



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 Octubre – Diciembre 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

4. VIGENCIA

	DD	MM	AA		DD	MM	AA
4.1. DESDE	01	10	16	4.2. HASTA	23	12	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 OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2016		
Fecha dd/mm/aaaa:	20/01/2016		
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:	
	CAROLINA NAVARRO CÁRDENAS		
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 EL PERÍODO OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2016 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD	5
2.2 NUMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) POR PROCESOS PERIODO OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2016	6
2.3 NUMERO DE PETICIONES DE INFORMACION TRIMESTRE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2016	9
2.4 TIEMPO DE RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) TRIMESTRE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2016.....	14
2.5 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS ENTRE ENERO DE 2015 A DICIEMBRE DE 2016.....	16
2.6 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES EN EL TRIMESTRE DE OCTUBRE – DICIEMBRE DE 2016.....	17

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 Felicitaciones; 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 las partes interesadas, tanto internas como externas. 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.



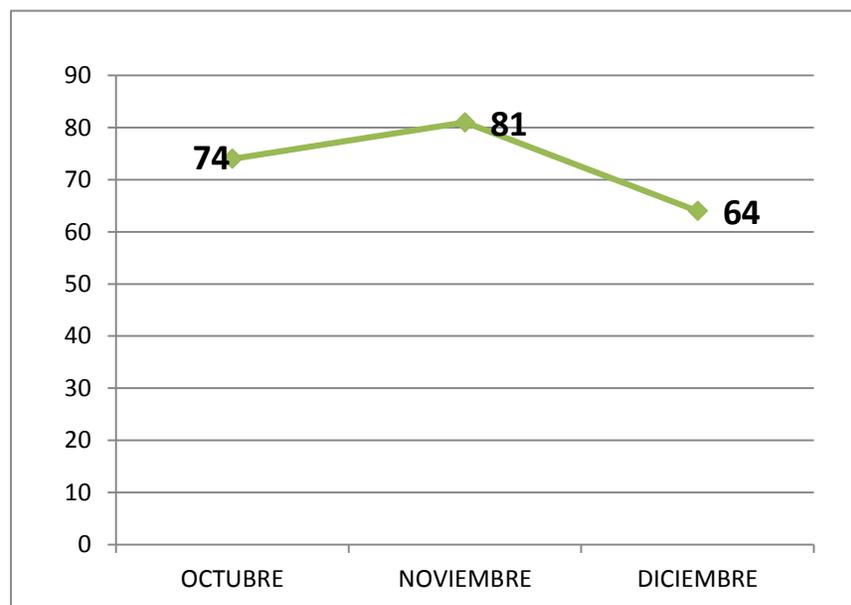
UNIVERSIDAD DE SUCRE

2. ACTIVIDADES ADELANTADAS/RESUMEN EJECUTIVO

2.1 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) FORMULADAS EN EL PERÍODO OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2016 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD

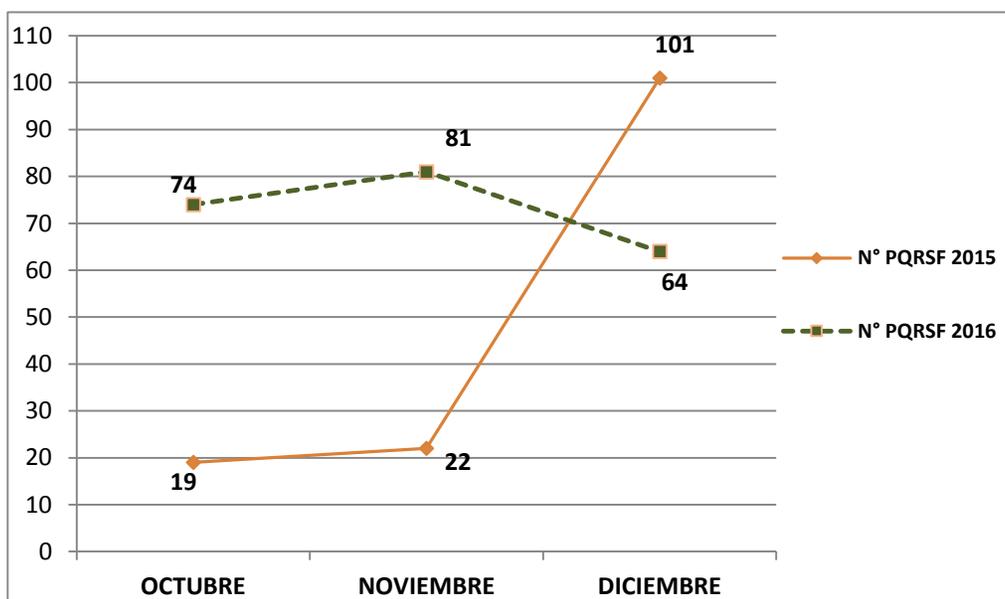
En la Gráfica 1 se encontró que en el trimestre de Octubre a Diciembre de 2016, se recibieron 219 PQRSF, de las cuales, se presentaron 74 en el mes de Octubre, 81 en el mes de Noviembre y 64 en el mes de Diciembre. Como se puede observar en la gráfica, el mayor número de PQRSF se presentó en los meses de Octubre y Noviembre, lo cual se debe a que la Universidad se encontraba en pleno proceso de inscripciones y estas se realizaron por primera vez a través de la nueva plataforma virtual de la Universidad de Sucre.

