



UNIVERSIDAD DE SUCRE

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
CORRESPONDIENTE AL TRIMESTRE DE ABRIL – JUNIO DE 2013.**

**OFICINA DE GESTIÓN DE CALIDAD
CÉSAR AUGUSTO VALETA LÓPEZ
Jefe Oficina de Gestión de Calidad**

Sincelejo, 25/07/2013

UNIVERSIDAD DE SUCRE

Título:	INFORME DEL PETICIONES, QUEJAS , RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, ENTRE EL MES DE ABRIL Y EL MES DE JUNIO DE 2013		
Fecha dd/mm/aaaa:	25/07/2013		
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 y Sugerencias.		
Palabras Claves:	Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, felicitación, Procesos, Respuestas, oportunidad de respuestas.		
Formato:	N.A.		
Dependencia:	Oficina de Gestión de Calidad		
Código:	FOR-GC-019	Versión	0
Autor (es):	CÉSAR VALETA LÓPEZ GABRIEL MORALES LYONS	Firmas:	Original firmado
Revisó:	CÉSAR VALETA LÓPEZ		Original firmado
Aprobó:	CÉSAR VALETA LÓPEZ		Original firmado
Información Adicional:	N.A.		
Ubicación:	Universidad de Sucre, Sede Puerta Roja, Sede Facultad de Ciencias de la Salud y Sede Granja El Perico.		

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS INTRODUCIDOS
0	05/10/2011	Creación del documento

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. ACTIVIDADES ADELANTADAS.....	5
2.1 N° DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, FORMULADAS EN CADA PERÍODO Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD.....	5 y 6
2.2 PORCENTAJE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES POR PROCESOS.....	6 y 7
2.3 TIEMPO DE RESPUESTAS A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.....	7, 8 y 9
2.4 N° DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS ENTRE ENERO DE 2012 AJUNIO DE 2013.....	9 y 10

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 los clientes tanto internos como externos. 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 Clientes ante el servicio prestado.

2. ACTIVIDADES ADELANTADAS

2.1 N° DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, FORMULADAS EN CADA PERÍODO Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD.

En la figura 1 encontramos que en el trimestre de Abril a Junio de 2013 se interpusieron 57 PQRSF. De las cuáles, se presentaron 12 en el mes de Abril, 21 en el mes de Mayo y 24 en el mes de Junio. Como se puede observar, el mayor número de PQRSF se presentó en el mes de Junio lo cual se debe a

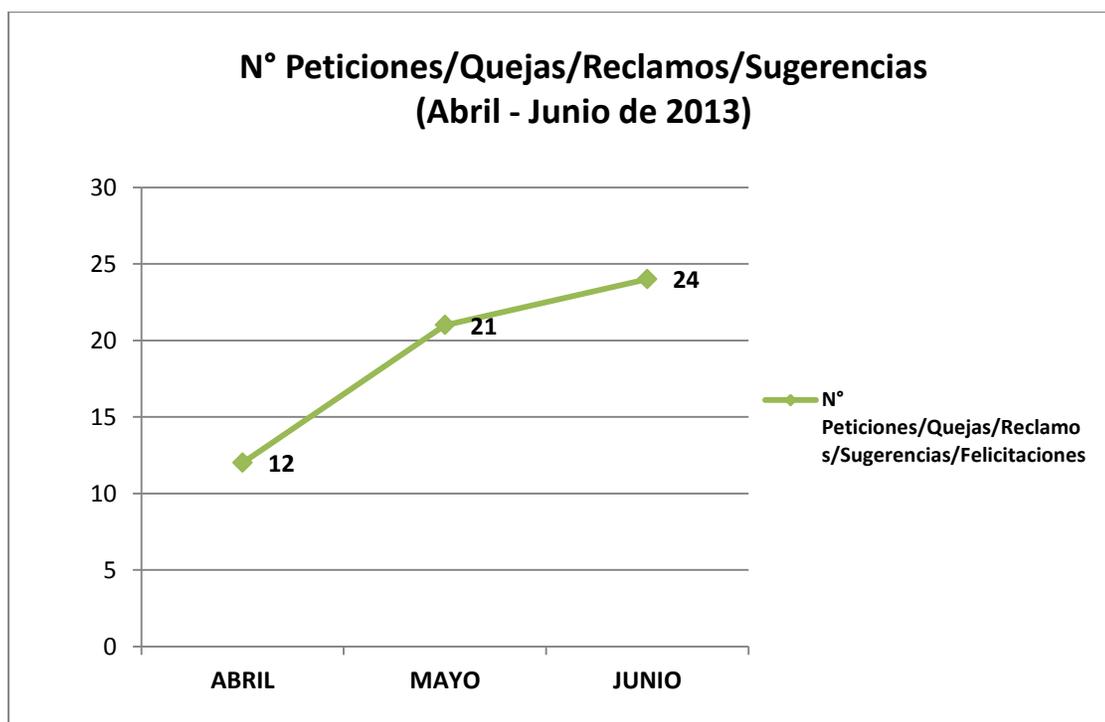


Figura 1.

