



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, Sugerencias y Felicitaciones correspondiente al trimestre Abril - Junio de 2014	<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	Gestión Integral de la Calidad y Acreditación
3.2. Líder del Proceso	Cesar Valeta López
3.3. Dependencia	Oficina de Gestión de Calidad
3.4. Jefe Dependencia	Cesar Valeta López
3.5. Otro:	Gabriel Morales Lyons

4. VIGENCIA

	DD	MM	AA		DD	MM	AA
4.1. DESDE	01	04	14	4.2. HASTA	30	06	14

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 ABRIL A JUNIO DE 2014		
Fecha dd/mm/aaaa:	04/07/2014		
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):	CÉSAR VALETA LÓPEZ	Firmas:	Original firmado
	GABRIEL MORALES LYONS		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, Facultad de Ciencias de la Salud y Facultad de 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 N° DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, FORMULADAS EN CADA PERÍODO Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD.	5
2.2 PORCENTAJE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES POR PROCESOS	6
2.3 TIEMPO DE RESPUESTAS A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.....	8
2.4 N° DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS ENTRE ENERO DE 2013 A JUNIO DE 2014.....	10
2.5 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES EN EL TRIMESTRE DE EN EL TRIMESTRE DE ABRIL - JUNIO 2014.....	11

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 Felicidades; 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/usuario tanto internos como externos y ciudadanía en general. A través, del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades – PQRSF se pretende que la Universidad mejore continuamente y contribuya a la satisfacción de sus Clientes ante el servicio prestado.



UNIVERSIDAD DE SUCRE

2. ACTIVIDADES ADELANTADAS/RESUMEN EJECUTIVO

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

En la figura N°1 encontramos que en el trimestre de Abril a Junio de 2014 se interpusieron 136 PQRSF. De las cuáles, se presentaron 38 en el mes de Abril, 56 en el mes de Mayo y 42 en el mes de Junio. Como se puede observar, el mayor número de PQRSF se presentó en el mes de Mayo, lo cual se debe a que el proceso de inscripción termino en este mes.

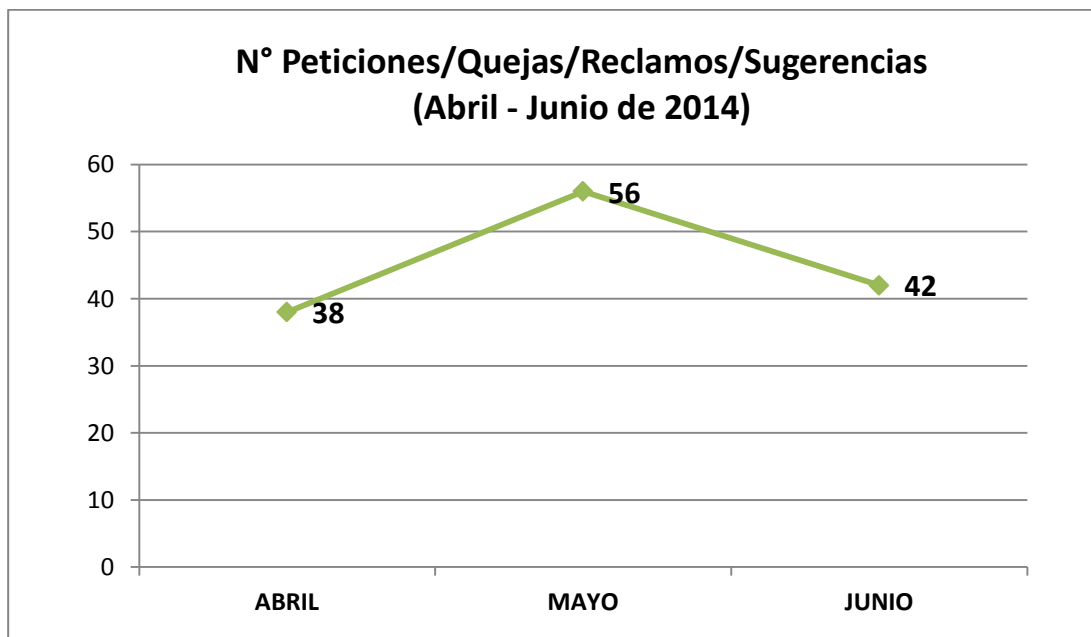


Figura N°1.