Gráfica 1. Número de PQRSF Octubre – Diciembre 2016



En la Gráfica N°2 se muestra la tendencia en el trimestre de Octubre a Diciembre de los años 2015 y 2016, respectivamente. En los meses de Octubre y Noviembre de 2016, se observa un aumento en el número de PQRSF con respecto a los mismos meses del año 2015 debido a la transición del cambio de plataforma virtual, ya que las inscripciones para el periodo 2017-1 se realizaron por primera vez a través de la nueva plataforma. Luego en el mes de diciembre se puede observar que el número de PQRSF disminuyó en atención a los ajustes y mejoras que se fueron haciendo relacionados con la mencionada Plataforma.

Gráfica 2. Número de PQRSF mensuales (Octubre – Diciembre) Año 2015 vs año 2016



2.2 NUMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) POR PROCESOS PERIODO OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2016

En la Gráfica N°3 tenemos que de los quince (15) Procesos de la Universidad del Sistema de Gestión de Calidad, diez (10) presentaron PQRSF:

El proceso de **Formación** presentó un 79% de las PQRSF, que corresponden a un total de 172 PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Ciento cuatro (104) peticiones de interés particular; solicitudes relacionadas, en su mayoría, con la publicación del listado de admitidos y no admitidos, y con la nueva plataforma SMA.
- Veintidós (22) fueron peticiones de información relacionadas con el calendario de inscripciones, compra de Pin, publicación de listados de admitidos, entre otros, para el periodo académico 01 de 2017.
- Dieciocho (18) peticiones de interés general; relacionadas con los servicios académicos que presta la Universidad a través del Centro de Admisiones.
- Diecinueve (19) quejas; unas por el incumplimiento de la fecha anunciada para la publicación de admitidos para el periodo 01 de 2017, otras de aspirantes que no aparecieron en los listados de admitidos y no admitidos y sí en el listado de inscritos, otras por la mala atención en la prestación del servicio, otras de estudiantes que no le aparecen notas en la plataforma y otras por el incumplimiento de fechas y horarios en la programación del proceso de matrícula de los estudiantes nuevos.
- Tres (3) reclamos; uno por no haber tomas de energía en una sala de estudio de la Biblioteca, uno por modificación en el calendario de las practicas o salidas de campo del programa de Biología y otro por no haber sido notificado por correo electrónico que había sido admitido en la Universidad de Sucre, en el año 2015.

- Tres (3) sugerencias; hechas por dos estudiantes, uno de Lic. en Matemáticas y otro de Ingeniería Agrícola para que se tomen las medidas resocializadoras y de seguimiento a un grupo de estudiantes que se hace llamar ME-55, el cual supuestamente viene realizando matoneo a varios estudiantes que no estuvieron de acuerdo con el paro estudiantil y otra hecha por un estudiante de Zootecnia relacionada con la entrega de los bonos de transporte.
- Una (1) felicitación hecha por un estudiante a un funcionario de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Agropecuarias por su excelente labor y por el apoyo a los estudiantes.

El proceso de **Comunicación** tuvo un 7.3%, para un total de dieciséis (16) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Doce (12) peticiones de interés particular; relacionadas con solicitudes de verificación de títulos académicos otorgados por la Universidad de Sucre.
- Dos (2) peticiones de interés general solicitando cómo se podía validar un título académico y a qué correo electrónico se podía enviar la solicitud.
- Dos (2) quejas; una hecha por una egresada por la atención burlesca y negligente brindada por una funcionaria y otra por no haber recibido respuesta a tiempo de una solicitud de verificación de título.

El proceso de **Gestión de Bienes y Servicios** tuvo un 3.7%, para un total de ocho (8) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Una (1) queja; presentada por un docente por una infestación de ratones y ratas en la sala de profesores que afectan el buen desarrollo de actividades y han perjudicado el material físico de trabajo.
- Siete (7) reclamos; uno por el mal estado de un toma corriente en el salón P-102 del campus Facultad Ciencias Agropecuarias, cuatro por el mal estado del baño de mujeres del campus Facultad Ciencias de la Salud, uno por el mal estado de las sillas del auditorio Musangá, campus Puerta Roja y uno por la inundación de las oficinas de la sala de profesores en el primer nivel, campus Puerta Roja.

El proceso de **Gestión de Bienestar** tuvo un 2.7%, para un total de seis (6) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Una (1) petición de información sobre el programa Jóvenes en Acción.
- Tres (3) quejas; dos relacionadas con la ausencia del lugar de trabajo y la mala atención de la Enfermera en el campus Puerta Roja y una por la actitud de los trabajadores de la cafetería del campus Facultad Ciencias de la Salud que no es la adecuada y a veces se toman groseros y altaneros.
- Dos (2) reclamos; por la no prestación del servicio de cafetería a las 12:00 m, en el campus Facultad Ciencias de la Salud.

El proceso de **Gestión de la Alta Dirección** tuvo un 2.7%, para un total de seis (6) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Seis (6) felicitaciones expresadas por estudiantes al Rector por los proyectos que está ejecutando en la Universidad, por la laureada gestión que transformó la institución en cuanto al desarrollo y crecimiento de la academia, propulsándola a la certificación de Alta Calidad, por la gestión al interior de ésta y por el crecimiento que ha tenido la Institución.

El proceso de **Gestión Administrativa y Financiera** tuvo un 1.4%, para un total de tres (3) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Una (1) petición de interés particular preguntando si en la Universidad se aceptaba el crédito Icetex.

