



# 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 Octubre - Diciembre de 2014	<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	10	14	4.2. HASTA	19	12	14

<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 OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2014</b>		
<b>Fecha dd/mm/aaaa:</b>	25/12/2014		
<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 2013 A DICIEMBRE DE 2014. ....</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 OCTUBRE -DICIEMBRE 2014 .....</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 Octubre a Diciembre de 2014 se interpusieron 145 PQRSF. De las cuáles, se presentaron 50 en el mes de Octubre, 53 en el mes de Noviembre y 42 en el mes de Diciembre. Como se puede observar, el mayor número de PQRSF se presentó en el mes de Noviembre, lo cual se debe a que la Universidad se encontraba en pleno proceso de matrícula y la mayoría de los clientes/usuarios son estudiantes.

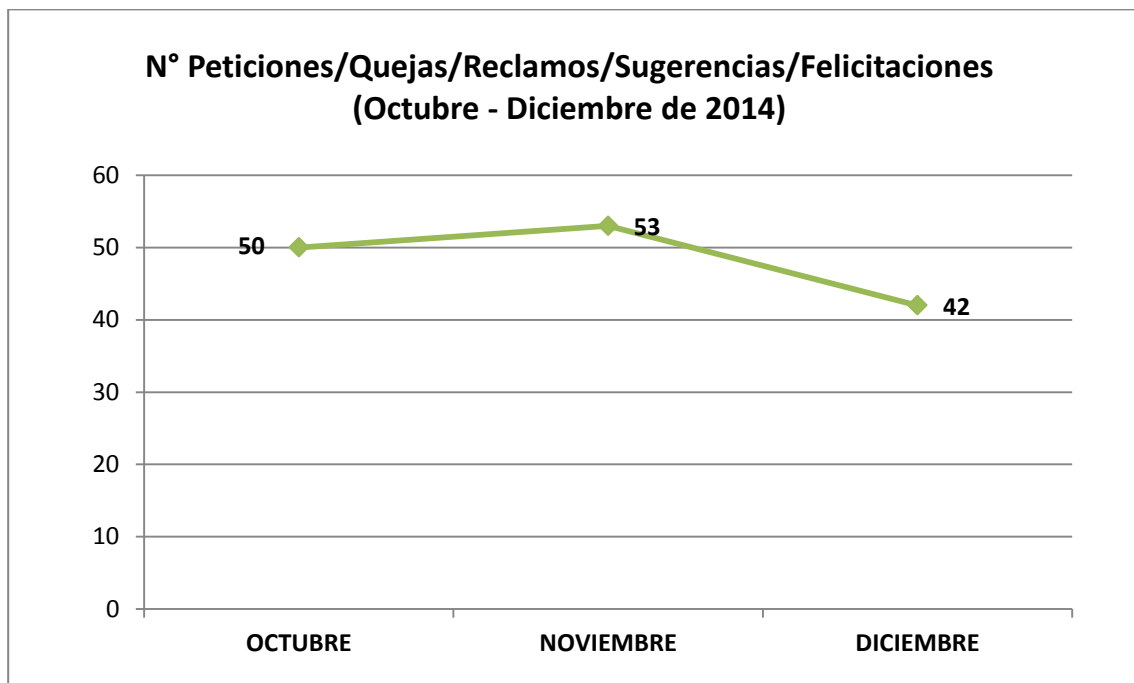


Figura N°1.

En la Figura N°2 se muestra la tendencia entre los trimestres de Octubre a Diciembre en el 2013 y 2014. En el trimestre de Octubre a Diciembre de 2014, se observa un aumento en los 3 meses en un 49% aproximadamente 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.