En la Figura N°2 se muestra la tendencia entre los trimestres de Abril a Junio en el 2013 y 2014. En el trimestre de Abril a Junio de 2014, se observa un aumento en los 3 meses casi en un 50% con respecto al año 2013. Lo que significa que el proceso ha dado resultado ya que están utilizando los servicios que brinda la dependencia de atención al ciudadano.

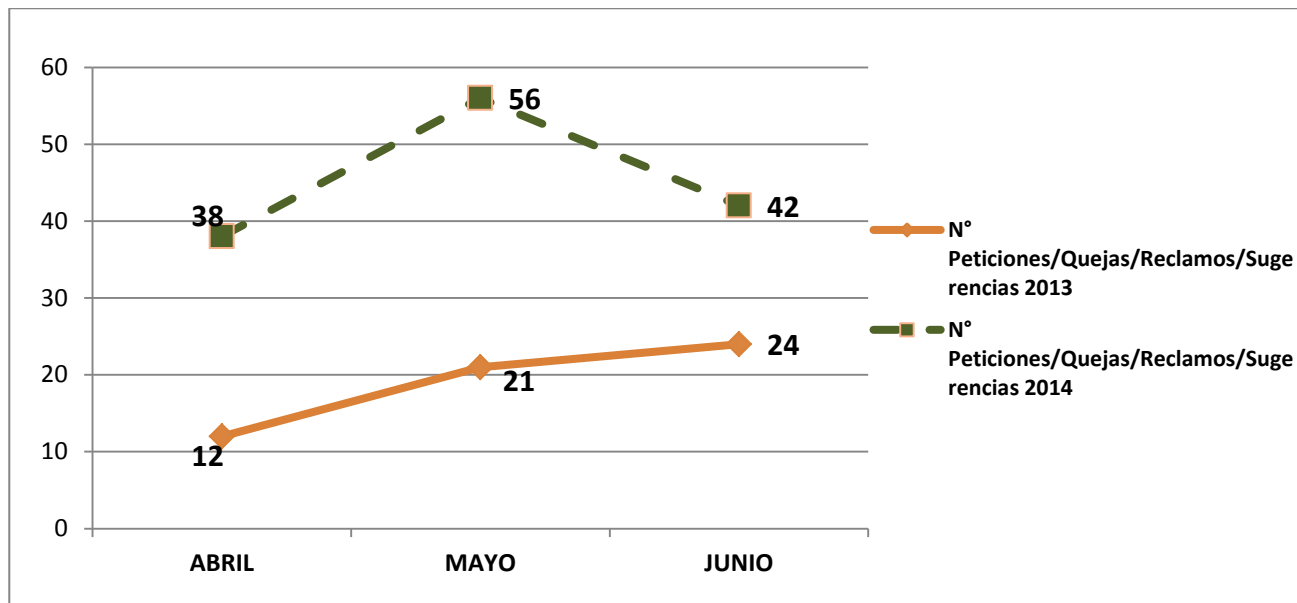


Figura N°2.

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

En la figura N°3 tenemos que el porcentaje y número de procesos con PQRSF presentadas en el trimestre de Abril a Junio de 2014 fueron:

De los quince (15) procesos de la Universidad, siete (7) presentaron PQRSF, el 43% están concentradas en el Proceso de Comunicación Institucional; el proceso de formación tienen un 24%; el proceso de Gestión Integral de la Calidad tienen un 14%, el proceso de Gestión de Alta Dirección tienen un 10%; el proceso de Gestión de Bienestar presenta un 4%; el proceso de Gestión de Bienes y Servicios presenta un 3%, y el proceso Gestión Administrativa y Financiera tiene un 2%.

