



UNIVERSIDAD DE SUCRE

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

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

Sincelejo, 04/02/2014

UNIVERSIDAD DE SUCRE

Título:	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS , RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, ENTRE EL MES DE OCTUBRE Y EL MES DE DICIEMBRE DE 2013		
Fecha dd/mm/aaaa:	04/02/2014		
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 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, 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

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 DICIEMBRE DE 2013.....	10 y 11
2.5 PORCENTAJES DE GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES EN EL TRIMESTRE DE OCTUBRE – DICIEMBRE DE 2013.....	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/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.

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 Octubre a Diciembre de 2013 se interpusieron 77 PQRSF. De las cuáles, se presentaron 32 en el mes de Octubre, 36 en el mes de Noviembre y 9 en el mes de Diciembre. Como se puede observar, el mayor número de PQRSF se presentó en el mes de Octubre y Noviembre lo cual se debe a proceso de matrícula e ingreso a la universidad.

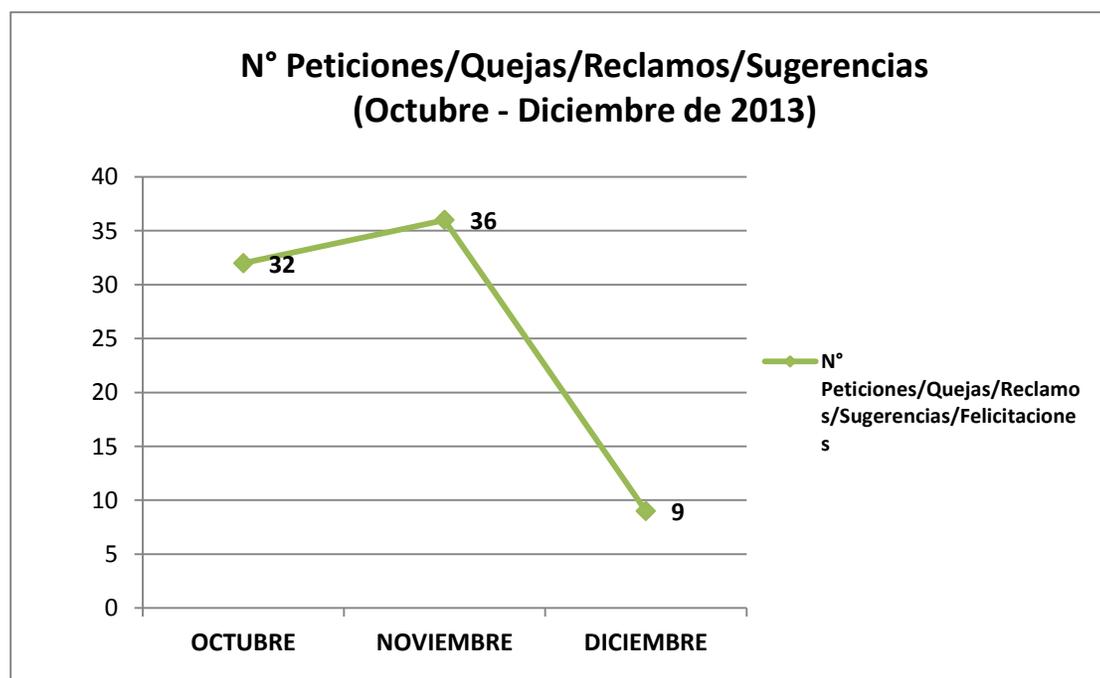


Figura N°1.

En la Figura N°2 se muestra la tendencia entre los trimestres de Octubre a Diciembre en el 2012 y la del 2013. En la que se observa que para el trimestre de Octubre a Diciembre de 2013 aumentó en el mes de Octubre en un 69% con respecto al año inmediatamente anterior, en el mes de Noviembre aumentó en un 31% y finalmente en el mes de Diciembre disminuyó en un 10% con respecto al año inmediatamente anterior.

