



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 Julio - septiembre 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	07	14	4.2. HASTA	30	09	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 JULIO A SEPTIEMBRE DE 2014		
Fecha dd/mm/aaaa:	15/10/2014		
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 SEPTIEMBRE DE 2014.	11
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 JULIO - SEPTIEMBRE 2014.....	12

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 Julio a Septiembre de 2014 se interpusieron 184 PQRSF. De las cuáles, se presentaron 55 en el mes de Julio, 45 en el mes de Agosto y 84 en el mes de Septiembre. Como se puede observar, el mayor número de PQRSF se presentó en el mes de Septiembre, lo cual se debe a que la Universidad se encuentra en pleno proceso de educativo y la mayoría de los clientes/usuarios son estudiantes, además, de las solicitudes de títulos profesionales para la selección de personal en las diferentes empresas del país.

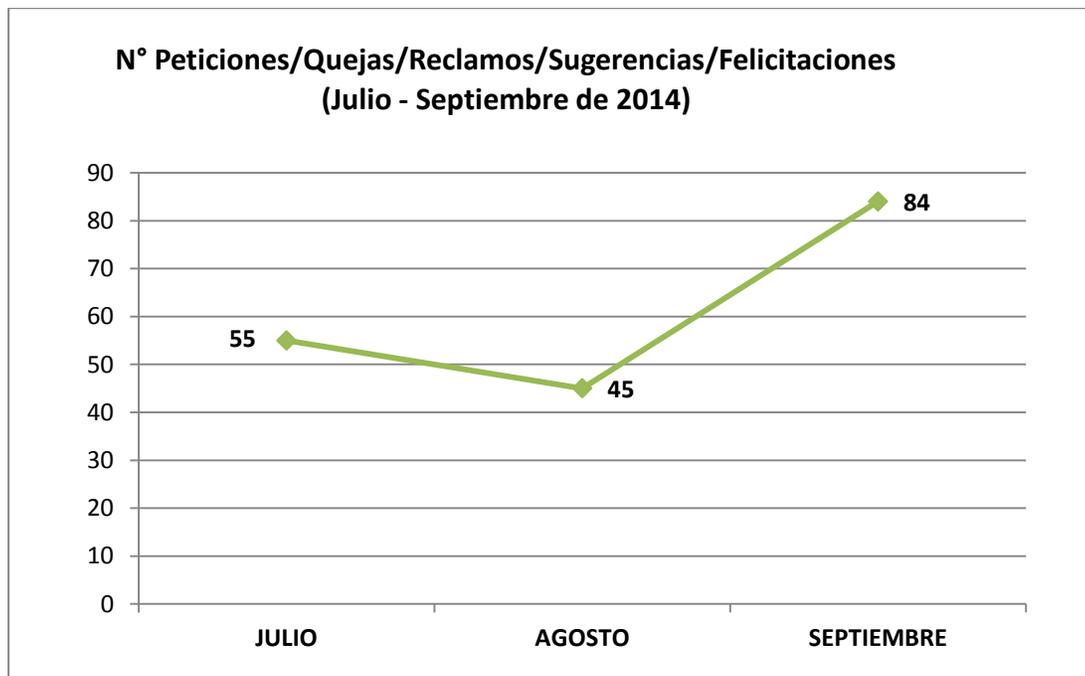


Figura N°1.

En la Figura N°2 se muestra la tendencia entre los trimestres de Julio a Septiembre en el 2013 y 2014. En el trimestre de Julio a Septiembre de 2014, se observa un aumento en los 3 meses casi en un 50% con respecto al año 2013. Lo anterior se debe a la gestión realizada sobre la difusión del sistema de PQRSF y ello ha permitido la utilización de los servicios que brinda la dependencia de PQRSF y Atención al Ciudadano.