En la Figura 2 se muestra la tendencia entre los trimestres de Abril a Junio de 2012 y la del 2013. En la que se observa que para el trimestre de Abril a Junio de 2013 aumentó en el mes de Abril en un 92% con respecto al año inmediatamente anterior, en el mes de Mayo aumentó en un 86% y finalmente en el mes de Junio aumentó en un 67%.

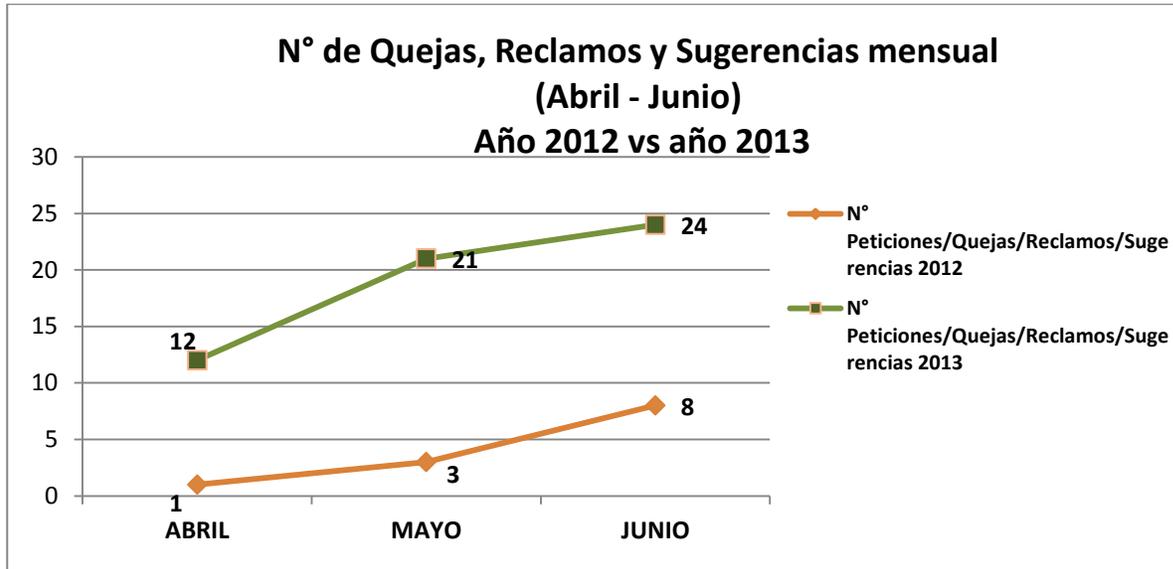


Figura 2.

2.2 PORCENTAJE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES POR PROCESOS

En la figura 3, tenemos que el porcentaje y número de procesos con PQRSF presentadas en el trimestre de Abril a Junio de 2013 fueron:

De los quince (15) procesos, nueve (9) tienen PQRSF, el 67% están concentradas en el Proceso de Formación, un (1) proceso tiene un 12%, dos (2) procesos presentan un 5%, uno (1) tienen un 3% y cuatro (4) procesos con el 2%.

