



## 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 Enero - Marzo de 2015	<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	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	13	01	15	4.2. HASTA	31	03	15

<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 A MARZO DE 2015</b>		
<b>Fecha dd/mm/aaaa:</b>	17/04/2015		
<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>	CÉSAR VALETA LÓPEZ	<b>Firmas:</b>	Original Firmado
	GABRIEL MORALES LYONS		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, 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

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>2. ACTIVIDADES ADELANTADAS/RESUMEN EJECUTIVO .....</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</b>
<b>2.2 PORCENTAJE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR PROCESOS .....</b>	<b>6</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 2014 A MARZO DE 2015. ....</b>	<b>10</b>
<b>2.5 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES EN EL TRIMESTRE DE ENERO - MARZO 2015 .....</b>	<b>11</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 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 Enero a Marzo de 2015 se interpusieron 45 PQRSF. De las cuáles, se presentaron 12 en el mes de Enero, 16 en el mes de Febrero y 17 en el mes de Marzo. Como se puede observar, el mayor número de PQRSF se presentó en el mes de Marzo, lo cual se debe a que la Universidad se encontraba en pleno proceso educativo y la mayoría de los clientes/usuarios son estudiantes.

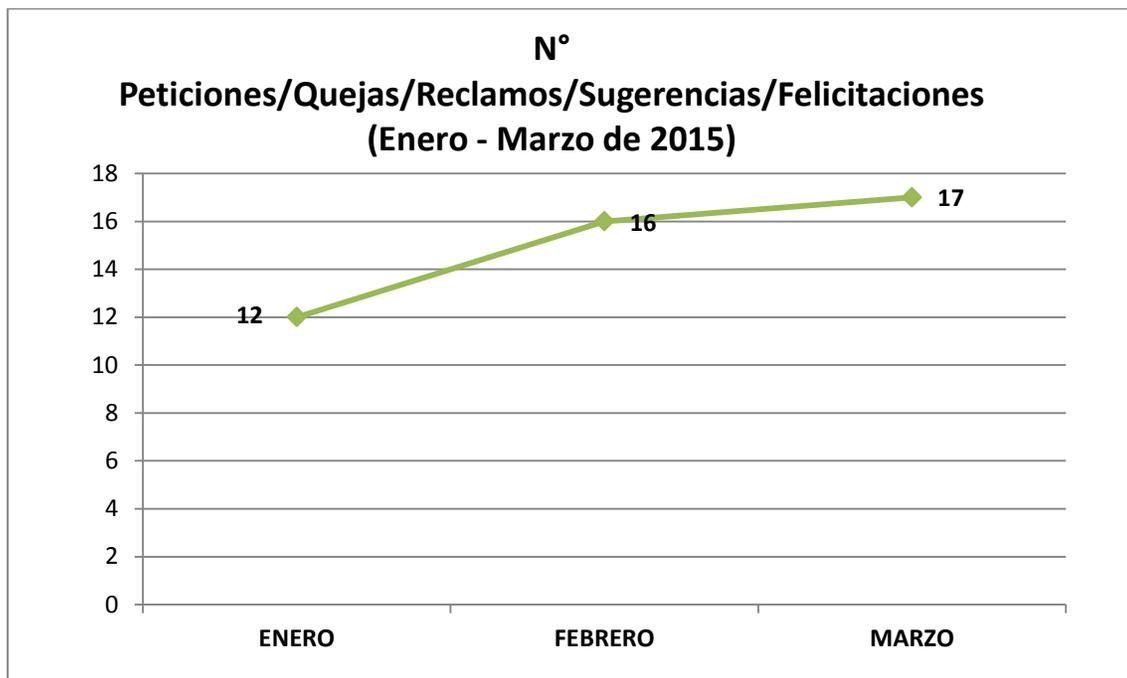


Figura N°1.

En la Figura N°2 se muestra la tendencia entre los trimestres de Enero a Marzo en el 2014 y 2015. En el trimestre de Enero a Marzo de 2015, se observa una disminución en el número de PQRSF esto como consecuencia de una mejor atención en las dependencias y por ende una mayor satisfacción de las necesidades de los usuarios.

