



UNIVERSIDAD DE SUCRE

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

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

Sincelejo, 14/10/2013

UNIVERSIDAD DE SUCRE

Título:	INFORME DEL PETICIONES, QUEJAS , RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, ENTRE EL MES DE JULIO Y EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2013		
Fecha dd/mm/aaaa:	14/10/2013		
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 Facultad de Ciencias Agropecuaria.		

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, 7 y 8
2.3 TIEMPO DE RESPUESTAS A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.....	8, 9 y 10
2.4 N° DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS ENTRE ENERO DE 2012 A SEPTIEMBRE DE 2013.....	10 y 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 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 N°1 encontramos que en el trimestre de Julio a Septiembre de 2013 se interpusieron 74 PQRSF. De las cuáles, se presentaron 25 en el mes de Julio, 25 en el mes de Agosto y 24 en el mes de Septiembre. Como se puede observar, el mayor número de PQRSF se presentó en el mes de Julio y Agosto lo cual se debe a proceso de matrícula e ingreso a la universidad.

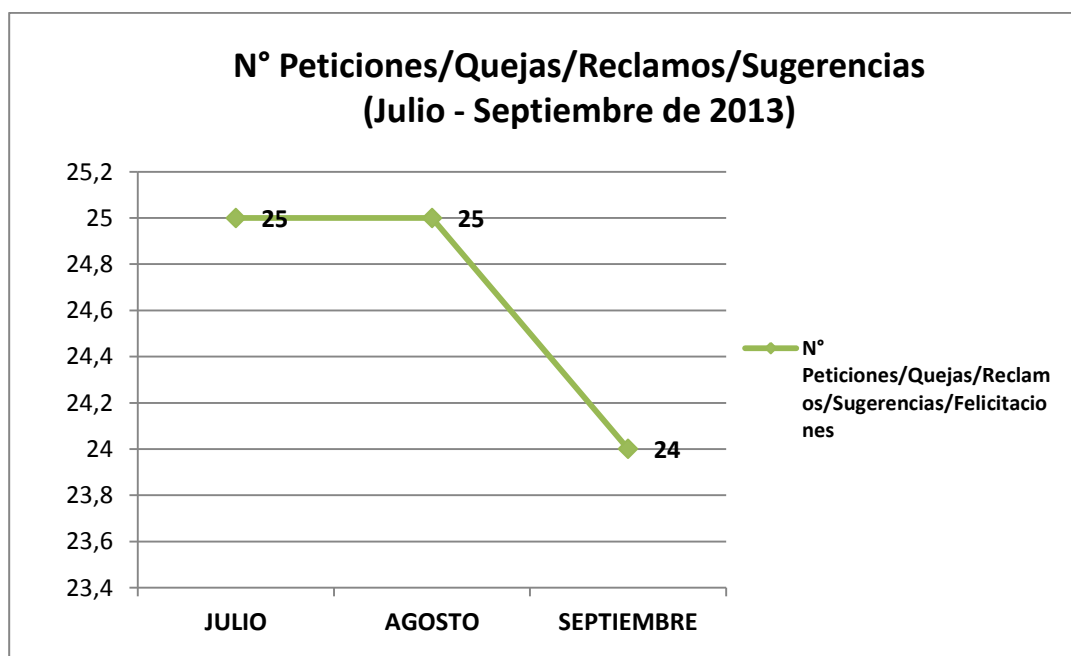


Figura N°1.

En la Figura N°2 se muestra la tendencia entre los trimestres de Julio a Septiembre en el 2012 y la del 2013. En la que se observa que para el trimestre de Julio a Septiembre de 2013 aumentó en el mes de Julio en un 55% con respecto al año inmediatamente anterior, en el mes de Agosto aumentó en un 79% y finalmente en el mes de Septiembre aumentó en un 72%.