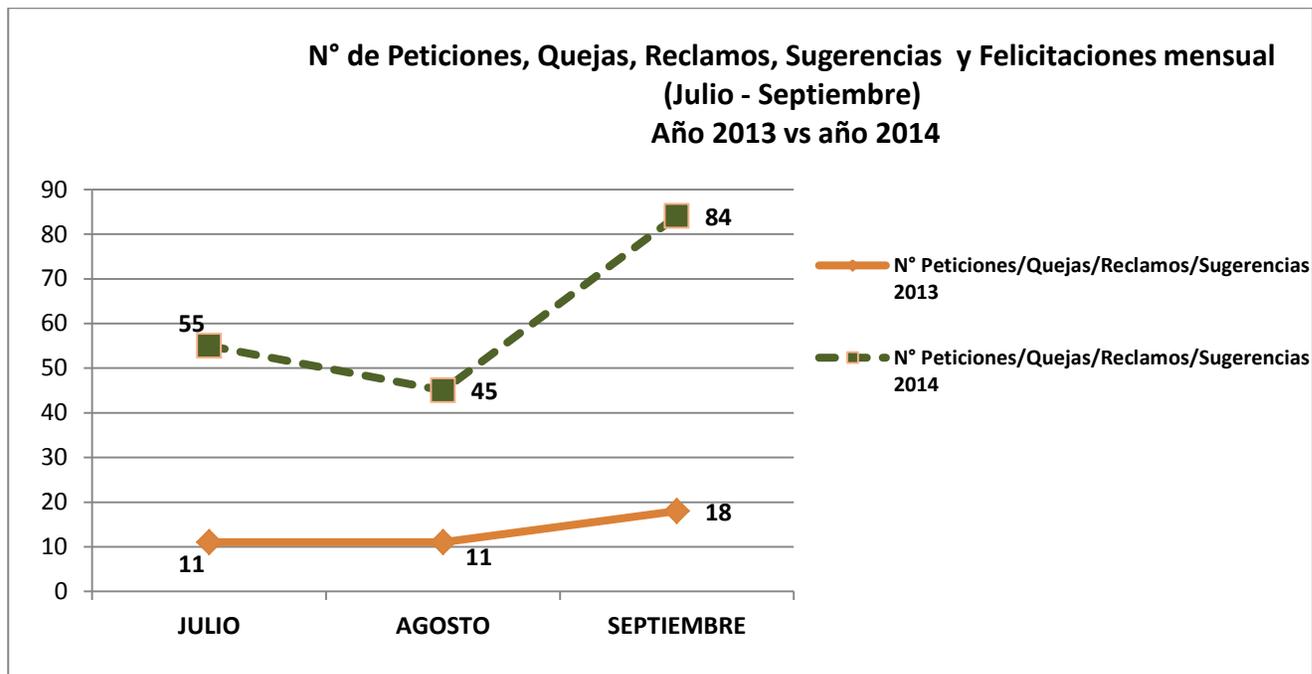


Figura N°2.

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 Julio a Septiembre de 2014 fueron:

De los quince (15) procesos de la Universidad, nueve (9) presentaron PQRSF, el 50% están concentradas en el Proceso de Comunicación Institucional; el proceso de Gestión de Bienes y Servicios presenta un 13%; el proceso de formación tienen un 12.5%; el proceso de Gestión Integral de la Calidad tienen un 12%, el proceso de Gestión de Alta Dirección tienen un 8.7; el proceso Gestión Administrativa y Financiera tiene un 1.6%; el Proceso de Planeación Institucional tiene un 1% y los procesos de Gestión de Bienestar y Gestión del Control presenta un 0.6%.

