



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, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF, correspondiente al trimestre Abril – Junio de 2016	<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	16	4.2. HASTA	30	06	16

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 2016		
Fecha dd/mm/aaaa:	06/07/2016		
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:	
	GABRIEL MORALES LYONS		
Revisó:	CÉSAR VALETA LÓPEZ		
Aprobó:	CÉSAR VALETA LÓPEZ		
Información Adicional:	N.A.		
Ubicación:	Universidad de Sucre, Campus Puerta Roja, Campus Ciencias de la Salud y Campus 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 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF), FORMULADAS EN CADA PERÍODO Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD.....	5
2.2 NUMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) POR PROCESOS.	6
2.3 TIEMPO DE RESPUESTAS A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.	14
2.4 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS ENTRE ENERO DE 2015 A MARZO DE 2016.....	16
2.5 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES EN EL TRIMESTRE DE ENERO - MARZO 2016.....	16

1. INTRODUCCIÓN

El informe que se presenta al Rector, al Comité Coordinador de Control Interno y Gestión de la Calidad y a la comunidad en general, con la finalidad de dar a conocer las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones surgidas en el segundo trimestre de 2016. Este informe constituye 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 las partes interesadas, tanto internas como externas y ciudadanía en general. A través, del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF se pretende que la Universidad mejore continuamente y contribuya a la satisfacción de sus partes interesadas ante el servicio prestado.



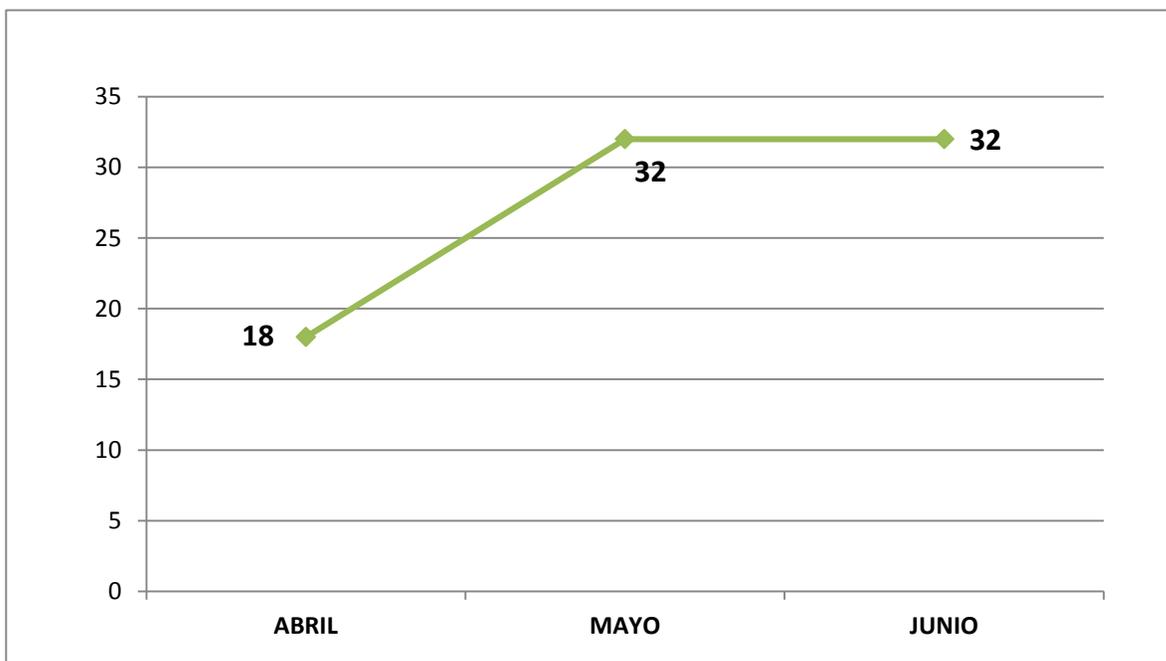
UNIVERSIDAD DE SUCRE

2. ACTIVIDADES ADELANTADAS/RESUMEN EJECUTIVO

2.1 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF), FORMULADAS EN CADA PERÍODO Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD.

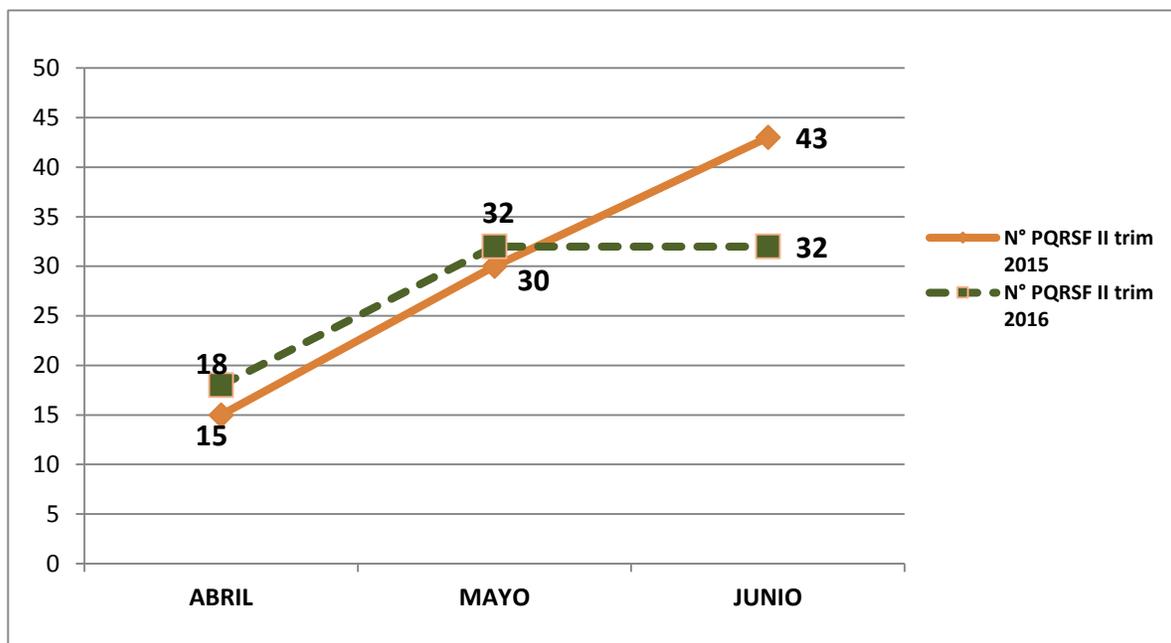
En la Figura 1 se observa que en el trimestre de Abril a Junio de 2016, se interpusieron 82 PQRSF, de las cuales, se presentaron 18 en el mes de Abril, 32 en el mes de Mayo y 32 en el mes de Junio. Como se puede observar en la gráfica, el mayor número de PQRSF se presentó en los meses de Mayo y Junio, lo cual se debe a que la Universidad se encontraba en pleno proceso de inscripciones de aspirantes a ingresar a los programas académicos y en el proceso de Convocatoria a Concurso Docente.

