



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 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	10	15	4.2. HASTA	18	12	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 OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2015		
Fecha dd/mm/aaaa:	27/01/2016		
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):	CÉSAR VALETA LÓPEZ	Firmas:	Original firmado
	GABRIEL MORALES LYONS		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 DICIEMBRE DE 2015.	101
2.5 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES EN EL TRIMESTRE DE OCTUBRE - DICIEMBRE 2015	112

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 2015 se interpusieron 142 PQRSF. De las cuáles, se presentaron 19 en el mes de Octubre, 22 en el mes de Noviembre y 101 en el mes de Diciembre. Como se puede observar, el mayor número de PQRSF se presentó en el mes de Diciembre, lo cual se debe a que la Universidad se encontraba en un proceso de inscripción de Programas Académico ofertados por la Institución.

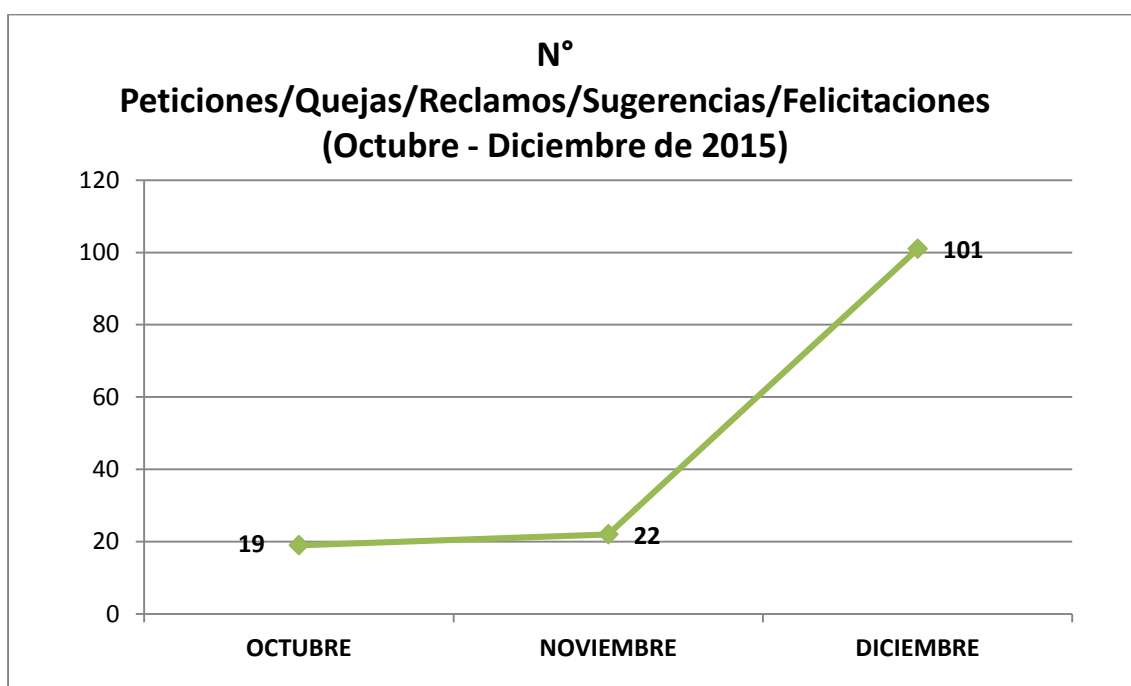


Figura N°1.

En la Figura N°2 se muestra la tendencia entre los trimestres de Octubre a Diciembre en el 2014 y 2015. En el trimestre de Octubre a Diciembre de 2015, se observa una disminución en el número de PQRSF en los meses de Octubre y Noviembre con respecto al año anterior y un incremento en el mes de Diciembre de 2015 esto como consecuencia de una mejor atención en las dependencias y el mejoramiento en la prestación de servicio de los empleados y por ende una mayor satisfacción de las necesidades de los usuarios.

