



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 Julio – Septiembre 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	07	16	4.2. HASTA	30	09	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 JULIO A SEPTIEMBRE DE 2016		
Fecha dd/mm/aaaa:	10/10/2016		
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 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 NUMERO DE PETICIONES DE INFORMACION TRIMESTE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2016.....	9
2.4 TIEMPO DE RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)	14
2.5 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS ENTRE ENERO DE 2015 A SEPTIEMBRE 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 JULIO – SEPTIEMBRE 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 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

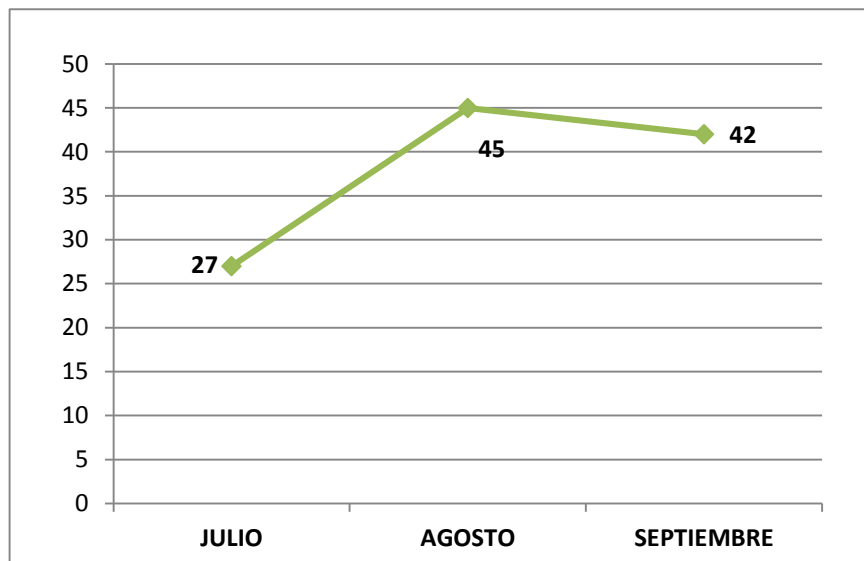
2. ACTIVIDADES ADELANTADAS/RESUMEN EJECUTIVO

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

En la Gráfica 1 se encontró que en el trimestre de Julio a Septiembre de 2016, se recibieron 114 PQRSF, de las cuáles, se presentaron 27 en el mes de Julio, 45 en el mes de Agosto y 42 en el mes de Septiembre.

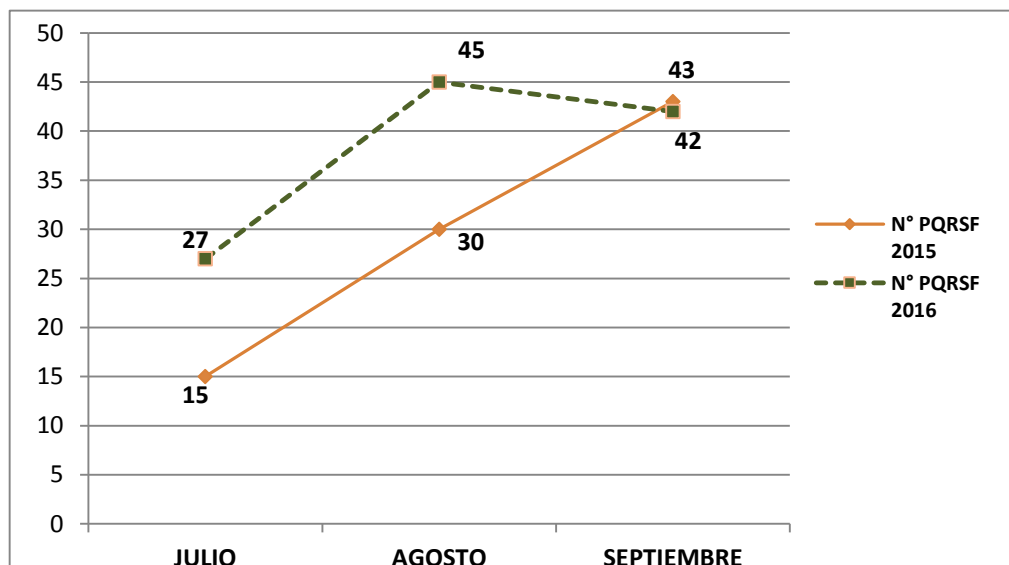
Como se puede observar en la gráfica, el mayor número de PQRSF se presentaron en los meses de Agosto y Septiembre, lo cual se debe a que la Universidad se encontraba en pleno proceso de Matricula. En este tiempo se dio la transición del cambio de plataforma virtual en la página web de la Universidad de Sucre.