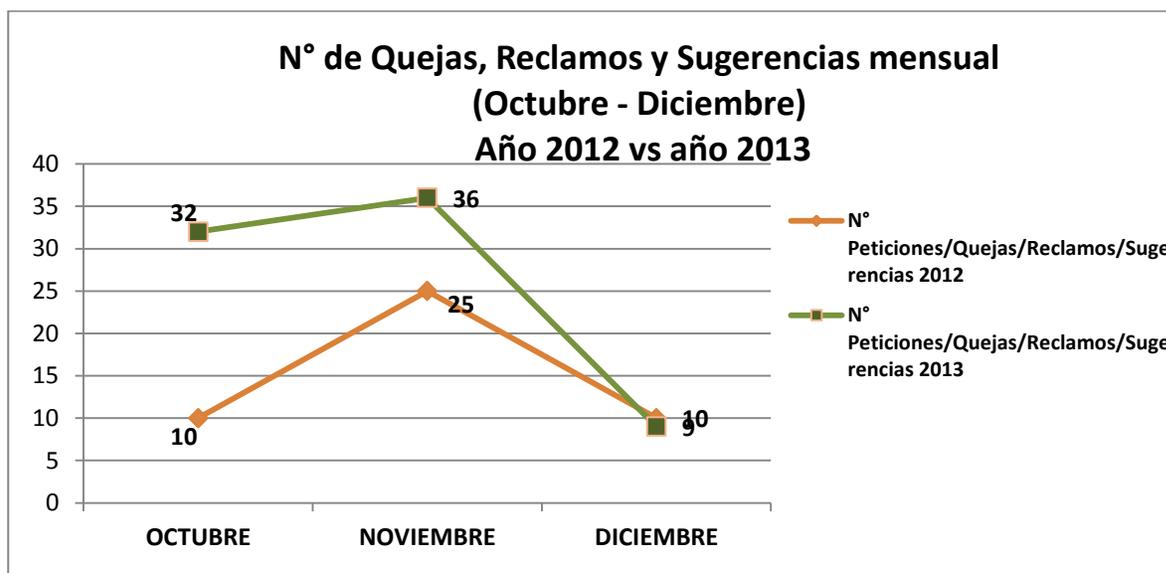


Figura N°2.

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 Octubre a Diciembre de 2013 fueron:

De los quince (15) procesos, nueve (8) tienen PQRSF, el 72% están concentradas en el Proceso de Formación; un (1) proceso tiene un 4%, el cual equivale al proceso de Extensión y Proyección Social; cuatro (4) procesos presentan un 1%, los cuales equivalen a los procesos de Gestión de Alta Dirección, Planeación Institucional, Gestión Integral de la Calidad y Gestión Administrativa y Financiera; un (1) proceso tienen un 3%, el cual equivale al proceso de Comunicación Institucional; un (1) proceso tienen un 7%, el cual equivale al proceso de Gestión de bienes y Servicios y un (1) proceso tienen un 10% el cual equivale al proceso Gestión de Bienestar.

N° de PQRSF presentadas en el periodo comprendido entre Octubre - Diciembre de 2013