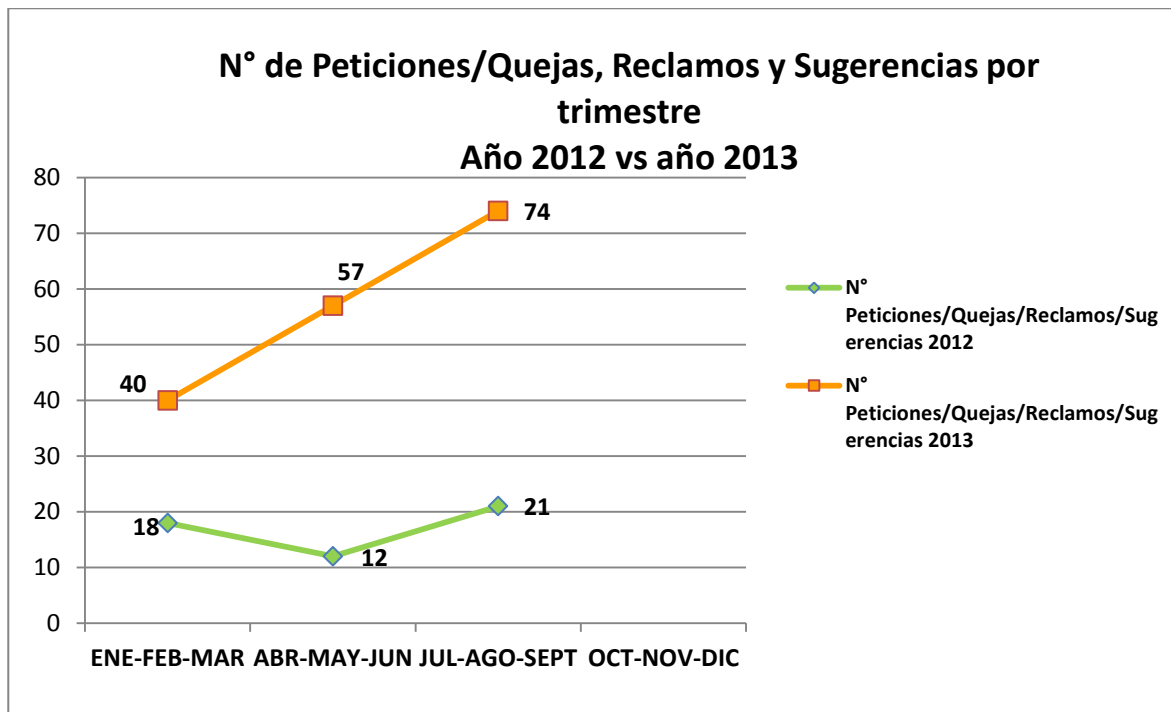


Figura N°2.

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 Julio a Septiembre de 2013 fueron:

De los quince (15) procesos, nueve (9) tienen PQRSF, el 46% están concentradas en el Proceso de Formación; un (1) proceso tiene un 1%, el cual equivale al proceso de comunicación Institucional; dos (2) procesos presentan un 3%, el cual equivale al proceso de Planeación Institucional y Gestión del Talento Humano; uno (1) proceso tienen un 4%, el cual equivale al proceso de Gestión de Bienes y Servicios; uno (1) proceso tienen un 5%, el cual equivale al proceso de Gestión de la Tecnología e Informática; uno (1) proceso tienen un 6%, el cual equivale al proceso de Gestión Administrativa y Financiera; uno (1) proceso tienen un 12%, el cual equivale al proceso de Gestión de Bienestar y uno (1) proceso tienen un 20%, el cual equivale al proceso Gestión de Alta Dirección.

