



**UNIVERSIDAD DE SUCRE**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES  
CORRESPONDIENTE AL TRIMESTRE DE ENERO - MARZO DE 2013.**

---

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

Sincelejo, 20/04/2013

**UNIVERSIDAD DE SUCRE**

<b>Título:</b>	<b>INFORME DEL PETICIONES, QUEJAS , RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, ENTRE EL MES DE ENERO Y EL MES DE MARZO DE 2013</b>		
<b>Fecha dd/mm/aaaa:</b>	20/04/2013		
<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 y Sugerencias.		
<b>Palabras Claves:</b>	Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, felicitación, Procesos, Respuestas, oportunidad de respuestas.		
<b>Formato:</b>	N.A.		
<b>Dependencia:</b>	Oficina de Gestión de Calidad		
<b>Código:</b>	<b>FOR-GC-019</b>	Versión	0
<b>Autor (es):</b>	CÉSAR VALETA LÓPEZ ÁNGELA GUERRA SAMPAYO	<b>Firmas:</b>	Original firmado
<b>Revisó:</b>	CÉSAR VALETA LÓPEZ		Original firmado
<b>Aprobó:</b>	CÉSAR VALETA LÓPEZ		Original firmado
<b>Información Adicional:</b>	N.A.		
<b>Ubicación:</b>	Universidad de Sucre, Sede Puerta Roja, Sede facultad de Ciencias de la Salud y Sede Granja El Perico.		

**HISTORIAL DE CAMBIOS**

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

## TABLA DE CONTENIDO

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

---

## **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 Enero a Marzo de 2013 se interpusieron 40 PQRSF. De las cuáles, se presentaron 11 en el mes de Enero, 11 en el mes de Febrero y 18 en el mes de Marzo. Como se puede observar, el mayor número de PQRSF se presentó en el mes de Marzo lo cuál se debe a

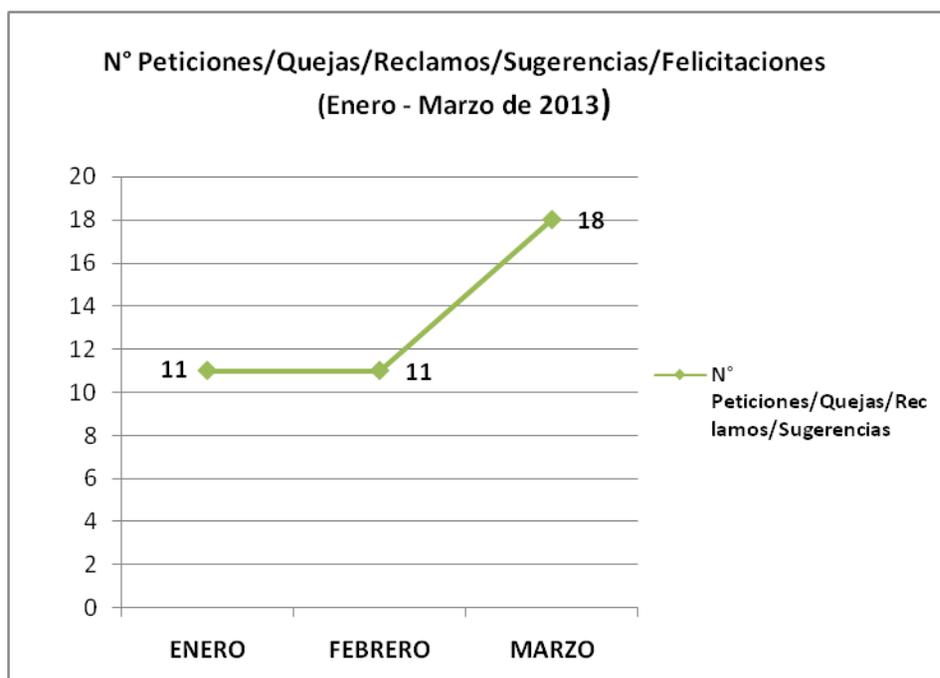


Figura 1.