- Una (1) petición de consulta de documentos y expedición de copias de contrato y acta de liquidación de un contrato de prestación de servicios suscrito entre la institución y un contratista para efectos de hacer validación de documentos de un proponente en una licitación pública.
- Una (1) queja hecha por un docente relacionada con lo siguiente: 1. La información respecto a su sueldo y deducciones se encuentra incompleta en la nueva plataforma. 2. La nueva plataforma no deja ver las notas a los estudiantes mientras están en sesión. 3. El personal que atiende en las oficinas donde se tratan cuestiones que tienen que ver con la plataforma nueva, parece que no tiene ninguna capacitación de atención al cliente.

El proceso **Gestión Integral de la Calidad** tuvo un 0.9%, para un total de dos (2) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Una (1) petición de información relacionada con la continuación de estudios en el exterior (España) iniciados en Colombia, preguntando si una vez que llevara a lo mejor dos años, podría ir a España y continuarlos por donde se quedó en Colombia es decir, si convalida cursos y si tendría que nacionalizarse en España para seguir estudiando.
- Una (1) queja relacionada con el chat institucional porque este no funciona y no hay nadie que responda en dicho chat.

El proceso de **Gestión Jurídica** tuvo un 0.9%, para un total de dos (2) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Dos (2) peticiones de interés particular; una solicitud hecha por un Juzgado de información relacionada con un proceso y una acción de tutela.

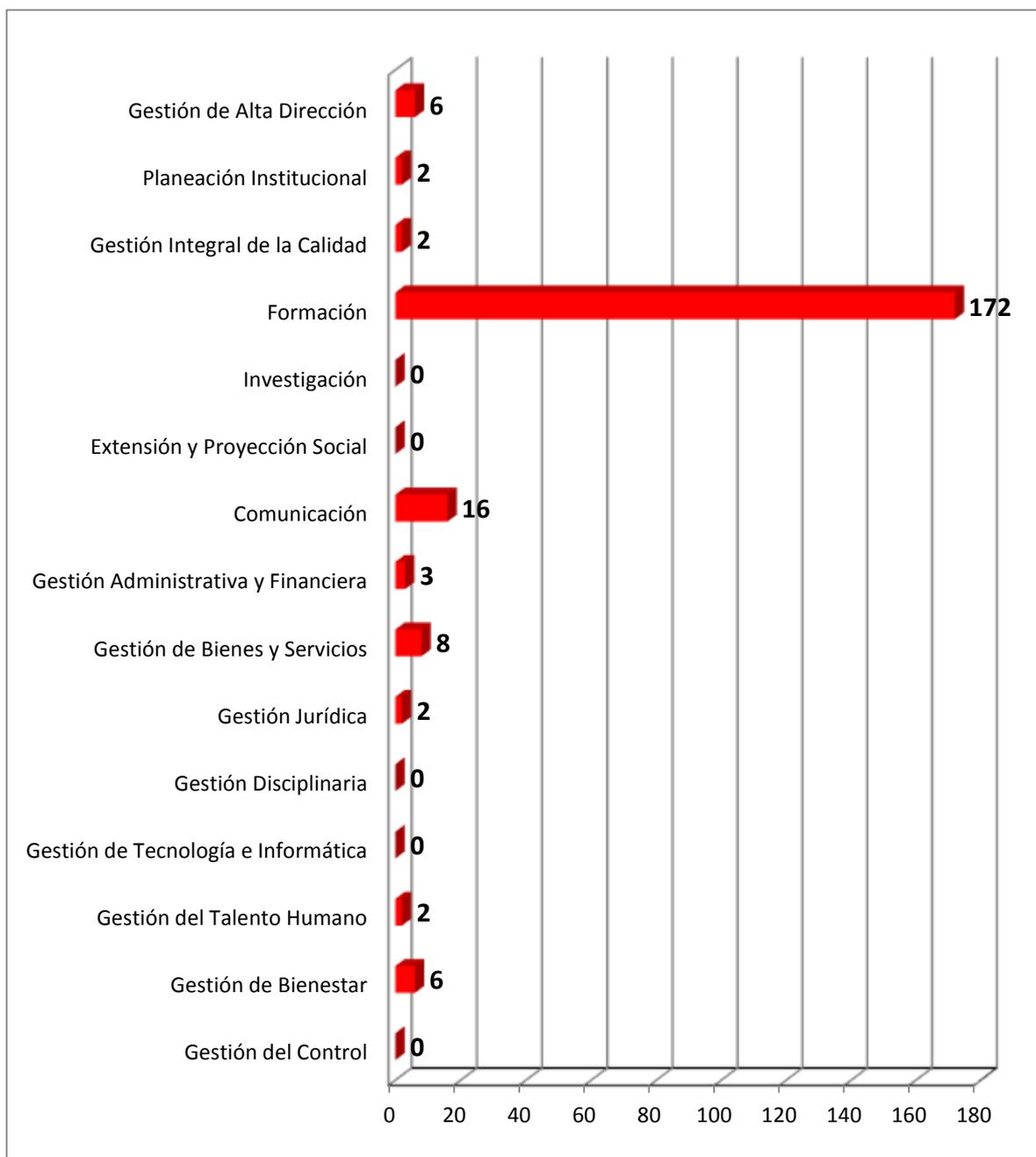
El proceso de **Gestión del Talento Humano** tuvo un 0.9%, para un total de dos (2) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Dos (2) peticiones de interés particular; una certificación laboral por el tiempo de servicios como docente de cátedra y otra de información sobre aportes realizados a Cajanal en el período comprendido del año 1984 – 1988.