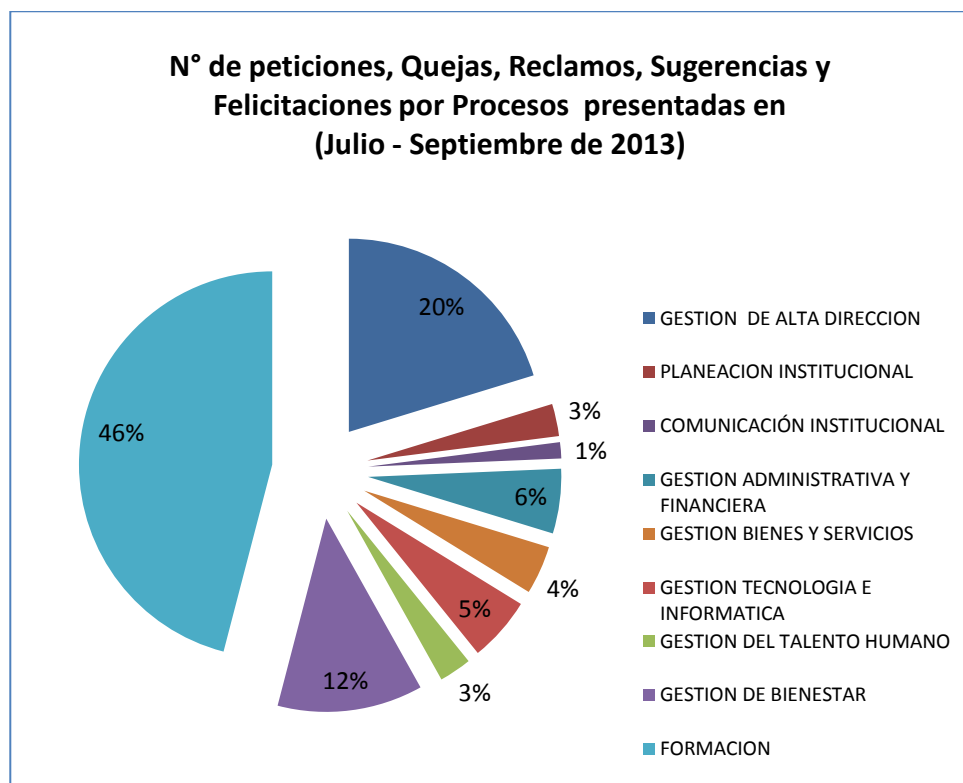


Figura N°3.

En la figura N°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 Julio a Septiembre de 2013 fueron las siguientes:

- El Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con 21,
- La División de Biblioteca e Información Científica con 3,
- Vicerrectoría Académica con 3,
- El Departamento de Economía con 2,
- El Departamento de Matemática y Física con 1,
- Departamento de Ingeniería Civil con 1,
- Facultad de Ciencias Económica y Administrativa con 1,
- Facultad de Ciencias de la Salud (Regencia de Farmacia) con 1,
- Centro de Laboratorio con 1,