En la Figura 2 se muestra la tendencia entre los trimestres de Enero a Marzo en el 2012 y la del 2013. En la que se observa que para el trimestre de Enero a Marzo de 2013 aumentó en el mes de Enero en un 82% con respecto al año inmediatamente anterior, en el mes de Febrero aumentó en un 55% y finalmente en el mes de Marzo aumentó en un 39%.

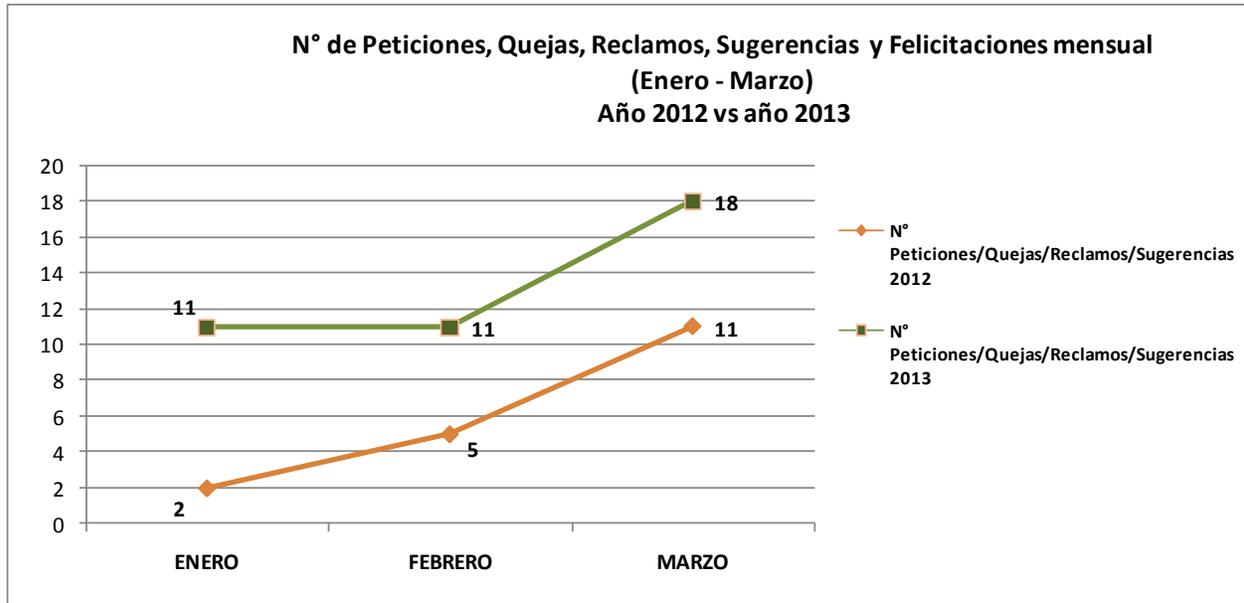


Figura 2.

## 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 Enero a Marzo de 2013 fueron:  
 De los quince (15) procesos, nueve (9) tienen PQRSF, el 65% están concentradas en el Proceso de Formación, un (1) proceso tiene un 10%, tres (3) procesos presentan un 5%, dos (2) tienen un 3% y dos (2) 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 Enero a Marzo de 2013 fueron:

- El Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con 13,
- La División de Bibliotecas e Información Científica y el Departamento de Educación con 3 cada uno,
- La facultad de Ciencias Económicas y Administrativas con 2, y
- El Departamento de Zootecnia, el Departamento de Enfermería, el Departamento de Ingeniería Civil, el Departamento de Matemáticas y Física y el Departamento de Ingeniería Agroindustrial con 1 cada uno.

