



## 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 de Enero - Marzo 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	01	14	4.2. HASTA	31	03	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 ENERO A MARZO DE 2014</b>		
<b>Fecha dd/mm/aaaa:</b>	04/04/2014		
<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 y Sugerencias.		
<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, SUGERENCIA 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 MARZO 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 ENERO - MARZO 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 Enero a Marzo de 2014 se interpusieron 128 PQRSF. De las cuáles, se presentaron 12 en el mes de Enero, 55 en el mes de Febrero y 61 en el mes de Marzo. Como se puede observar, el mayor número de PQRSF se presentó en el mes de Febrero y Marzo lo cual se debe al proceso de matrícula e ingreso a la universidad.

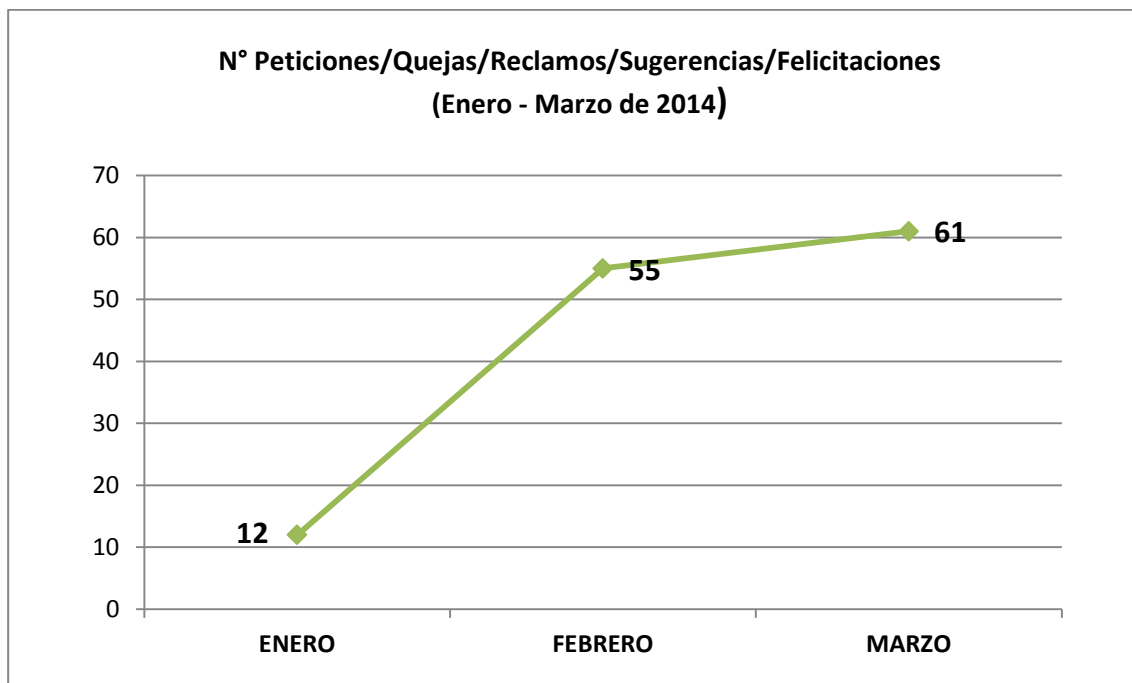


Figura N°1.

En la Figura N°2 se muestra la tendencia entre los trimestres de Enero a Marzo en el 2013 y 2014. En el trimestre de Enero a Marzo de 2014, se observa un aumento en los 3 meses con respecto al año inmediatamente anterior. En el mes de enero un 9%, en el mes de Febrero 80% y finalmente en el mes de Marzo en un 70%