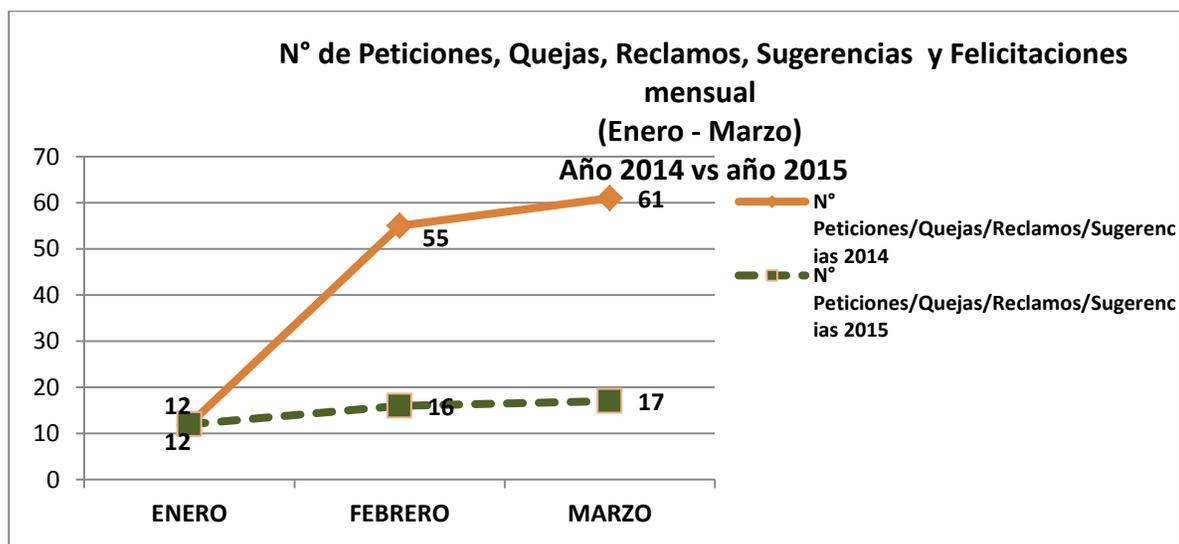


Figura N°2.

## 2.2 NUMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR PROCESOS.

En la figura N°3 tenemos que de los quince (15) procesos de la Universidad, Nueve (9) presentaron PQRSF.

El 28% de las PQRSF están concentradas en el Proceso de Gestión de Alta dirección, 12 de ellas fueron peticiones de interés particular, y en las cuales el 67% fueron sobre reingresos a los programas académicos y una (1) sugerencia. En total hubo 13 PQRSF.

El proceso de Formación presenta un 40% de las PQRSF, de las cuales trece (13) fueron peticiones de interés particular, cuatro (4) quejas y un (1) reclamo. Las peticiones de interés particular en su mayoría son de solicitud de servicios e información académica y del concurso docente; igualmente, las quejas o reclamos fueron sobre infraestructura y suministro de equipos e implementos educativos como también por la prestación de servicios, En total hubo 18 PQRSF.

El proceso de Gestión de Bienes y Servicios tiene un 9% de las PQRSF, representado por dos (2) peticiones de interés general, una (1) queja y un (1) reclamo, las cuales fueron de servicios y mantenimiento de infraestructura física. En total hubo cuatro (4) PQRSF.

El proceso Gestión del Talento Humano tiene un 7% de las PQRSF, representado por una (1) petición de información para planes de capacitación, una (1) queja por comportamiento de docente y una (1) felicitación. En total hubo tres (3) PQRSF.

El proceso de Gestión Administrativa y Financiera tiene un 4% de las PQRSF, representado en dos (2) quejas por falta de muebles en salones de clase y por la prestación del servicio. En total hubo dos (2) PQRSF.

El proceso de Comunicación Institucional tiene un 4% de las PQRSF, representado en una (1) petición de consulta de documento y expedición de copias y una (1) sugerencia de fotos para imagen Institucional. En total hubo dos (2) PQRSF.

Gestión Tecnológica e Informática tiene un 4% de las PQRSF, representado en dos (2) quejas del pasante en la sala de Informática.

El proceso de Gestión de Bienestar tiene un 2% de las PQRSF, representado en una (1) queja por los almuerzos suministrados en cafetería.

