



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 Abril - Junio de 2015	<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	04	15	4.2. HASTA	30	06	15

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 ABRIL A JUNIO DE 2015		
Fecha dd/mm/aaaa:	15/07/2015		
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):	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
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, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR PROCESOS	6
2.3 TIEMPO DE RESPUESTAS A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.....	9
2.4 N° DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS ENTRE ENERO DE 2014 A JUNIO DE 2015.....	10
2.5 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES EN EL TRIMESTRE DE ABRIL - JUNIO 2015.....	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 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 Abril a Junio de 2015 se interpusieron 88 PQRSF. De las cuáles, se presentaron 15 en el mes de Abril, 30 en el mes de Mayo y 43 en el mes de Junio. Como se puede observar, el mayor número de PQRSF se presentó en el mes de Junio, lo cual se debe a que la Universidad se encontraba finalizando su proceso educativo, como también el proceso de inscripción y matriculas de estudiantes nuevos.

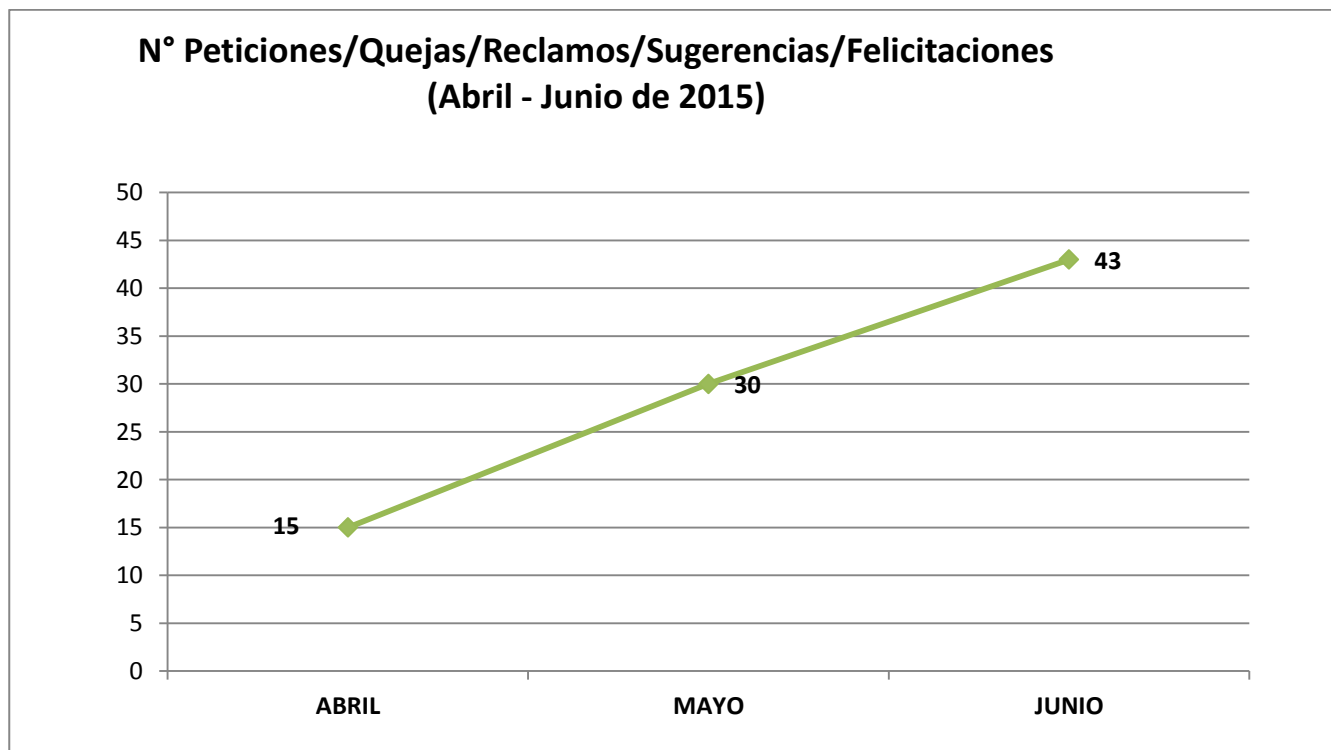


Figura N°1.