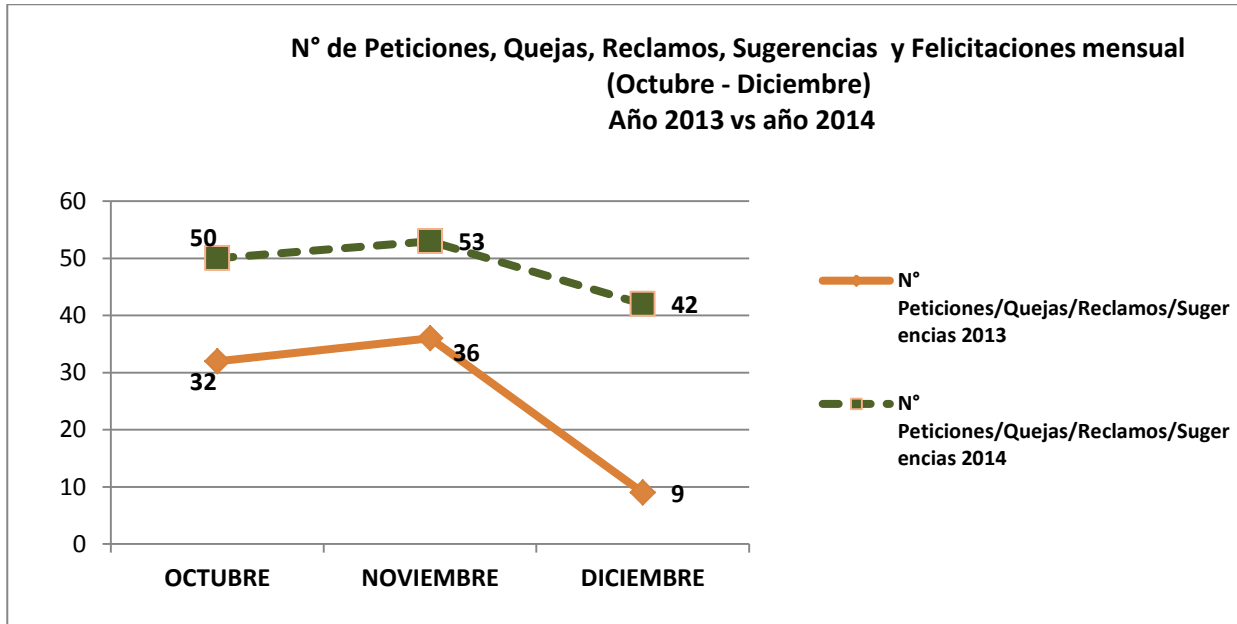


Figura N°2.

## 2.2 PORCENTAJE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS 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 2014 fueron:

De los quince (15) procesos de la Universidad, Doce (12) presentaron PQRSF. El 44% están concentradas en el Proceso de Formación; el proceso de Gestión de Bienes y Servicios presenta un 24%; el proceso de Gestión integral de la Calidad tienen un 15%; el proceso de Gestión de Alta Dirección tienen un 4.8%; el proceso Gestión Tecnología e Informática tiene un 3.4%; el Proceso de Gestión de Bienestar tiene un 2.8%, los procesos de Gestión Administrativa y Financiera y Comunicación Institucional tienen un 1.4% y los procesos de Gestión del Talento Humano, Extensión y Proyección Social, Gestión Jurídica y Disciplinaria y Planeación Institucional, presentan un 0.7%.