N° de PQRSF presentadas en el periodo comprendido de Julio a Septiembre de 2014

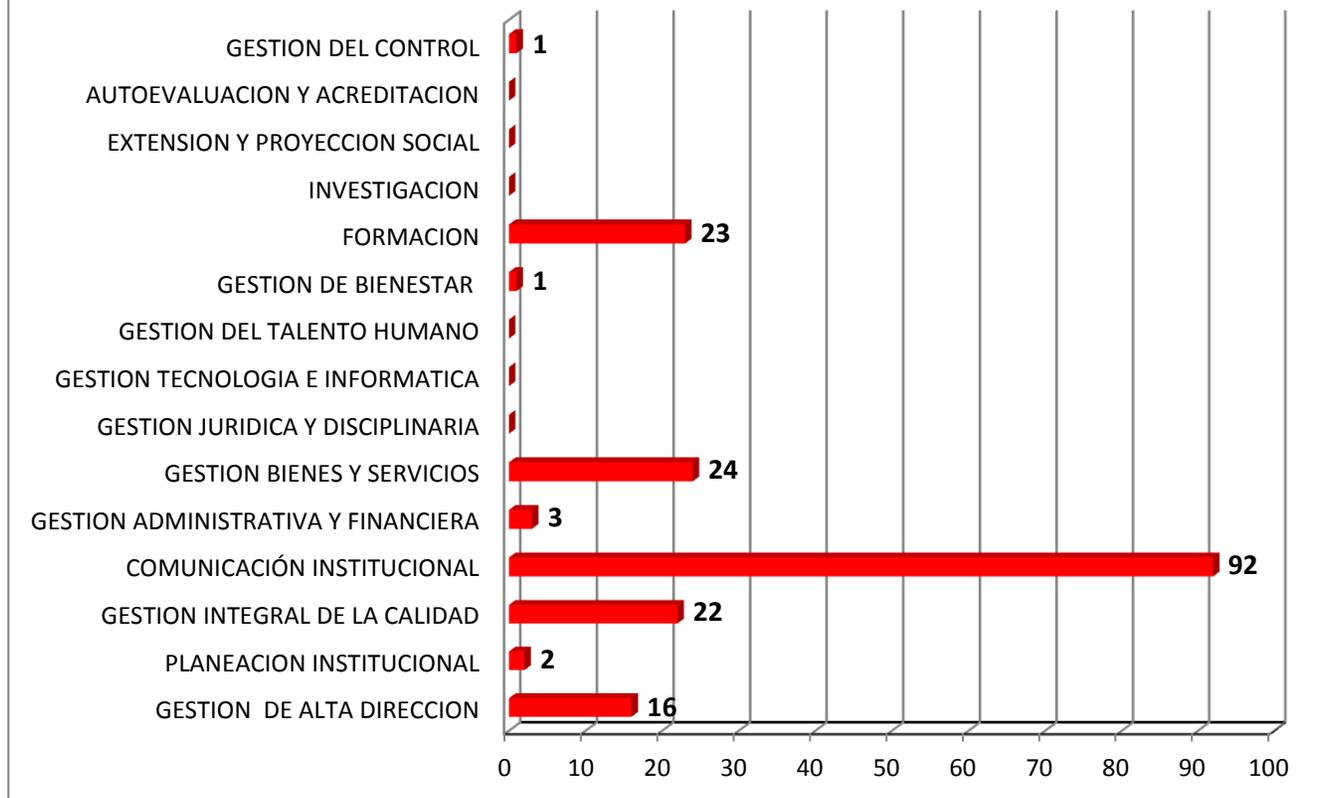


Figura N°3.

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 15,
- Facultad de Ciencias Agropecuarias 2,
- Departamento de Zootecnia 1,
- Departamento de Administración de Empresas 1,
- Departamento de Matemática y Física 1,
- Facultad de Ciencias de la Salud 1,
- Tecnología en Electrónica Industrial 1,
- Departamento de Educación y Humanidades, 1

Proceso misional con mayor numero de PQRSF (Julio a Septiembre 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 3 días en el mes de Julio, 4 días en el mes de Agosto y 3 días en el mes de Septiembre. Por lo tanto, el tiempo de respuesta promedio en días hábiles en el trimestre fue de 3 días.