El proceso de **Planeación Institucional** tuvo un 0.9%, para un total de dos (2) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Una (1) queja; reiterando el deterioro de las canchas de la Universidad por el taponamiento del drenaje de aguas lluvias, debido a las construcciones de los nuevos bloques de salones.
- Un (1) reclamo; por el mal estado de los baños del Bloque E en el campus Puerta Roja.

Gráfica 3. Número de PQRSF por Procesos (Octubre – Diciembre de 2016)



2.3 NUMERO DE PETICIONES DE INFORMACION TRIMESTRE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2016

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

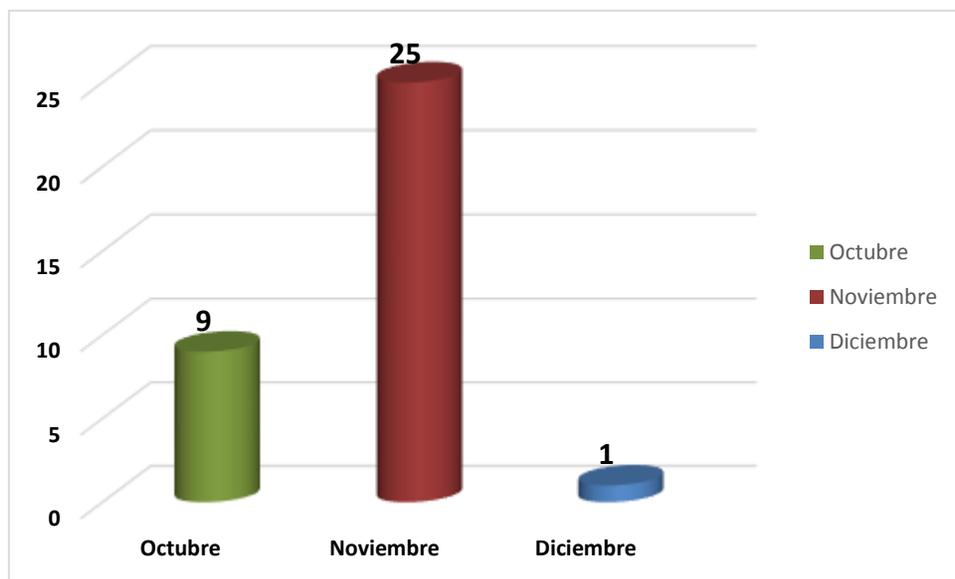
UNIVERSIDAD DE SUCRE

N°	Mes	Asunto	Tiempo de Respuesta
1	Octubre	Petición de información de dónde se puede comprar el Pin de la Universidad de Sucre para presentar el examen de admisión	2
2	Octubre	Petición de información de cuánto vale y dónde puede adquirir el Pin para el año 2017, ya que no vive en Sincelejo	0.5
3	Octubre	Petición de información de cuándo se abren las inscripciones para los programas académicos del siguiente año y dónde se puede comprar el Pin	1
4	Octubre	Petición de información de cómo comprar el pin, el valor y por favor mandar pasa a paso la realización de la compra del Pin	6
5	Octubre	Petición de información para inscribir a una hija que está interesada en ingresar al Alma Mater, banco para la compra de Pin, valor, número de cuenta, proceso de inscripción, requisitos, fecha de examen si lo hay; todo lo relacionado	4
6	Octubre	Petición de información del número del Pin para inscribirse a la U, ya que hizo la transacción desde Buenaventura y no ha llegado el Pin al correo	2
7	Octubre	Petición de información con respecto al formulario de inscripción, relacionado con los datos, ya que estudia en un colegio público, no paga pensión y no sabe que escribir ahí.	0.5
8	Octubre	Petición de información para saber hasta cuando hay plazo para los estudiantes que quieran reingresar	1
9	Octubre	Petición de información sobre la carrera de Medicina, valor, fecha de inscripción, modalidad de estudio	3
10	Noviembre	Petición solicitando información para poder acceder al beneficio de Jóvenes en Acción	44
11	Noviembre	Petición solicitando información relacionada con la continuación de estudios en el exterior iniciados en Colombia y sobre convalidación de cursos realizados en el exterior	13
12	Noviembre	Petición de información sobre si hay programa de Enfermería para el 2017	1
13	Noviembre	Petición sobre cuándo podría consultar los resultados de la Universidad de Sucre y en que opción entra en la página web	0.5
14	Noviembre	Petición relacionada con los resultados de admisión, no sabe dónde ingresar para verlos	0.5
15	Noviembre	Petición solicitando orientación sobre cómo y cuándo puede saber si fue o no admitido en Unisucre en la carrera de Derecho	1
16	Noviembre	Petición para saber si esta admitido en la Universidad	1
17	Noviembre	Petición para saber qué día o cuándo publicarán el listado de admitidos en los programas actuales	1
18	Noviembre	Petición solicitando información sobre el listado de admitidos del semestre 2017-1 ya que lo aplazaron al día 25 de noviembre y a la actual fecha no se ha publicado el listado	0.5
19	Noviembre	Petición relacionada con el problema de la Plataforma y con el listado de admitidos	0.5
20	Noviembre	Petición solicitando asesoramiento respecto al listado de admitidos, ya que es aspirante y no lo encuentra en ninguna parte, no sabe si aún tienen el problema técnico que informaron hace unos días	0.5
21	Noviembre	Petición para saber cuándo es la fecha de publicación de los resultados de admitidos 2017 I; ya que era el 24 de noviembre, la pospusieron para el 25 y hoy 26 de noviembre aún no se ha publicado	0.5
22	Noviembre	Petición solicitando información del porqué no han sido publicado los resultados de las admisiones de pregrado	0.5
23	Noviembre	Petición preguntando la fecha y dónde debe ingresar para ver los resultados de los admitidos para el período 2017-1 , pues en su caso, ya revisó la página y no aparece alguna opción relacionada con la lista de admitidos del primer llamado	0.5