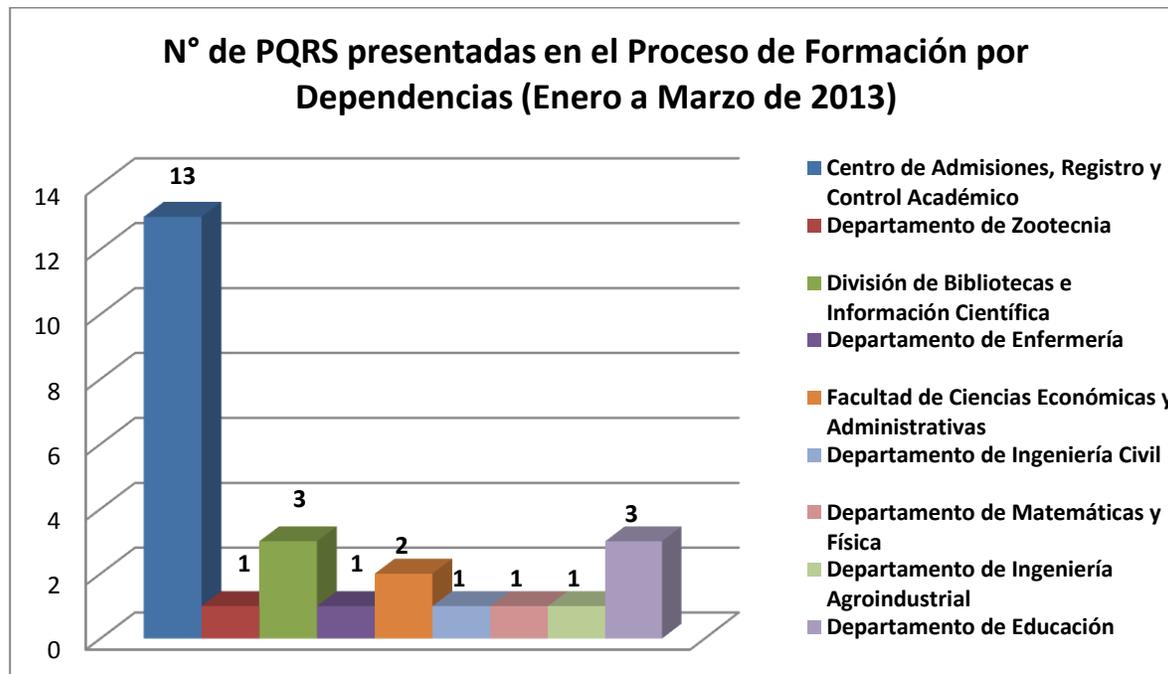


Figura 4.

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

En la figura 5 encontramos que el tiempo de respuesta en días hábiles de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que fueron resueltas fueron de 9 días en el mes de Enero, 11 días en el mes de Febrero y 8 días en el mes de Marzo. Lo que indica que se han mejoraron los tiempos para responder a la ciudadanía.