## N° de PQRSF presentadas en el periodo comprendido de Octubre a Diciembre de 2014

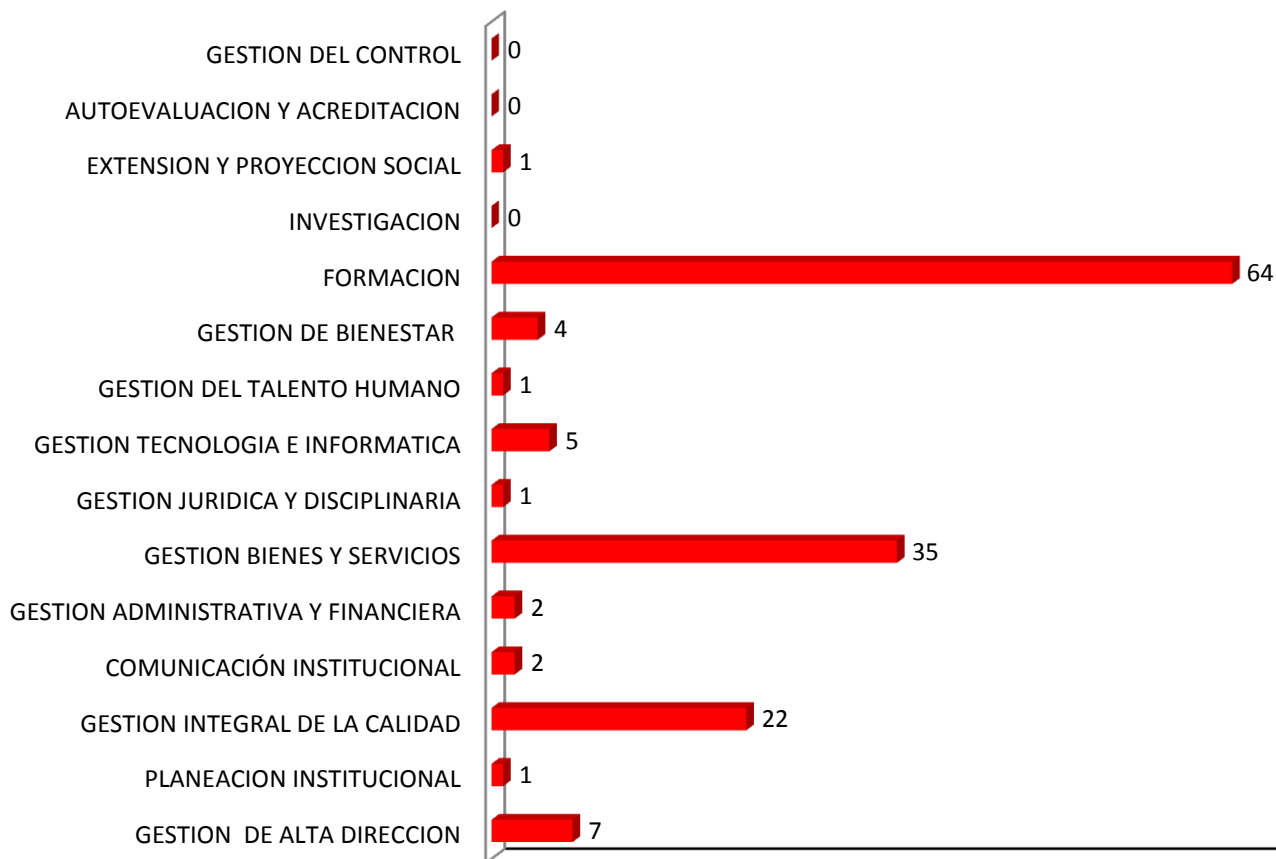


Figura N°3.

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 Octubre a Diciembre de 2014 fueron las siguientes:

- El Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con 56,
- Facultad de Ciencias Agropecuarias 1,
- Tecnología en Electrónica Industrial 1,
- Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas 1,
- Departamento de Matemáticas y Física 1,
- Departamento de Enfermería 1,
- Departamento de Idioma Extranjero 1,
- Vicerrectoría Académica 1,
- Departamento de Ingeniería Agrícola 1.