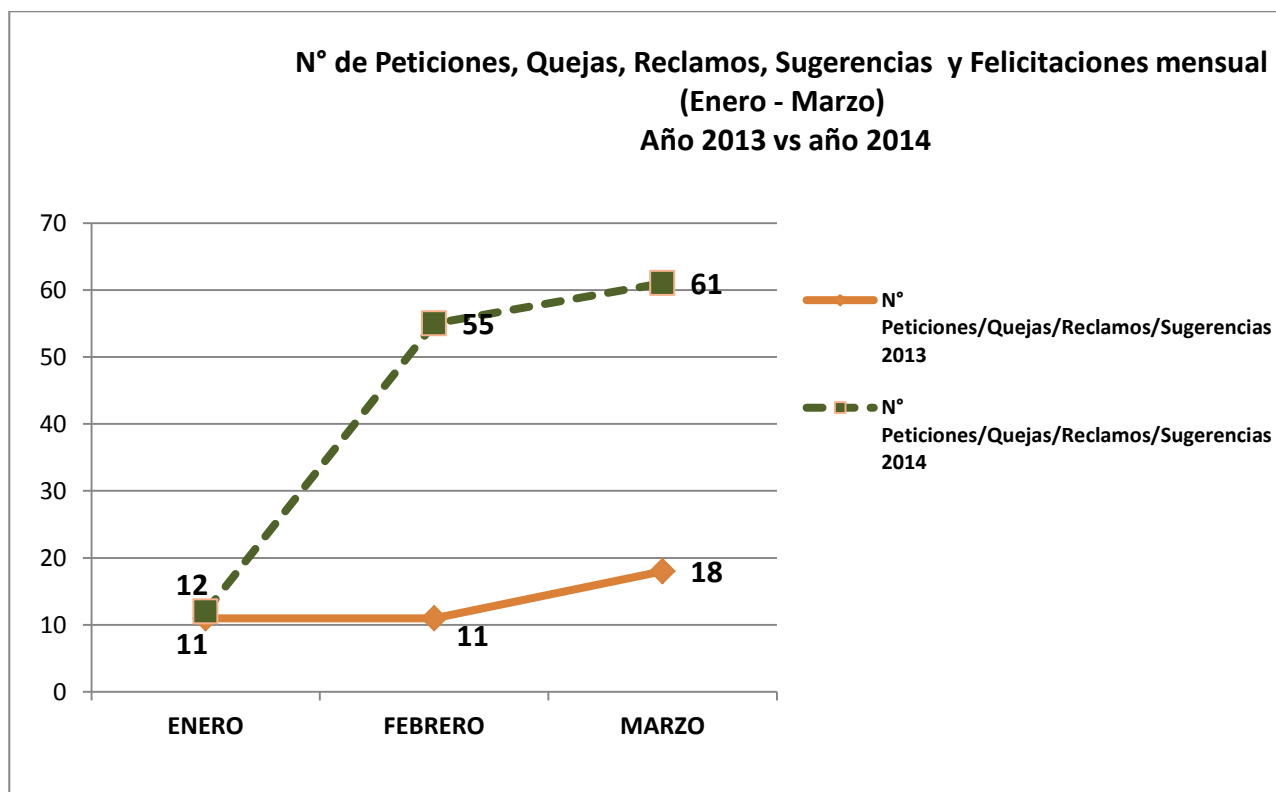


Figura N°2.

## 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 Enero a Marzo de 2014 fueron:

De los quince (15) procesos de la Universidad, ocho (8) tienen PQRSF, el 48% están concentradas en el Proceso de Comunicación Institucional; el proceso de Formación tiene un 15%; el proceso de Gestión de Bienes y Servicios tienen un 11%; el Gestión de Bienestar tienen un 10%; el proceso de Gestión de Alta Dirección presenta un 8%; el proceso de Gestión Integral de la Calidad presenta un 6% y los procesos de Extensión y Proyección Social y Planeación Institucional tienen un 1%.