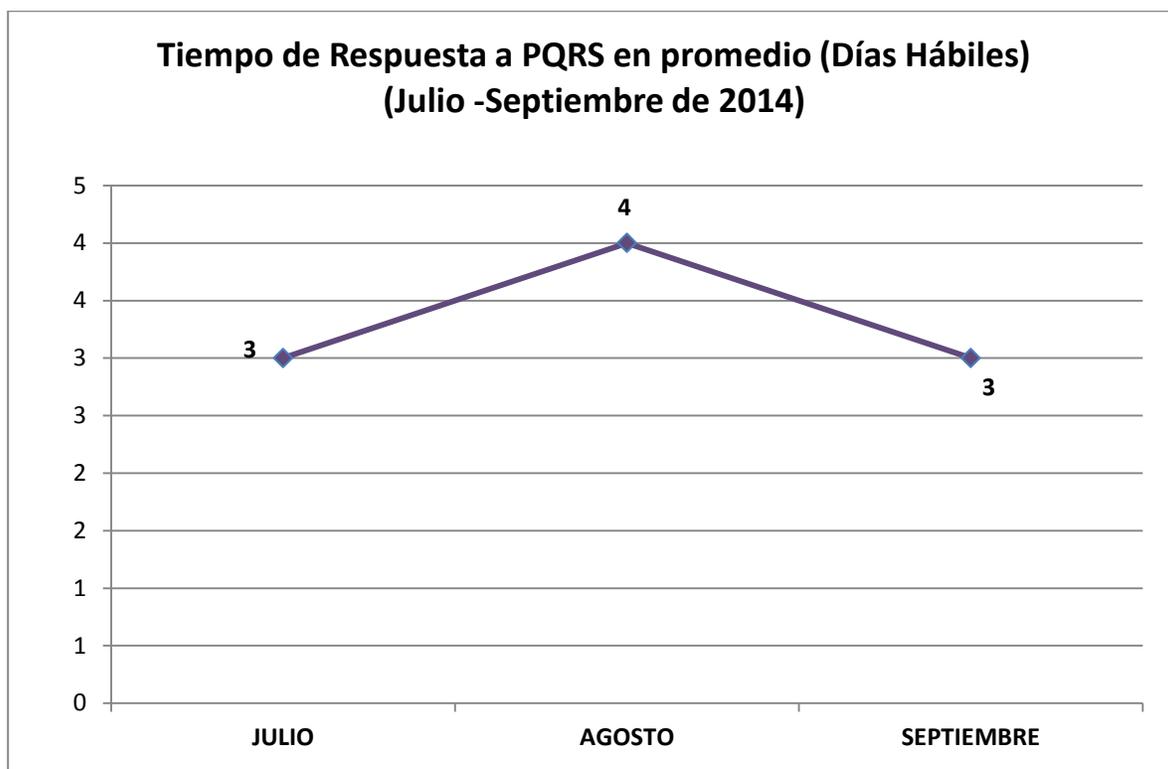


Figura N°5

En la figura N°6 se muestra que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones que se resolvieron. En el mes de Julio fueron resueltas en un 100% que equivalen a 55 PQRSF, donde se respondió una (1) fuera del tiempo establecido que corresponde a Secretaría General. En el mes de Agosto fueron resueltas en un 100% que equivalen a 45 PQRSF, donde se respondió una (1) fuera del tiempo establecido que corresponde al Departamento de Zootecnia y en el mes de Septiembre se resolvieron en un 97% que equivalen a 82 PQRSF, donde se respondieron dos (2) fuera del tiempo establecido que corresponden a la División de Bienestar Universitario y el Centro de Admisiones, Registro y Control Académico y el 3% equivalentes a 2 Felicitaciones sin resolver que corresponde a la Facultad de Ciencias Agropecuarias.

