



## 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 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	01	07	15	4.2. HASTA	30	09	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 JULIO A SEPTIEMBRE DE 2015</b>		
<b>Fecha dd/mm/aaaa:</b>	14/09/2015		
<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>	
	GABRIEL MORALES LYONS		
<b>Revisó:</b>	CÉSAR VALETA LÓPEZ		
<b>Aprobó:</b>	CÉSAR VALETA LÓPEZ		
<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>9</b>
<b>2.4 N° DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS ENTRE ENERO DE 2014 A SEPTIEMBRE DE 2015. ....</b>	<b>111</b>
<b>2.5 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES EN EL TRIMESTRE DE JULIO - SEPTIEMBRE 2015.....</b>	<b>122</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/usuario tanto internos como externos y ciudadanía en general. 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.



## 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 2015 se interpusieron 49 PQRSF. De las cuáles, se presentaron 15 en el mes de Julio, 19 en el mes de Agosto y 15 en el mes de Septiembre. Como se puede observar, el mayor número de PQRSF se presentó en el mes de Agosto, lo cual se debe a que la Universidad se encontraba iniciando el II semestre Académico.

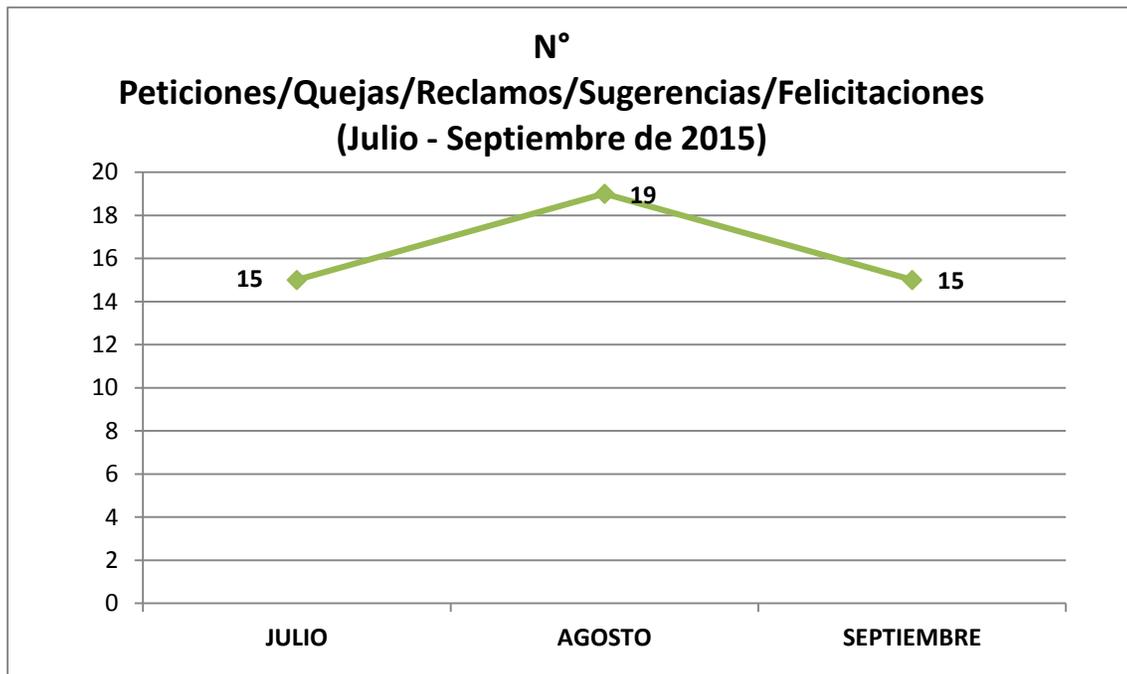


Figura N°1.

En la Figura N°2 se muestra la tendencia entre los trimestres de Julio a Septiembre en el 2014 y 2015. En el trimestre de Julio a Septiembre 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.