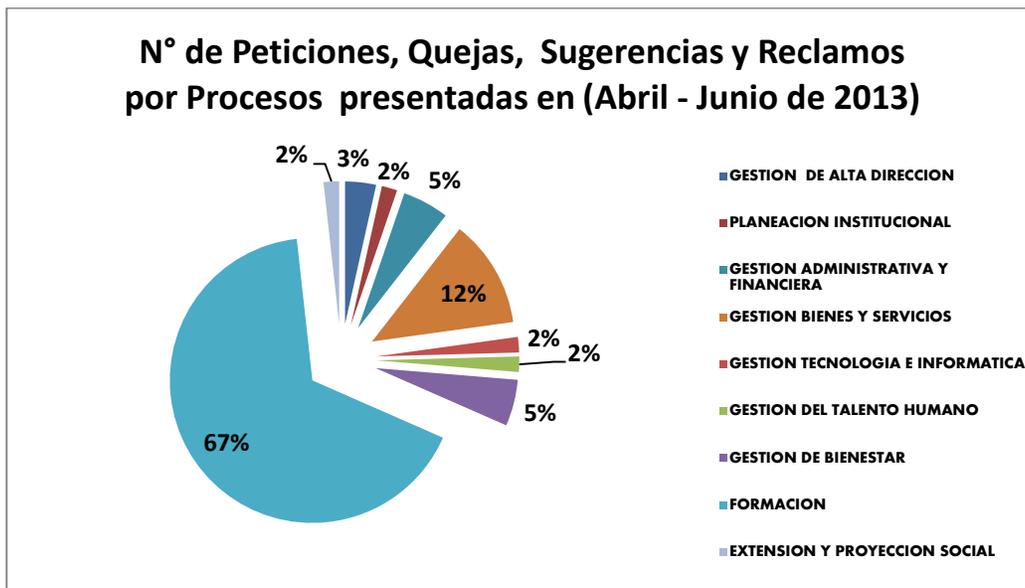


Figura 3.

En la figura 4 se muestra que el proceso que presentó mayor número de PQRSF fue el proceso de Formación, por ser este un proceso misional en el que se concentra la mayor parte de la prestación del servicio. Así mismo, se observa que dentro del Proceso de Formación, las dependencias que obtuvieron el mayor número de PQRSF en el trimestre de Abril a Junio de 2013 fueron:

- El Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con 32,
- El Departamento de Zootecnia con 3,
- El Departamento de Matemáticas con 2, y
- La División de Biblioteca e Información Científica con 1.

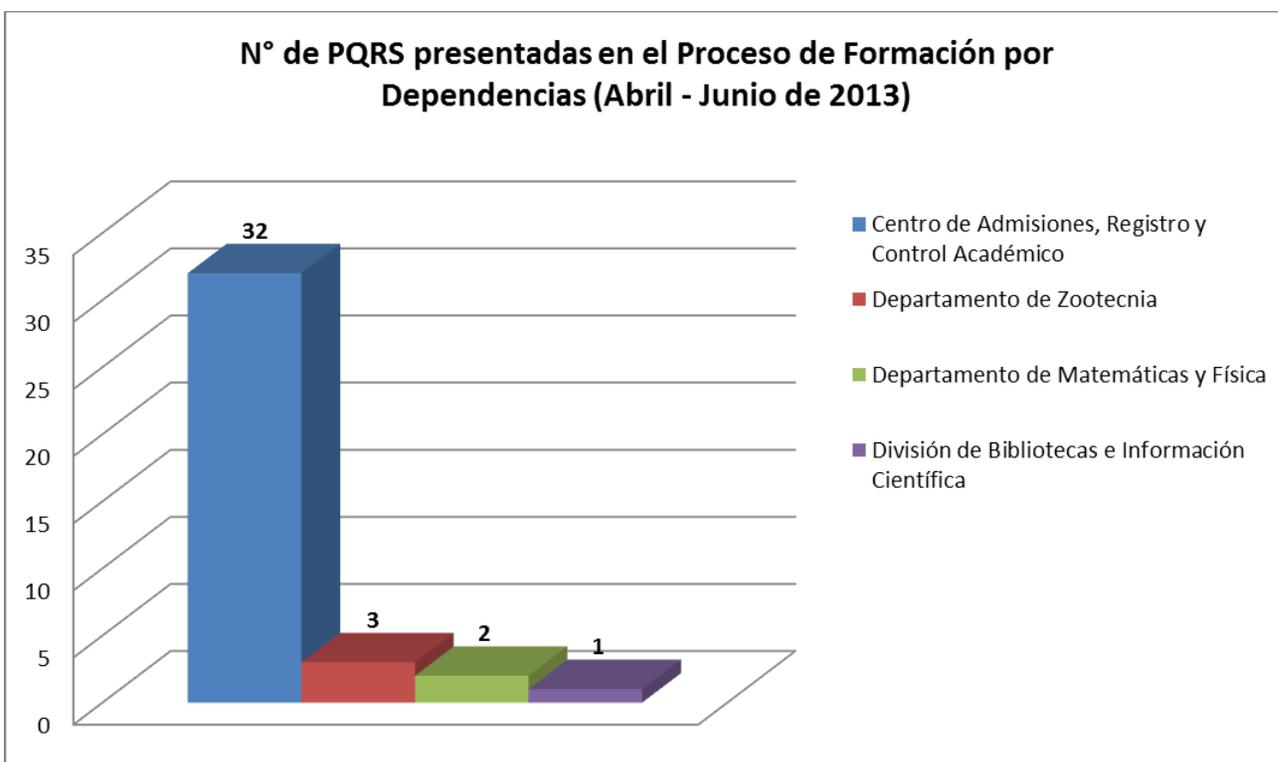


Figura 4.