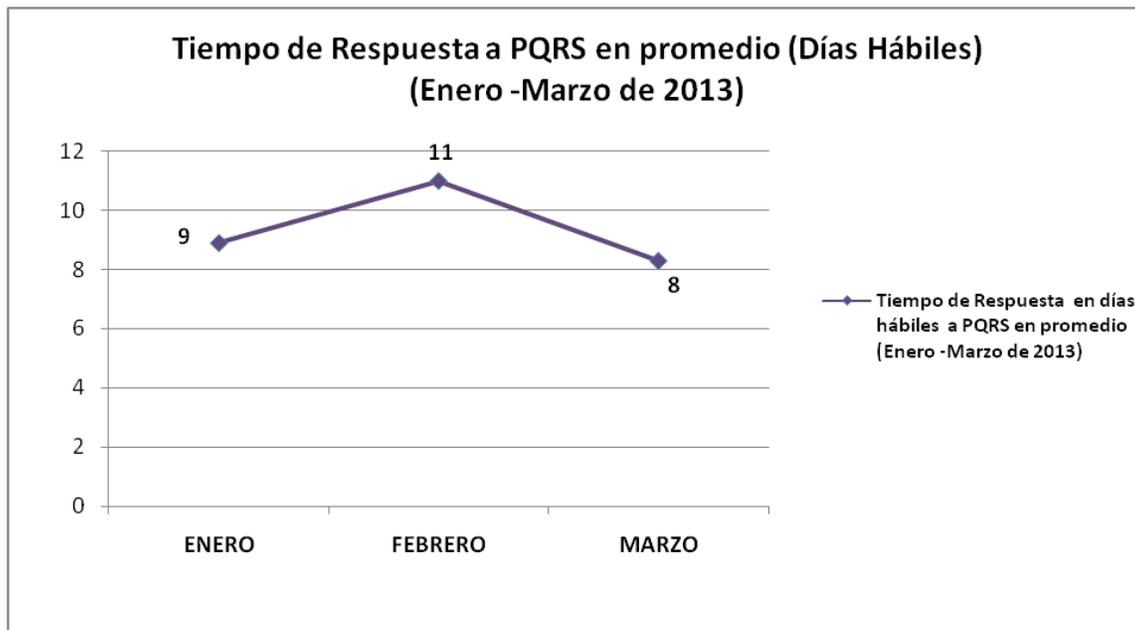


Figura 5

En la figura 6 se muestra que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones que se resolvieron en el mes de Enero fue de un 91% que equivalen a 10 PQRSF presentadas quedando un 1% que equivale a 1 PQRSF sin resolver, en el mes de Febrero el 100% de ellas fueron resueltas que equivalen a 11 PQRSF y, en el mes de Marzo un 94% que equivalen a 17 PQRSF presentadas se resolvieron y el 6% que equivale a 1 PQRSF quedo sin resolver.