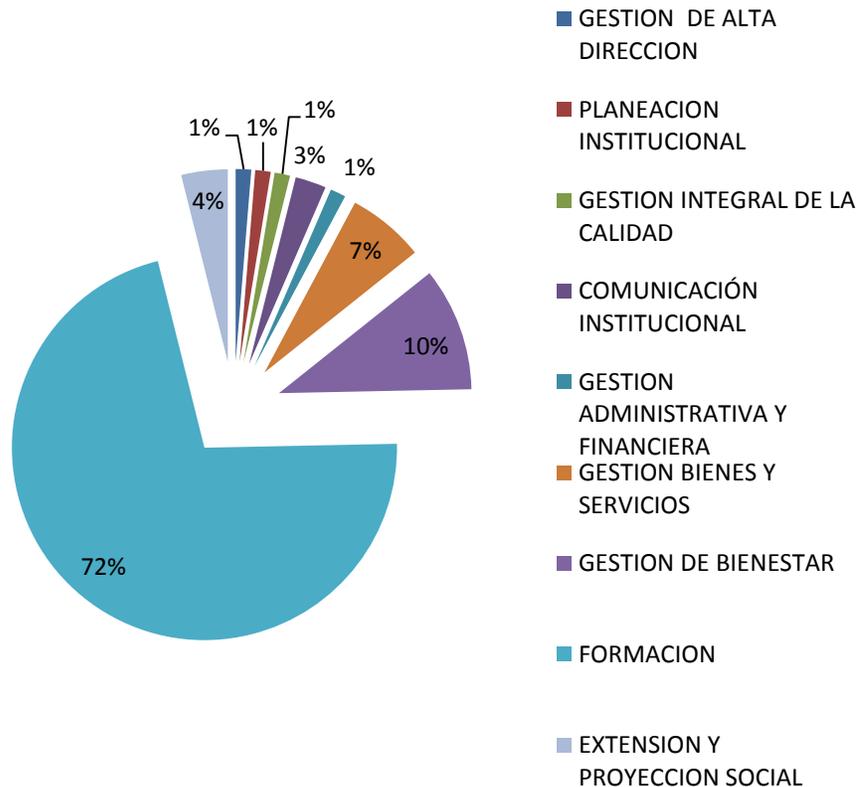


Figura N°3.

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 Octubre a Diciembre de 2013 fueron las siguientes:

- El Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con 42,
- Departamento de Zootecnia 5,
- La División de Biblioteca e Información Científica con 2,
- Departamento de Administración de Empresas 1,
- El Departamento de Matemática y Física con 1,
- Departamento de Ingeniería Civil con 1,
- Vicerrectoría Académica con 1,
- El Departamento de Educación y Humanidades 1,
- Facultad de Ciencias Agropecuarias 1.

