

Quejas & Reclamos

Secretaría General



Universidad
del Valle



UNIVERSIDAD DEL VALLE

**INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
PROGRAMA PQRS
JULIO 2015**

Rectoría
Dr. Iván Enrique Ramos Calderón
Rector

Secretaría General
Dr. Luis Alberto Herrera Ramírez
Secretario General

Programa Quejas y Reclamos
Esp. Lina María Pineda Sánchez
Profesional Contratista

Documento elaborado por:
Esp. Lina María Pineda Sánchez
Monitor David Ramírez Soto

El contenido de este documento puede reproducirse total o parcialmente citando la fuente.

Secretaría General
Programa Quejas y Reclamos
Ciudad Universitaria Meléndez
Edificio 301 - Espacio 4032 - 4º Piso
Teléfono: 321 2100 Ext 3087
Cali, Colombia
Julio de 2015

Contenido

INTRODUCCIÓN	4
RESUMEN	4
PREGUNTAS Y RESULTADOS DERIVADOS DE LA ENCUESTA	4
1. ¿Qué tan fácil fue para el usuario presentar la PQRS?	4
2. Nivel de atención recibida en el programa de PQRS.....	5
3. ¿Recibió respuesta a su solicitud?.....	6
4. Si recibió respuesta a su solicitud, califique de 1 a 5 su nivel de satisfacción con la respuesta, donde 1 = Nada Satisfecho y 5 = Totalmente Satisfecho.	7
5. Explique por favor las razones que tiene para su calificación al punto anterior.	8
6. ¿Tiene alguna sugerencia que nos ayude a mejorar la prestación nuestro servicio o algún comentario para complementar las preguntas anteriores?	8
CONCLUSIONES	9

INTRODUCCIÓN

El siguiente informe busca cuantificar las encuestas realizada a todos las personas que presentaron una PQRS entre el 01-01-2015 (Primero de enero del 2015) y el 21-07-2015 (veintiuno de julio del 2015), con el fin de encontrar oportunidades de mejora para el programa PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), esta retroalimentación servirá para que el programa pueda satisfacer al máximo los requerimientos que presentan estudiantes, profesores e incluso particulares. En el periodo antes mencionado se presentaron un total de 257 PQRS, de las cuales solo 180 tenían un correo electrónico asociado al cual se podía comunicar con el usuarios, finalmente se le envió el correo a 162 usuarios, teniendo en cuenta que 12 correos rebotaron.

RESUMEN

En las encuesta se buscó evidenciar seis puntos clave, que tan fácil fue presentar la PQRS, la percepción del usuario con respecto al programa PQRS, si obtuvo una respuesta si fue así que tan satisfactoria fue esta respuesta, razones por las cuales fue satisfactoria o no la respuesta y en lo posible sugerencias que ayudaran a mejorar el funcionamiento del programa PQRS, tomando tanto las criticas como los comentarios positivos como oportunidades de mejora, de los 162 correos que se enviaron, 15 personas respondieron la encuesta, lo que representa un 9,23%.