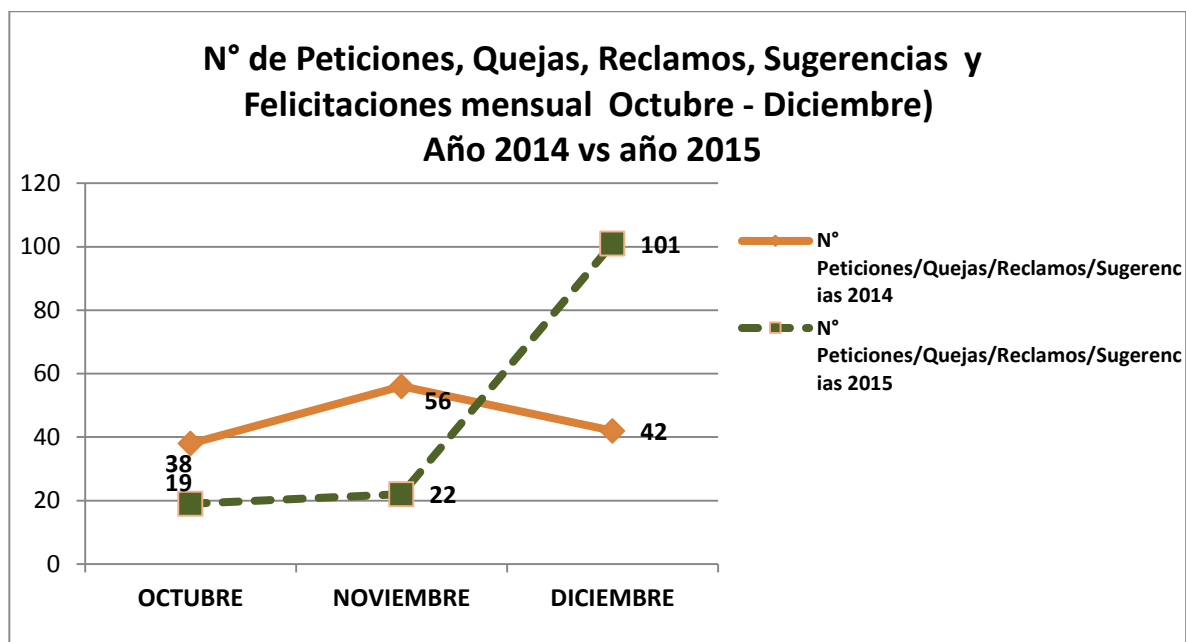


Figura N°2.

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, ocho (8) presentaron PQRSF.

El proceso de Gestión de Bienes y Servicios tiene un 55.7% de las PQRSF, representado en un (1) reclamo por no darle solución a una queja donde se solicitaba se solucionara el inconveniente de un aire acondicionado en la sala de profesores y (78) felicitaciones por la buena labor, cooperación y desempeño, de unos trabajadores en el Campus de la Facultad de Ciencias Agropecuarias. En total hubo setenta y nueve (79) PQRSF.

El proceso de Formación presenta un 35.2% de las PQRSF, de las cuales cuarenta y seis (46) fueron peticiones de interés particular y general, tres (3) quejas por mala prestación del servicio de dos funcionario de Biblioteca e Información Científica y del Centro de Admisiones, Registro y Control Académico y una (1) felicitación por la buena prestación de servicio de un funcionario de Biblioteca e Información Científica. Las peticiones de interés particular en su mayoría son de solicitud de información y servicios académicos. En total hubo cincuenta (50) PQRSF.

Gestión Tecnológica e Informática tiene un 3.5% de las PQRSF, representado en cinco (5) quejas por prestación de servicios de los encargados de las salas de informáticas, mal estado de las redes, computadores e internet en el Campus de la Facultad Ciencias de la Salud y Campus Puerta Roja.

El proceso de Alta Dirección tiene un 2.1% de las PQRSF, representado por una (1) petición de interés particular, en el aclaramiento del incentivo en el costo de matrícula y apoyo económico para gastos de transporte de los docentes hasta el municipio de Caimito; una sugerencia, donde se sugiere que no

suspendan las clases en la Universidad, los días que juega fútbol la Selección Colombia y una felicitación por la obtención del Registro Calificado del programa de Medicina. En total hubo tres (3) PQRSF.