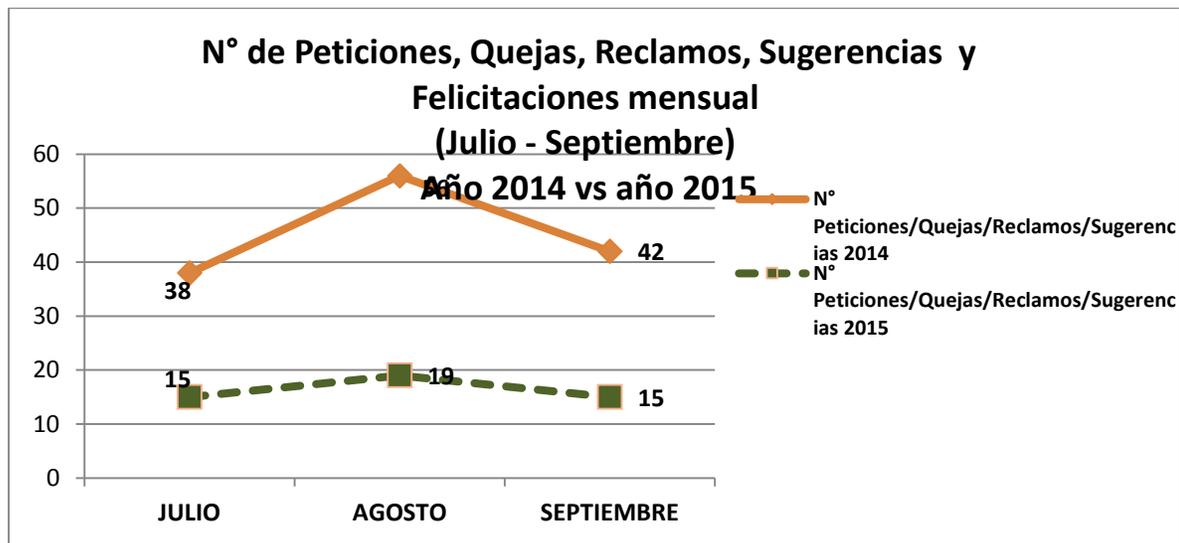


Figura N°2.

## 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, seis (6) presentaron PQRSF.

El proceso de Formación presenta un 71.4% de las PQRSF, de las cuales dieciocho (18) fueron peticiones de interés particular, ocho (8) quejas, seis (6) reclamo y tres (3) sugerencias. Las peticiones de interés particular en su mayoría son de solicitud de información y servicios académicos; las quejas o reclamos por solicitud de descuento en matrícula financiera por votación y por inasistencia a clases de docentes; igualmente, las sugerencias fueron por horario flexible, Honoris Causa y vinculación de docentes. En total hubo 35 PQRSF.

El proceso de Gestión de Bienes y Servicios tiene un 10.2% de las PQRSF, representado por una (1) petición de interés general, manifestada en solicitud de mantenimiento del aire acondicionado de la oficina contigua a la sala de profesores y cuatro (4) quejas, las cuales fueron de servicios y mantenimiento de infraestructura física, como también por el servicio prestado por los vigilantes de seguridad a la entrada del Campus Puerta Roja. En total hubo cinco (5) PQRSF.

El proceso de Planeación Institucional tiene un 8.2% de las PQRSF, representado por tres (3) quejas que en su mayoría fueron de suministro de equipos, muebles y enseres e implementos educativos, como también, mantenimiento de infraestructura física y una (1) sugerencia de planificación y preservación de los biomas y patrimonios naturales en el desarrollo de la infraestructura universitaria. En total hubo cuatro (4) PQRSF.

El Proceso de Gestión de Alta dirección presentó un 4.1% de las PQRSF, representado en una (1) petición de interés particular solicitando copia de la resolución del convenio de la Universidad con el Programa de Jóvenes en Acción y una (1) felicitación hacia el rector por su gestión administrativa en la transformación de Infraestructura de la Universidad de Sucre. En total hubo dos (2) PQRSF.