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

En la figura 5 encontramos que el tiempo de respuesta promedio en días hábiles de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que fueron resueltas fueron de 6 días en el mes de Abril, 5 días en el mes de Mayo y 6 días en el mes de Junio. Lo que indica que se han mejoraron los tiempos para responder a la ciudadanía.

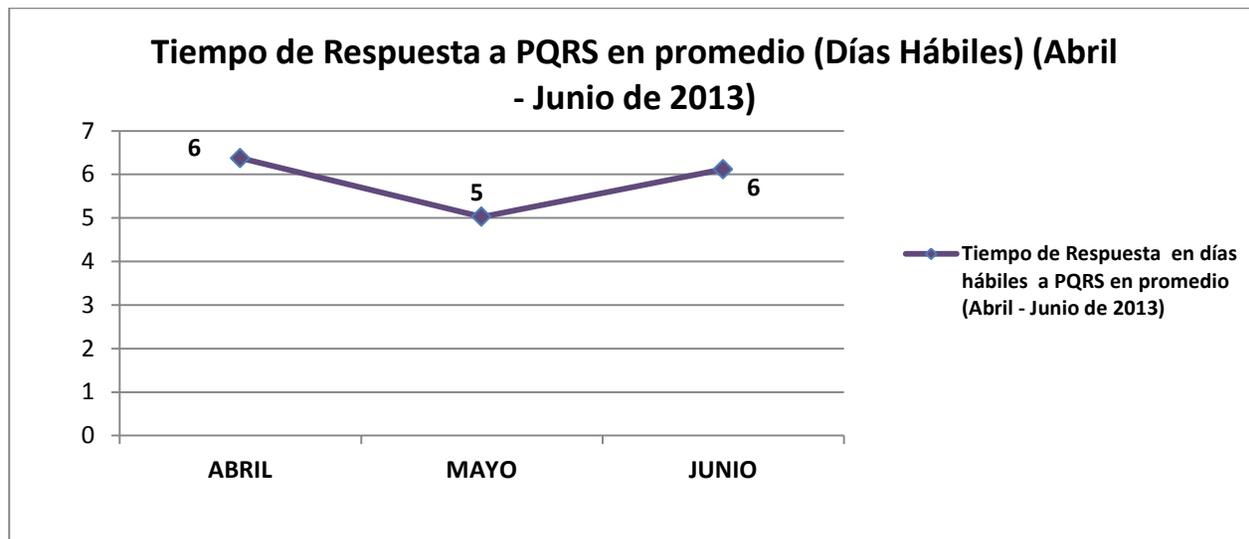


Figura 5

En la figura 6 se muestra que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades que se resolvieron en el mes de Abril fue de un 100% que equivalen a 12 PQRSF presentadas, en el mes de Mayo el 100% de ellas fueron resueltas que equivalen a 21 PQRSF y, en el mes de Junio un 86% de las PQRSF fueron resueltas que equivalen a 21 PQRSF y el 14% que equivalen a 3 PQRSF quedaron sin resolver.