Figura 1. Número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) Abril – Junio 2016



En la Figura 2 se muestra la tendencia en el trimestre de Abril a Junio de los años 2015 y 2016, respectivamente. En el mes de Abril y Mayo de 2016, se observa un aumento en el número de PQRSF con respecto los meses de Abril y Mayo de 2015 y una disminución en el mes de Junio de 2016.

Figura 2. Número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones mensuales PQRSF (Abril – Junio 2016)



2.2 NUMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) POR PROCESOS.

En la Figura 3 se observa que de los quince (15) procesos de la Universidad, nueve (9) presentaron PQRSF.

El proceso de **Formación** presentó un 82,9% de las PQRSF, que corresponden a un total de sesenta y ocho (68) PQRSF, de las cuales:

- Sesenta y dos (62) fueron peticiones de Información e interés particular; estas en su mayoría fueron de solicitud de información y servicios académicos.
- Cuatro (4) quejas realizadas por estudiantes; dos contra de docentes; una por la no existencia de un cadáver para prácticas en el programa de Medicina y otra de un admitido a un programa académico por no habersele enviado su matrícula financiera a su correo electrónico.
- Dos (2) reclamos; uno por la temática y pedagogía impartida por un docente del departamento de Ingeniería Agroindustrial y otro interpuesto por un aspirante a un programa académico, porque al momento de ingresar sus inscripciones a dos programas ofertados por la Universidad, le aparece que sus pines ya fueron utilizados por otra persona.

El proceso **Gestión de Bienestar** tuvo un 3,7%, para un total de tres (3) PQRSF. De las cuales:

- Una (1) fue de petición interés particular por parte de un admitido a un programa Académico, solicitando fraccionamiento o descuento en el valor de su matrícula.

- Dos (2) quejas, una (1) por los precios de productos y por falta de un televisor en la cafetería del Campus de Ciencias de la Salud, y otra por falta de espacios, charlas y eventos religiosos en el Campus Puerta Roja.

El proceso de **Gestión de Bienes y Servicios** tuvo un 2,45%, para un total de dos (2) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Dos (2) quejas, una por los dispensadores dañados y por la no existencia de éstos en el Bloque 3 (antiguo bloque Z) del Campus Puerta Roja y otra por el estado de los sanitarios de los baños en el campus Ciencias de la Salud.

El proceso de **Gestión Administrativa y Financiera** tuvo un 2,45%, para un total de dos (2) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Una (1) petición de interés particular, relacionada con una copia de un soporte de pago hecho un proveedor de la Universidad de Sucre donde indicaba las deducciones y descuentos que le están realizando.
- Una (1) queja, por no respuesta a una solicitud por escrito de devolución de dinero, donde se anexó la resolución de Icetex para la devolución del dinero del primer semestre de Medicina.

El proceso de **Talento Humano** tuvo un 2,45% de las PQRSF, para un total de dos (2) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Una (1) petición de interés particular enviada por un funcionario solicitando copias de documentos personales.
- Una (1) queja, por un exfuncionario, por no haber pasado aún el abono de las cesantías del periodo 01-2015 al 12-2015 y 01-2016 al Fondo Nacional del Ahorro y por no haber dado una información detallada del cálculo de su liquidación correspondiente al periodo 08-2014 hasta el 01-2016.

El proceso de **Extensión y Proyección Social** tuvo un 2,45% de las PQRSF, para un total de dos (2) PQRSF, de las cuales se presentaron:

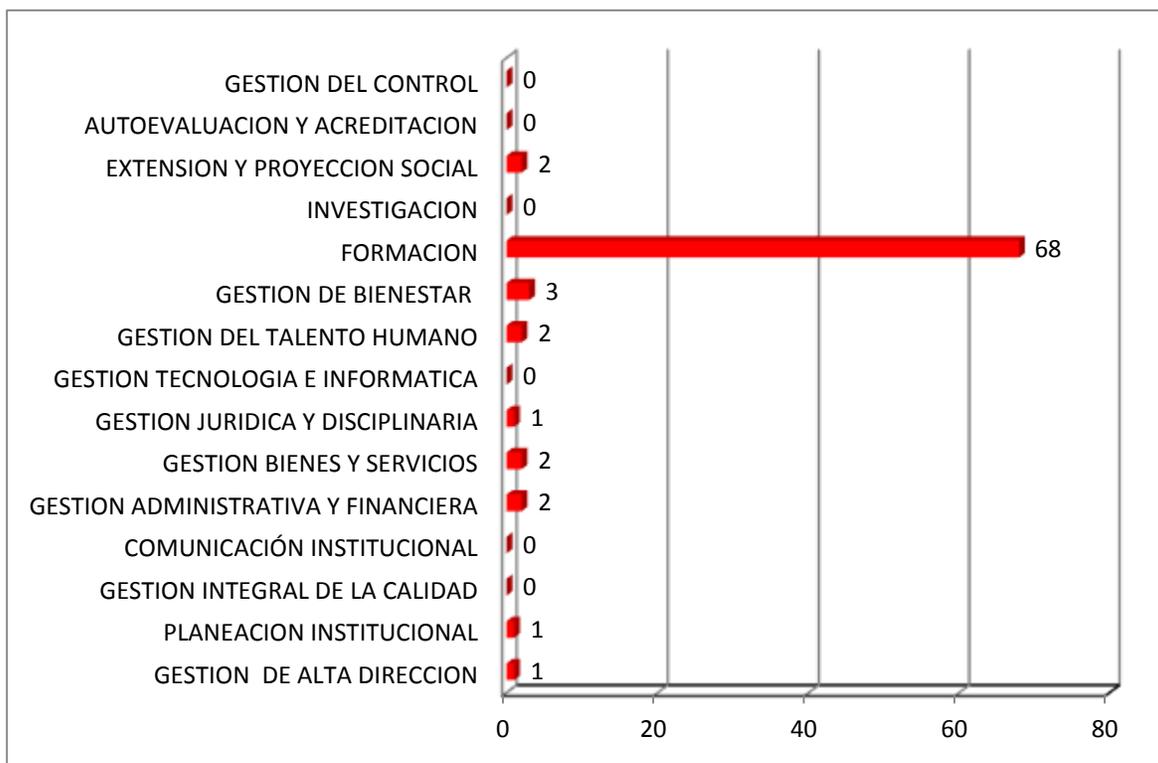
- Una (1) petición de información solicitando información del costo, formas de pagos y convenios universitarios de la Especialización en Gerencia de Mercadeo.
- Una (1) queja, por cobro de un supuesto mayor valor en unos exámenes para ingreso a la Universidad de Sucre, por parte del Centro de Diagnóstico Médico.

El proceso de **Alta Dirección** tuvo un 1,2% de las PQRSF, representado por una (1) petición de interés particular, de solicitud de copias de certificado de existencia y representación legal de la Universidad de la Sucre; Resolución de nombramiento; Acta de posesión, con fecha de expedición no mayor a tres (3) meses; copia de la cédula de ciudadanía del Representante Legal de Universidad de Sucre y Certificado de cumplimiento obligaciones parafiscales (artículo 50 de la Ley 789 de 2002), con fecha de expedición no mayor a un (1) mes, de la Universidad de Sucre.

El proceso de **Planeación Institucional** tuvo un 1,2% de las PQRSF, representado por un (1) reclamo, por no existir suficientes baños y por el estado en que se encuentran los existentes, en Campus de Ciencias de la Salud.

El proceso de **Gestión Jurídica y Disciplinaria** tuvo un 1,2% de las PQRSF, representado por una (1) petición de interés particular, de solicitud de un certificado comercial de un contrato de compraventa por parte de un proveedor de la Universidad de Sucre.

Figura 3. Número de PQRSF por Procesos (Abril - Junio 2016)



Las peticiones de Información que se dieron en el periodo de Abril a Junio de 2016 se muestran en el siguiente cuadro:

N°	Mes	Asunto	Tiempo de Respuesta (días)
1	Abril	Solicitud de información de todo lo pertinente de la convocatoria del concurso docente 2016.	0,5
2	Abril	Solicitud de información de la fecha cuando empiezan las inscripciones de los programas ofertados por la Universidad de Sucre 2016-2 y cuáles son los requisitos para homologar Asignaturas.	10
3	Abril	Petición solicitando información del proceso de admisión para las personas provenientes de departamentos con problemas de orden público y los requisitos para presentarse en el programa de Medicina teniendo este caso.	0,5

N°	Mes	Asunto	Tiempo de Respuesta (días)
4	Abril	Solicitud de Información del proceso de transferencia externa del programa de Ingeniería Eléctrica al programa de Tecnología en Electrónica Industrial.	1
5	Abril	Solicitud de información del trámite para inscribirse como afrodescendiente para las inscripciones de los programas ofertados por la Universidad de Sucre 2016-2.	0,5
6	Abril	Solicitud de una persona pidiendo le informen si su proceso de inscripción fue exitoso en las inscripciones de los programas ofertados por la Universidad de Sucre 2016-2.	1
7	Abril	Solicitud de información sobre convenios de la Universidad de Sucre con otras universidades de Bogotá para homologar materias en el programa de Administración de Empresas	1
8	Abril	Solicitud de información sobre la posibilidad de homologar asignaturas en alguna universidad de Bogotá para alguien que haya hecho hasta decimo semestre de Administración de Empresas en la Universidad de Sucre y así poder culminar sus estudios	1
9	Abril	Petición Solicitando información de la asignación de cupos especiales en el programa de Medicina para personas que provengan de la población Indígena, como también la fecha y requisitos para poder ser admitido	1
10	Abril	Petición solicitando información del costo, formas de pagos y convenios universitarios de la Especialización en Gerencia de Mercadeo.	8
11	Abril	Solicitud de un aprendiz del Sena, de Contabilidad y Finanzas, si podría ingresar a la Universidad de Sucre, en los programas de Contaduría o Administración de Empresas, homologándole algunos semestres.	1
12	Abril	Solicitud de información de la convocatoria, fecha y requisitos necesarios para acceder a las becas que está ofreciendo la Universidad.	0,5
13	Mayo	Petición de información de los costos y en que semestre quedaría si se hace una homologación del 9° semestre de Derecho de la Universidad de Pamplona a la Universidad de Sucre.	4
14	Mayo	Petición de información del número de teléfono, correo electrónico y nombre del Jefe del Departamento del programa de Zootecnia.	0,5
15	Mayo	Petición solicitando información de si una persona se matricula en el programa de Contaduría Pública en el horario nocturno, podría dar algunos semestres en otro horario.	7
16	Mayo	Información de si al momento de realizar el proceso de Inscripción a un programa académico ofertado por la Universidad se comete un error en el tiempo de terminación de los estudios, esto afectaría la inscripción.	5
17	Mayo	Solicitud de información de cuál sería el respectivo proceso para reingreso a la Universidad de Sucre	5