N° DE PQRSF PRESENTADAS ENTRE ABRIL - JUNIO DE 2014

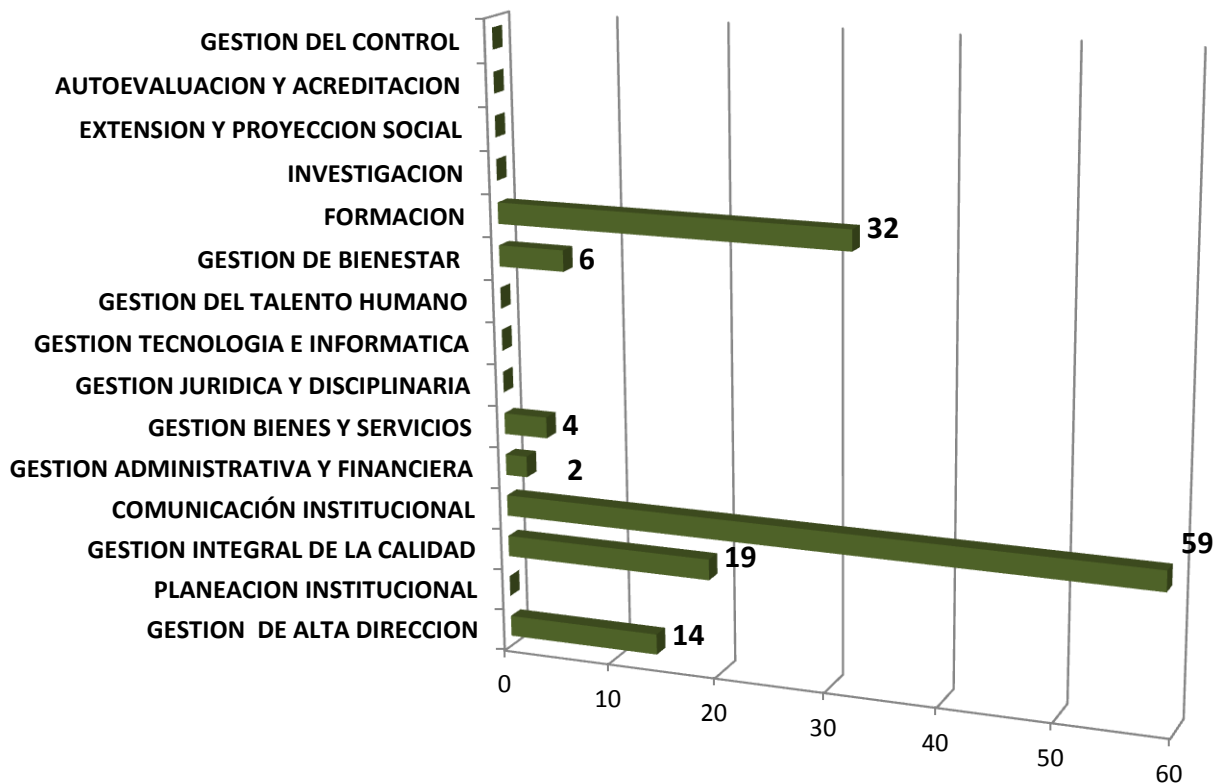


Figura N°3.

En la figura N°4 se muestra que el **proceso misional** que presentó mayor número de PQRSF fue el proceso de Formación. Dentro de éste proceso, las dependencias que obtuvieron el mayor número de PQRSF en el trimestre de Abril a Junio de 2014 fueron las siguientes:

- El Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con 22,
- Facultad de Ciencias Agropecuarias 2,
- Departamento de Ingeniería Civil 1,
- Departamento de Educación y Humanidades, 1
- Vicerrectoría Académica 5.