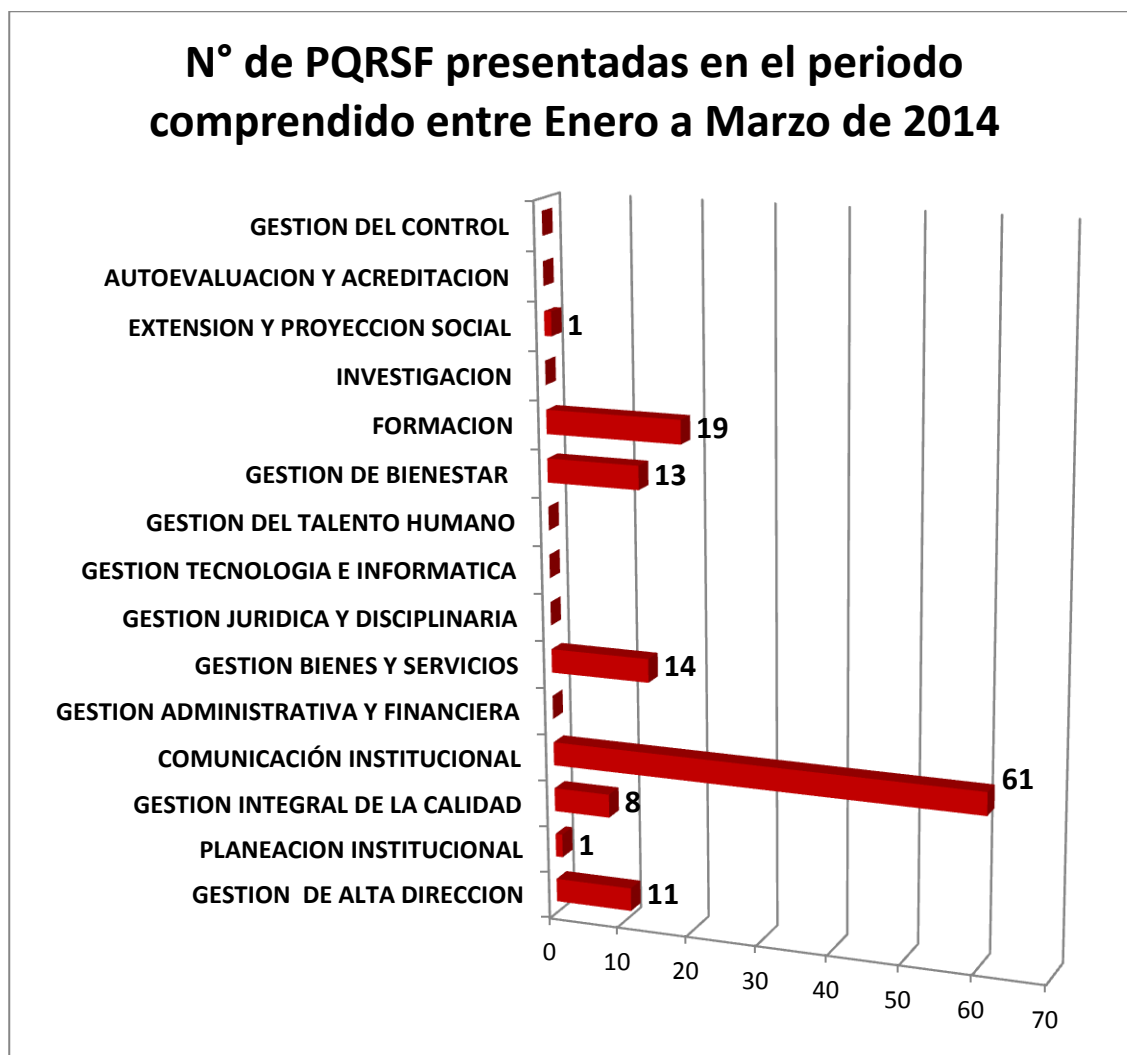


Figura N°3.

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 Enero a Marzo de 2014 fueron las siguientes:

- El Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con 5,
- Facultad de Ciencias Agropecuarias 4,
- Departamento de Ingeniería Civil 2,
- División de Biblioteca e Información Científica 2,
- Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas,
- Departamento de Zootecnia 1,
- Centro de Laboratorios 1,
- Departamento de Educación y Humanidades 1,
- Consejo de Facultad de Educación y Ciencias 1,
- Vicerrectoría Académica 1.