El proceso Gestión de Bienestar tiene un 4.1% de las PQRSF, representado por una (1) petición , solicitando incrementar los juegos de ajedrez en el Campus de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y una (1) queja por balones dañados o desinflados en el Campus Puerta Roja. En total hubo dos (2) PQRSF.

Gestión Tecnológica e Informática tiene un 2% de las PQRSF, representado en una (1) sugerencia de ampliación de horario de la sala de internet en el Campus de la Facultad Ciencias de la Salud.

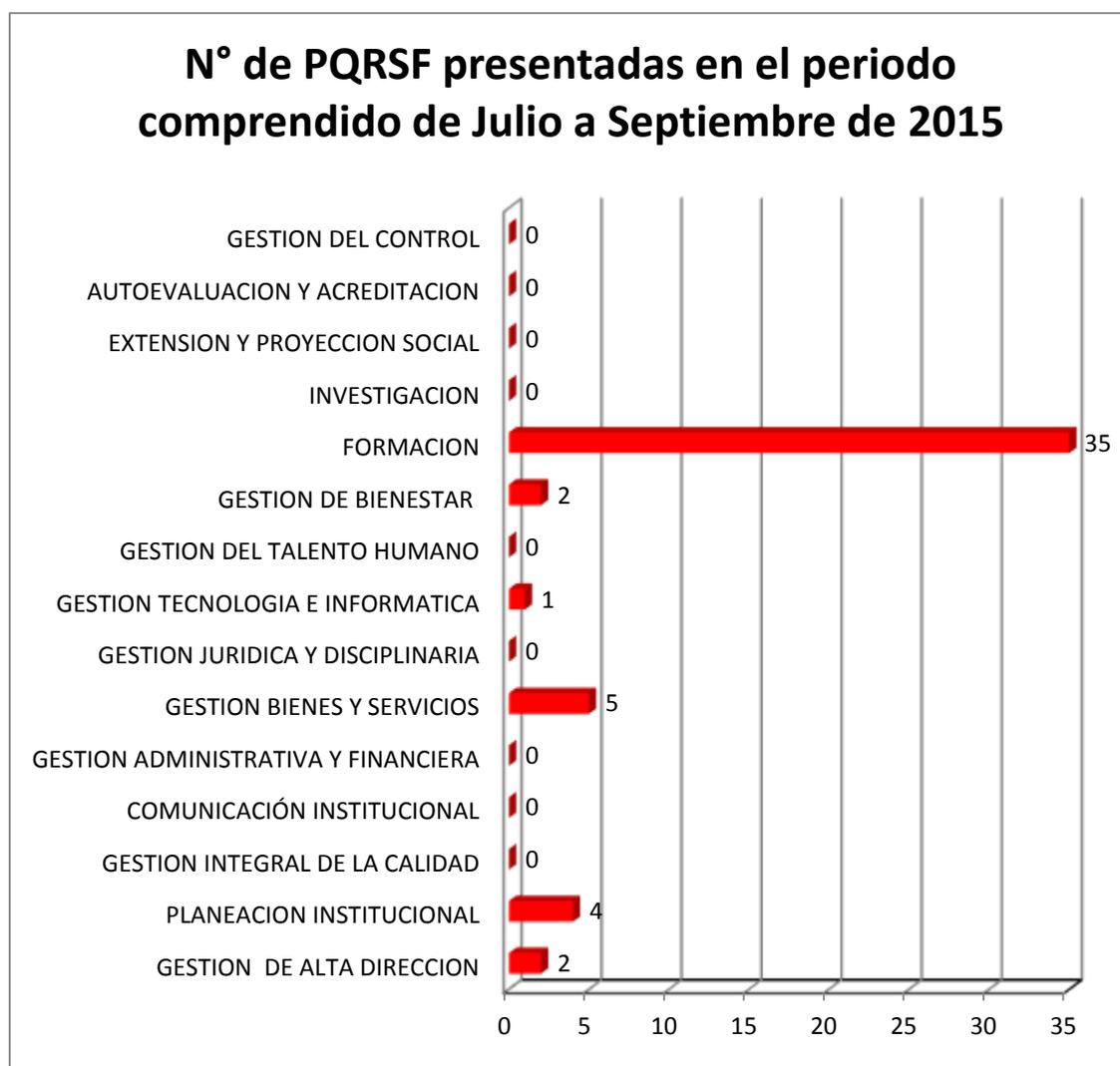


Figura N°3.