**DEPENDENCIAS DEL PROCESO DE FORMACION CON MAYOR
NUMERO DE PQRSF
(ABRIL - JUNIO DE 2014)**

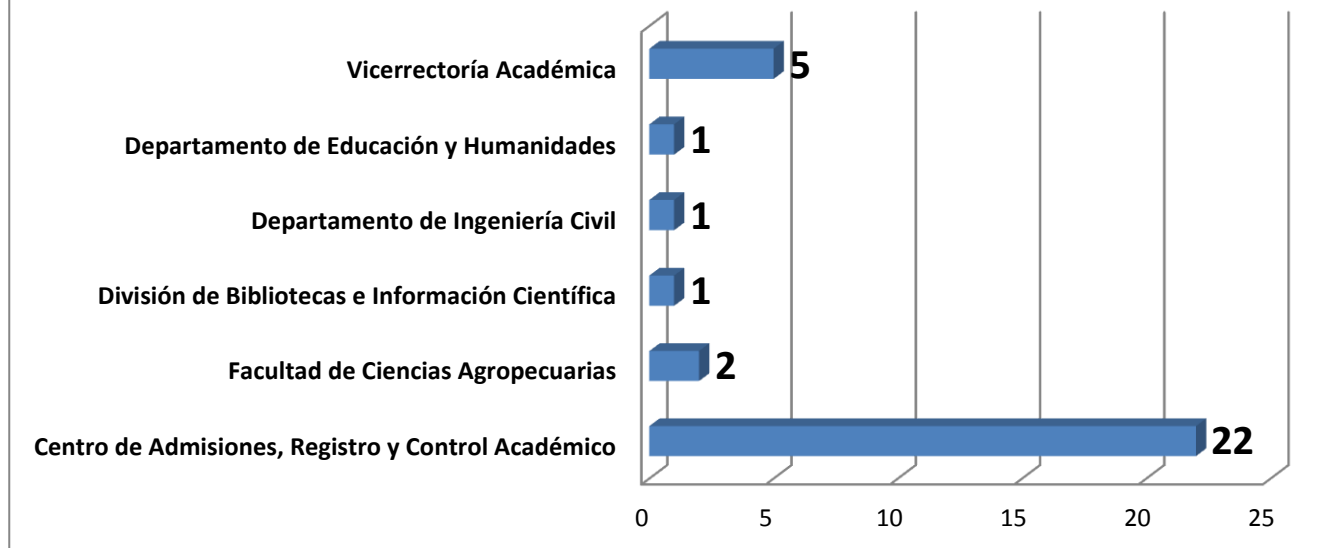


Figura N°4.

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

En la figura N°5 encontramos que el tiempo de respuesta promedio en que fueron resueltas en días hábiles las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones, fueron de 5 días en el mes de Abril, 4 días en el mes de Mayo y 4 días en el mes de Junio. Por lo tanto, el tiempo de respuesta promedio en días hábiles en el trimestre fue de 4 días.