El Proceso de Extensión y Proyección Social presentó un 1.4% de las PQRSF, representado en dos (2) petición, una (1) de interés general Solicitando una cotización de diplomados en Dirección de Instituciones Educativas y de docencia y otra de interés particular, solicitando información concerniente a las maestrías ofertadas por la Universidad de Sucre. En total hubo dos (2) PQRSF.

El proceso de Planeación Institucional tiene un 0.7% de las PQRSF, representado por una (1) sugerencia de socialización de los documentos que contienen la definición de las áreas de protección ambiental y el estudio de los recursos forestales en los tres Campus de la Universidad de Sucre.

El proceso Gestión de Bienestar tiene un 0.7% de las PQRSF, representado por una (1) felicitación al personal de cafetería del Campus Facultad Ciencias de la Salud.

El proceso Gestión Administrativa y Financiera tiene un 0.7% de las PQRSF, representado por una (1) petición de Solicitud de fecha de recibimiento los documentos para legalizar los nuevos créditos del Icetex.

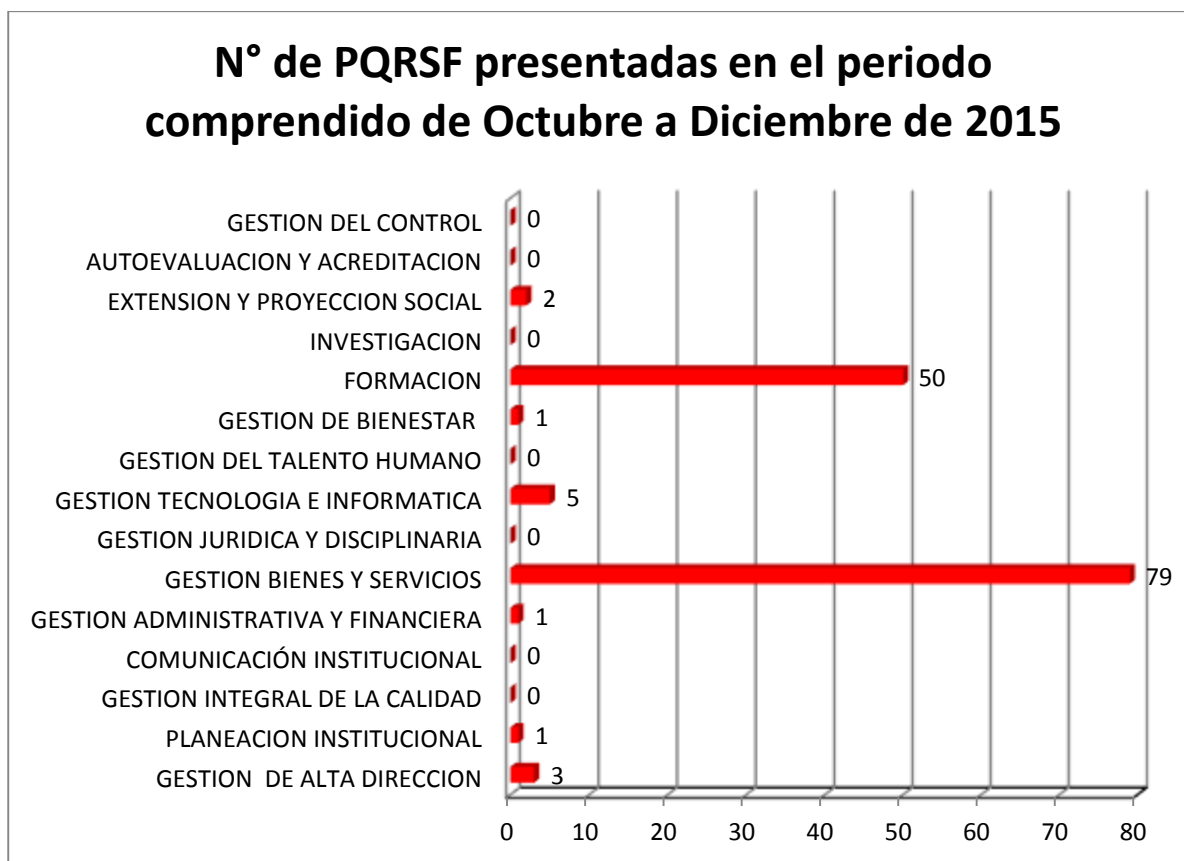


Figura N°3.

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 Octubre a Diciembre de 2015 fueron las siguientes:

- Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con cuarenta y dos (42) PQRSF, de las cuales treinta y nueve (39) son peticiones de interés particular sobre información académica y prestación de servicios y dos (2) de interés general donde se Solicita información de si el programa de Medicina va a hacer ofertado en el periodo 2016-1, igualmente, una (1) queja para una funcionaria por mal procedimiento y prestación de servicio al momento de matricular a un estudiante.
- Facultad de Ciencias Económicas y administrativas con tres (3) PQRSF, las cuales fueron peticiones de Interés Particular de información académica.
- División de Biblioteca e Información Científica con tres (3) PQRSF, de las cuales dos (2) fueron quejas para un funcionario por supuesta mala actitud, comportamiento y mal procedimiento al prestar un servicio en el Campus de la Facultad de Ciencias de la Salud y una (1) felicitación por la buena labor, responsabilidad, y el buen servicio que viene realizando un funcionario de la Biblioteca Pompeyo Molina.
- Departamento de Ingeniería Civil con una (1) PQRSF, la cual fue una Petición solicitando que el docente Leonardo Toscano sea el evaluador de la prueba docente.
- Departamento de Administración de Empresas con una (1) PQRSF, la cual fue una Petición solicitando el Pensum Académico del Programa de Administración de Empresas de vigencia (2007-2012).