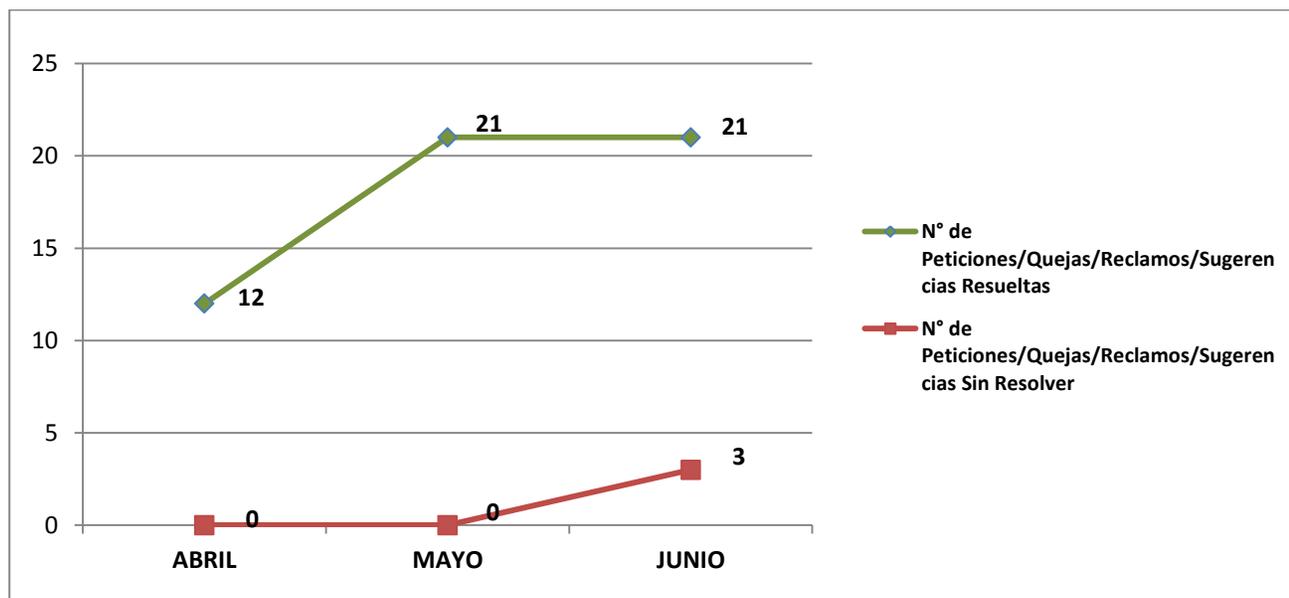


Figura 6

En la figura 7 encontramos la oportunidad de respuesta, en días hábiles, a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Felicidades en el periodo de Abril a Junio de 2013. Como se observa en la gráfica de las 57 presentadas, 53 de ellas que equivale al 93% se respondieron oportunamente (Menos de 15 días e igual a 15 días), 1 que corresponden al

1.7% después de los quince días que contempla la normatividad y a 3 de ellas no se le dio respuesta lo que representa un 5.3% del total presentadas.