Gráfica 1. Número de PQRSF Julio – Septiembre 2016



En la Gráfica N°2 se muestra la tendencia en el trimestre de Julio a Septiembre de los años 2015 y 2016, respectivamente. En los meses de Julio, Agosto y Septiembre de 2016, se observa un aumento en el número de PQRSF con respecto los mismos meses del año 2015.

Gráfica 2. Número de PQRSF mensuales (Julio – Septiembre) Año 2015 vs año 2016



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

En la Gráfica N°3 tenemos que de los quince (15) procesos de la Universidad, trece (13) presentaron PQRSF:

El proceso de **Formación** presentó un 45,6% de las PQRSF, que corresponden a un total de 52 PQRSF, de las cuales:

- Cuarenta y dos (42) fueron peticiones de Información e interés particular; estas en su mayoría fueron de solicitud de información y servicios académicos.
- Cinco (5) quejas; una de un estudiante aduciendo que le quieren cancelar unas asignaturas de su próximo semestre porque se encuentra en semestre de prácticas, otra de un estudiante porque un docente no es imparcial y considera la forma de calificación inapropiada, otra porque en la nueva plataforma las asignaturas aparecen más bajas que las que tenía en la anterior plataforma, otra de varios estudiantes por inconformismo relacionado con un docente del programa de Licenciatura en Matemática y una por horario de atención de la Biblioteca en el Campus Facultad Ciencias de la Salud
- Tres (3) reclamos hechos por estudiantes: uno por falta de la planta de docentes del programa de Lic. en Lenguas Extranjeras para iniciar el segundo semestre del año lectivo 2016, otro de Lic. en Matemáticas, que tiene problemas con el usuario para ingresar a la plataforma SMA y uno de Biología relacionado con la práctica de la asignatura Anatomía Comparada porque el horario se cruza con otras asignaturas
- Dos (2) sugerencias y una (1) felicitación relacionadas con el descargue de la liquidación de matrícula por medio de una tablet o teléfono con el buen desempeño de dos (2) funcionarios de la Facultad de Ciencias Agropecuarias.
- El proceso **Gestión Integral de la Calidad** tuvo un 1,8%, para un total de dos (2) PQRSF, una solicitud de ajustes y actualización de un formato y la otra una petición de información, atendida a través de la Unidad de PQR y Atención al Ciudadano.

El proceso de **Gestión de Bienes y Servicios** tuvo un 9,6%, para un total de once (11) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Dos (2) fueron peticiones de interés general relacionadas con los parqueaderos y arreglo de sistema eléctrico de un aula de clases, del campus Puerta Roja.
- Ocho (8) reclamos, uno (1) por mal estado de las aulas B4-202 y G-101, por iluminación, ventilación, sillas en mal estado y ausencia de escritorio, uno (1) porque el baño ubicado en la Oficina de la Dirección de Bibliotecas, siempre emana malos olores por falta de agua permanente, uno (1) porque el acondicionador de aire de la oficina del Laboratorio de Reproducción animal (Campus Facultad Ciencias Agropecuarias) está fuera de servicio hace dos semanas. En el campus Facultad de Ciencias de la Salud hubo tres (3) por las pésimas condiciones de los baños de mujeres y de hombres y dos (2) por el mal estado de las sillas y de varios elementos de la cafetería.
- Una (1) sugerencia relacionada con las sillas de la cafetería del campus Facultad Ciencias de la Salud

El proceso de **Comunicaciones** tuvo un 10.5%, para un total de doce (12) PQRSF, la cuales en su mayoría fueron peticiones de información solicitando verificación de títulos otorgados por la Universidad de Sucre.