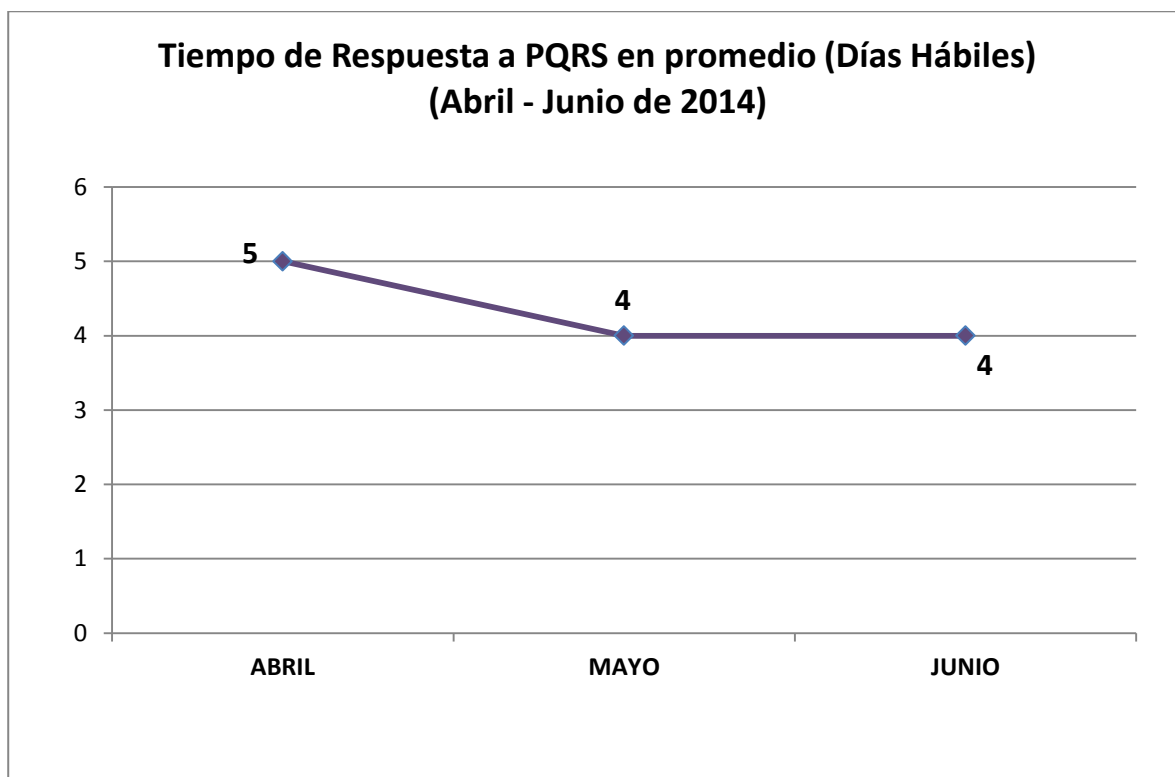


Figura N°5

En la figura N°6 se muestra que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones que se resolvieron en el mes de Abril un 97% fueron resueltas que equivalen a 36 PQRSF y el 3% equivalentes a 1 sin resolver que corresponde a Vicerrectoría Académica. En el mes de Mayo fueron resueltas en un 100% que equivalen a 56 PQRSF y en el mes de Junio se resolvieron en un 100% que equivalen a 42 PQRSF.

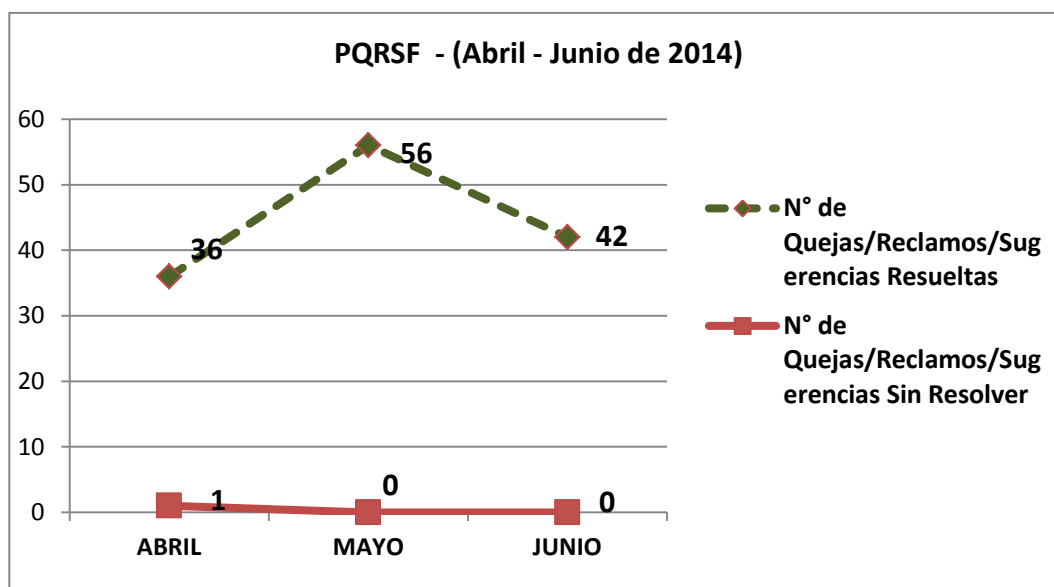


Figura N°6

En la figura N°7 encontramos la oportunidad de respuesta, en días hábiles, a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Felicitaciones en el periodo de Abril a Junio de 2014. Como se observa en la gráfica de las 136 presentadas, 122 de ellas que equivale al 90% se respondieron oportunamente (Menos de 15 días e igual a 15 días), 5 que corresponden al 3.7% a los quince días que contempla la normatividad, 8 que corresponden al 5.9% después de los quince días y 1 de ellas correspondiente al 0.7% de la cual no se tuvo respuesta.