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 tuvieron PQRSF en el trimestre de Julio a Septiembre de 2015 fueron las siguientes:

- Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con veintiún (21) PQRSF, de las cuales catorce (14) son peticiones de interés particular sobre información académica; tres (3) reclamos por la no habilitación de matrícula académica y por el no descuento por votación en la matrícula financiera; y cuatro (4) quejas por prestación de servicios académicos.
- Departamento de Contaduría Pública con tres (3) PQRSF, las cuales fueron dos (2) Petición de Interés Particular de información académica y una (1) petición de interés general sobre mantenimiento de un aula o cambio de ésta.
- Vicerrectoría Académica con dos (2) PQRSF, las cuales son Sugerencias de horario flexible para matrícula de asignaturas y vinculación prioritaria de docentes con experiencia para profesores de planta.
- Departamento de Biología y Química con dos (2) PQRSF, de las cuales una (1) es de petición de cancelación de matrícula de asignatura y un (1) reclamo por inasistencia a clase de una docente de la asignatura de Biología.
- Departamento de Ingeniería Civil con una (1) PQRSF, la cual es un reclamo por no permisión por parte de un docente a los alumnos al salón de clase.
- Departamento de Ingeniería Agrícola con una (1) PQRSF, la cual es una (1) queja por falta de certificación de la realización de prácticas para la legalización de los anticipos.
- Facultad de Educación y Ciencias con una (1) PQRSF, la cual es una (1) sugerencia de otorgamiento de título "Honoris Causa" a un docente de la Universidad de Sucre.
- Departamento de Ingeniería Agroindustrial con una (1) PQRSF, la cual es una (1) queja por supuesta conducta inmoral y antipedagógica de un docente.
- Departamento de Matemática y Física con una (1) PQRSF, de la cual es un (1) reclamo por inasistencia a clase de un docente del 1er semestre.
- Departamento de Economía con una (1) PQRSF, la cual es una (1) queja por falta de escritorio, mesa, silla y atril para docentes en el salón E102.
- Departamento de Educación y Humanidades con una (1) PQRSF, la cual es una (1) queja por cruce de horarios del programa de Lenguas Extranjeras con otros programas.



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 12 días en el mes de Julio, 7 días en el mes de Agosto y 8 días en el mes de Septiembre. Por lo tanto, el tiempo de respuesta promedio en días hábiles en el trimestre fue de 9 días.