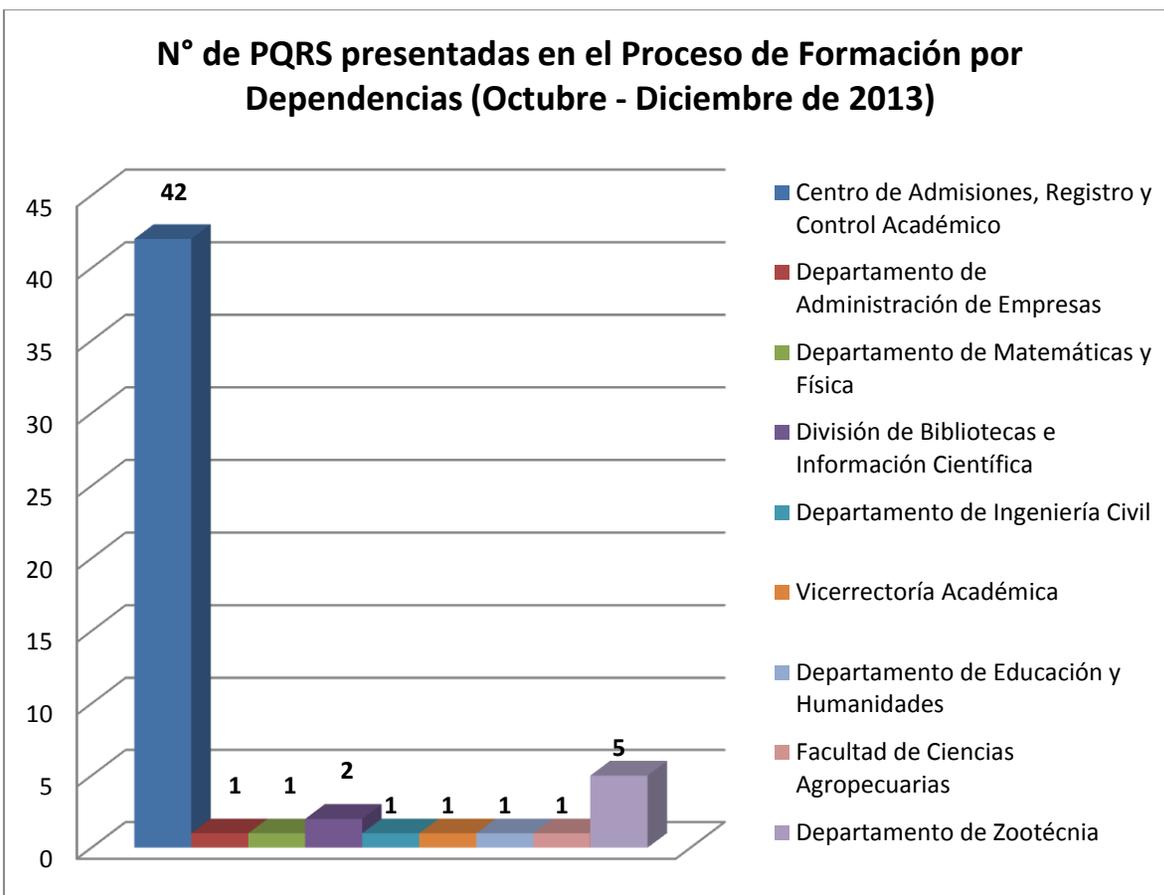


Figura N°4.

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 3 días en el mes de Octubre, 4 días en el mes de Noviembre y 8 días en el mes de Diciembre. Lo que indica que se han venido mejoraron los tiempos con respecto a años anteriores para responderle al cliente o usuario y a la ciudadanía en general.