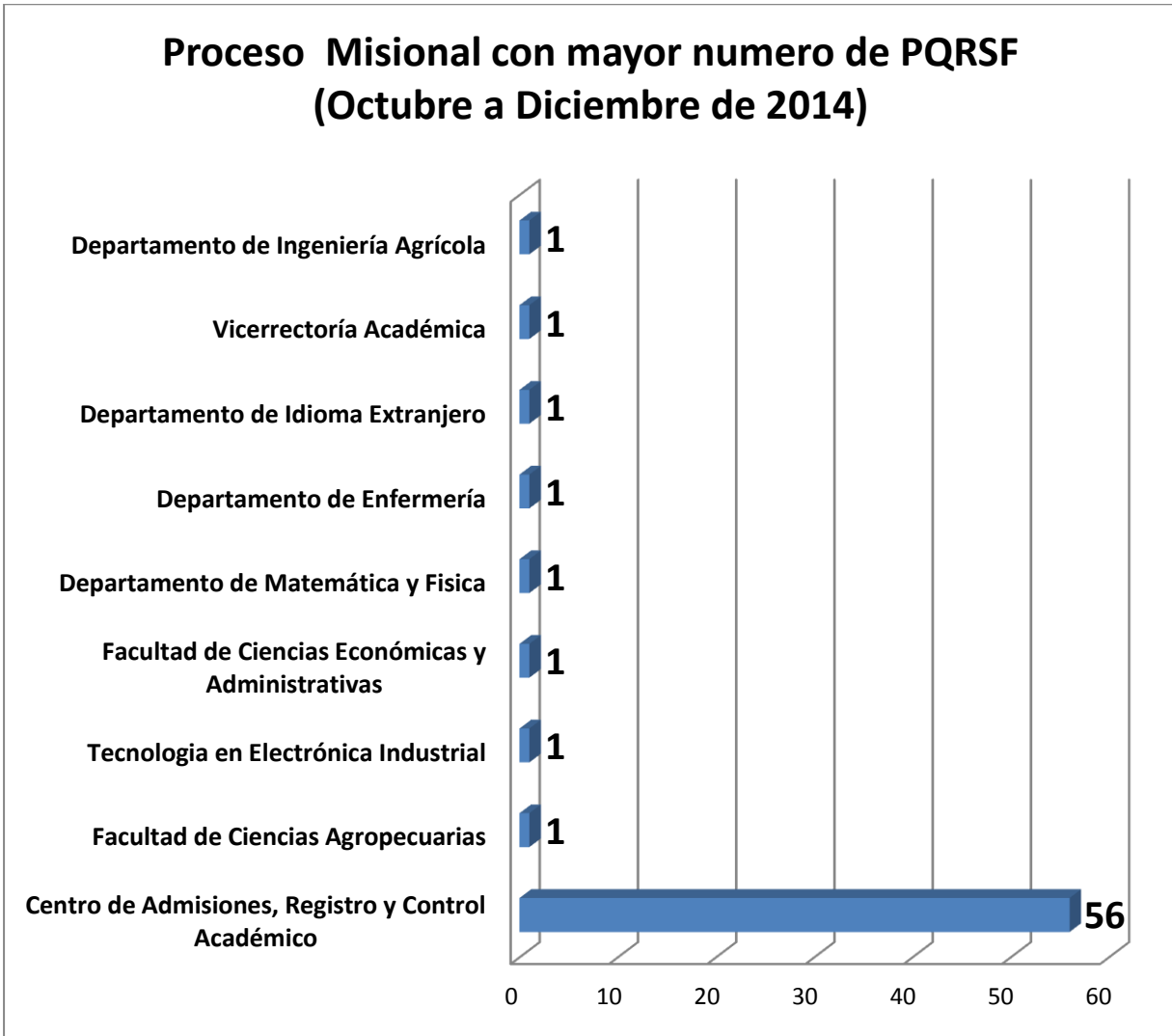


Figura N°4.

### **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 4 días en el mes de Octubre, 4 días en el mes de Noviembre y 3 días en el mes de Diciembre. Por lo tanto, el tiempo de respuesta promedio en días hábiles en el trimestre fue de 4 días.