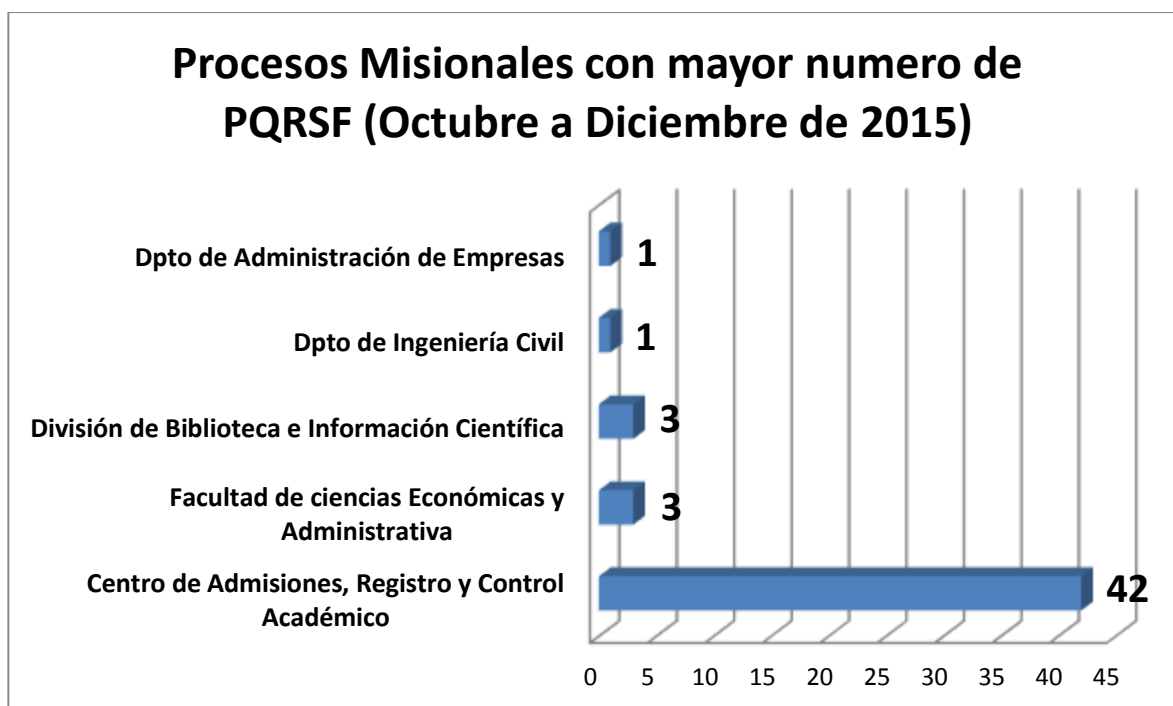


Figura N°4.

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, fue de tres (3) días en el mes de Octubre, dos (2) día en el mes de Noviembre y dos (2) días en el mes de Diciembre. Por lo tanto, el tiempo de respuesta promedio en días hábiles en el trimestre fue de 2 días.

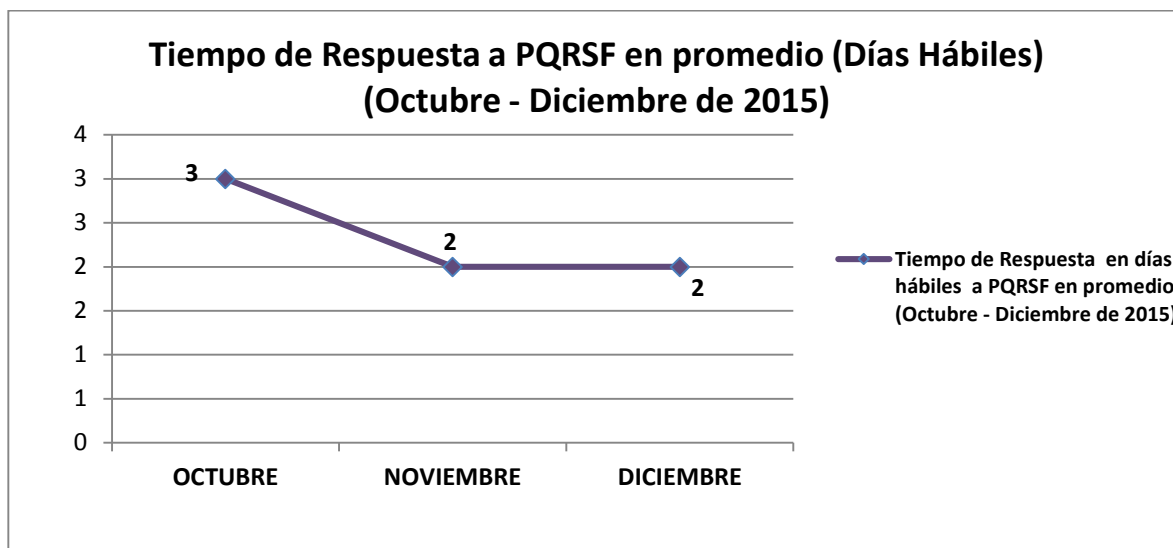


Figura N°5

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 19 PQRSF, en el mes de Noviembre fueron resueltas en un 100% que equivalen a 22 PQRSF y en el mes de Diciembre fueron resueltas en un 100% que equivalen a 101 PQRSF, mostrando así la efectividad del proceso.