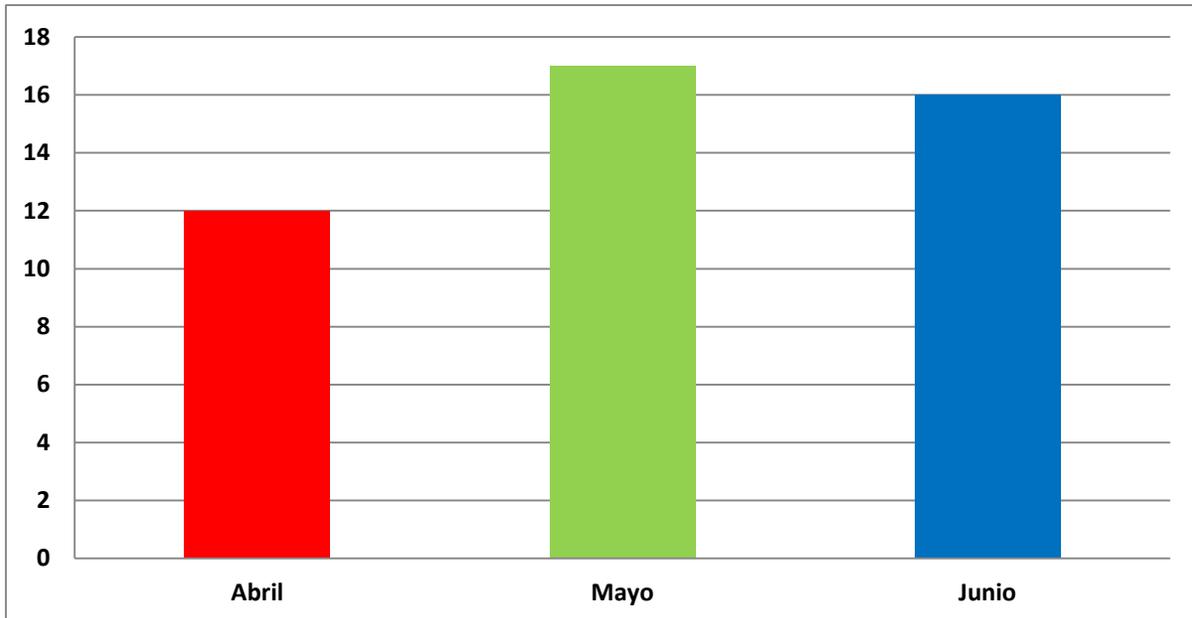
UNIVERSIDAD DE SUCRE

N°	Mes	Asunto	Tiempo de Respuesta (días)
18	Mayo	Solicitud de información de cuándo se va a publicar el cronograma ajustado de la convocatoria del concurso docente, donde aparezcan las fechas de las pruebas a realizar.	4
19	Mayo	Solicitud de información de cuándo saldrá la lista de inscritos a los programas ofertado por la Universidad de Sucre	2
20	Mayo	Solicitud de información de donde se encuentra la lista de inscritos a los programas académicos ofertados por la Universidad de Sucre y como se puede hacer unas correcciones de inscripción.	2
21	Mayo	Solicitud de cuándo saldrá el listado de los admitidos de la convocatoria a inscripción a los programas académicos ofertados por la Universidad de Sucre.	4
22	Mayo	Solicitud de cuándo saldrá el listado de los admitidos de la convocatoria a inscripción a los programas académicos ofertados por la Universidad de Sucre.	4
23	Mayo	Solicitud de cuándo saldrá el listado de los admitidos de la convocatoria a inscripción a los programas académicos ofertados por la Universidad de Sucre.	4
24	Mayo	Solicitud de cuándo saldrá el listado de los admitidos de la convocatoria a inscripción a los programas académicos ofertados por la Universidad de Sucre.	5
25	Mayo	Solicitud de cuándo saldrá el listado de los admitidos de la convocatoria a inscripción a los programas académicos ofertados por la Universidad de Sucre.	3
26	Mayo	Solicitud de cuándo saldrá el listado de los admitidos de la convocatoria a inscripción a los programas académicos ofertados por la Universidad de Sucre.	3
27	Mayo	Solicitud de cuándo saldrá el listado de los admitidos de la convocatoria a inscripción a los programas académicos ofertados por la Universidad de Sucre.	3
28	Mayo	Solicitud de cuándo saldrá el listado de los admitidos de la convocatoria a inscripción a los programas académicos ofertados por la Universidad de Sucre.	3
29	Mayo	Solicitud de cuándo saldrá el listado de los admitidos de la convocatoria a inscripción a los programas académicos ofertados por la Universidad de Sucre.	3
30	Junio	Petición solicitando cuál es el valor de un certificado de notas, el tiempo para entregar este y el número de cuenta del banco para hacer la consignación.	2
31	Junio	Petición solicitando la fecha y documentos para la realización de la matrícula de los estudiantes nuevos.	2
32	Junio	Petición solicitando información sobre el proceso de matrícula de los estudiantes antiguos	1