N°	Mes	Asunto	Tiempo de Respuesta
24	Noviembre	Petición solicitando información sobre la publicación del listado de estudiantes admitidos para el periodo 2017 1, ya que la publicación debió ser el día 25 de noviembre y hasta la fecha no se puede mirar.	0.5
25	Diciembre	Petición solicitando información cómo puede validar un título académico, debido a que en la línea 2771195 ext. 1173 – 1006 no ha sido posible la comunicación	0.5

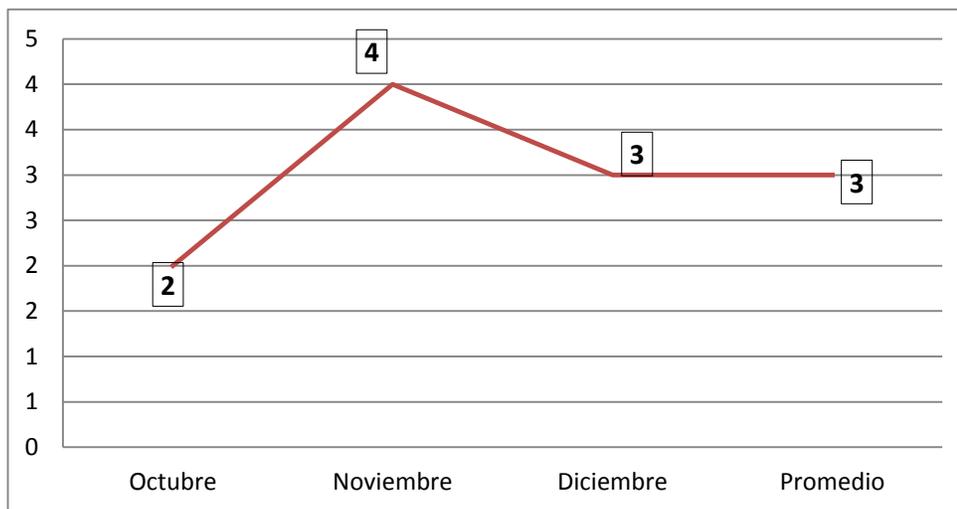
En el mes de Octubre se presentaron nueve (9) peticiones de información, en el mes de Noviembre 25 Peticiones de Información y en el mes de Diciembre una (1) petición de información, como se muestra en la Gráfica N°4.

Gráfica 4. Número de Peticiones de Información (Octubre - Diciembre de 2016)



En la Gráfica N°5 encontramos 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 Octubre, cuatro (4) días en el mes de Noviembre y tres días en el mes de Diciembre. Por lo tanto, el tiempo de respuesta promedio en días hábiles en el trimestre fue de siete (3) días.