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

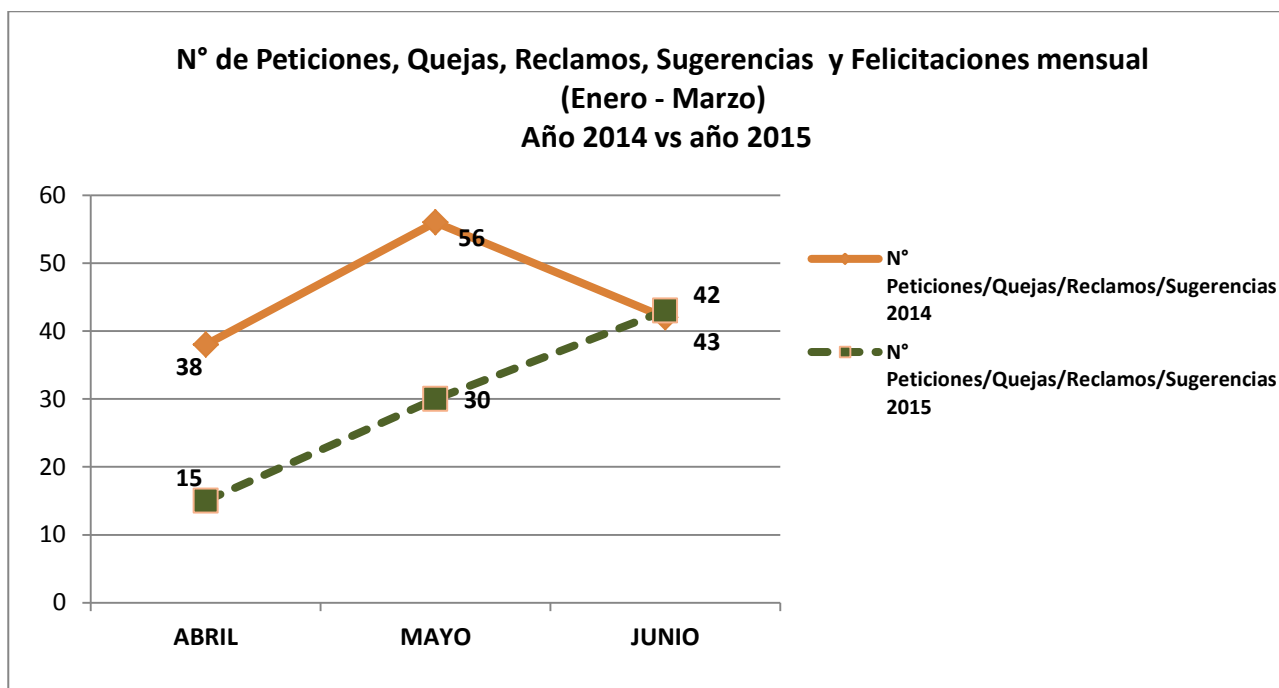


Figura N°2.

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, Nueve (9) presentaron PQRSF.

El proceso de Formación presenta un 47% de las PQRSF, de las cuales veinticinco (25) fueron peticiones de interés particular, doce (12) quejas, dos (2) reclamo y dos (2) felicitaciones. Las peticiones de interés particular en su mayoría son de solicitud de información académica; las quejas o reclamos fueron sobre la metodología y comportamiento de unos docentes; igualmente, las felicitaciones fueron por la labor realizada por un funcionario. En total hubo 41 PQRSF.

El proceso de Gestión de Bienes y Servicios tiene un 37.5% de las PQRSF, representado por dos (2) peticiones de interés general, dos (2) queja, las cuales fueron de servicios y mantenimiento de infraestructura física; igualmente, se dieron veintinueve (29) felicitaciones por la labor realizada por unos trabajadores en el campus de la Facultad de Ciencias Agropecuarias. En total hubo 33 PQRSF.