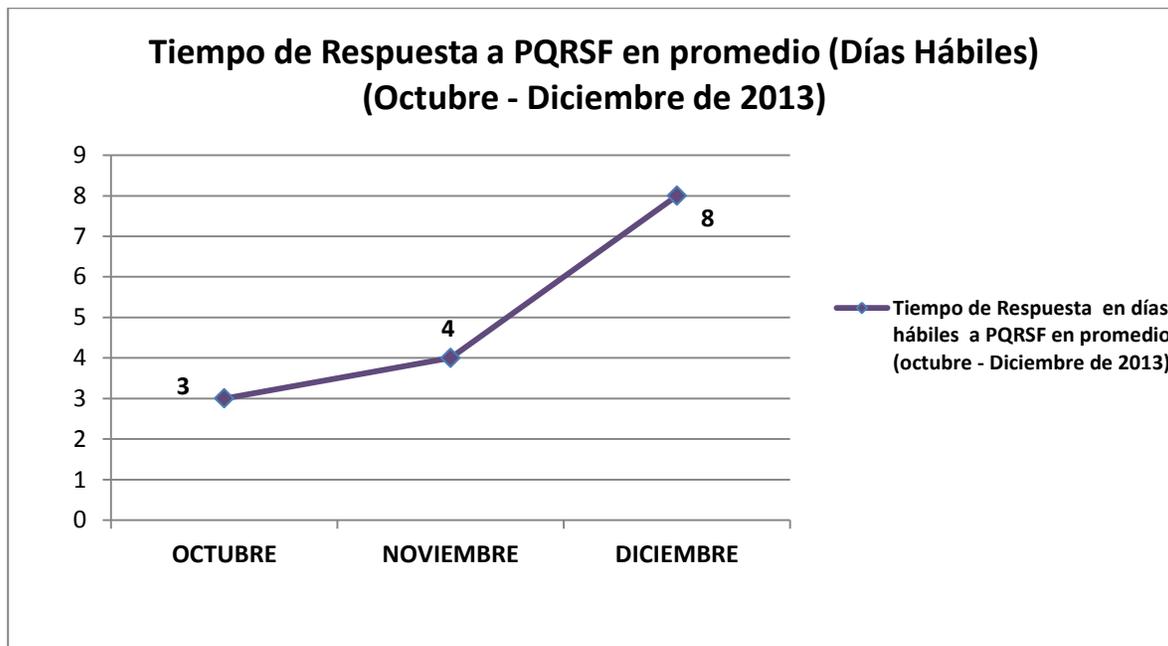


Figura N°5

En la figura N°6 se muestra que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades que se resolvieron en el mes de Octubre, el cual fue de un 96.9% que equivalen a 31 PQRSF presentadas y el 3.1% equivalentes a 1 PQRSF quedando sin resolver, en el mes de Noviembre el 100% de ellas fueron resueltas que equivalen a 36 PQRSF y en el mes de Diciembre un 88.9% que equivalen a 8 PQRSF presentadas y el 11.1% equivalentes a 1 PQRSF quedando sin resolver.

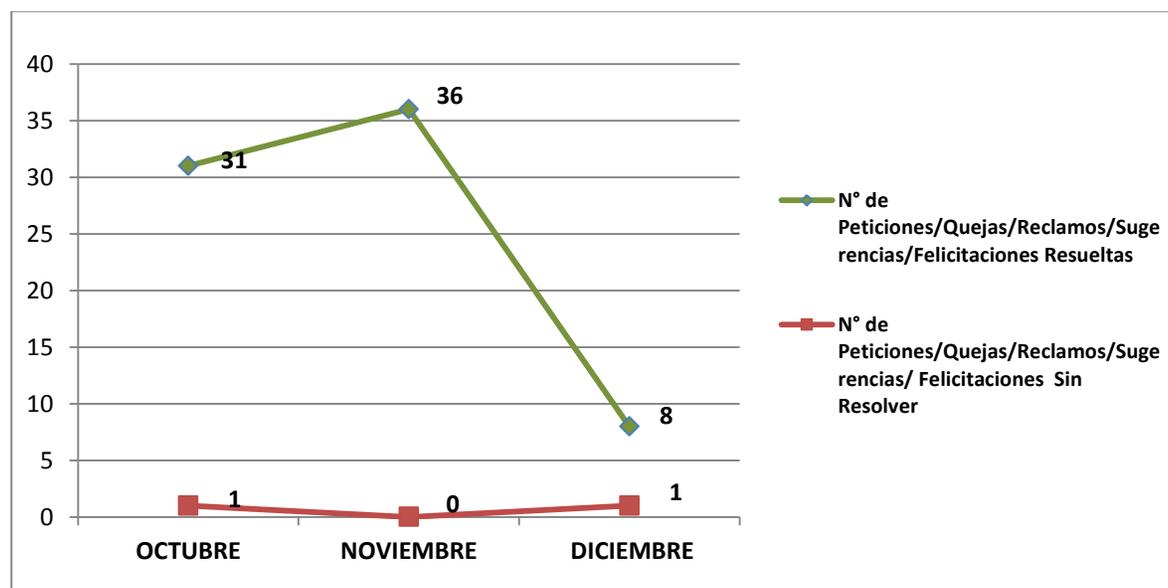


Figura N°6

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 Octubre a Diciembre de 2013. Como se observa en la gráfica de las 77 presentadas, 69 de ellas que equivale al 89.6% se respondieron oportunamente (Menos de 15 días e igual a 15 días), 6 que corresponden al 7.8% después de los quince días que contempla la normatividad y a 2 de ellas no se le dio respuesta lo que representa un 2.6% del total presentadas.