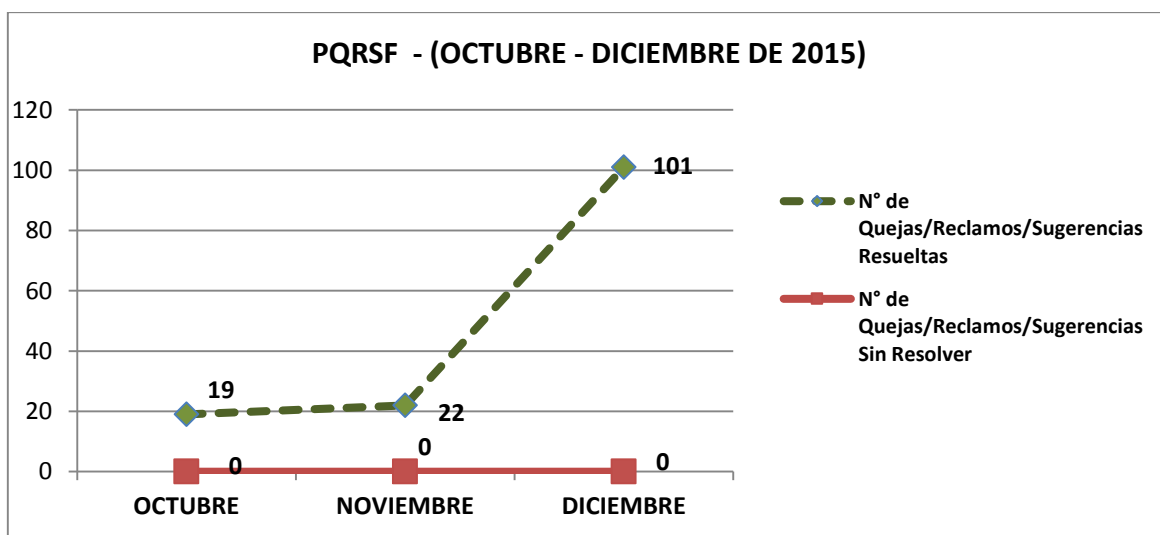


Figura N°6

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 2015. Como se observa en la gráfica de las 142 presentadas, 142 de ellas que equivale al 100% se respondieron antes de los 15 días según la normatividad (Menos de 15 días).