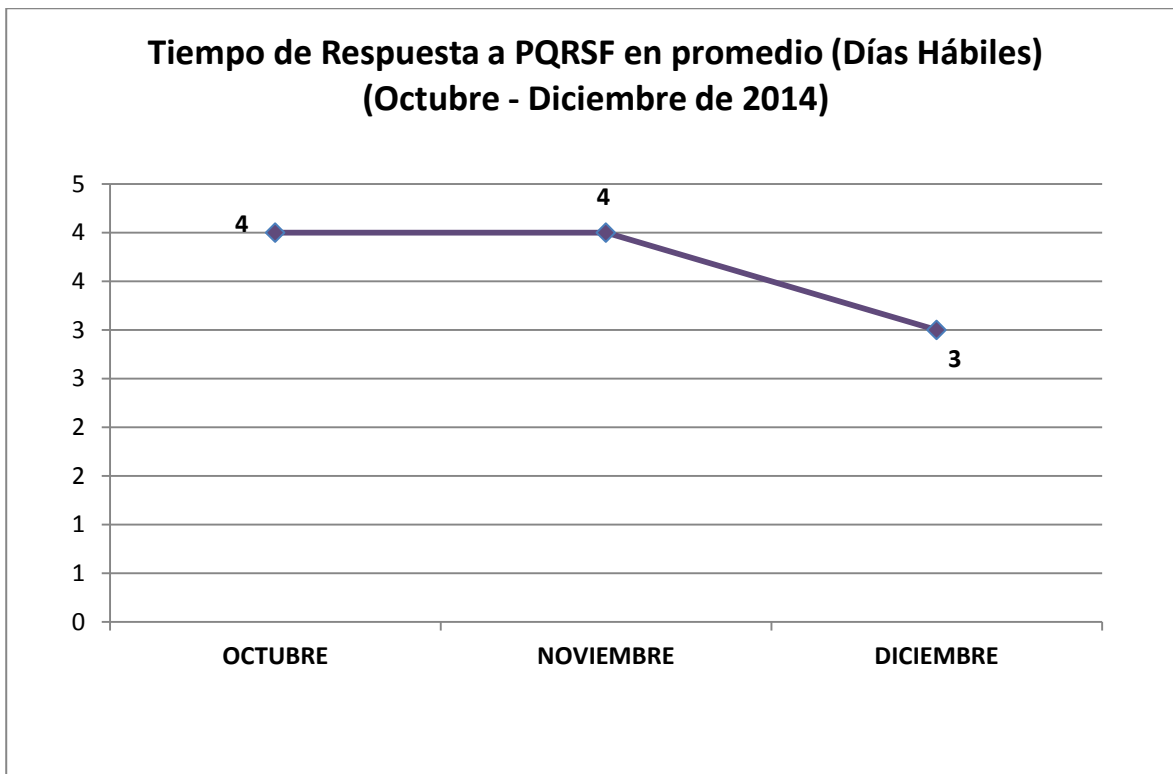


Figura N°5

En la figura N°6 se muestra que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones que se resolvieron. En el mes de Octubre fueron resueltas en un 100% que equivalen a 50 PQRSF. En el mes de Noviembre, fueron resueltas en un 100% que equivalen a 53 PQRSF y en el mes de Diciembre, se resolvieron en un 100% que equivalen a 42 PQRSF, mostrando así la efectividad del proceso.

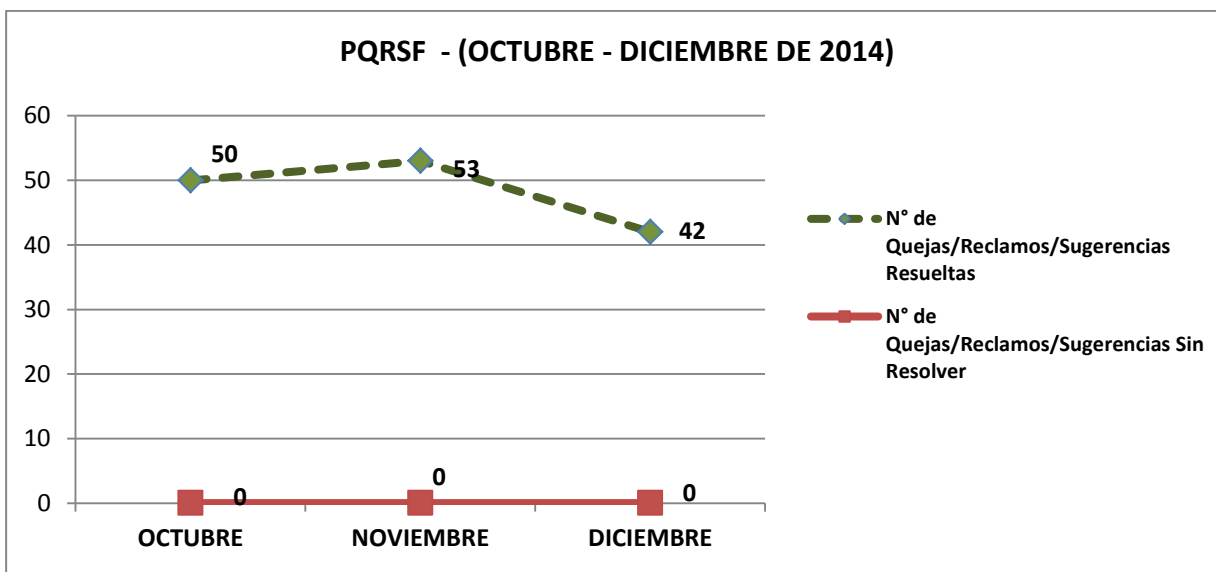


Figura N°6

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 Octubre a Diciembre de 2014. Como se observa en la gráfica de las 145 presentadas, 142 de ellas que equivale al 97.9% se respondieron antes de los 15 días según la normatividad (Menos de 15 días), 1 que corresponden al 0.7% a los quince días que contempla la normatividad, 2 que corresponden al 1.4% después de los quince días hábiles, cuyas dependencias fueron: Facultad de Ciencias Agropecuarias y Vicerrectoría Académica.