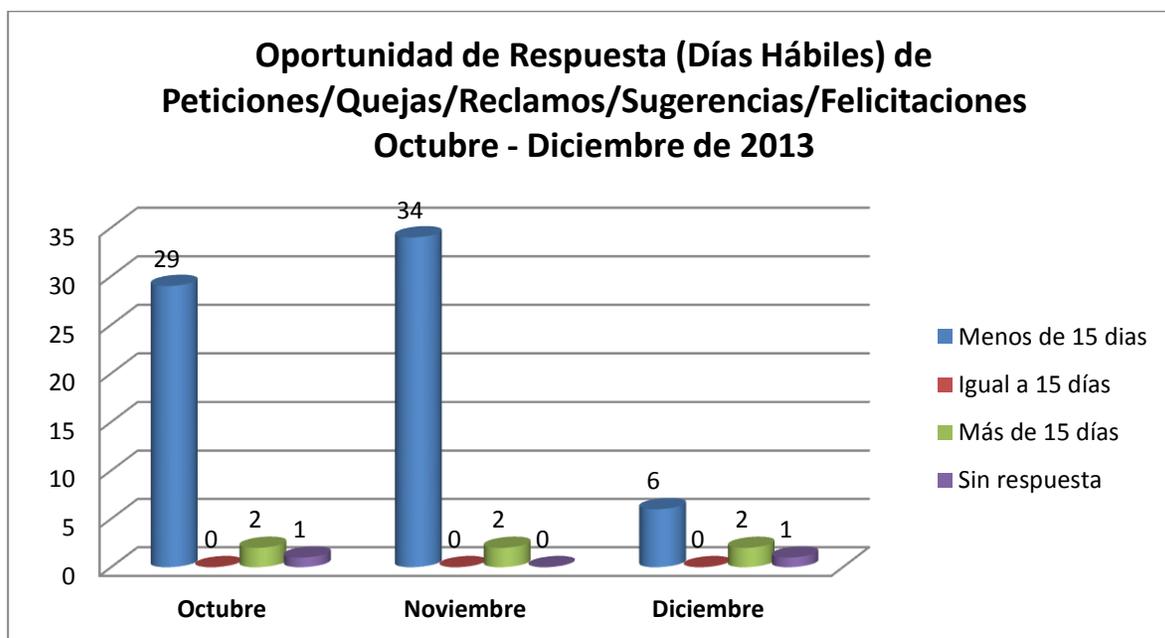


Figura N°7

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

En la figura N°8 observamos que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones presentadas en los trimestres de Julio a Septiembre y de Octubre a Diciembre de 2013 fue mayor en el cuarto trimestre con respecto al tercer trimestre del Año y con un número de 74 a 77 PQRSF respectivamente, esto debido a que en el tercero se dio los procesos de inscripciones, matrículas y el ingreso de los estudiantes a clases y en el cuarto el proceso de inscripción, matrículas, culminación Académica y reporte de notas de estudiantes. 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 en las respuestas a sus inquietudes o necesidades.