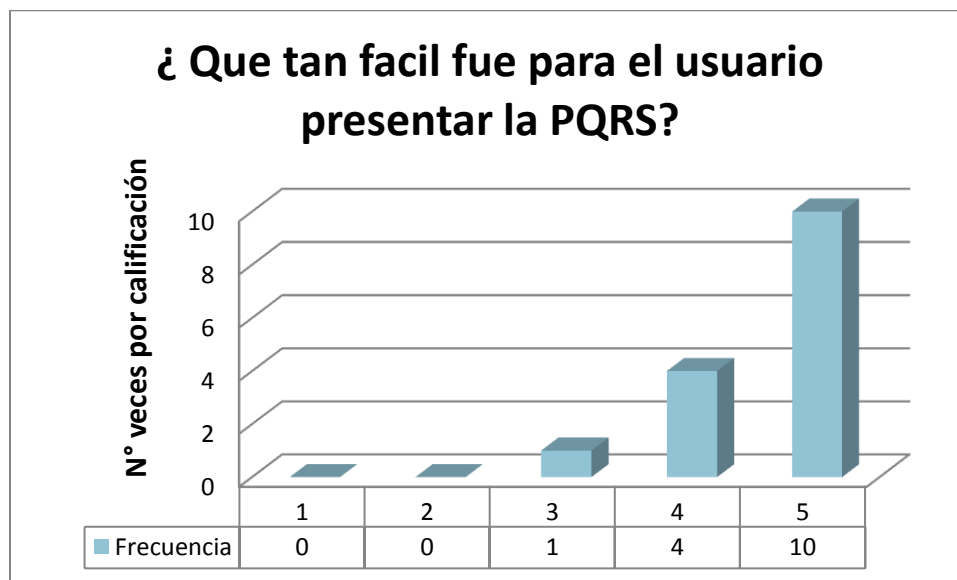
PREGUNTAS Y RESULTADOS DERIVADOS DE LA ENCUESTA

1. ¿Qué tan fácil fue para el usuario presentar la PQRS?

Con esta pregunta se busca determinar si el método establecido por la universidad para la recepción de las quejas fue el adecuado, para responder esta pregunta se le asignó una calificación de **5 si fue muy fácil** y una de **1 si fue muy difícil**, los resultados obtenidos pueden evidenciarse en la tabla 1.

Calificación	N° veces	%
5	10	67%
4	4	27%
3	1	7%
2	0	0%
1	0	0%
Total	15	100%

Tabla 1. Calificación obtenida en la pregunta 1.



Grafica 1. Frecuencia de ocurrencia en la calificación de la pregunta 1.

Un 67% de los usuarios calificaron con 5 (Muy fácil) la forma en que se registraba las PQRS, un 27% y 7% con 4 y 3 respectivamente, razón por la cual podría pensarse que nadie encontró difícil o muy difícil registrar su PQRS.

2. Nivel de atención recibida en el programa de PQRS

Se le asignó una escala de 1 a 5 para calificar la satisfacción del cliente, donde el 5 equivale a una atención excelente y el 1 a una atención pésima, los resultados obtenidos pueden observarse en la tabla 2.

Calificación	N° veces	%
5	6	40,0%
4	4	26,7%
3	4	26,7%
2	1	6,7%
1	0	0,0%
Total	15	100%

Tabla 2. Calificación obtenida en la pregunta 2.

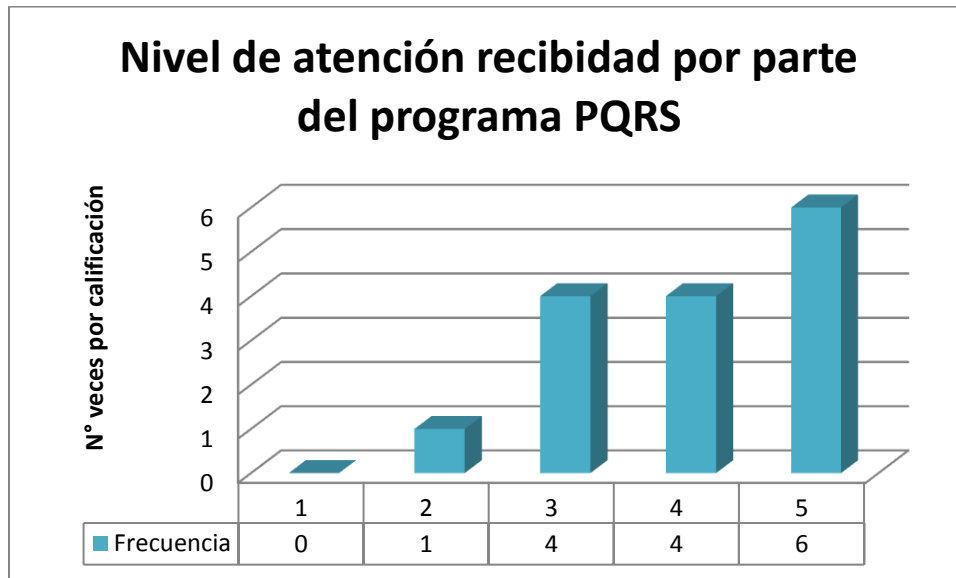


Grafico 2. Frecuencia de ocurrencia en la calificación de la pregunta 2.