### Proceso misional con mayor numero de PQRSF (Enero a Marzo de 2013)

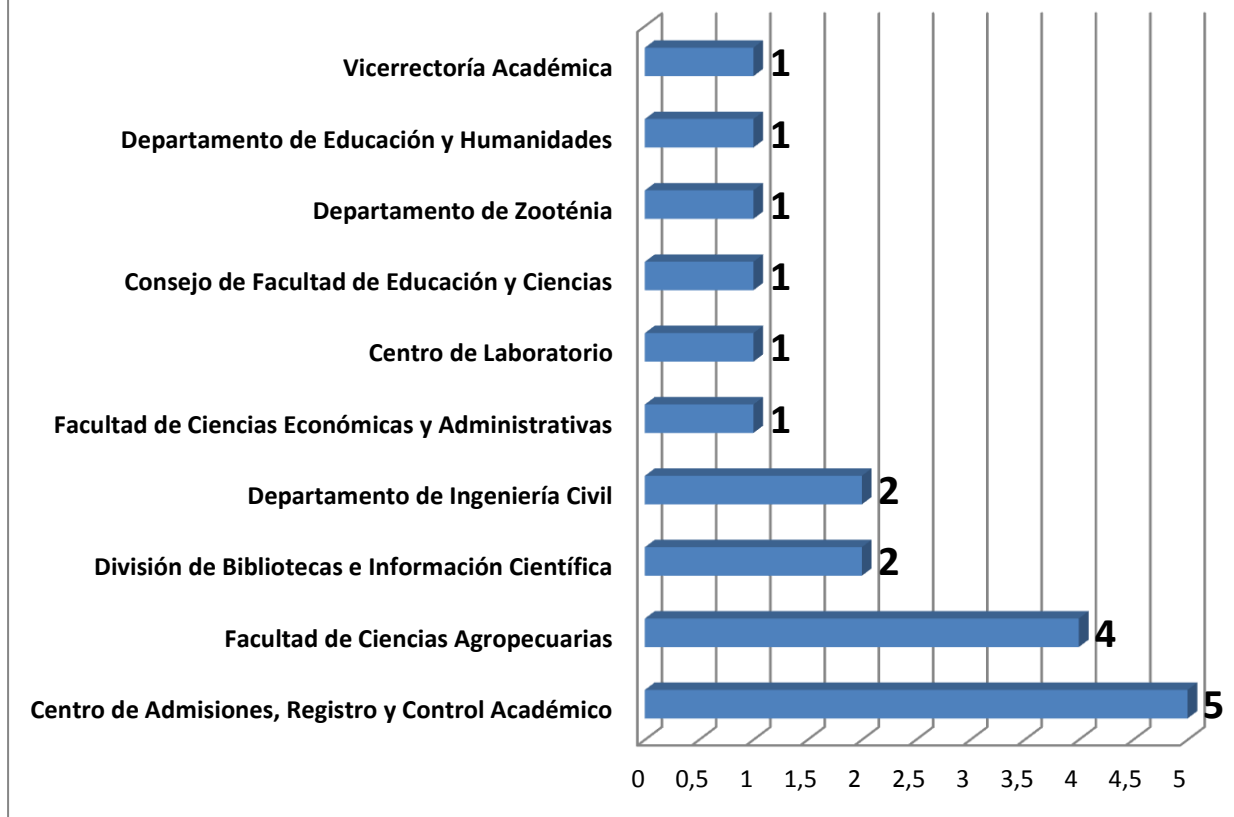


Figura N°4.

### 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 2 días en el mes de Enero, 4 días en el mes de Febrero y 4 días en el mes de Marzo. Por lo tanto, el tiempo de respuesta promedio en días hábiles en el trimestre fue de 3 días.