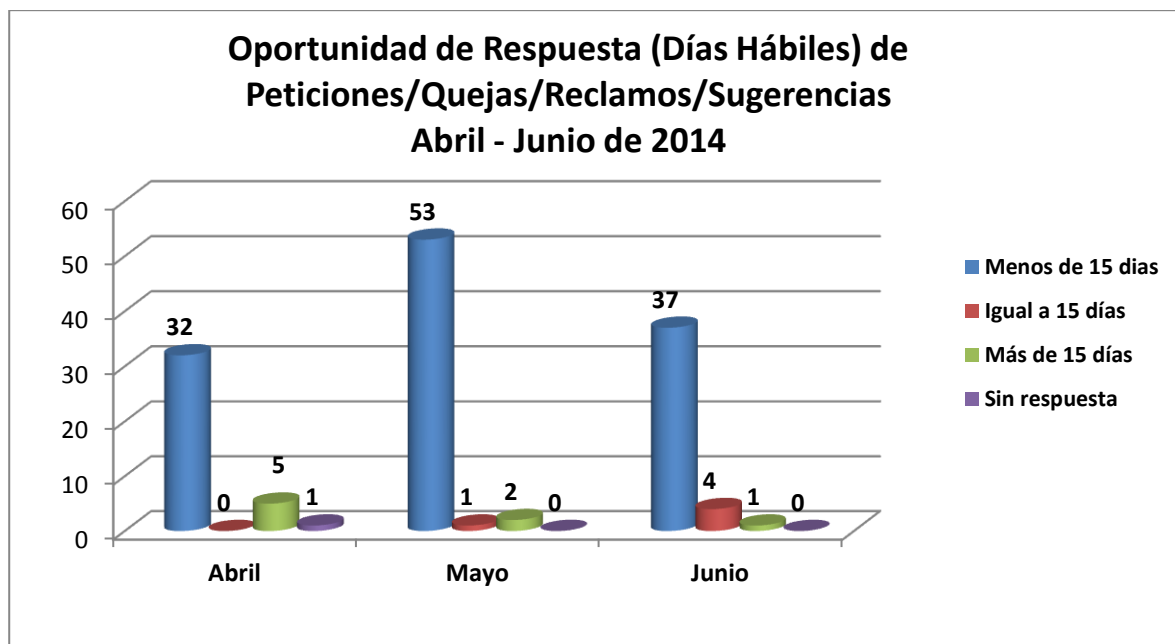


Figura N°7

2.4 N° DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS ENTRE ENERO DE 2013 A JUNIO DE 2014.

En la figura N°8 observamos que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones presentadas en el primer trimestre del 2014 con respecto a los diferentes trimestres del año 2013 fue mucho mayor, esto se debe al proceso de matrícula e ingreso a la universidad. También, al implementar un sistema de calidad más oportuno, las PQRSF han venido en aumento, ya que el cliente, usuario o ciudadano en general ya cuenta con prontitud en las respuestas a sus inquietudes o necesidades.

