientes:

- Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con 28 PQRSF. De estas, 19 son peticiones de Información y 9 de Interés Particular relacionadas con servicios académicos.
- Departamento de Matemáticas con una (1) queja.

Figura 5. Proceso Misional con mayor número de PQRSF Octubre - Diciembre de 2019



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

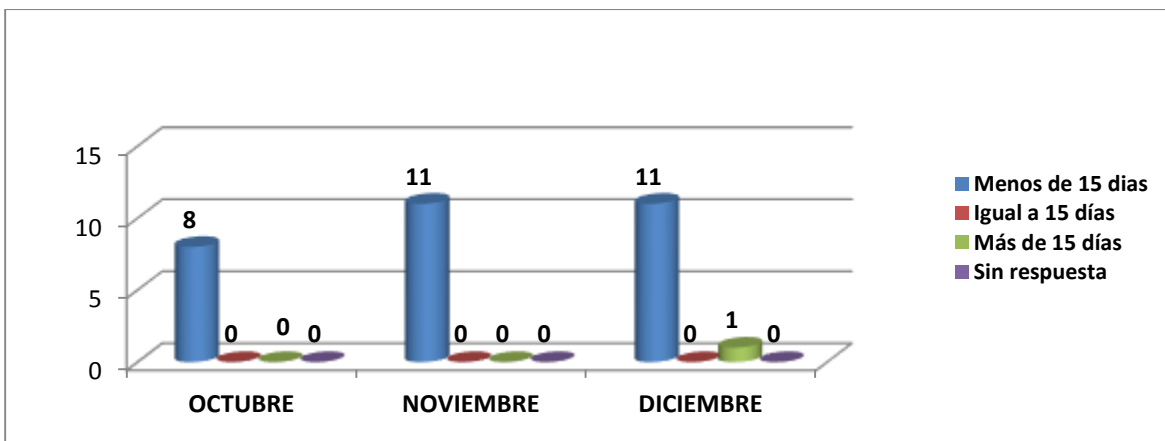
En la Figura 6 se observa que el tiempo de respuesta promedio en que fueron resueltas, en días hábiles, las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades, fue de dos (2) días en el mes de Octubre, dos (2) días en el mes de Noviembre y de tres (3) día en el mes de Diciembre. Por lo tanto, el tiempo de respuesta promedio en días hábiles en el trimestre fue de 3 días.

Figura 6. Tiempo de Respuesta a PQRSF Octubre - Diciembre de 2019 (Días hábiles)



En la Figura 7. Se evidencia la oportunidad de respuesta en días hábiles a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Felicidades en el periodo de Julio - Septiembre de 2019. Como se observa en la gráfica, de las 31 PQRSF presentadas, 30 de ellas, que equivale al 96,7%, se respondieron según la normatividad (menos de 15 días), y una (1) que equivale al 3,3% se les dio respuesta posterior a los 15 días.

Figura 7. Oportunidad de Respuesta (días hábiles) de PQRSF (Octubre Diciembre) de 2019



2.4 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 8 se observa que de 31 PQRSF que se procesaron en el trimestre de Octubre – Diciembre 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.

Figura 8. Nivel de satisfacción promedio de las respuestas dadas sobre PQRSF (Octubre - Diciembre de 2019)