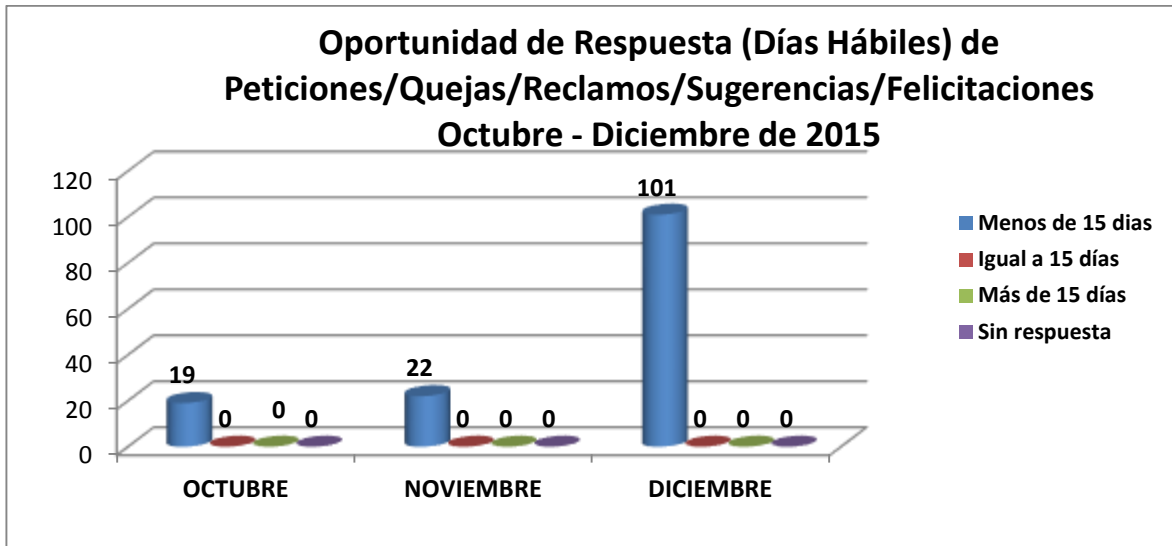


Figura N°7

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

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

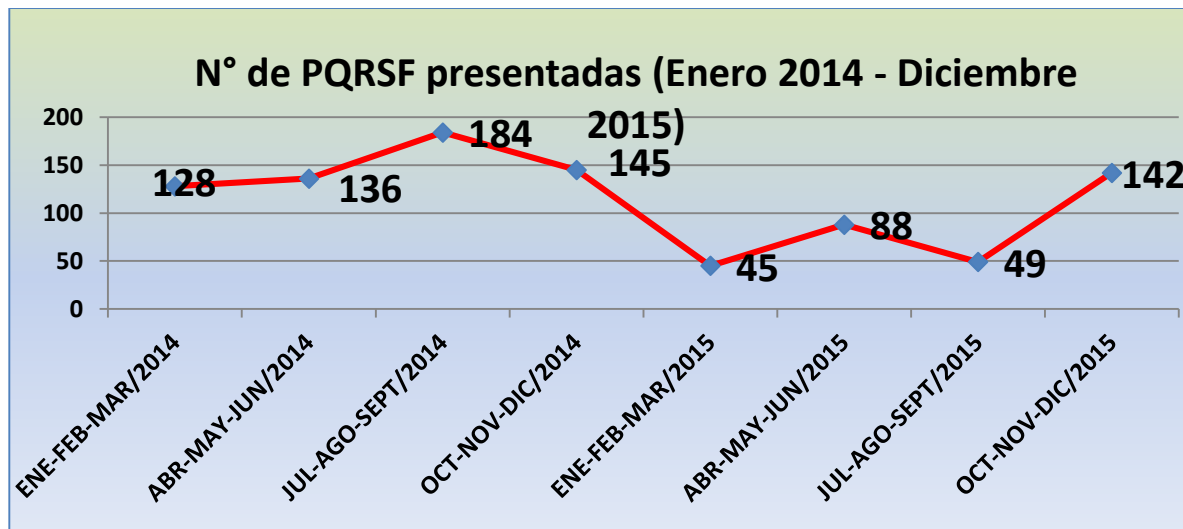


Figura N°8