El proceso de Gestión de Bienestar tiene un 5.5% de las PQRSF, representado por dos (2) peticiones una de interés particular por descuento de incentivo y otra de interés general por dotación de equipos de gimnasia; una (1) queja por los almuerzos suministrados en cafetería y un (1) reclamo por el no descuento de incentivo. En total hubo cuatro (4) PQRSF.

El Proceso de Gestión de Alta dirección presentó un 3% de las PQRSF, representado en dos (2) sugerencias para la creación de zona de tolerancia, ampliación de auditorio y parqueaderos, entre

otros; y una (1) felicitación hacia el rector por su gestión administrativa y participación en la emisora Institucional. En total hubo tres (3) PQRSF.

El proceso de Gestión del Talento Humano tiene un 2% de las PQRSF, representado por dos (2) peticiones, una de información institucional y otra de consulta de documentos y expedición de copias. En total hubo dos (2) PQRSF.

El proceso de Gestión Tecnológica e Informática tiene un 2% de las PQRSF, representado en una (1) quejas por el estado y funcionamiento de los computadores y una (1) sugerencia para la ampliación del horario de internet en el Campus de la Facultad de Ciencias Agropecuarias. En total hubo dos (2) PQRSF.

El proceso de Gestión Jurídica tiene un 1% de las PQRSF, representado en por una (1) petición de interés particular solicitando información del manejo administrativo y financiero y la vinculación de los docentes ocasionales. En total hubo una (1) PQRSF.

El proceso de Comunicación Institucional tiene un 1% de las PQRSF, representado en una (1) petición de interés particular de consulta de documento. En total hubo una (1) PQRSF.

El proceso de Extensión y Proyección Social tiene un 1% de las PQRSF, representado en una (1) petición de interés particular de información académica. En total hubo una (1) PQRSF.

N° de PQRSF presentadas en el periodo comprendido de Abril a Junio de 2015



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 2015 fueron las siguientes:

- Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con 23 PQRSF, de la cuales 21 son peticiones de interés particular sobre información académica y dos (2) queja por la no publicación del listado de admitidos y prestación de servicio.
- Vicerrectoría Académica con cinco (5) PQRSF, de las cuales cinco (5) son quejas sobre la metodología y comportamiento de unos docentes.
- Departamento de Administración de Empresas con tres (3) PQRSF, de las cuales tres (3) son quejas sobre la metodología y comportamiento de una docente.
- Departamento de Ingeniería Civil con tres (3) PQRSF, de las cuales una (1) petición de interés general de evaluación docente y dos (2) reclamos por no respuesta de petición y metodología y comportamiento de un docente.
- Departamento de Ingeniería Agrícola con dos (2) PQRSF, las cuales son peticiones de interés particular de asesoría en patios productivos y prácticas agrícolas.
- Facultad de Ciencias Agropecuaria con dos (2) PQRSF, las cuales son quejas por la calidad de los almuerzos de cafetería y bono de transporte.
- División de Biblioteca e Información Científica con dos (2) PQRSF, las cuales son felicitaciones por la labor realizada de un funcionario.
- Departamento de Matemática y Física con una (1) PQRSF, la cual es una (1) Petición de interés particular de información académica.

Proceso misional con mayor numero de PQRSF (Abril a Junio de 2015)