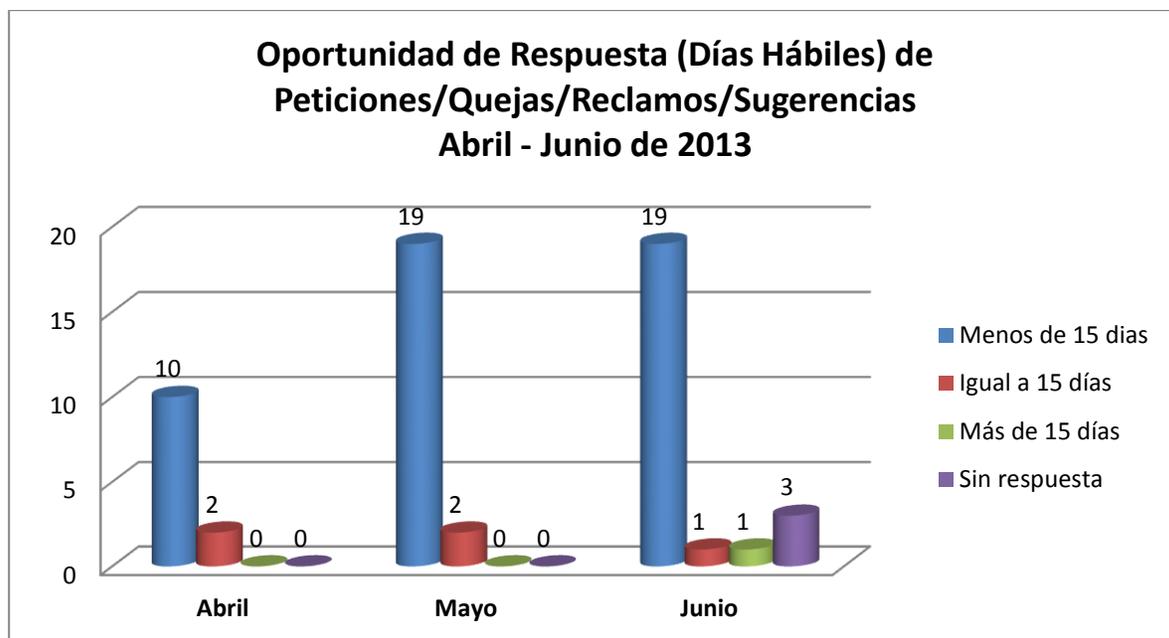


Figura 7

2.4 N° DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS ENTRE ENERO DE 2012 A JUNIO DE 2013.

En la figura 8 observamos que el número de Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades presentadas en los trimestres de Enero a Marzo y Abril a Junio de 2013 fue mayor en el segundo trimestre con un número de 40 y 57 PQRSF respectivamente, esto debido a que en el primero se dio el ingreso de los estudiantes a clases y en el segundo por los procesos de inscripción, matriculas, culminación Académica y reporte de notas de estudiantes. También encontramos que los trimestres en los que se presentan menor número de PQRSF son los de Enero a Marzo, Abril a Junio y Julio a Septiembre de 2012 con 18, 12 y 21 PQRSF, respectivamente.

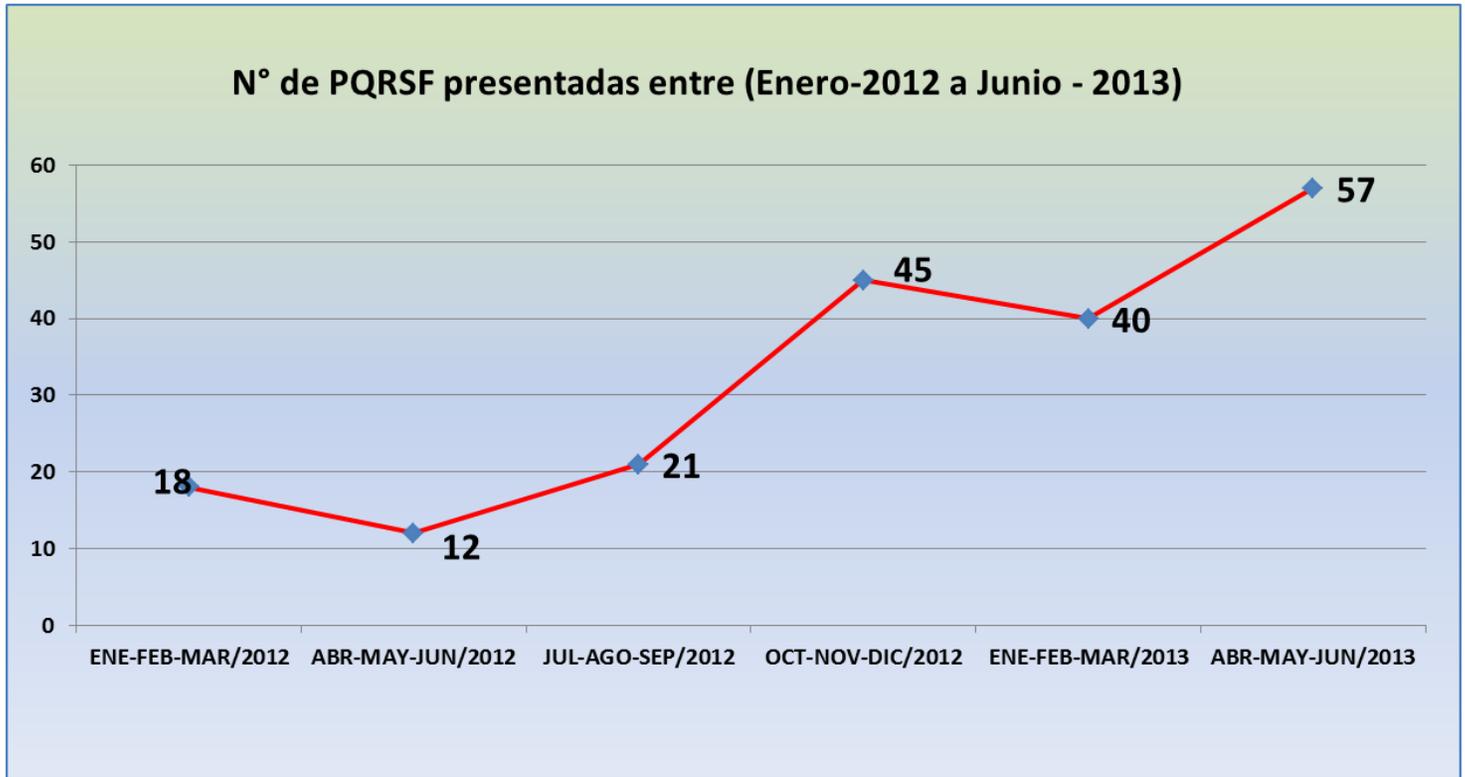


Figura 8