**Gráfica 5. Tiempo de Respuesta de Peticiones de Información en promedio (días hábiles)
Octubre – Diciembre de 2016**

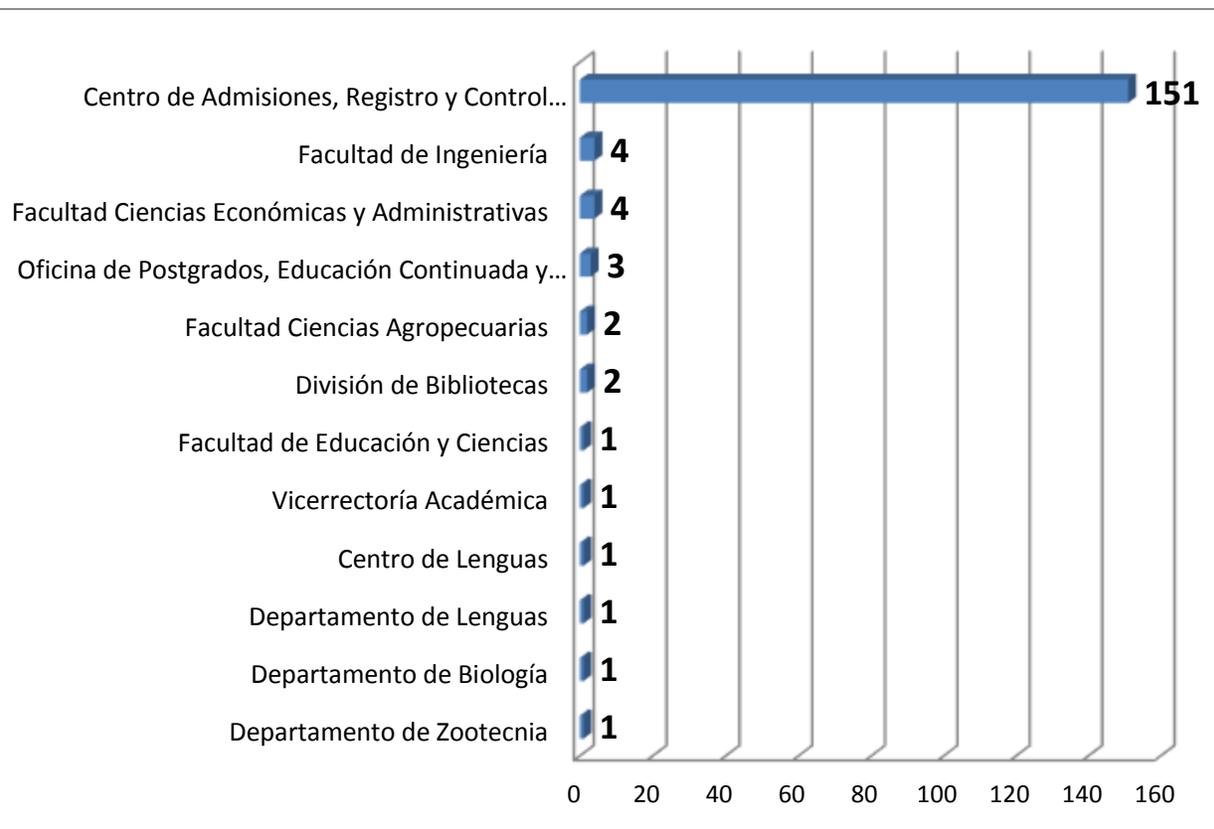


En atención a que el proceso misional que presentó mayor número de PQRSF fue **Formación**, en la Gráfica N°6 se muestran las dependencias que tuvieron PQRSF en el trimestre de Octubre a Diciembre de 2016, así:

- Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con 151 PQRSF, de las cuales 98 fueron peticiones de interés particular, veintidós (22) peticiones de información, dieciocho (18) fueron peticiones de interés general relacionadas; con inscripciones para el periodo 01 de 2017, solicitudes de usuario y contraseña para entrar a la plataforma, publicación de admitidos, entre otros; doce (12) quejas porque en la nueva plataforma las asignaturas aparecían más bajas que en la plataforma anterior, por cambio de fecha en publicación de admitidos, desorden en la programación de las matriculas de estudiantes nuevos, y un (1) reclamo por dos inscripciones realizadas en la Universidad, una en octubre de 2015 y otra en mayo de 2016 y no se le notificó por correo electrónico que había sido admitido y pide conocer las listas de admitidos de primer y segundo semestre de 2016.
- Facultad de Ingeniería con cuatro (4) PQRSF, las cuales fueron una (1) petición de interés particular hecha por un Ingeniero Pesquero por un supuesto plagio de trabajo de grado hecho por dos egresados de Ingeniería Agroindustrial en el año 2006 y pide la reivindicación de sus derechos morales, so pena de tener que incurrir en acciones legales contra quien corresponda; dos (2) quejas de dos estudiantes por comentarios y publicación de un video que hizo un grupo de estudiantes denominado ME55 contra su buen nombre; una (1) sugerencia de un estudiante para que se aplique el Reglamento Estudiantil al grupo de estudiantes que militan en el ME 55 (Plataforma Universitaria) por la publicación de un video en el cual su buen nombre es vulnerado y se le acusa de injurias que perjudican su reputación como persona de bien y estudiante de la Universidad.
- Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas con cuatro (4) PQRSF, las cuales fueron dos (2) peticiones de interés particular, una para saber si aún tiene contrato con el Sena para homologar la carrera de Administración de Empresas y otra solicitando información sobre el proceso de convalidación de título de Lic. en Contaduría Pública obtenido en Venezuela; dos (2) quejas de dos estudiantes, una por situación ocurrida después de las elecciones de representante de estudiantes ante el Consejo Superior con un grupo de estudiantes llamado ME

55 o Plataforma Universitaria relacionada con un video publicado en las redes sociales, donde se injuria y calumnia su buen nombre y reputación y otra de un estudiante de Administración de Empresas porque otro estudiante de Contaduría Pública le reclamó públicamente en la Cafetería del campus Puerta Roja que haya hecho la denuncia sobre el video subido a las redes sociales y lo amenazó con denunciarlo y encarcelarlo.