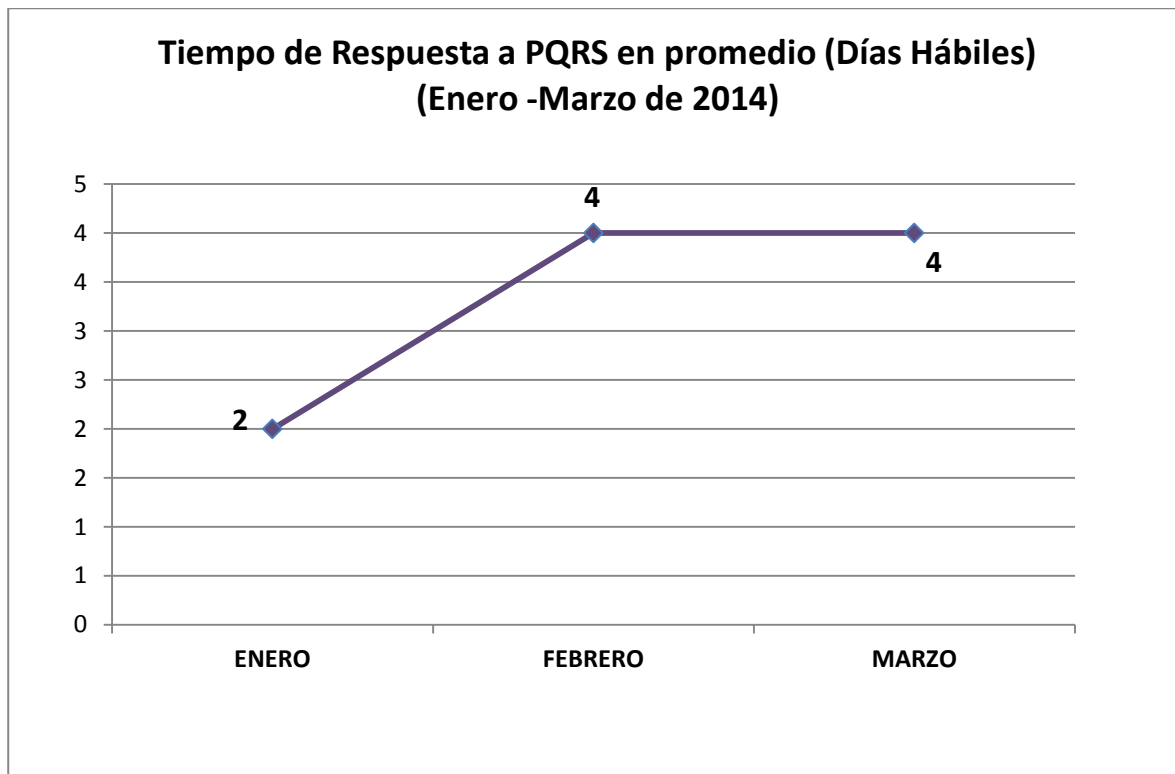


Figura N°5

En la figura N°6 se muestra que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones que se resolvieron en el mes de Enero, fue de un 100% que equivalen a 12 PQRSF; en el mes de Febrero, el 94.5% que equivalen a 52 PQRSF resueltas y el 5,5% equivalentes a 3 PQRSF sin resolver, que corresponden a la Facultad de Ciencias Agropecuarias. En el mes de Marzo un 98.4% que equivalen a 60 PQRSF y el 1.6% equivalentes a 1 PQRSF sin resolver que corresponde a la División de Bienestar Universitario.

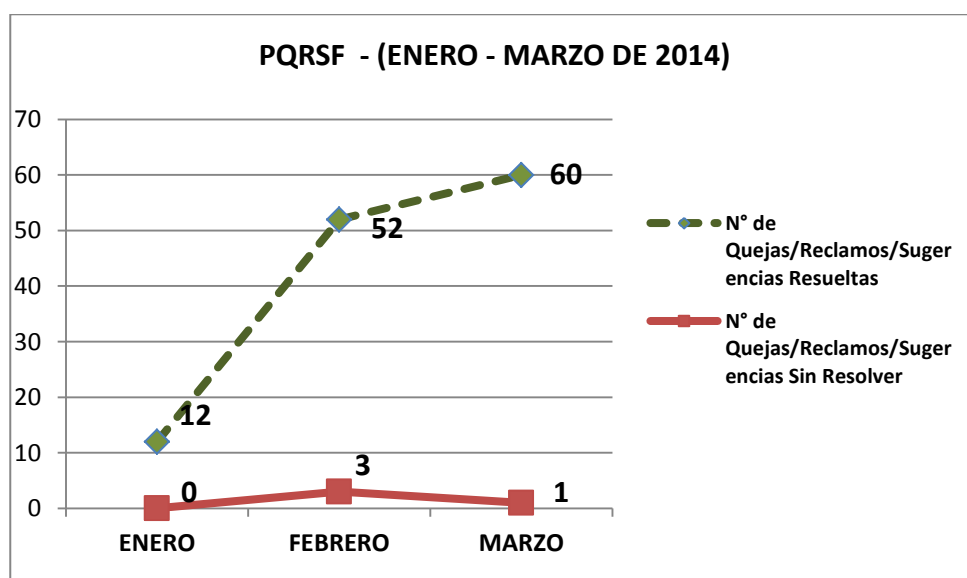


Figura N°6

En la figura N°7 encontramos la oportunidad de respuesta, en días hábiles, a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones en el periodo de Enero a Marzo de 2014. Como se observa en la gráfica de las 128 presentadas, 120 de ellas que equivale al 90.55% se respondieron oportunamente (Menos de 15 días e igual a 15 días), 4 que corresponden al 3.125% después de los quince días que contempla la normatividad y a 4 de ellas no se le dio respuesta lo que representa un 3.125% del total presentadas.