El 40% de las encuestas registraron una calificación excelente, el otro 52,14% califico con un 4 y 3 que se pueden considerar buenas y tan solo 1 persona califico con 2 la atención. En conclusión para ningún usuario fue pésima la atención por parte del programa de PQRS.

3. ¿Recibió respuesta a su solicitud?

El 87% de las personas encuestadas que interpuso una PQRS recibió una respuesta a su solicitud, el 13% no la obtuvo o no fue satisfactoria. **Ver grafica 3.**

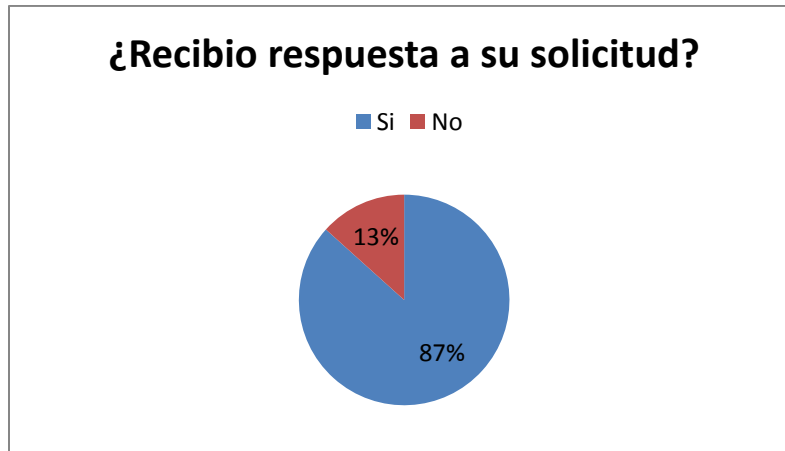


Grafico 3. Porcentaje de personas que recibió respuesta

4. Si recibió respuesta a su solicitud, califique de 1 a 5 su nivel de satisfacción con la respuesta, donde 1 = Nada Satisfecho y 5 = Totalmente Satisfecho.

A las personas que en la pregunta anterior marcaron como si (Recibieron respuesta), se les solicitud que calificaran el nivel de satisfacción de esta. En la tabla 3 puede observarse.

Calificación	N° veces	%
5	3	23,1%
4	6	46,2%
3	0	0,0%
2	2	15,4%
1	2	15,4%
Total	13	100,0%

Tabla 3. Calificación obtenida en la pregunta 4.



Grafico 2. Frecuencia de ocurrencia en la calificación de la pregunta 4.

Más del 50% de las personas que obtuvieron respuesta opinaron que obtuvieron una respuesta satisfactoria a su PQRS interpuesta.

5. Explique por favor las razones que tiene para su calificación al punto anterior.

En gran mayoría los usuarios expresaron su agradecimiento por la respuesta recibida, también hubo un caso en que la queja fue atendida y corregida, pero al tiempo volvió a reaparecer, y dos usuarios que se quejan por la no respuesta debido al periodo de vacaciones, pero se debe tener en cuenta que en este periodo muchos funcionarios no se encontraban en la Universidad, por lo cual se expidió una resolución que brindaba un mayor plazo a las PQRS interpuesta en el periodo de vacaciones.

6. ¿Tiene alguna sugerencia que nos ayude a mejorar la prestación nuestro servicio o algún comentario para complementar las preguntas anteriores?

En gran medida la satisfacción de los usuarios se tradujo en ninguna respuesta asociada a esta pregunta, pero un usuario presento una oportunidad de mejora que será tomada en cuenta y esta es, que la encuesta sea enviada como un formulario, otra persona solicitud la posibilidad que el reclamo se respondiera de forma personal, sugerencias que se tendrán en cuenta para la mejora continua del Programa PQRS.

CONCLUSIONES.

- En todas las preguntas se encontró que más del 50 % de usuarios estaba satisfecho tanto con la metodología para entablar la PQRS como al momento de recibir una respuesta dentro de las fechas establecidas.
- Se detectó una oportunidad de mejora en una sugerencia sobre la forma de hacer la encuesta en un formulario y no enviarla como archivo adjunto de hecho a la fecha ya se puso en practica
- El uso de encuestas será un mecanismo utilizado constantemente para tener en cuenta la opinión de los usuarios y encontrar oportunidades de mejora continua en estas.