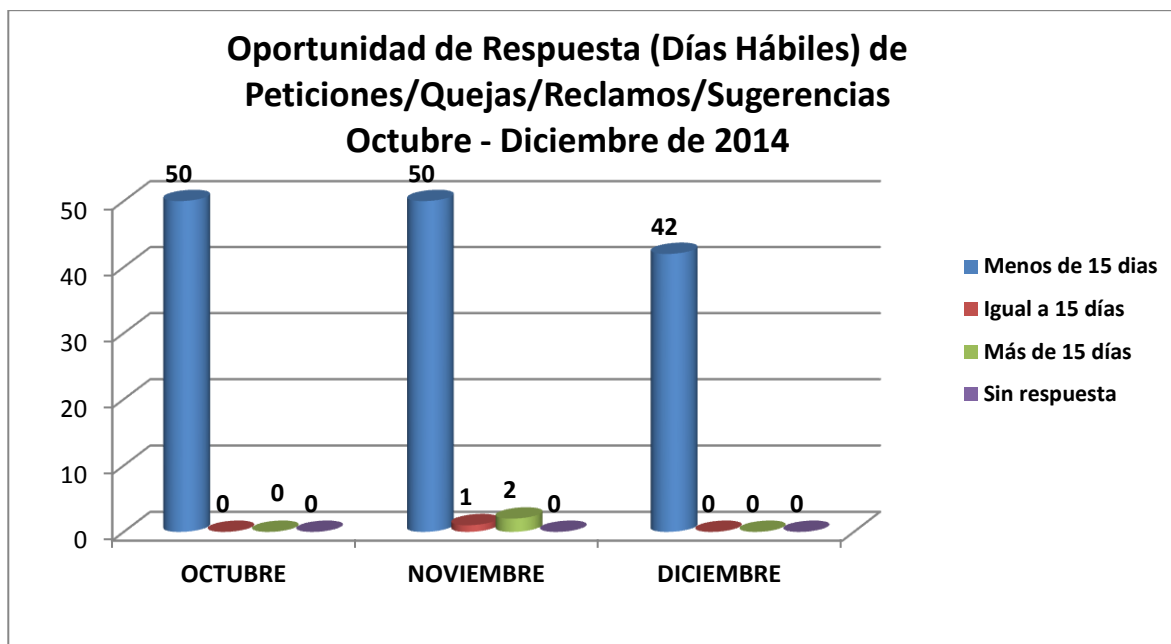


Figura N°7

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

En la figura N°8 observamos que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones presentadas en el cuarto trimestre del 2014 con respecto a los diferentes trimestres del año 2013 y 2014 se mantiene alto, esto se debe al proceso de matrícula, ingreso a la universidad, y los diferentes procesos educativos y administrativos.

También, cabe destacar que al implementar un sistema de calidad más eficiente durante el año 2014, las PQRSF aumentaron con respecto al 2013, ya que el cliente, usuario o ciudadano en general contaron con una oportuna respuesta y gestión a sus inquietudes y/o necesidades.