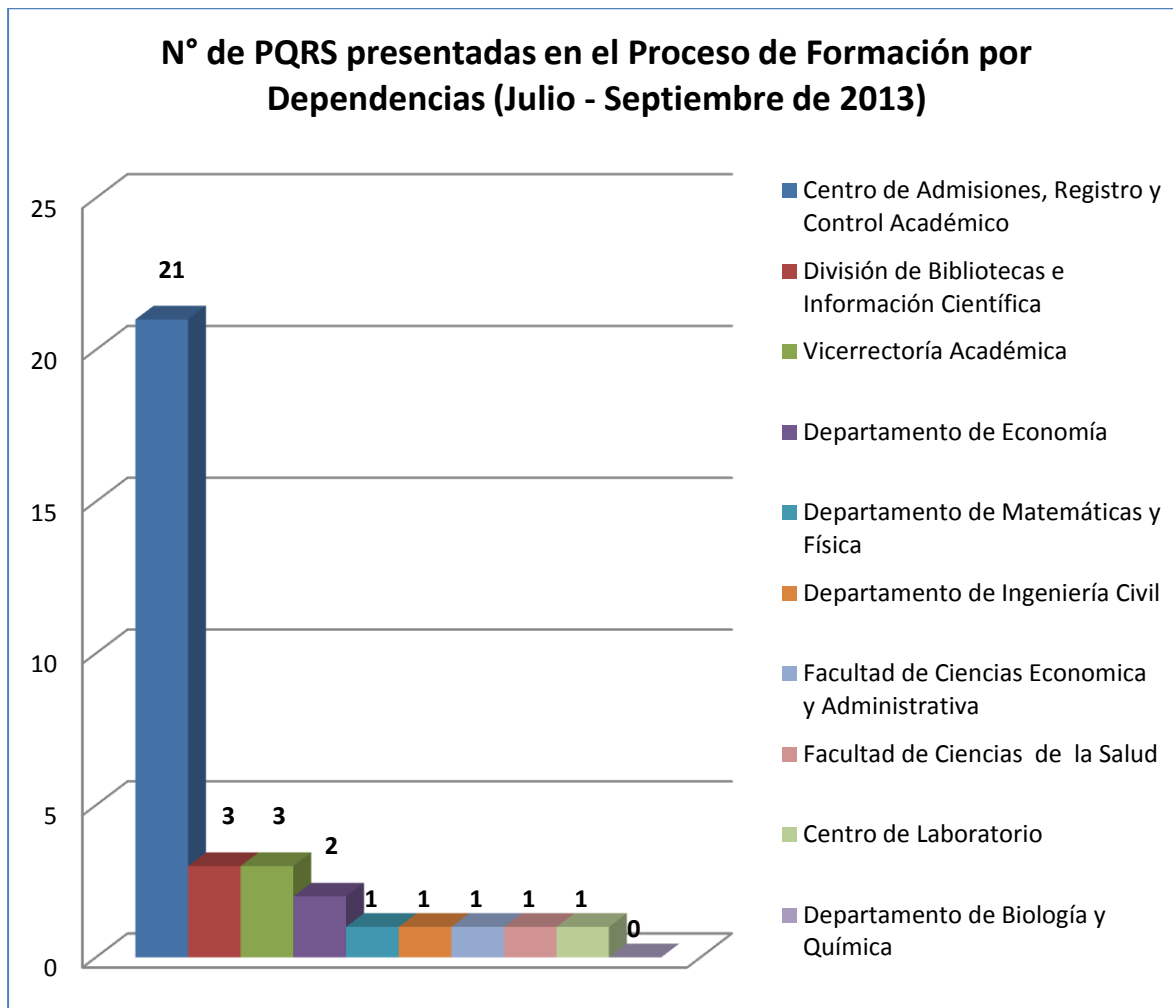


Figura N°4.

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 Julio, 9 días en el mes de Agosto y 5 días en el mes de Septiembre. Lo que indica que se han venido mejoraron los tiempos para responderle al cliente o usuario y a la ciudadanía en general.

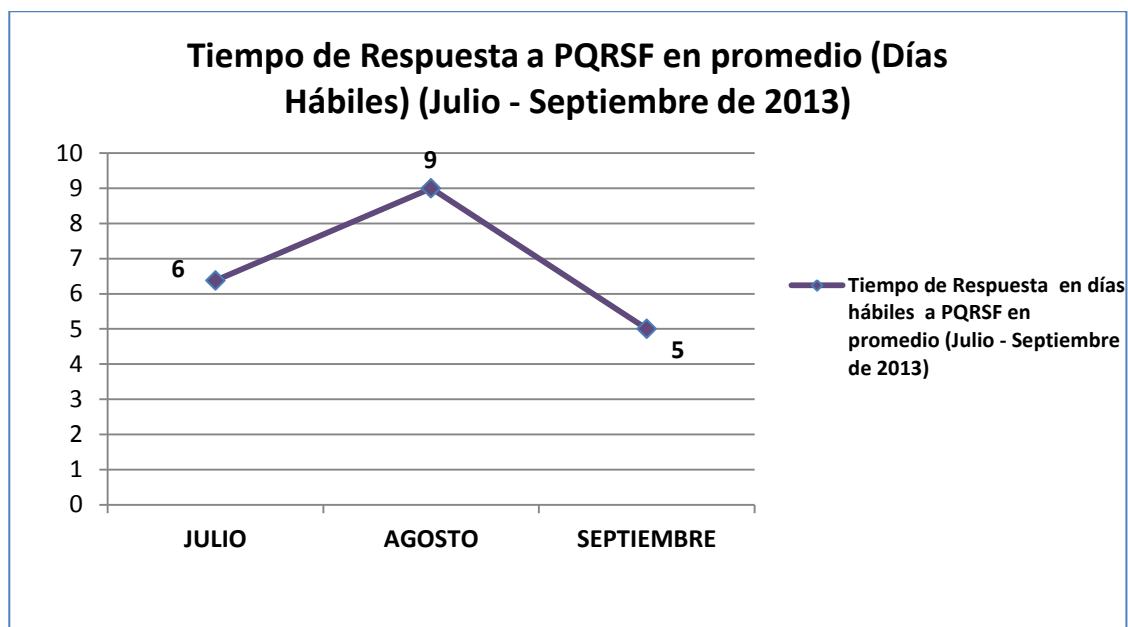


Figura N°5

En la figura N°6 se muestra que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones que se resolvieron en el mes de Julio, el cual fue de un 95.8% que equivalen a 24 PQRSF presentadas y el 4.2% equivalentes a 1 PQRSF quedaron sin resolver, en el mes de Agosto el 95.8% de ellas fueron resueltas que equivalen a 24 PQRSF y el 4.2% equivalentes a 1 PQRSF quedaron sin resolver y en el mes de Septiembre un 100% que equivalen a 24 PQRSF presentadas resueltas.