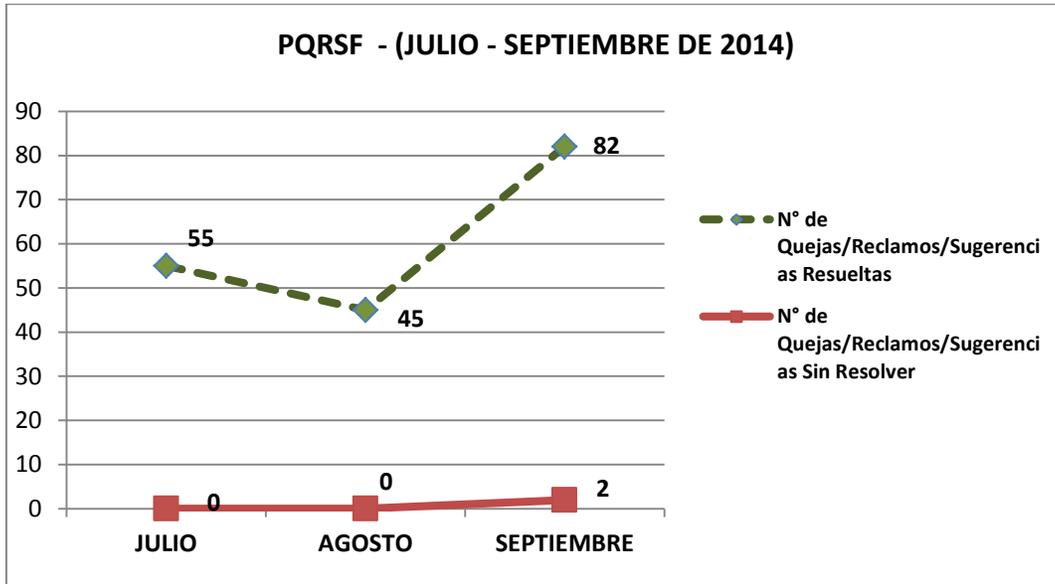


Figura N°6

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 2014. Como se observa en la gráfica de las 184 presentadas, 177 de ellas que equivale al 99.2% se respondieron antes de los 15 días según la normatividad (Menos de 15 días), 1 que corresponden al 0.5% a los quince días que contempla la normatividad, 4 que corresponden al 2.2% después de los quince días hábiles, cuyas dependencias fueron: Secretaría General, Departamento de Zootecnia, División de Bienestar Universitario y el Centro de Admisiones, Registro y Control Académico y como último no se obtuvo respuesta de dos (2) equivalentes al 1.1% correspondientes a la Facultad de Ciencias Agropecuarias.