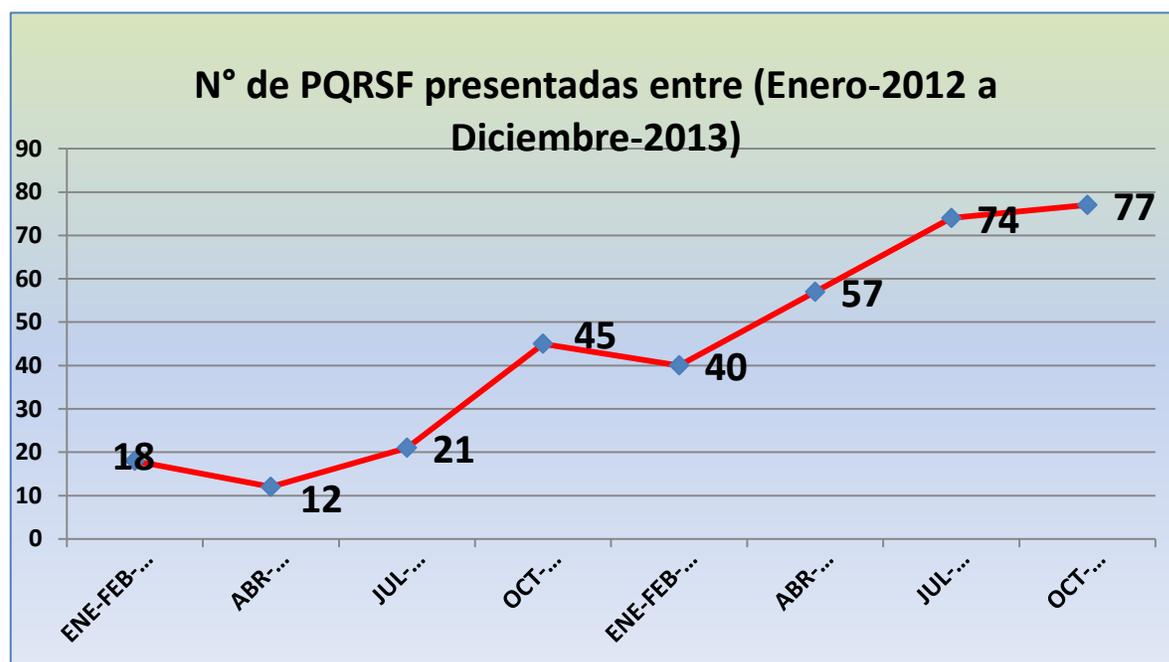


Figura N°8

2.5 PORCENTAJES DE GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES EN EL TRIMESTRE DE OCTUBRE – DICIEMBRE DE 2013.

En la figura N°9 observamos que de 77 PQRSF que se procesaron en el trimestre (32 en Octubre, 36 en Noviembre y 9 en Diciembre), la mayoría no tuvieron respuesta de satisfacción (23 en Octubre, 27 en Noviembre y 9 en Diciembre), esto indica que es importante enfatizar la evaluación de satisfacción por parte de los usuarios una vez reciban la respuesta de su solicitud. Sin embargo, cabe resaltar que las PQRSF procesadas y con respuesta de satisfacción post servicio, todas son respuestas positivas (9 en Octubre y 9 en Noviembre), lo cual habla de un buen servicio por parte de la Unidad de Peticiones, Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, ya que los usuarios quedan satisfechos con el servicio prestado y el tiempo en que se procesó dicha solicitud.

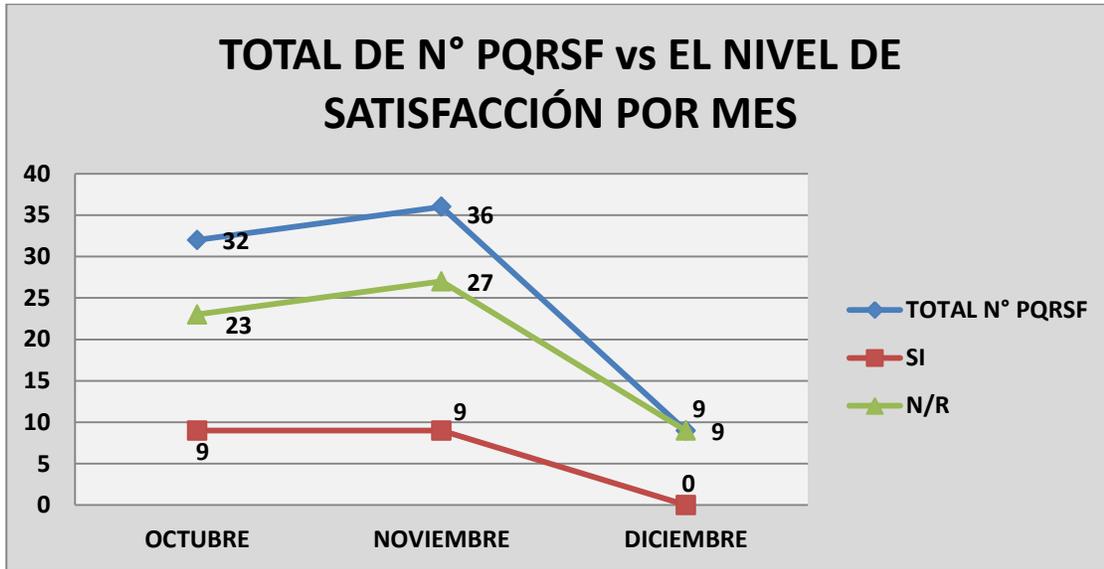


Figura N°9