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

En la figura N°9 observamos que de 142 PQRSF que se procesaron en el trimestre de Octubre a Diciembre 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.

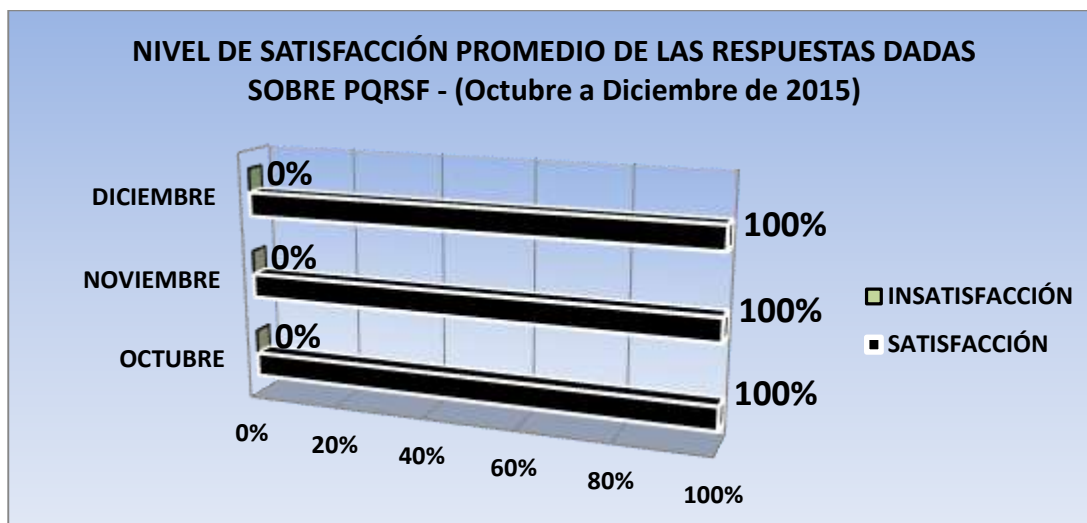


Figura N°9