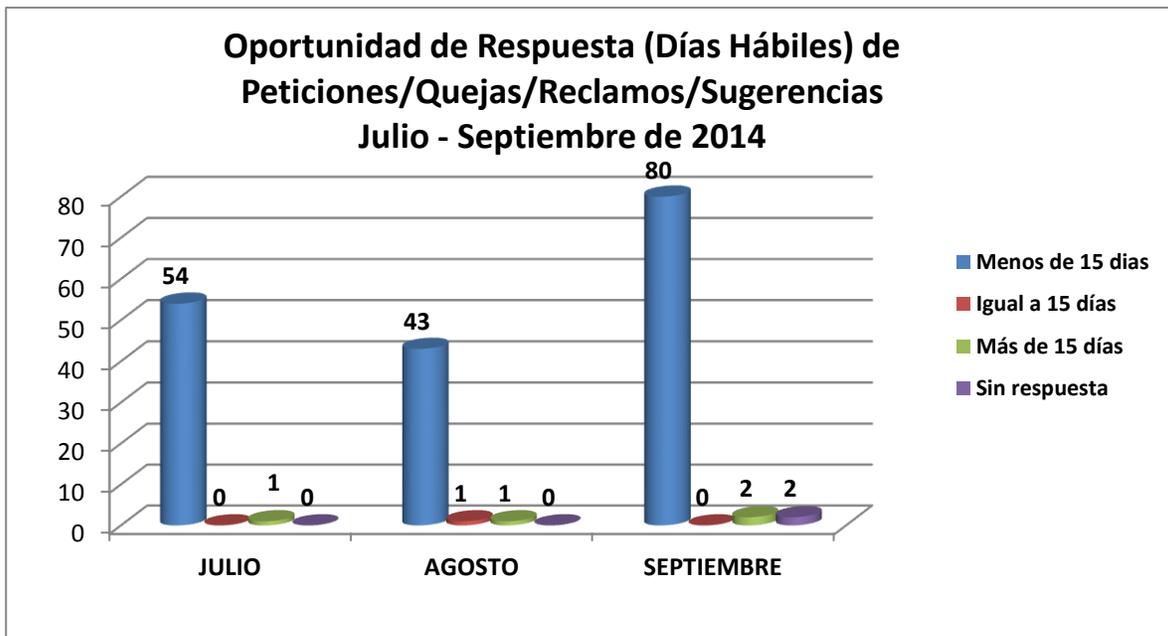


Figura N°7

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

En la figura N°8 observamos que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades presentadas en el tercer trimestre del 2014 con respecto a los diferentes trimestres del año 2013 y 2014 fue mucho mayor, esto se debe al proceso de matrícula, ingreso a la universidad, y los diferentes procesos educativos y administrativos, además, de las solicitudes de títulos profesionales para la selección de personal en las diferentes empresas del país.

También, cabe destacar que 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.