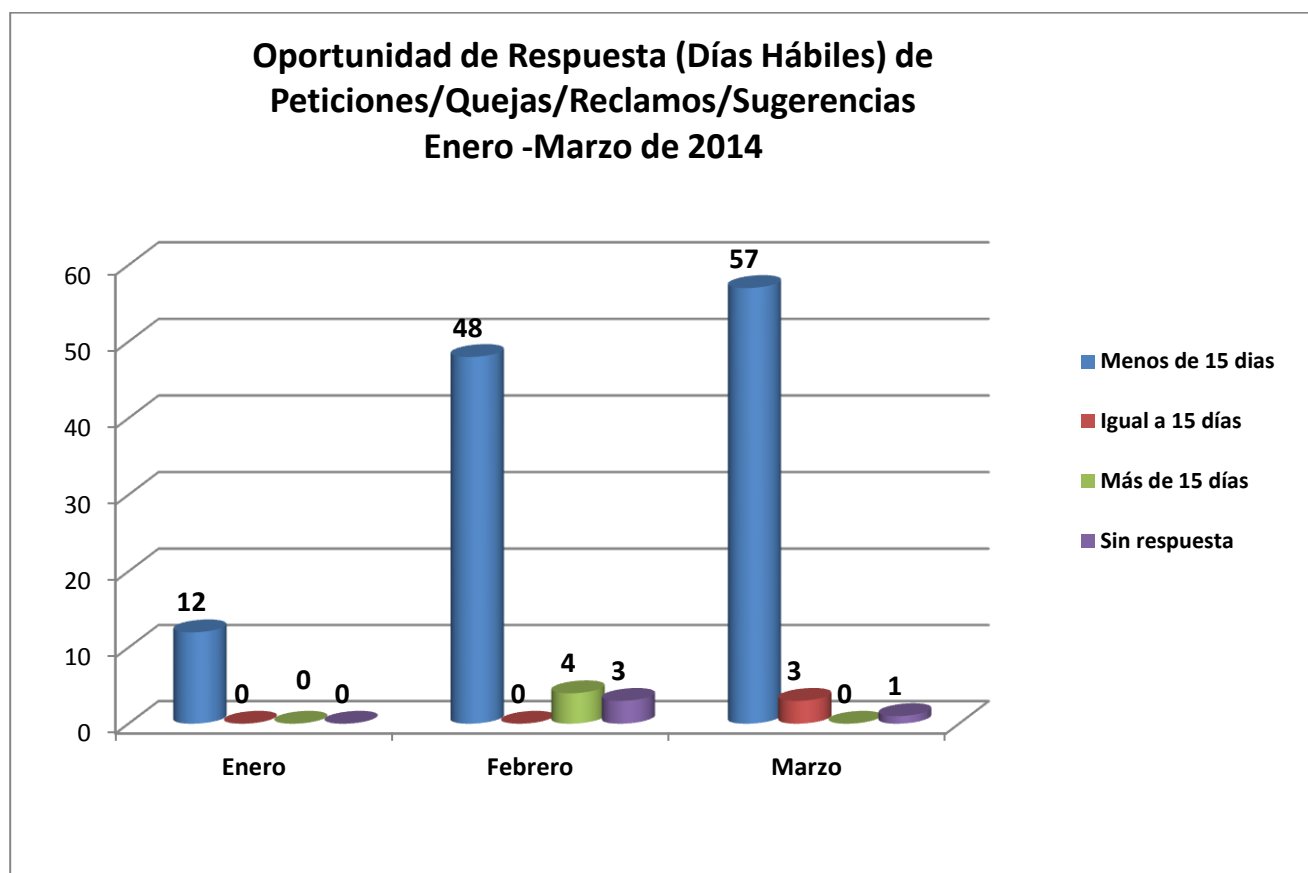


Figura N°7

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

En la figura N°8 observamos que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones presentadas en el primer trimestre del 2014 con respecto a los diferentes trimestres del año 2013 fue mucho mayor, esto se debe al proceso de matrícula e ingreso a la universidad. También, 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.