N°	Mes	Asunto	Tiempo de Respuesta (días)
33	Junio	Petición de información del costo de la matrícula del primer semestre del programa de Ingeniería Agroindustrial y qué beneficio de descuento se tendría por ser desplazado.	0,5
34	Junio	Petición de información de si la Universidad de Sucre tiene a disposición los servicios de análisis de suelos y de valor nutricional de forraje.	0,5
35	Junio	Petición de una persona solicitando información de cómo ingresar al programa de Contaduría Pública nocturna teniendo en cuenta que es afrodescendiente y desplazado, igualmente, información de los cursos de inglés y curso vacacional para niños.	2
36	Junio	Petición solicitando información sobre el pin comprado para las inscripciones diurnas le sirve también este mismo para la inscripción en la jornada nocturna.	1
37	Junio	Petición solicitando información sobre la matrícula académica, si es personalizada o la puede realizar un familiar.	1
38	Junio	Petición solicitando información de si un admitido puede matricularse el mismo día que se haga los exámenes médicos, aunque no sea el mismo día de la fecha de matrícula académica.	2
39	Junio	Petición solicitando información de si el primer semestre de un programa académico se puede financiar.	2
40	Junio	Petición de un aspirante a un programa académico, donde solicita le informen porque no apareció en los listados de admitidos y no admitidos de la oferta académica 2016-2	5
41	Junio	Petición solicitando información de si el pin comprado para las inscripciones diurnas le sirve también este mismo para las inscripciones nocturnas.	0,5
42	Junio	Petición de información del porque están cerradas las inscripciones a los programas ofertados en el horario nocturno si las inscripciones se cerraban el 24 del presente mes.	1
43	Junio	Petición de información de si aún la fecha de matrícula para el periodo 02 de 2016, de los estudiantes nuevos en el programa de Contaduría Pública es para el día 27 de junio.	1
44	Junio	Petición de información de si se puede expedir un certificado de notas y remitirlo a una dirección nacional.	3
45	Junio	Petición de información de si se modificó las fechas de los exámenes de medicina general y las matrículas de los estudiantes nuevos por causa del paro estudiantil	1

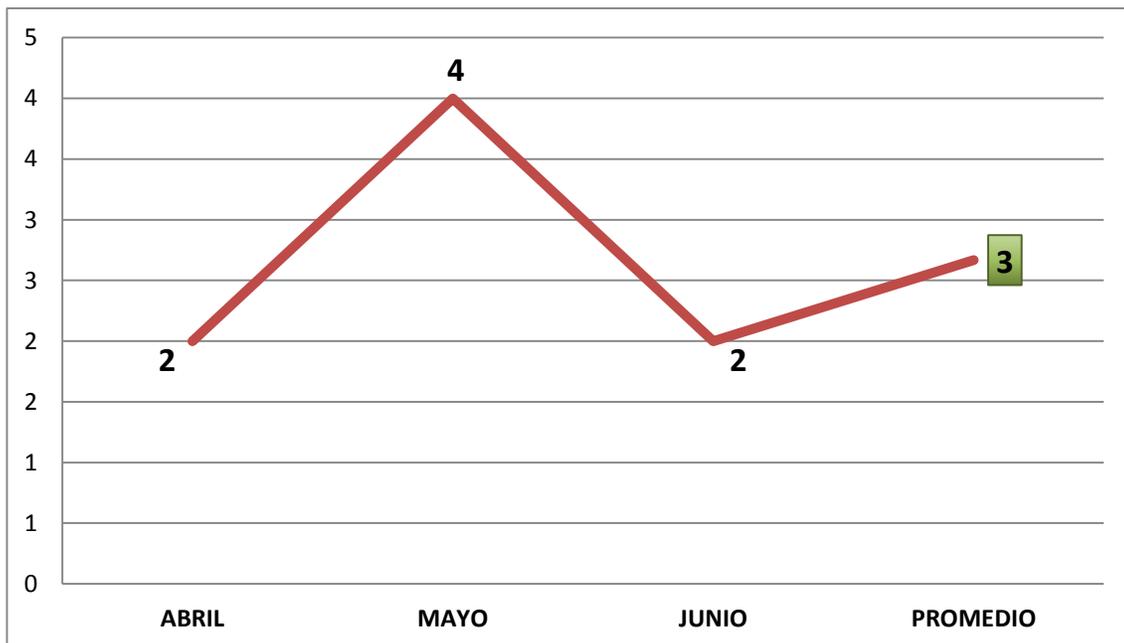
En el mes de Abril se presentaron 12 peticiones de información, en el mes de Mayo se presentaron 17 peticiones de información y en el mes de Junio se presentaron 16 peticiones de información, como se muestra en la Figura 4.

Figura 4. Número de Peticiones de Información (Abril - Junio 2016)



En la Figura 5 se muestra que el tiempo de respuesta promedio en que fueron resueltas en días hábiles las Peticiones de Información, fue de dos (2) días en el mes de Abril, cuatro (4) días en el mes de Mayo y dos (2) días en el mes de Junio. Por lo tanto, el tiempo de respuesta promedio en días hábiles en el trimestre fue de tres (3) días.