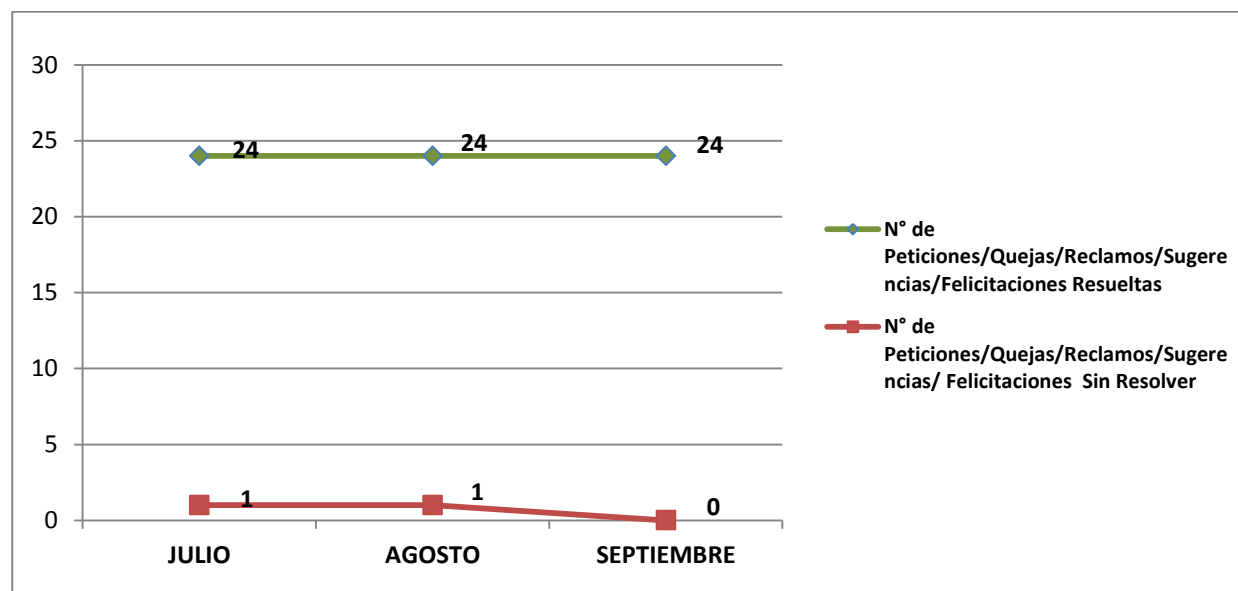


Figura N°6

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 Julio a Septiembre de 2013. Como se observa en la gráfica de las 74 presentadas, 60 de ellas que equivale al 86.5% se respondieron oportunamente (Menos de 15 días e igual a 15 días), 8 que corresponden al 10.8% después de los quince días que contempla la normatividad y a 2 de ellas no se le dio respuesta lo que representa un 2.7% del total presentadas.