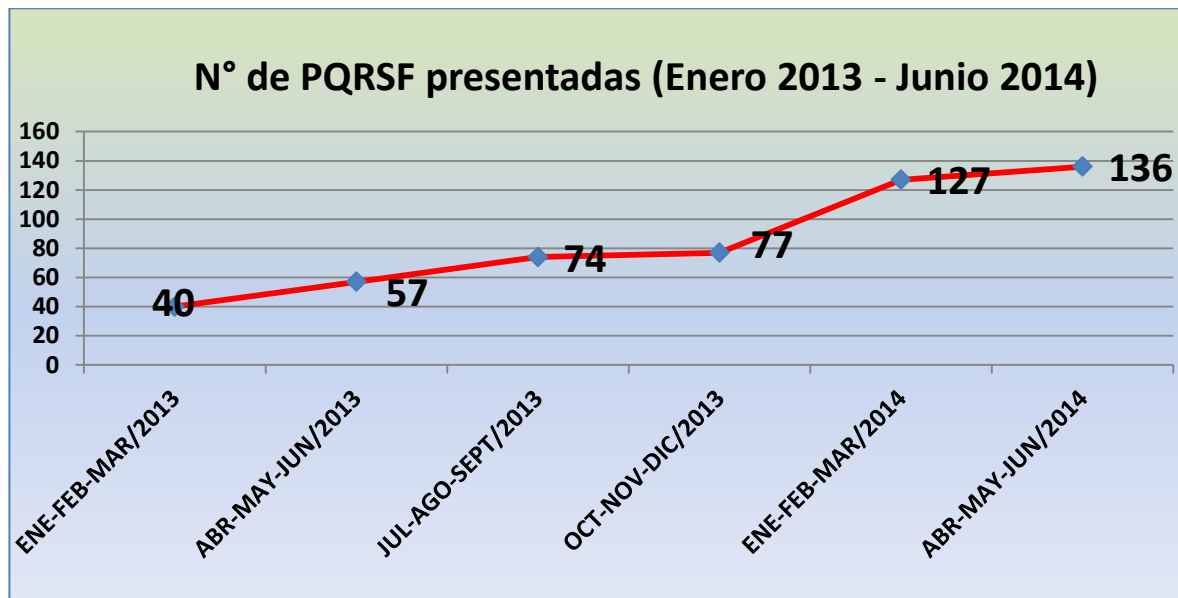


Figura N°8

2.5 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES EN EL TRIMESTRE DE EN EL TRIMESTRE DE ABRIL - JUNIO 2014

En la figura N°9 observamos que de 136 PQRSF que se procesaron en el trimestre de Abril a Junio de 2014, se obtuvo un porcentaje de satisfacción en las respuestas dadas de un 100% 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.

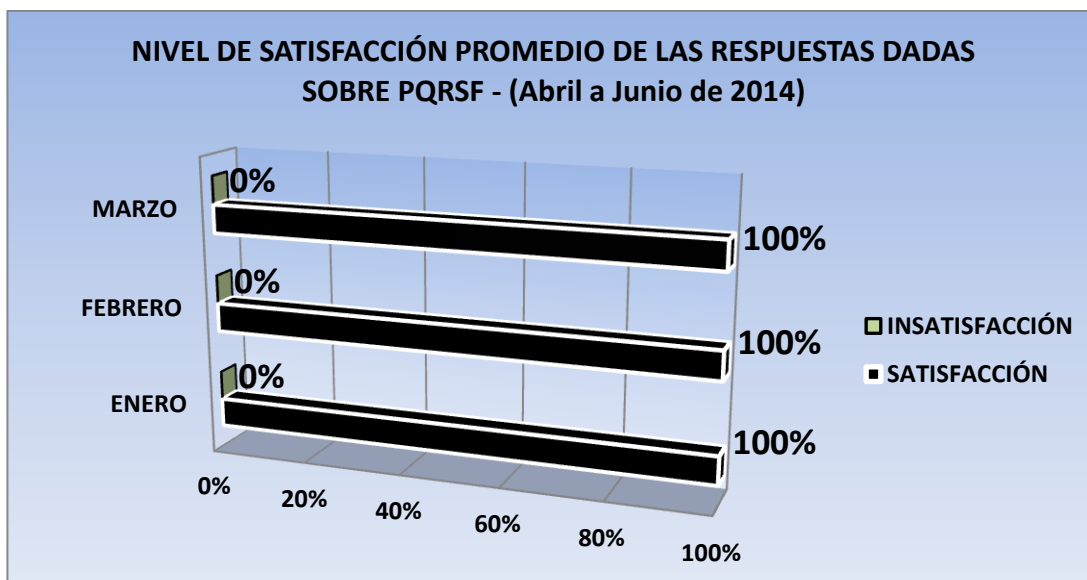


Figura N°9