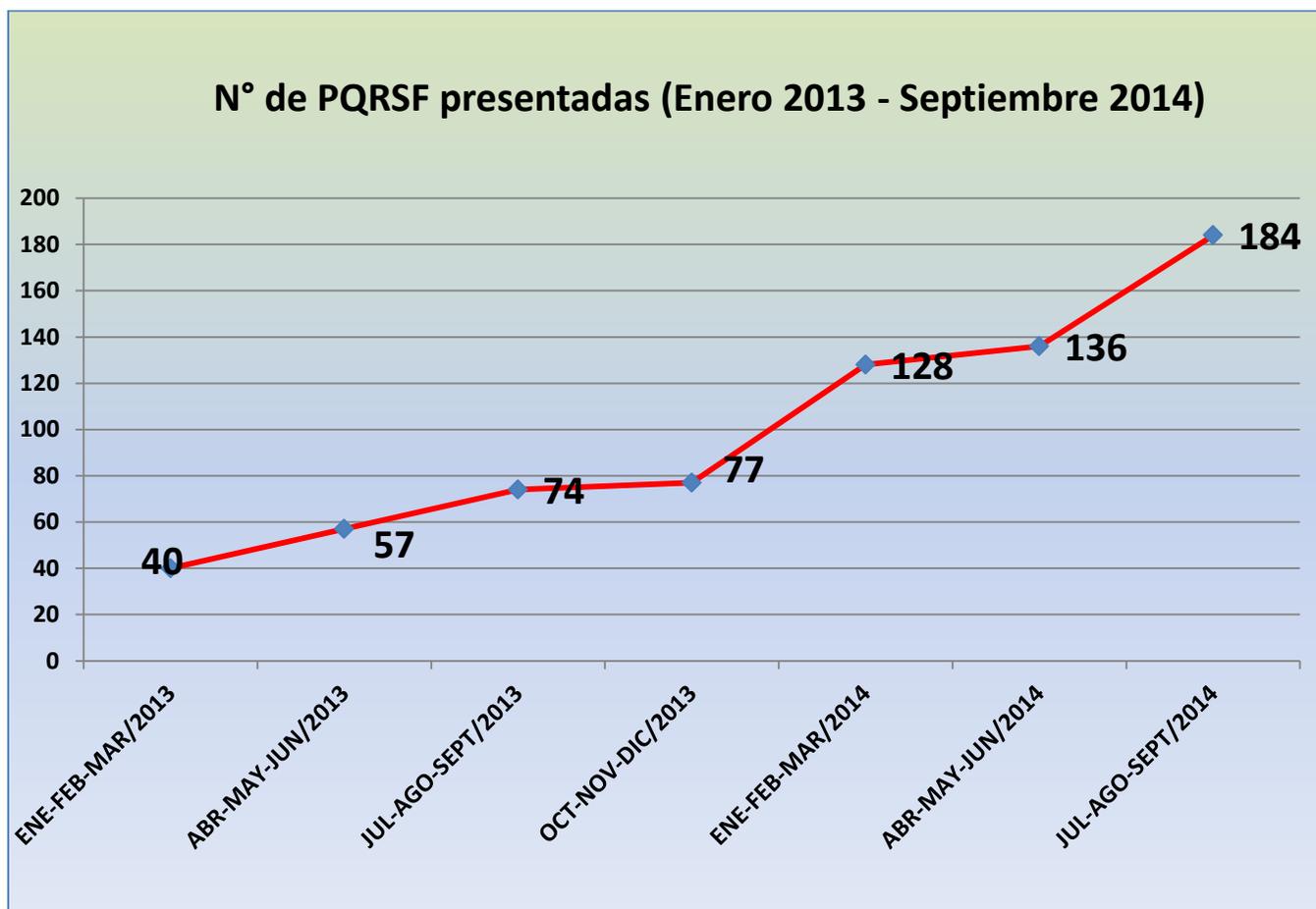


Figura N°8

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 JULIO - SEPTIEMBRE 2014

En la figura N°9 observamos que de 184 PQRSF que se procesaron en el trimestre de Julio a Septiembre 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.

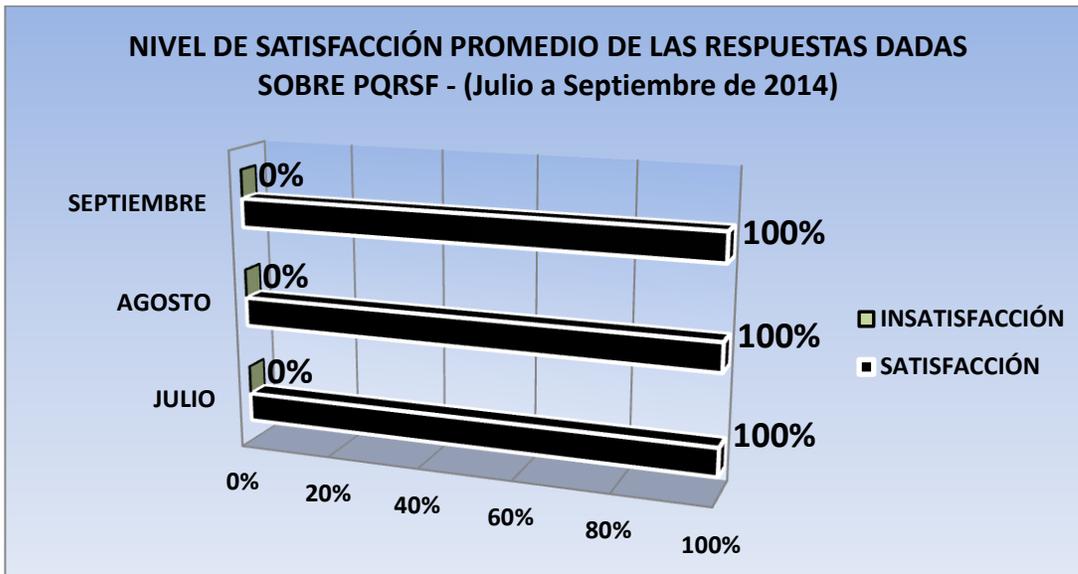


Figura N°9