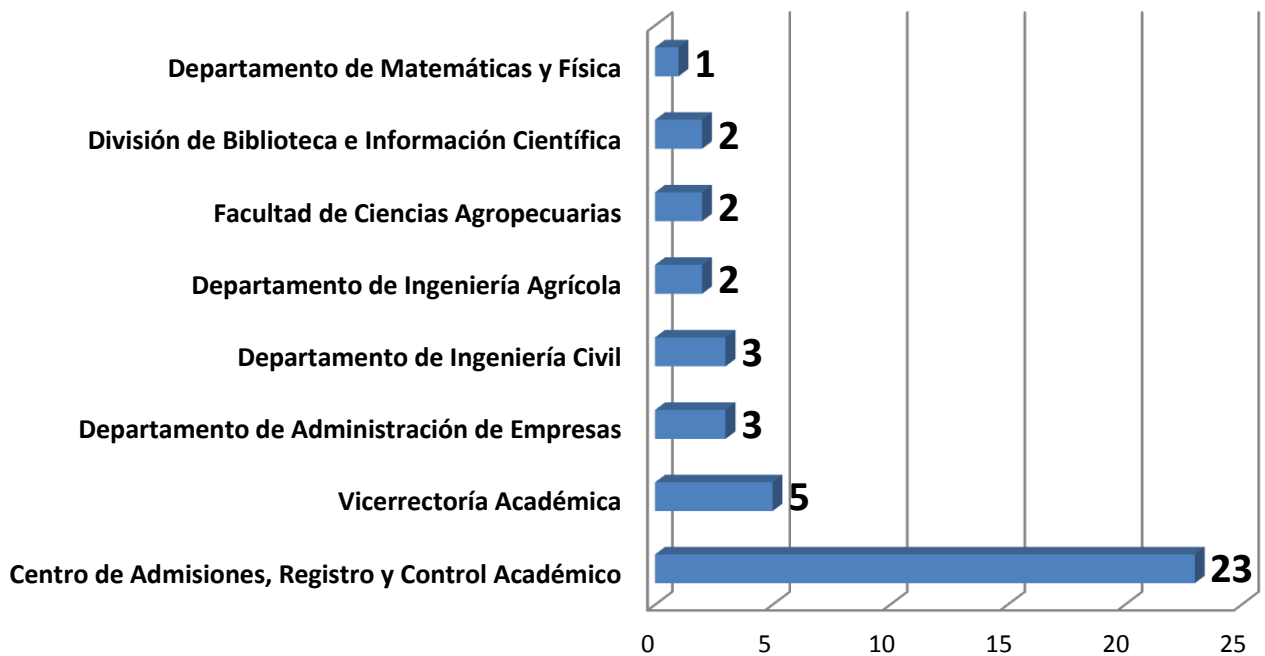


Figura N°4.

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 Abril, 5 días en el mes de Mayo y 4 días en el mes de Junio. Por lo tanto, el tiempo de respuesta promedio en días hábiles en el trimestre fue de 4 días.