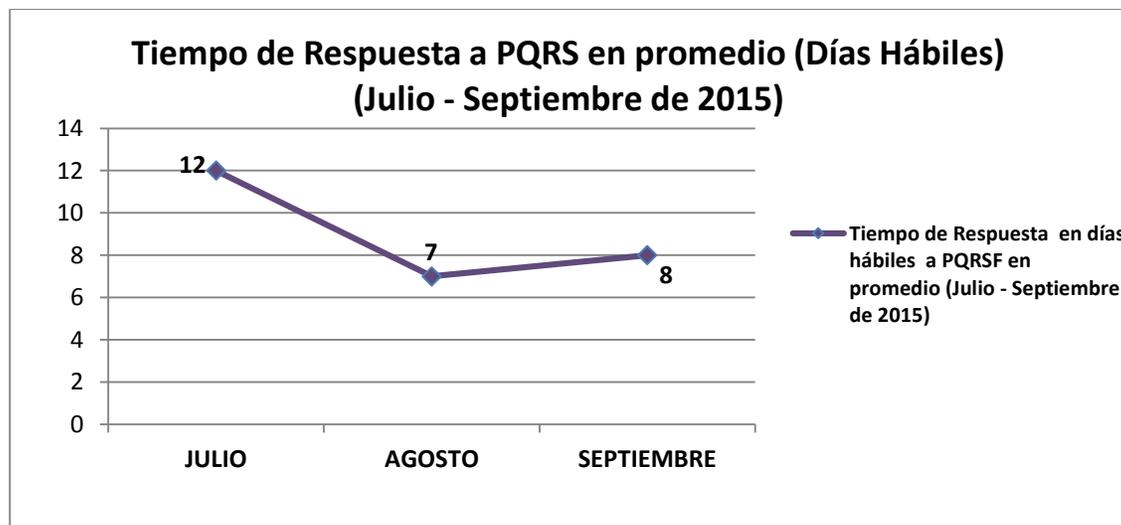


Figura N°5

En la figura N°6 se muestra que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades que se resolvieron. En el mes de Julio fueron resueltas en un 100% que equivalen a 15 PQRSF. En el mes de agosto, fueron resueltas en un 100% que equivalen a 19 PQRSF y en el mes de septiembre, se resolvieron en un 100% que equivalen a 15 PQRSF, mostrando así la efectividad del proceso.

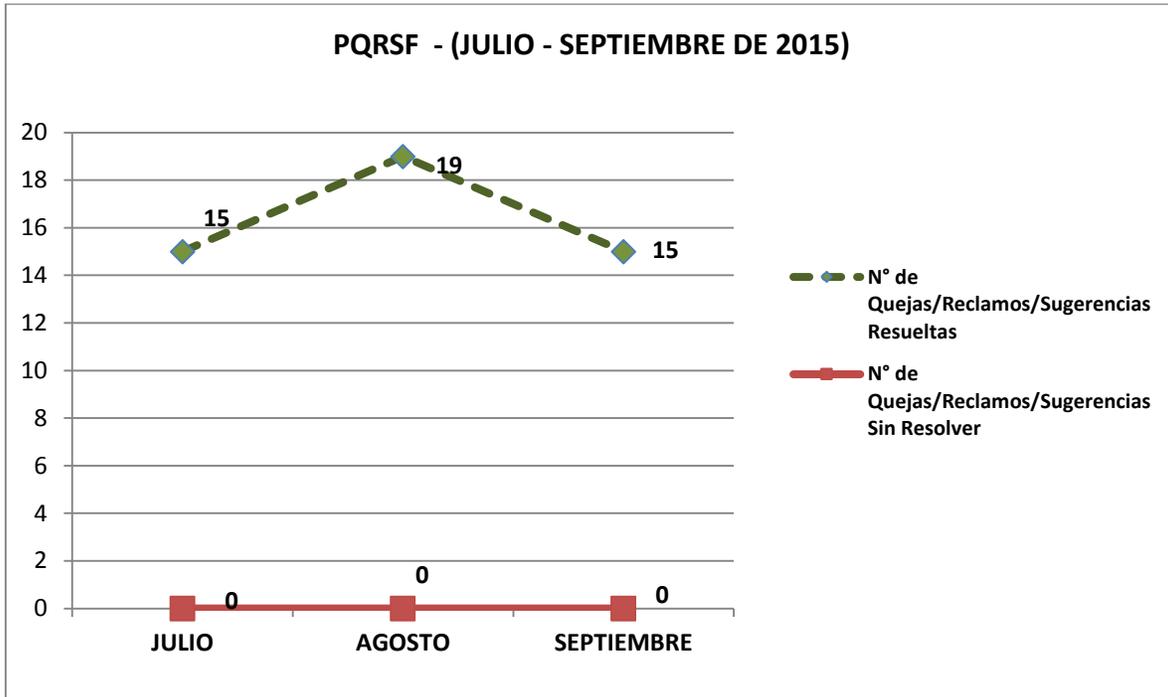


Figura N°6

En la figura N°7 encontramos la oportunidad de respuesta, en días hábiles, a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Felicidades en el periodo de julio a septiembre de 2015. Como se observa en la gráfica de las 49 presentadas, 39 PQRSF de ellas que equivale al 79.6 % se respondieron antes de los 15 días según la normatividad (Menos de 15 días) y 10 PQRSF que corresponden al 20.4%, después de los quince días que contempla la normatividad.