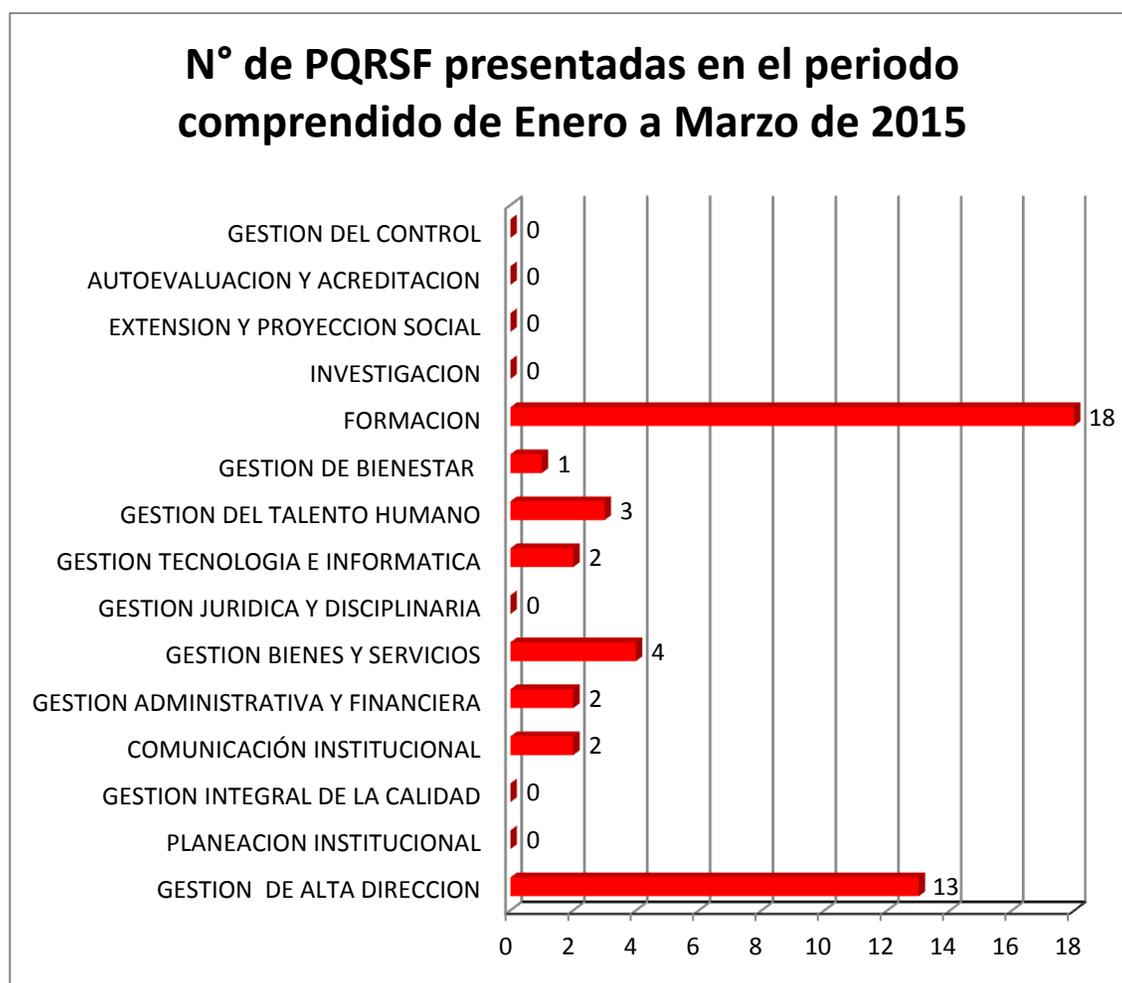


Figura N°3.

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 Enero a Marzo de 2015 fueron las siguientes:

- Vicerrectoría Académica con seis (6) PQRSF, de las cuales cinco (5) son peticiones de interés particular y un (1) reclamo. Tanto las peticiones como el reclamo fueron de solicitud de información del concurso docente.
- Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con cuatro (4) PQRSF, de la cuales tres (3) son peticiones de interés particular sobre información académica y una (1) queja por prestación de servicio.
- Centro de Laboratorio con dos (2) PQRSF, las cuales son peticiones de información de interés particular de solicitud de servicio.
- División de Biblioteca e Información Científica con dos (2) PQRSF, de las cuales una petición de interés particular sobre el acceso al servicio de baños y una (1) queja por prestación de servicio.
- Facultad de Educación y Ciencias con una (1) PQRSF, la cual es una (1) queja sobre infraestructura y suministro de equipos e implementos educativos.
- Facultad de Ciencias Agropecuaria con una (1) PQRSF, la cual es una (1) petición de interés particular solicitando información del concurso docente.
- Departamento de Contaduría Pública con una (1) PQRSF, la cual es un (1) Petición de Interés Particular de solicitud de pensum académico.
- Departamento de Educación y Humanidades con una (1) PQRSF, la cual es una (1) queja sobre infraestructura y suministro de equipos e implementos educativos.