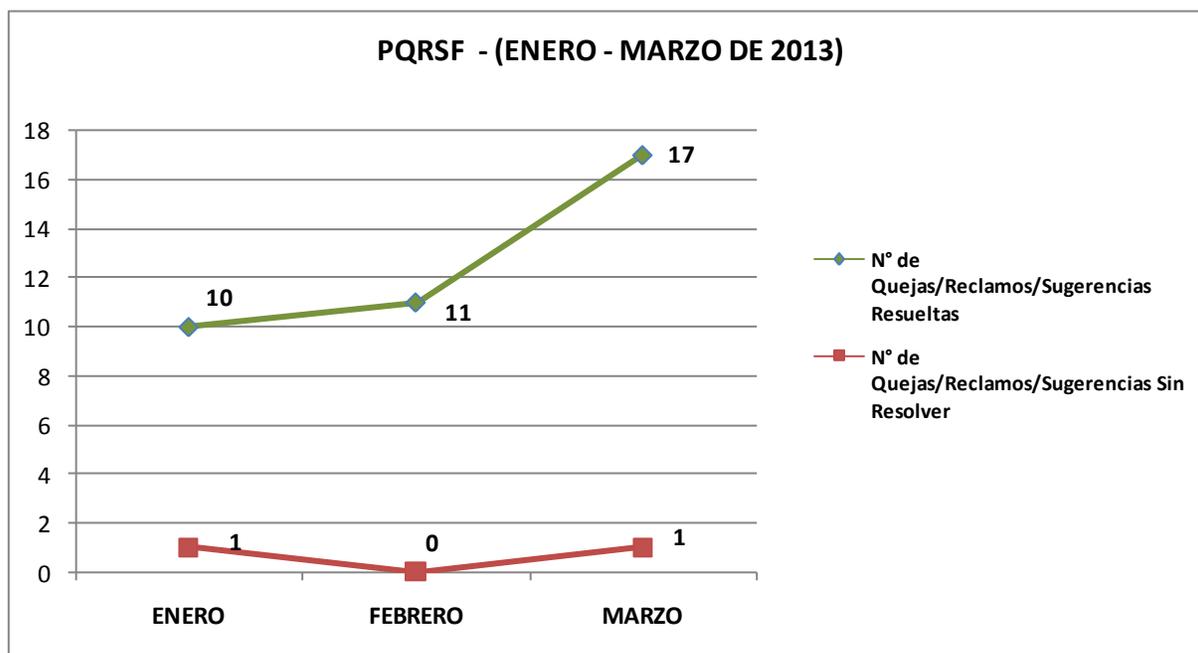


Figura 6

En la figura 7 encontramos la oportunidad de respuesta, en días hábiles, a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Felicitaciones en el periodo de Enero a Marzo de 2013. Como se observa en la gráfica de las 40 presentadas, 35 de ellas que equivale al 87,5% se respondieron oportunamente (Menos de 15 días e igual a 15 días), 3 que corresponden al 7,5% después de los quince días que contempla la normatividad y a 2 de ellas no se le dio respuesta lo que representa un 5% del total presentadas.

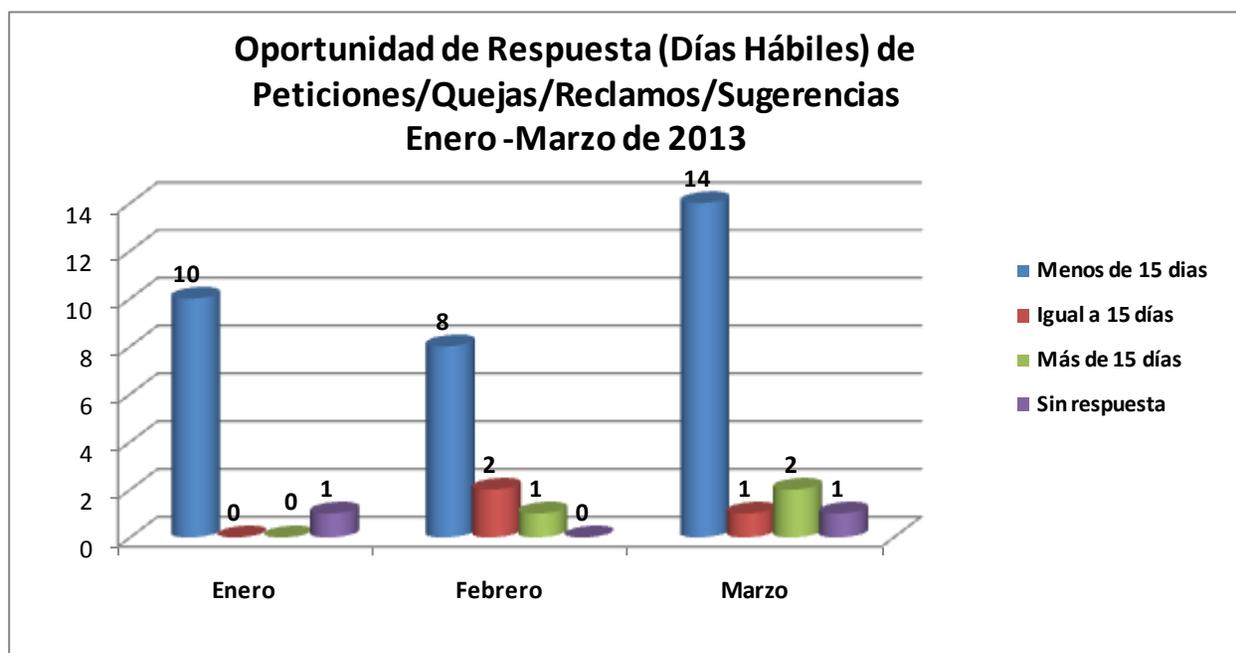


Figura 7

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

En la figura 8 observamos que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones presentadas en los trimestres de Octubre a Diciembre de 2012 y Enero a Marzo de 2013 fue mayor con un número de 45 y 40 PQRSF respectivamente esto debido a que en el primero se realizan los procesos de inscripción y matriculas de estudiantes y en el segundo por darse el ingreso de los estudiantes a clases. 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.