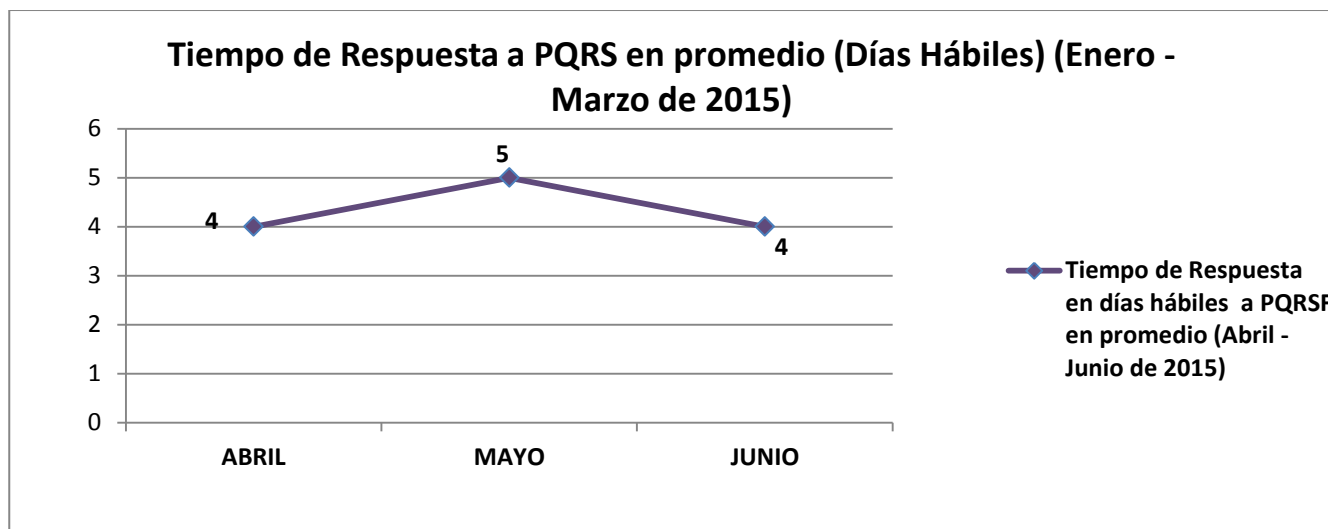


Figura N°5

En la figura N°6 se muestra que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones que se resolvieron. En el mes de Abril fueron resueltas en un 100% que equivalen a 15 PQRSF. En el mes de Mayo, fueron resueltas en un 100% que equivalen a 30 PQRSF y en el mes de Junio, se resolvieron en un 100% que equivalen a 43 PQRSF, mostrando así la efectividad del proceso.

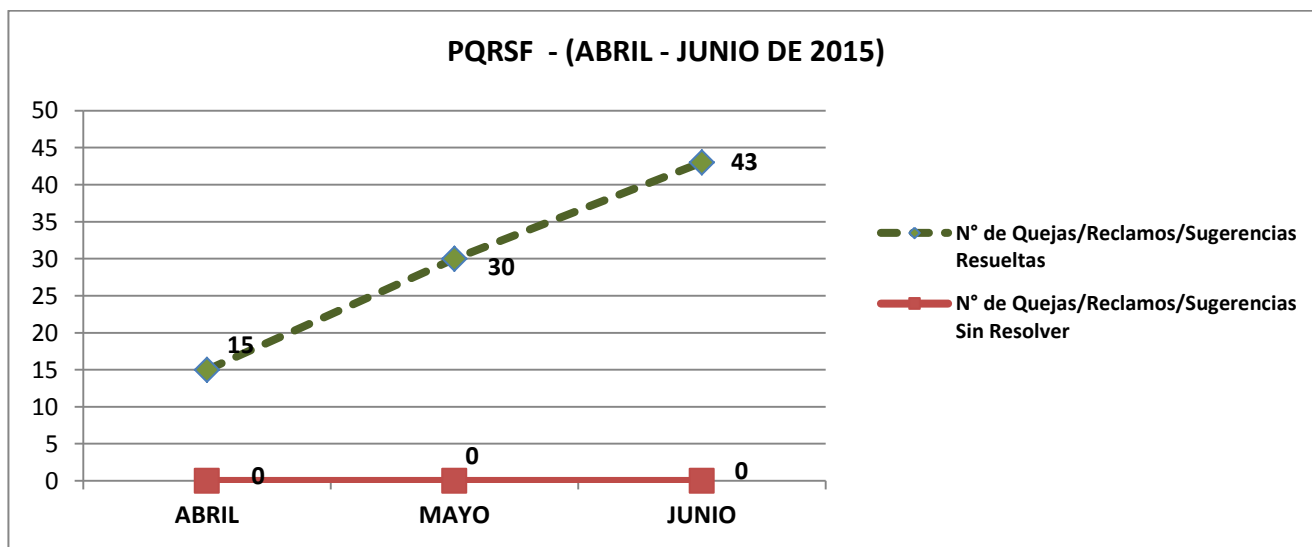


Figura N°6

En la figura N°7 encontramos la oportunidad de respuesta, en días hábiles, a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades en el periodo de Abril a Junio de 2015. Como se observa en la gráfica de las 88 presentadas, 84 de ellas que equivale al 95.4 % se respondieron antes de los 15 días según la normatividad (Menos de 15 días); dos (2) que corresponden al 2.3% a los quince días que contempla la normatividad y dos (2) que corresponden al 2.3% a más de 15 días hábiles.