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 6 días en el mes de Enero, 5 días en el mes de Febrero y 6 días en el mes de Marzo. Por lo tanto, el tiempo de respuesta promedio en días hábiles en el trimestre fue de 6 días.

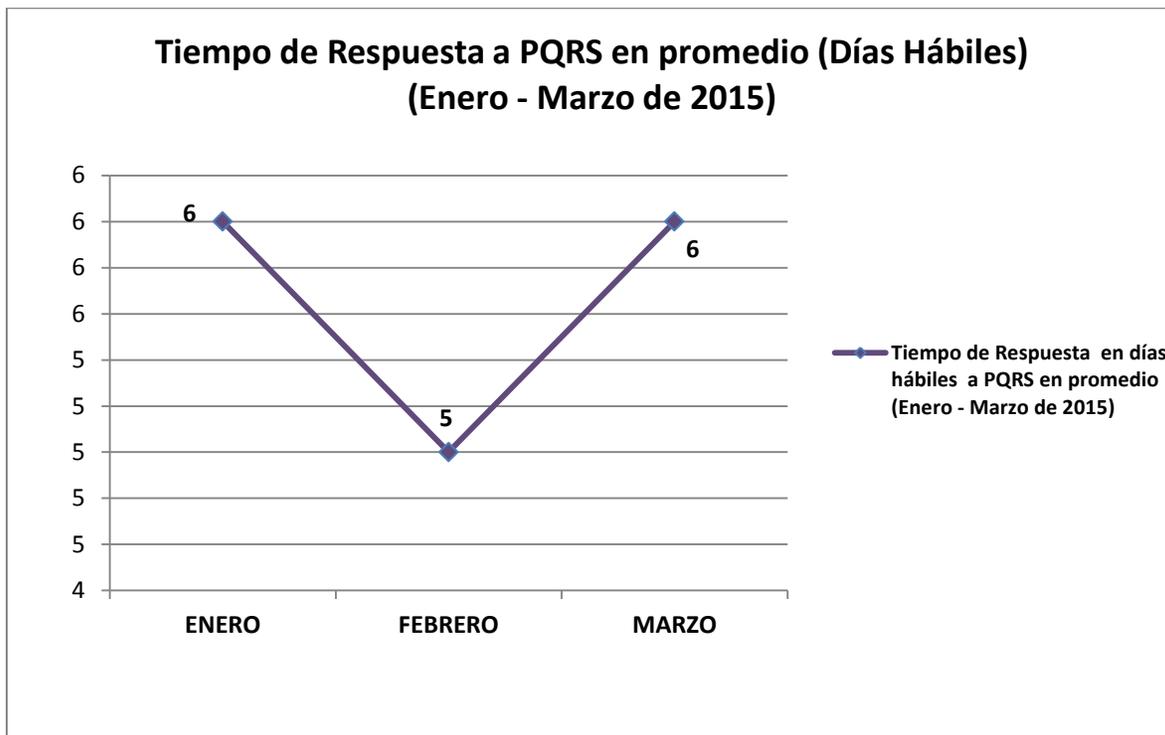


Figura N°5

En la figura N°6 se muestra que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones que se resolvieron. En el mes de Enero fueron resueltas en un 100% que equivalen a 12 PQRSF. En el mes de Febrero, fueron resueltas en un 100% que equivalen a 16 PQRSF y en el mes de Marzo, se resolvieron en un 100% que equivalen a 17 PQRSF, mostrando así la efectividad del proceso.