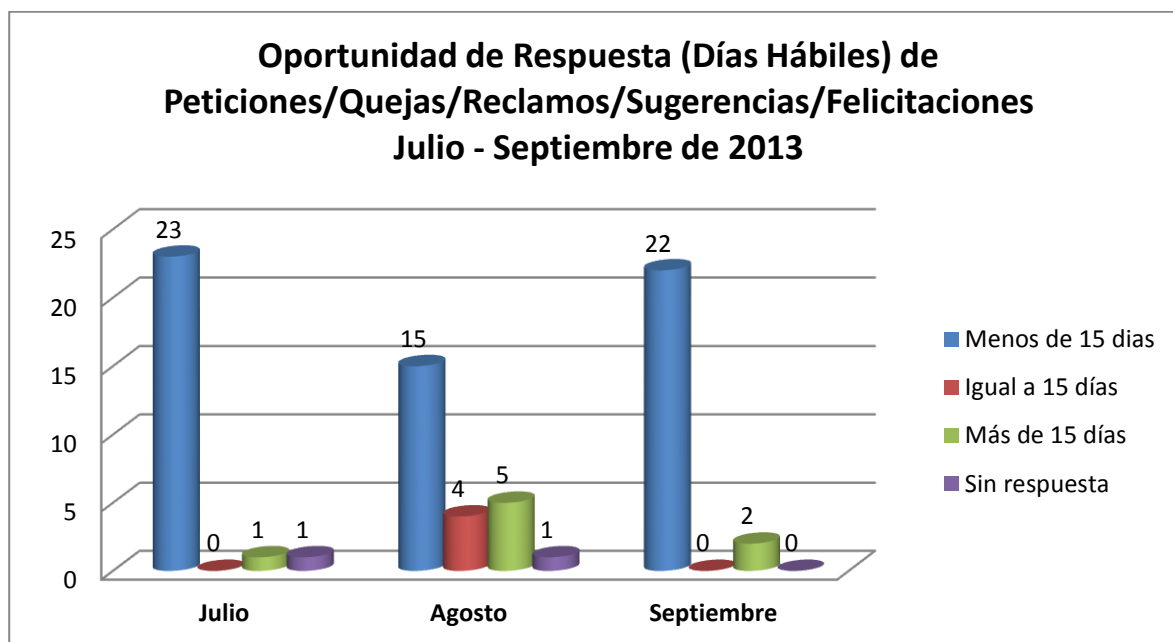


Figura N°7

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

En la figura N°8 observamos que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones presentadas en los trimestres de Abril a Junio y Julio a Septiembre de 2013 fue mayor en el tercer trimestre con respecto al segundo trimestre del Año y con un número de 57 a 74 PQRSF respectivamente, esto debido a que en el segundo se dio los procesos de inscripción, matrículas, culminación Académica y reporte de notas de estudiantes y en el tercero inscripciones, matrículas y 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, respectivamente, esto puede tener como causa que al no haberle dado respuesta o respuesta oportuna al cliente, usuario o ciudadano, este optaba por no hacer sus solicitudes de PQRSF. 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 de las respuestas a sus inquietudes o necesidades.

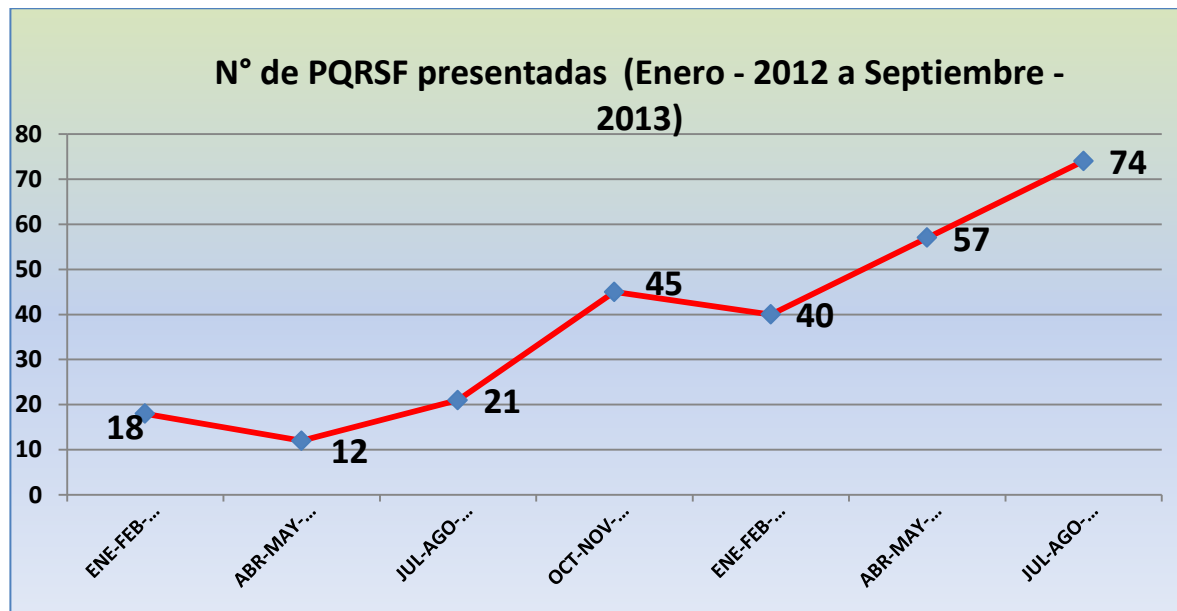


Figura N°8