Figura 5. Tiempo de Respuesta de Peticiones de Información en promedio (días Hábiles) (Abril - Junio 2016)

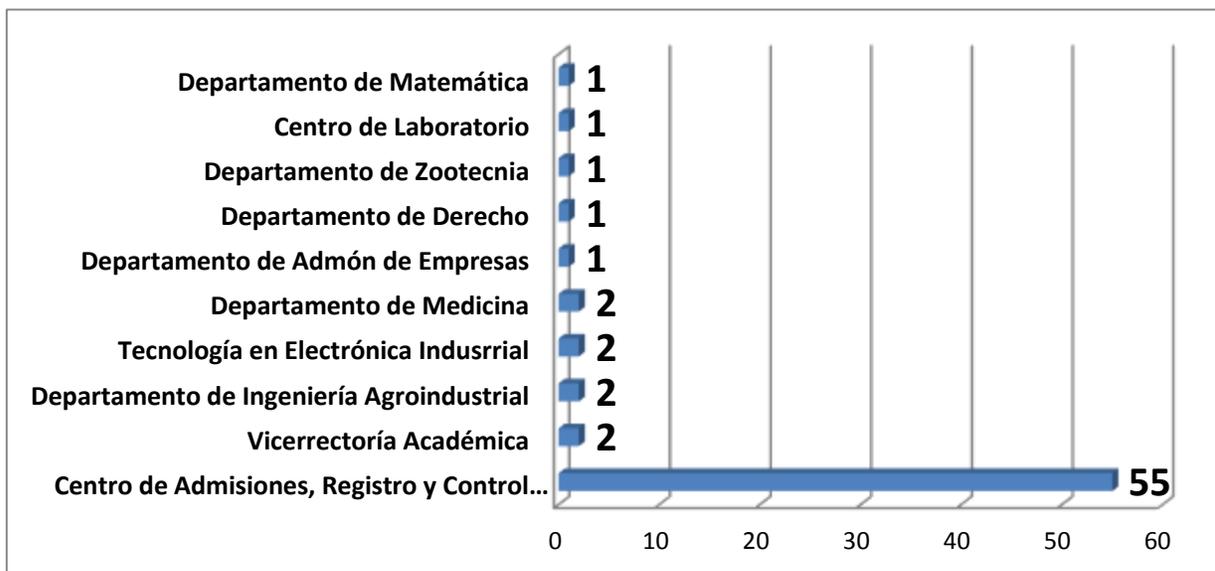


De las distintas peticiones de información presentadas, ninguna fue trasladada a otra Institución. Igualmente, todas fueron respondidas a tiempo según la normatividad (10 días hábiles) y a ninguna se le negó el acceso a la información.

En la Figura 6 se muestra que el proceso misional que presentó mayor número de PQRSF fue el proceso de **Formación**. Dentro de este proceso, las dependencias que tuvieron PQRSF en el trimestre de Abril a Junio de 2016 fueron las siguientes:

- Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con 55 PQRSF. De estas, 53 son peticiones (38 de Información y 15 de Interés Particular sobre información académica y prestación de servicios), una (1) queja por un admitido a un programa académico por no habersele enviado su matrícula financiera a su correo electrónico y un (1) reclamo de un aspirante a un programa académico, porque al momento de ingresar sus inscripciones a dos programas ofertados por la Universidad, le aparece que sus pines ya fueron utilizados por otra persona.
- Vicerrectoría Académica con dos (2) PQRSF, las cuales fueron peticiones de Información de la Convocatoria del Concurso Docente.
- Departamento de Ingeniería Agroindustrial con dos (2) PQRSF, de las cuales una (1) queja para un docente por el trato y la forma de dirigirse hacia los estudiantes y un (1) reclamo por la temática y pedagogía impartida por un docente.
- Departamento de Tecnología en electrónica Industrial con dos (2) PQRSF, de las cuales una (1) petición de información del proceso de transferencia externa del programa de Ingeniería Eléctrica al programa de Tecnología en Electrónica Industrial y una queja de un estudiante en contra de un docente.
- Departamento de Medicina con dos (2) PQRSF, de las cuales una (1) petición de interés particular solicitando la respuesta dada por Medicina Legal a la Universidad de Sucre, al solicitarle un cadáver para prácticas en el programa de Medicina, y una queja por la no existencia de un cadáver para prácticas en el programa de Medicina, del Campus de Ciencias de la Salud.
- Departamento de Administración de Empresas con una (1) PQRSF, la cual fue una petición de información, de si una persona que haya hecho hasta decimo semestre de Administración de empresas en la Universidad de Sucre, puede homologar el resto de las asignaturas en alguna universidad de Bogotá para culminar sus estudios.
- Departamento de Derecho con una (1) PQRSF, la cual fue una petición de información de los costos y en que semestre quedaría un estudiante si se hace una homologación del 9º semestre de Derecho de la Universidad de Pamplona a la Universidad de Sucre.
- Departamento de Zootecnia con una (1) PQRSF, la cual fue una petición de información del número de teléfono, correo electrónico y nombre del Jefe del Departamento del Programa de Zootecnia.
- Centro de Laboratorio con una (1) PQRSF, la cual fue una petición de información de si la Universidad de Sucre tiene a disposición los servicios de análisis de suelos y de valor nutricional de forraje.
- Departamento de Matemáticas con una (1) PQRSF, la cual fue una petición de interés particular solicitada por una egresada de la Universidad de Sucre, donde solicita que la Universidad le expida una carta de referencia académica para postularse a una Maestría.