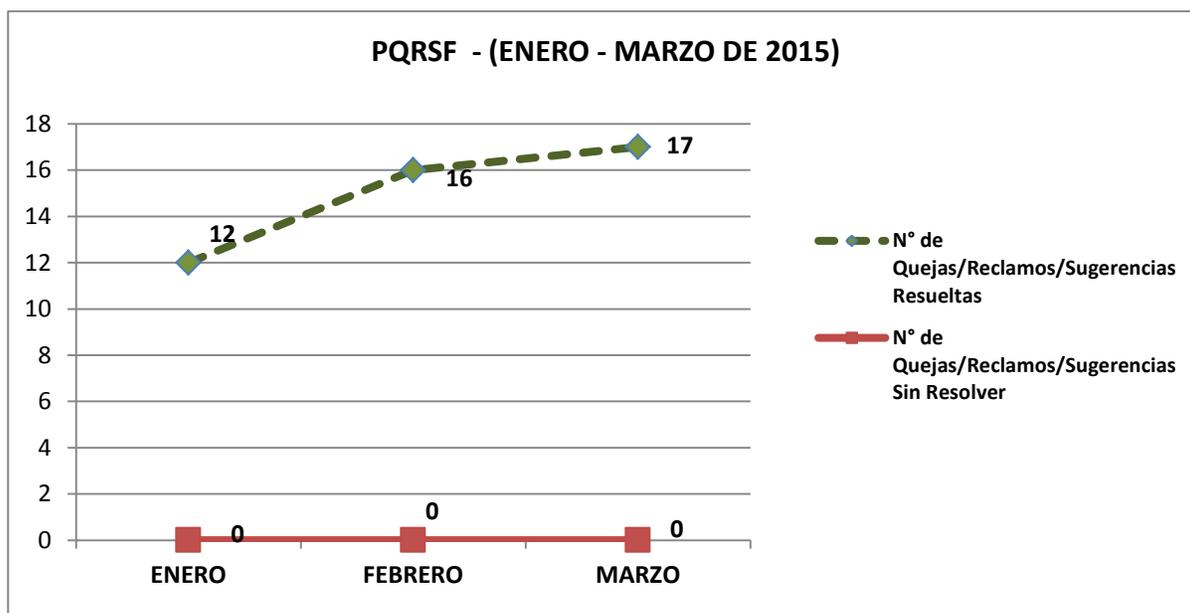


Figura N°6

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 Enero a Marzo de 2015. Como se observa en la gráfica de las 45 presentadas, 42 de ellas que equivale al 93.3 % se respondieron antes de los 15 días según la normatividad (Menos de 15 días) y 3 que corresponden al 6.7% a los quince días que contempla la normatividad.

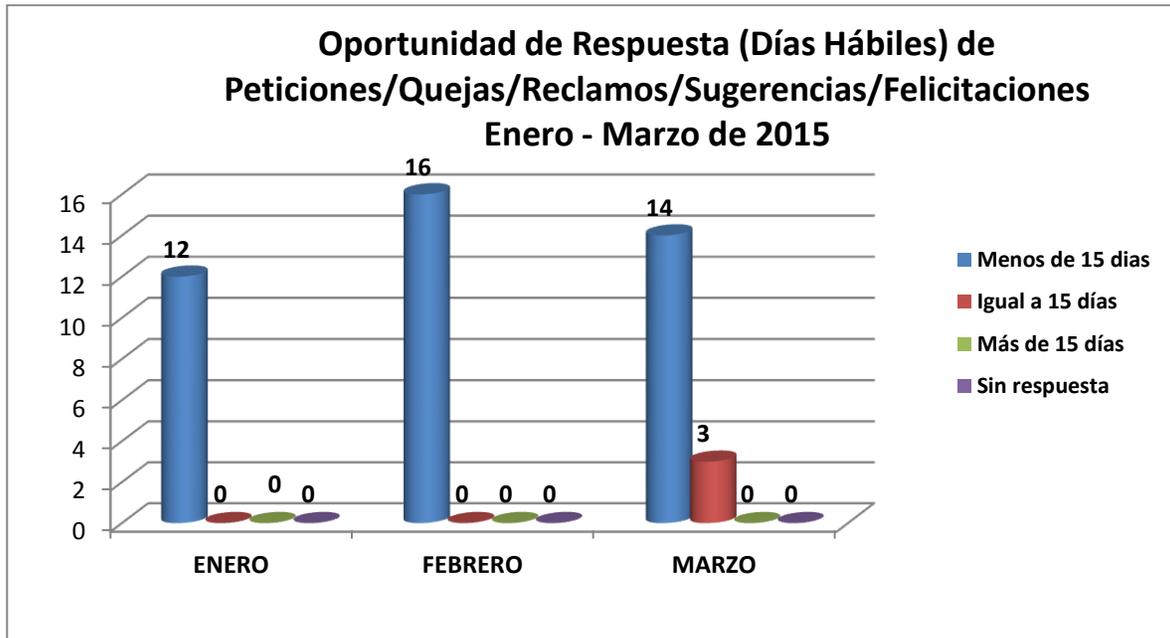


Figura N°7

#### 2.4 N° DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS ENTRE ENERO DE 2014 A MARZO DE 2015.

En la figura N°8 observamos que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones presentadas en el primer trimestre del 2015 con respecto a los diferentes trimestres del año 2014 ha disminuido considerablemente. Esto se debe a una mejor atención en las dependencias y por ende una mayor satisfacción de las necesidades de los usuarios.