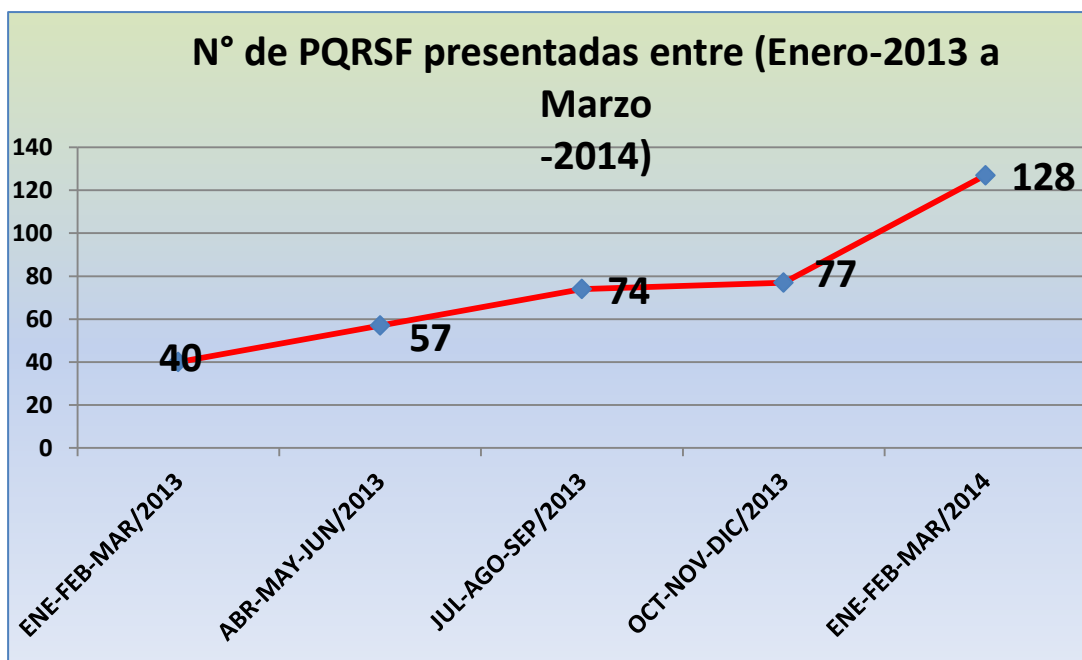


Figura N°8

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

En la figura N° 9 observamos que de 128 PQRSF que se procesaron en el trimestre de Enero a Marzo 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.

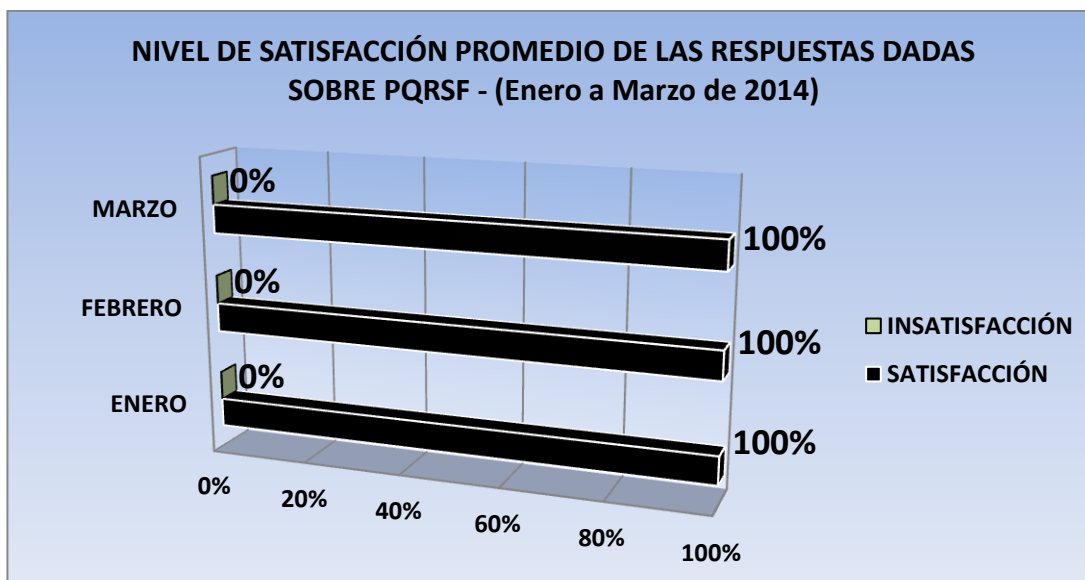


Figura N° 9