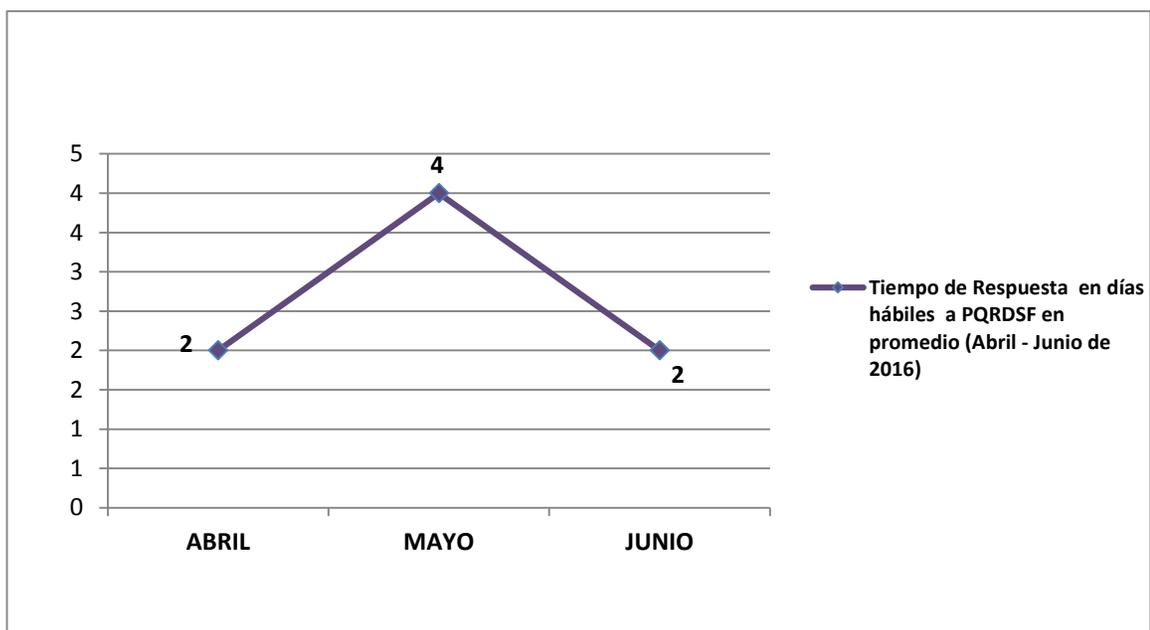
Figura 6. Proceso Misional con mayor número de PQRSF Abril – Junio de 2016



2.3 TIEMPO DE RESPUESTAS A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

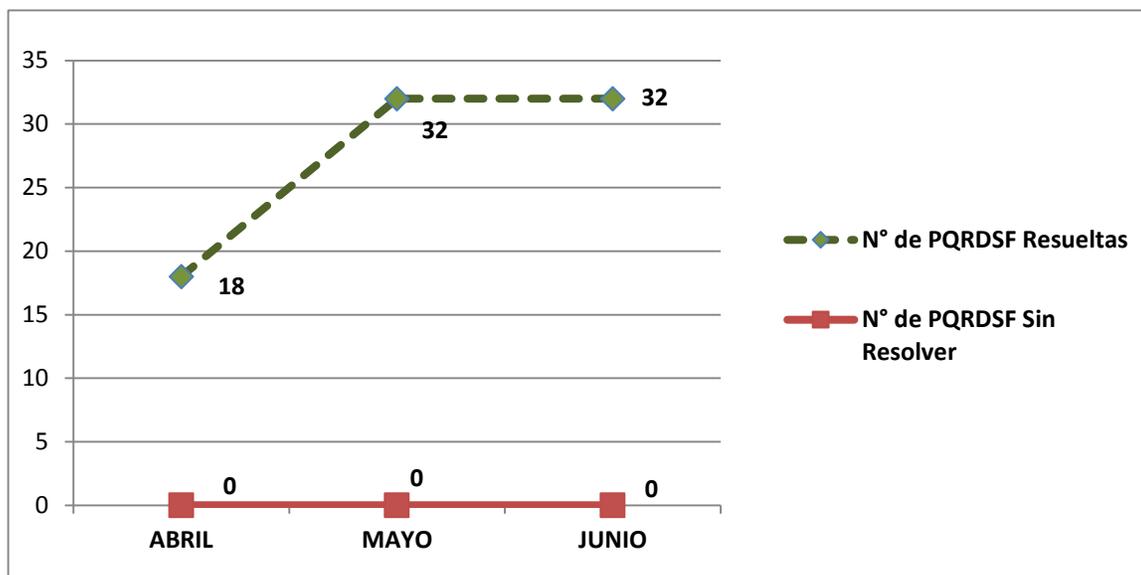
En la Figura 7 se observa que el tiempo de respuesta promedio en que fueron resueltas, en días hábiles, las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, fue de dos (2) días en el mes de Abril, cuatro (4) días en el mes de Mayo y dos (2) días en el mes de Junio. Por lo tanto, el tiempo de respuesta promedio en días hábiles en el trimestre fue de 3 días.

Figura 7. Tiempo de Respuesta a PQRSF Abril – Junio de 2016 (días hábiles)