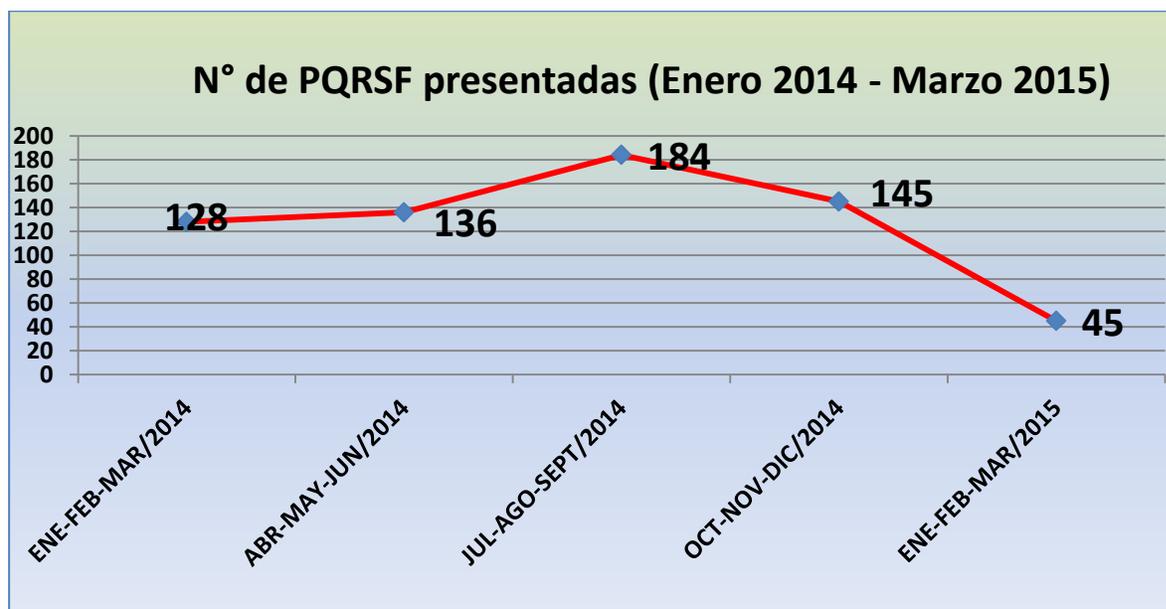


Figura N°8

## 2.5 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES EN EL TRIMESTRE DE ENERO - MARZO 2015

En la figura N°9 observamos que de 46 PQRSF que se procesaron en el trimestre de Enero a Marzo de 2015, 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.

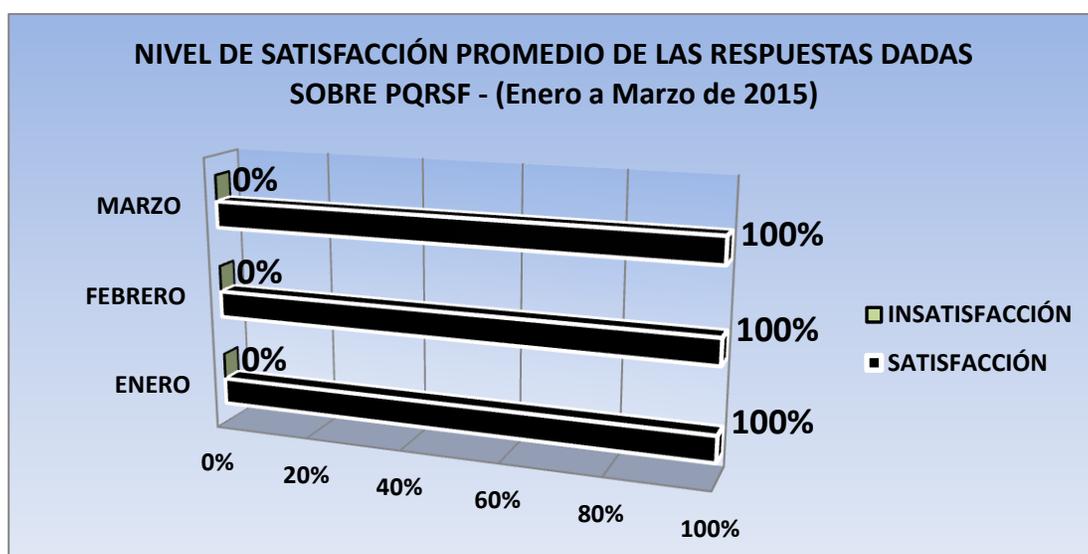


Figura N°9