Estas 10 PQRSF que no fueron respondidas en los tiempos estipulados por la normatividad, fueron enviadas a la Unidad de Control interno Disciplinario.

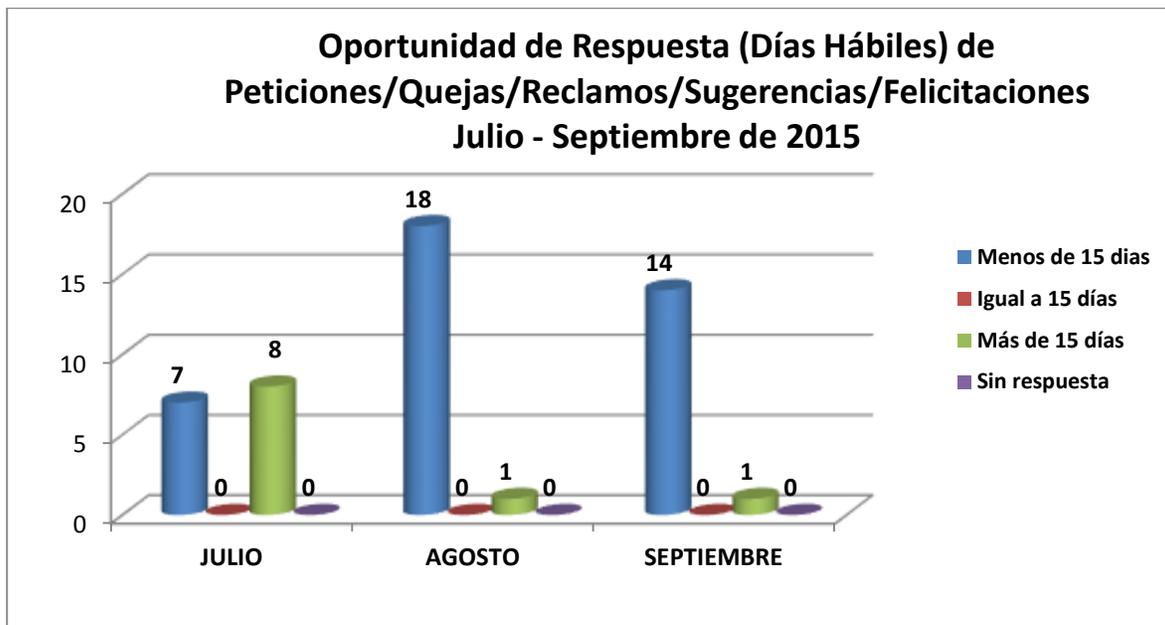


Figura N°7

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

En la figura N°8 observamos que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones presentadas en el tercer 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.