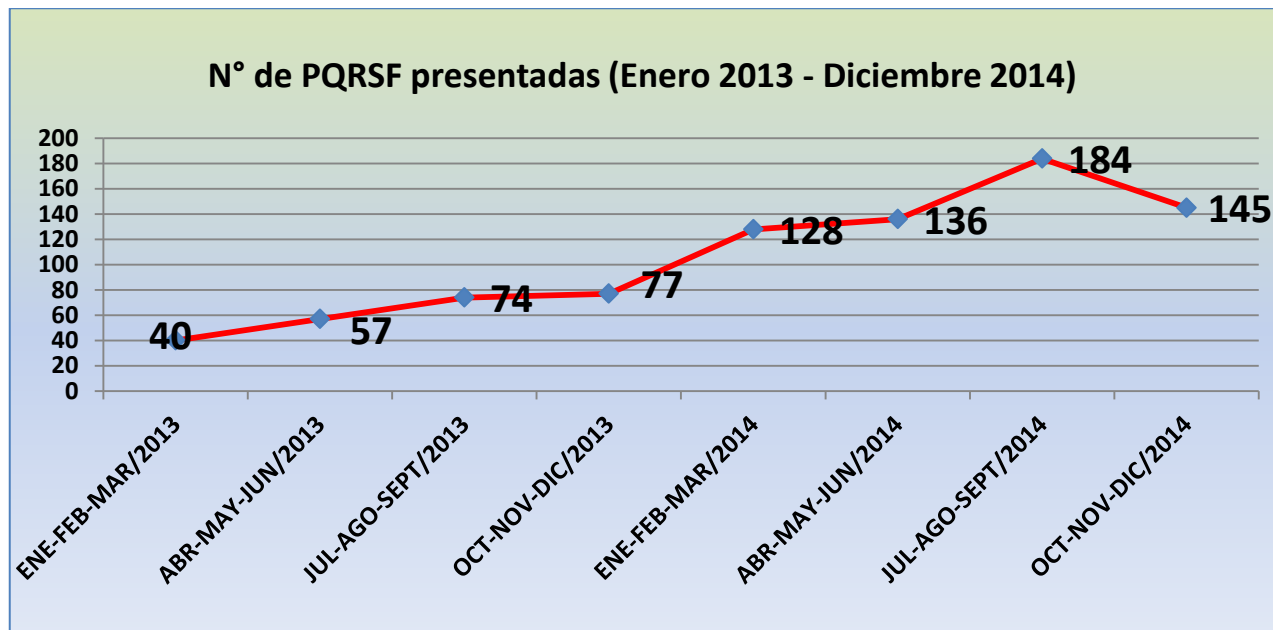


Figura N°8

### 2.5 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES EN EL TRIMESTRE DE OCTUBRE - DICIEMBRE 2014

En la figura N°9 observamos que de 145 PQRSF que se procesaron en el trimestre de Octubre a Diciembre 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.

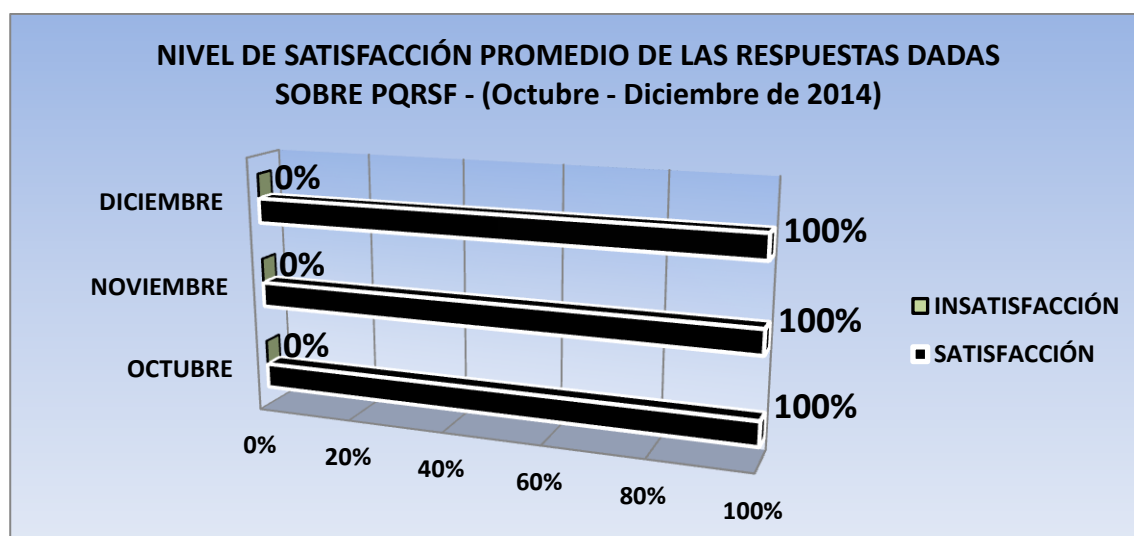


Figura N°9