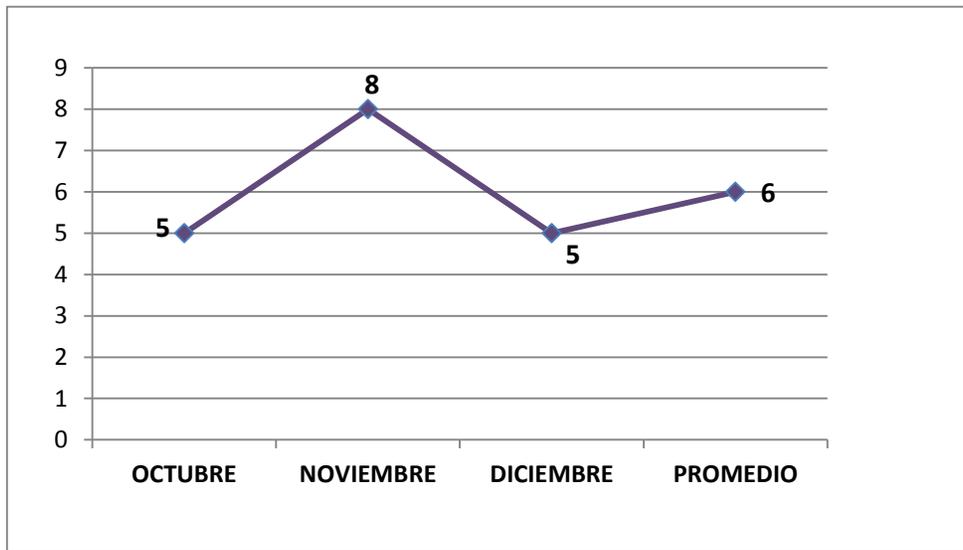
- Oficina de Postgrados, Educación Continuada y Relaciones Internacionales con tres (3) PQRSF, las cuales fueron dos (2) peticiones de interés particular, una relacionada con los parámetros y criterios técnicos para otorgamiento de una beca para cursar una especialización al señor Roberto Carlos Campo Armesto y una de la Universidad de Medellín solicitando formato de cuenta bancaria para hacer efectivo el pago de la factura que le deben a Unisucre; una petición de interés general de cuándo se abren las convocatorias para la maestría en Gestión Tributaria
- Facultad de Ciencias Agropecuarias con dos (2) PQRSF, las cuales fueron una (1) queja de un estudiante relacionada con el incumplimiento de horario de la Secretaria de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y una (1) sugerencia para la entrega de los bonos de transporte.
- División de Biblioteca con dos (2) PQRSF, las cuales fueron un (1) reclamo Reclamo porque en la Biblioteca del campus Facultad Ciencias de la Salud deberían haber enchufes para conectar los portátiles cuando se encuentren los estudiantes realizando trabajos en ese lugar y una (1) felicitación de un estudiante de Zootecnia al funcionario Manuel Infanzón por su excelente labor.
- Facultad de Educación y Ciencias con una (1) PQRSF, las cual fue una (1) sugerencia de un estudiante de Lic. en Matemáticas para que se tomen las medidas resocializadoras y se le dé seguimiento al grupo de estudiantes que se hace llamar ME-55, el cual viene acosando, amedrentando y matoneando a los estudiantes que no estuvieron de acuerdo con el paro estudiantil.
- Vicerrectoría Académica con una (1) PQRSF, las cuales fue una (1) queja de un docente relacionada con una amonestación pedagógica por no haber realizado el registro en el acta de notas en el tiempo programado por la Universidad el cual alega que si realizó el proceso dentro de las fechas contempladas en el calendario académico para el segundo periodo de 2016
- Centro de Lenguas Extranjeras con una (1) PQRSF, las cual fue una (1) Petición de interés general de una estudiante de Administración de Empresas para saber los estudiantes que lograron aprobar el examen de clasificación de inglés que se realizaron los días 18 y 19 de noviembre.
- Departamento de Lenguas con una (1) PQRSF, las cuales fuer una (1) petición de interés particular relacionada con el caso de un alemán que quiere hacer un estudio de idiomas en la Universidad de Sucre.
- Departamento de Biología con una (1) PQRSF, las cual fue una (1) reclamo relacionado con las practicas - salidas de campo del programa de Biología del periodo 02 de 2016.
- Departamento de Zootecnia con una (1) PQRSF, la cual fue una (1) queja de una estudiante de Zootecnia relacionada con una nota de la asignatura que no le habían subido en la plataforma y le aparecía e en 0.

Gráfica 6. Proceso Misional con mayor número de PQRSF (Octubre – Diciembre de 2016)

2.4 TIEMPO DE RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) TRIMESTRE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2016

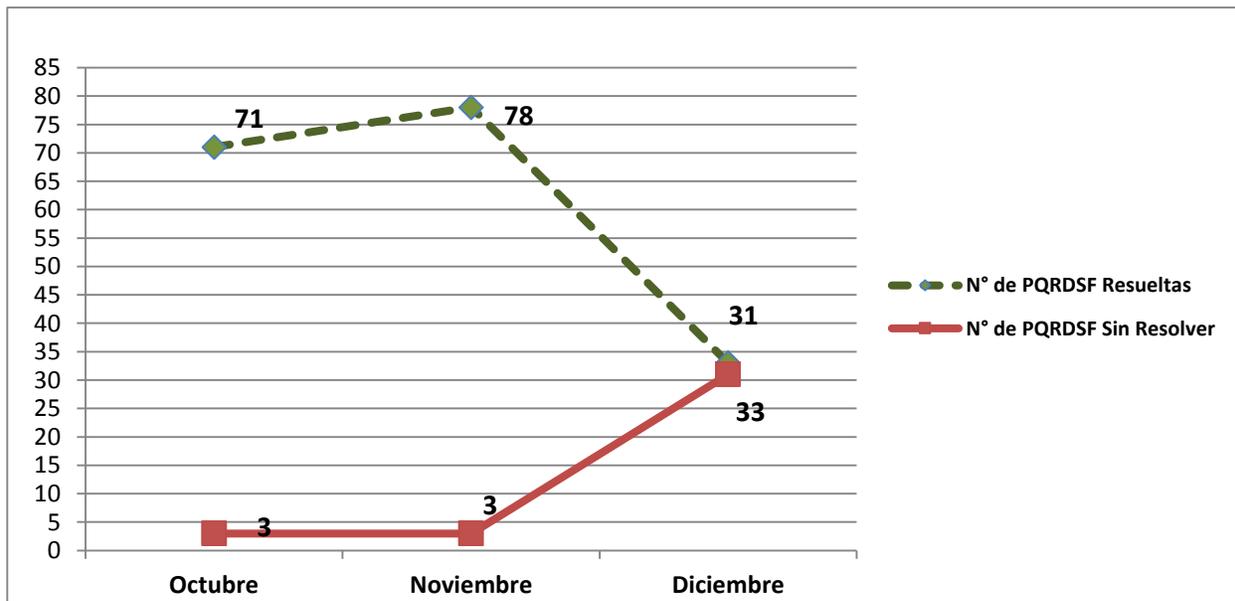
En la Gráfica N°7 encontramos que el tiempo de respuesta promedio en que fueron resueltas en días hábiles las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades, fue de tres (3) días en el mes de Octubre, 8 días en el mes de Noviembre y cinco (5) días en el mes de Diciembre. Por lo tanto, el tiempo de respuesta promedio en días hábiles en el trimestre fue de seis (6) días.