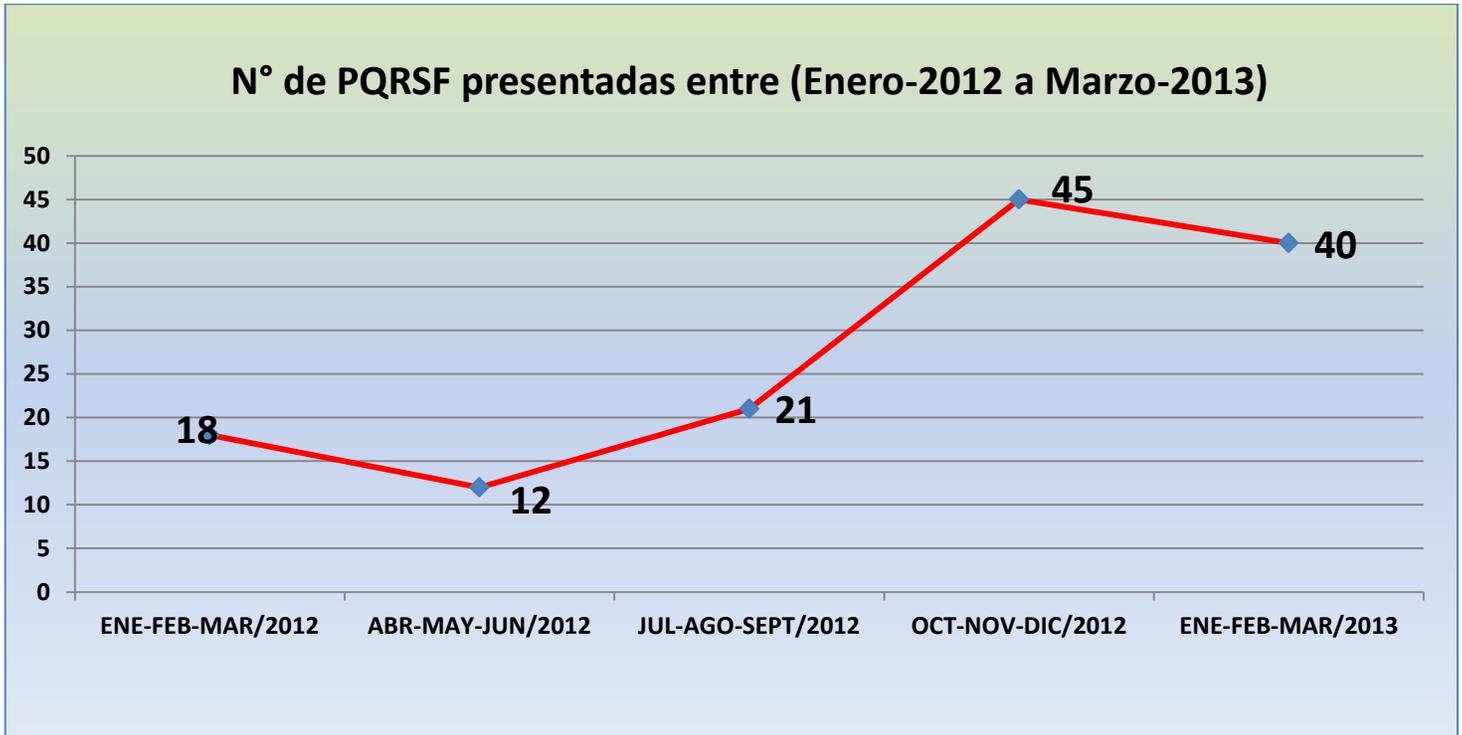


Figura 8