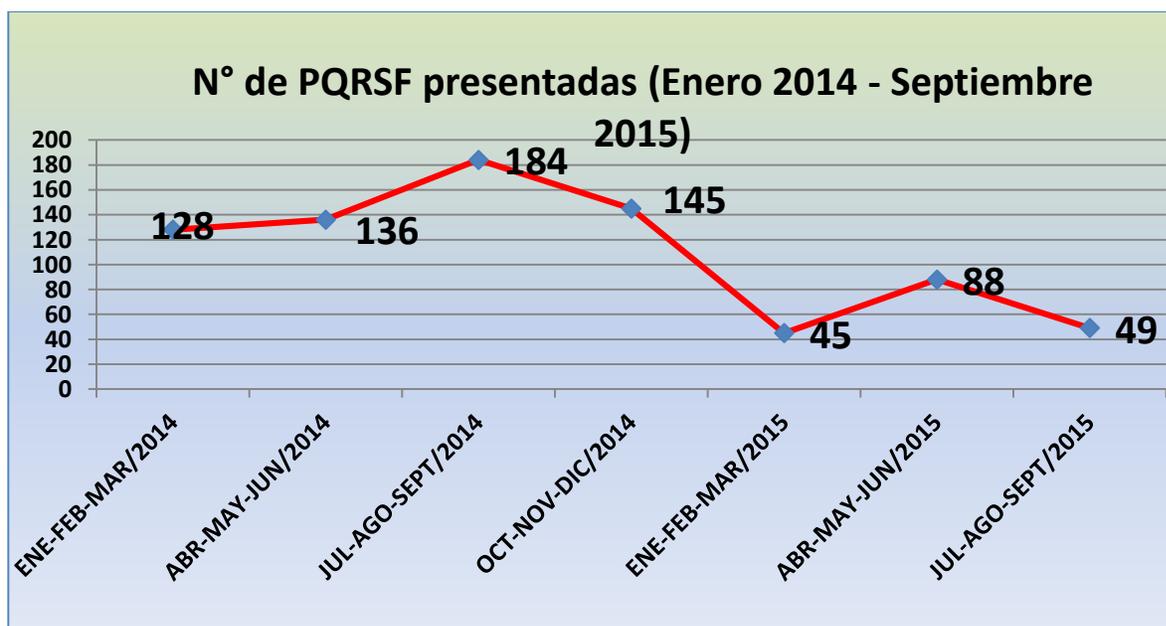


Figura N°8

**2.5 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES EN EL TRIMESTRE DE JULIO - SEPTIEMBRE 2015**

En la figura N°9 observamos que de 49 PQRSF que se procesaron en el trimestre de Julio a Septiembre 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.

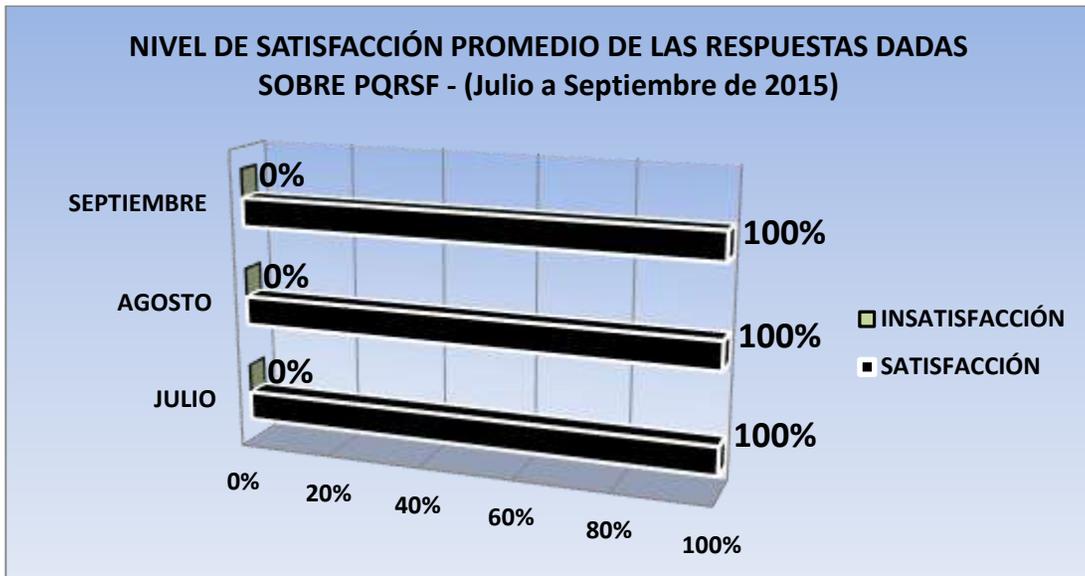


Figura N°9