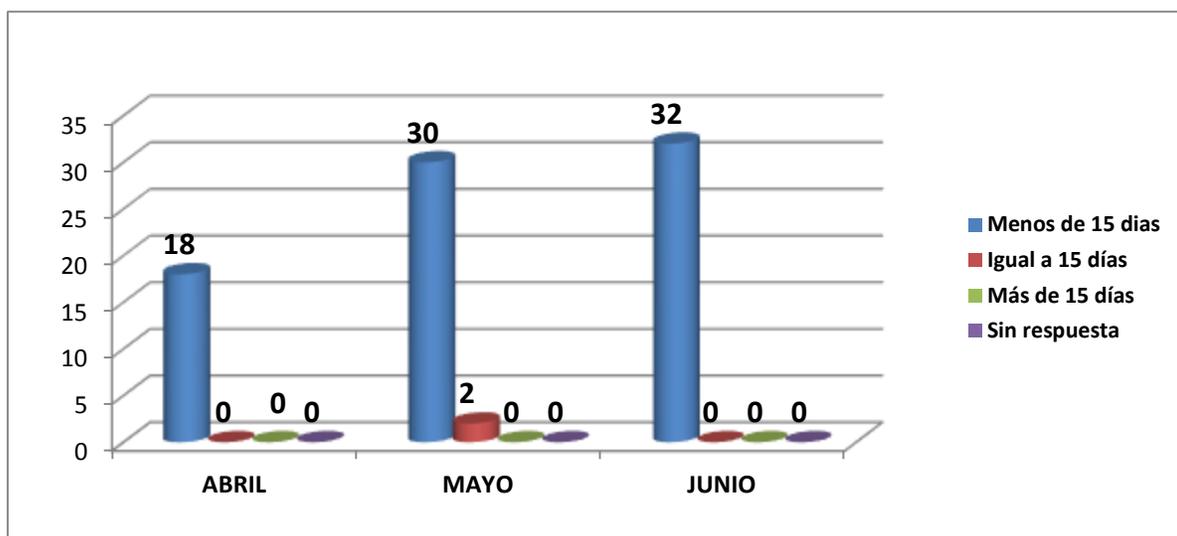
En la Figura 8 se muestra que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones que se resolvieron en el mes de Abril, fueron resueltas en un 100% que equivalen a dieciocho (18) PQRSF, en el mes de mayo fueron resueltas en un 100% que equivalen a treinta y dos (32) PQRSF y en el mes de Junio fueron resueltas en un 100% que equivalen a treinta y dos (32) PQRSF, mostrando así la efectividad del proceso.

Figura 8. PQRSF Resueltas vs Sin resolver Abril – Junio 2016



En la Figura 9 se evidencia a la oportunidad de respuesta en días hábiles a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Felicitaciones en el periodo de Abril a Junio de 2016. Como se observa en la gráfica, de las 82 PQRSF presentadas, 80 de ellas, que equivale al 97.6%, se respondieron antes de los 15 días, según la normatividad (menos de 15 días) y dos (2) que equivalen al 2.4% se respondieron en los quince días según la normatividad.

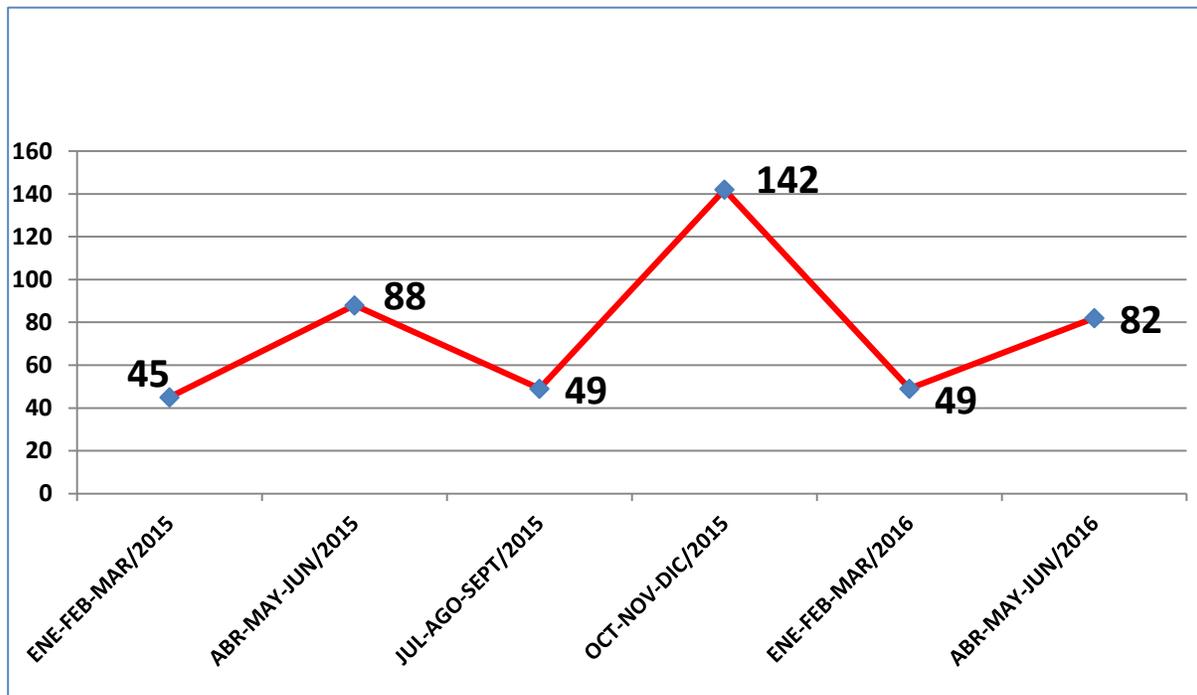
Figura 9. Oportunidad de Respuesta (días hábiles) de PQRSF (Abril– Junio de 2016)



2.4 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS ENTRE ENERO DE 2015 A MARZO DE 2016.

En la Figura 10 se observa que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades presentadas en el segundo trimestre del 2016 con respecto a los diferentes trimestres del año 2015, ha disminuido considerablemente. Esto se debe a una mejor atención en las dependencias y, por ende, a una mayor satisfacción de las necesidades de las partes interesadas.

Figura 10. Número de PQRSF presentadas (Enero 2015 – Junio de 2016)



2.5 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES EN EL TRIMESTRE DE ENERO - MARZO 2016

En la Figura 11 se observa que de 49 PQRSF que se procesaron en el trimestre de Abril a Junio de 2016, 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 11. Nivel de satisfacción promedio de las respuestas dadas sobre PQRSF (Abril – Junio de 2016)