Gráfica 7. Tiempo de Respuesta a PQRSF en promedio (días hábiles) Octubre a Diciembre de 2016



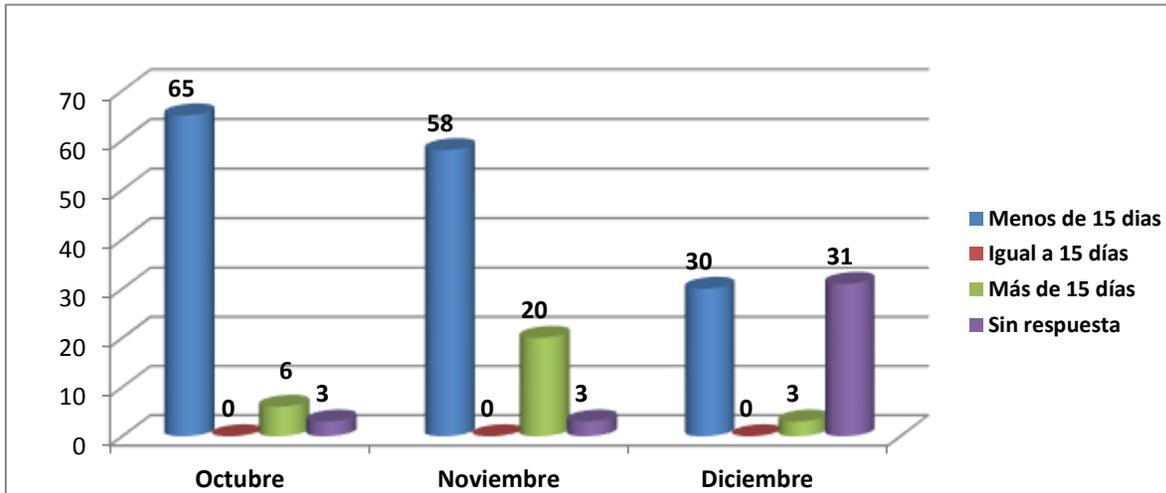
En la Gráfica N°8 se muestra que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades que se resolvieron en el mes de Octubre fueron resueltas en un 95.9% que equivalen a 71 PQRSF, en el mes de Noviembre fueron resueltas en un 96.2% que equivalen 78 PQRSF y en el mes de Diciembre fueron resueltas en un 51.2% que equivalen a 33 PQRSF.

Gráfica 8. PQRSF Resueltas vs Sin resolver (Octubre – Diciembre de 2016)



En la Gráfica N°9 encontramos la oportunidad de respuesta en días hábiles a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Felicitaciones en el periodo de Octubre a Diciembre de 2016. Como se observa en la gráfica, de las 219 PQRSF presentadas, 153 de ellas, que equivale al 69.9%, se respondieron antes de los 15 días; 29 se respondieron después de los 15 días (13.2%) y 37 no se respondieron (16.9%).

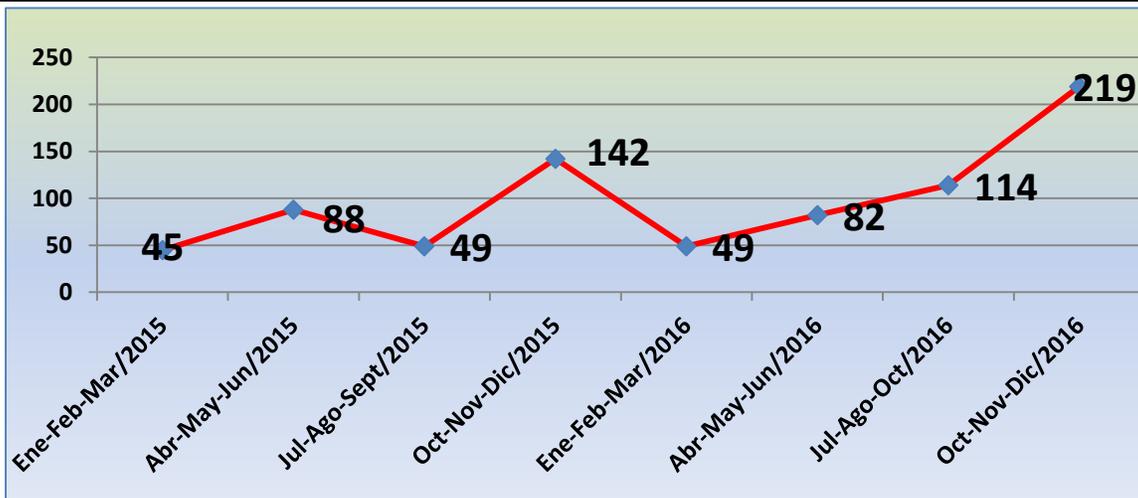
Gráfica 9. Oportunidad de Respuesta (días hábiles) de PQRSF Octubre – Diciembre 2016



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

En la Gráfica N°10 se observa que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones presentadas en el cuarto trimestre del 2016 con respecto a los diferentes trimestres del año 2015, que aumentó con respecto al cuarto trimestre de 2015.

Gráfica 10. N° de PQRSF presentadas (Enero 2015 – Diciembre de 2016)



2.6 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES EN EL TRIMESTRE DE OCTUBRE – DICIEMBRE DE 2016

En la Gráfica N°11 se observa que de 219 PQRSF que se procesaron en el trimestre de Octubre a Diciembre 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.

**Gráfica 11. Nivel de satisfacción promedio de las respuestas dadas sobre PQRSF
Octubre – Diciembre de 2016)**