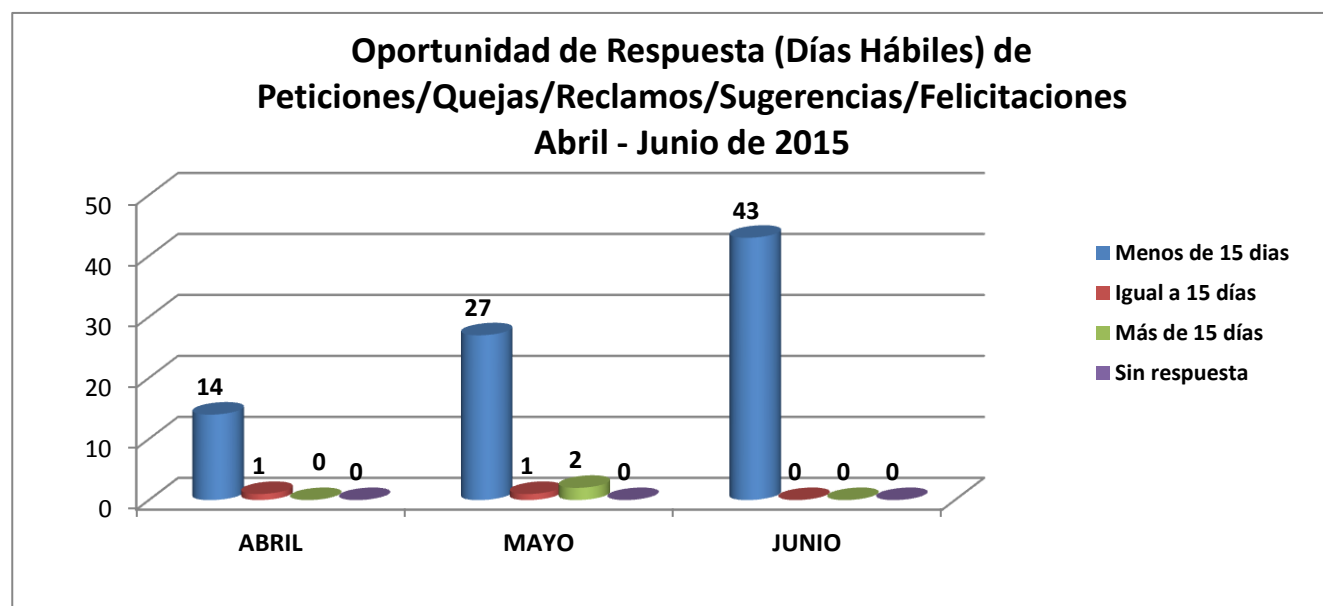


Figura N°7

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

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

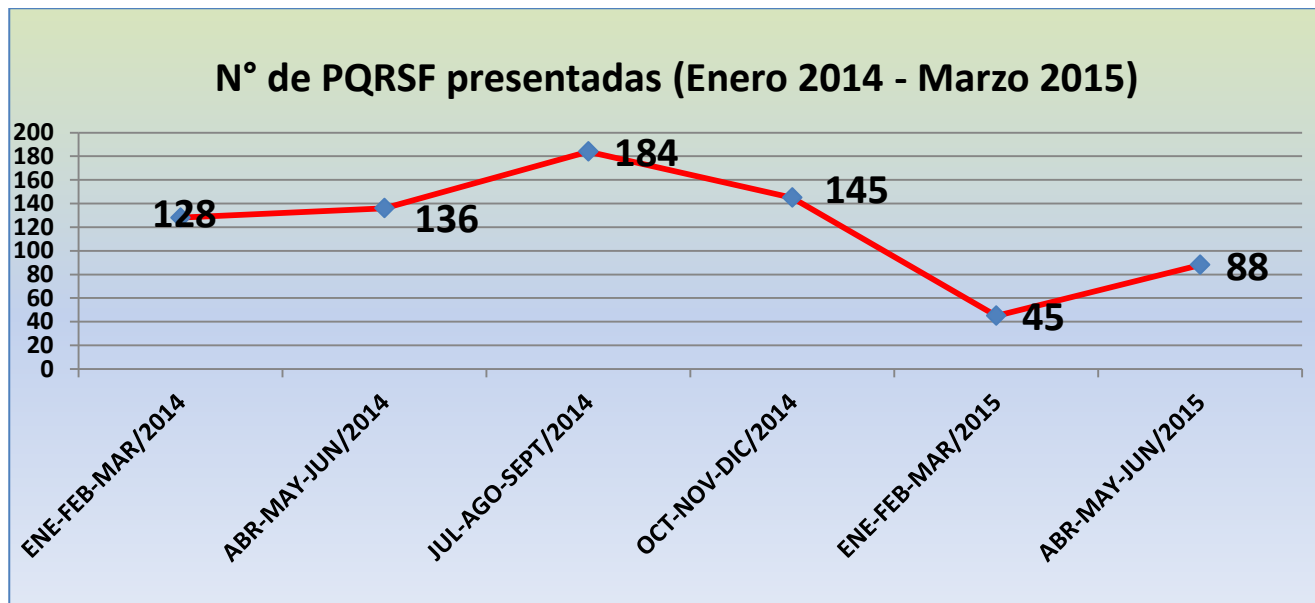


Figura N°8

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

En la figura N°9 observamos que de 88 PQRSF que se procesaron en el trimestre de Abril a Junio 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.

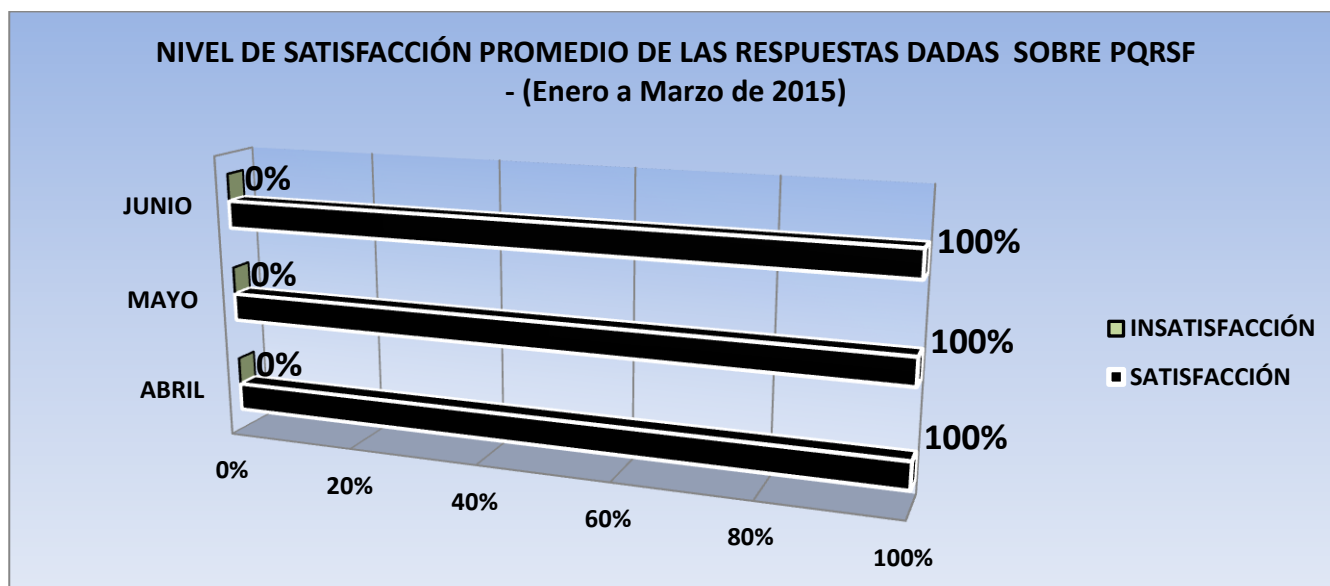


Figura N°9