El proceso de **Gestión de Bienestar** tuvo un 6.1%, para un total de siete (7) PQRSF, de la cuales se presentaron:

- Cuatro (4) quejas: una (1) porque no se garantizó transporte y logística el grupo de danza que representó a la Universidad de Sucre en un evento local, dos (2) por la mala atención del personal de la Cafetería en el campus Facultad Ciencias de la Salud y una (1) por la mala atención del personal de la División de Bienestar al ir a buscar un seguro estudiantil, el cual lo habían negado porque ya lo habían dado el semestre pasado.
- Tres (3) sugerencias: una (1) relacionada con el aumento cantidad bonos almuerzos campus Facultad Ciencias Agropecuarias, una (1) para bajar los precios de los productos y adecuarlos al presupuesto de los estudiantes de la Cafetería campus Facultad Ciencias de la Salud y una (1) relacionada con la variabilidad del menú de la cafetería de la Facultad de Ciencias de la Salud.

El proceso de **Tecnología e Informática** tuvo un 6.1%, para un total de siete (7) PQRSF, de la cuales se presentaron:

- Tres (3) peticiones de interés particular hechas por estudiantes relacionadas con la habilitación y manejo de la nueva plataforma para realizar la matrícula en línea.
- Tres (3) quejas: dos (2) hechas por estudiantes relacionadas con la nueva plataforma virtual porque no aparecen las materias del semestre anterior y no se pueden matricular las nuevas y una (1) del Coordinador de la Esp. en Gerencia de Proyectos por no encontrar en aula Génesis IV, el sábado 10 de sept a las 9:15 am a los practicantes del Sena para que abrieran dicha sala
- Una (1) sugerencia de cortinas para la sala Génesis III del Bloque 3, por las actividades académicas que allí se realizan.

El proceso de **Gestión Administrativa y Financiera** tuvo un 5.3%, para un total de seis (6) PQRSF, de la cuales se presentaron:

- Cuatro (4) peticiones de interés particular solicitando devolución por descuento de liquidación de matrícula; de cómo cancelar el semestre por motivos de salud: correo electrónico para enviar portafolio de productos y registrarse como proveedores; y solicitud de información relacionada con la deuda de una matrícula de una estudiante que se encontraba en pasantía.

- Dos (2) quejas: presentadas por estudiantes, una (1) por haber realizado el pago de la matrícula y no verse reflejado aún en la plataforma SMA el comprobante de pago y una (1) por el horario de atención del servicio de fotocopias Campus Fac. Ciencias Agropecuarias

El proceso de **Planeación Institucional** tuvo un 3.5%, para un total de cuatro (4) PQRSF, de la cuales se presentaron:

- Tres (3) quejas: una (1) por obras inconclusas en el Centro de Diagnóstico Médico y campus Facultad de Ciencias de la Salud, una (1) por varillas alrededor de la cancha de microfútbol en el campus Facultad Ciencias de la Salud, y una (1) por 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, que puede traer problemas tanto a los estudiantes como a los visitantes y este problema se ve reflejado en las aguas podridas que son criadero de mosquitos y bacterias perjudiciales para la salud.
- Un (1) reclamo por carencia de zonas de estudio en el campus Facultad Ciencias Agropecuarias

El proceso de **Gestión Jurídica** tuvo un 3.5%, para un total de cuatro (4) PQRSF, de la cuales se presentaron:

- Tres (3) peticiones de consulta de documentos y expedición de copias para seguimiento preventivo de los contratos N° 017-2014, 038-2013 y 041-2013, respectivamente, y una petición de información.

El proceso de **Gestión de la Alta Dirección** tuvo un 2.6%, para un total de tres (3) PQRSF, de la cuales se presentó:

- Una (1) petición de consulta de documentos y expedición de copias e envío de las pólizas escaneadas de la adquisición de los equipos de cómputo con los recursos del convenio 885 de 2013.
- Una (1) sugerencia relacionada con la creación de programas enfocados a las Ciencias Humanas.
- Una (1) felicitación por la buena labor y gestión del señor Rector

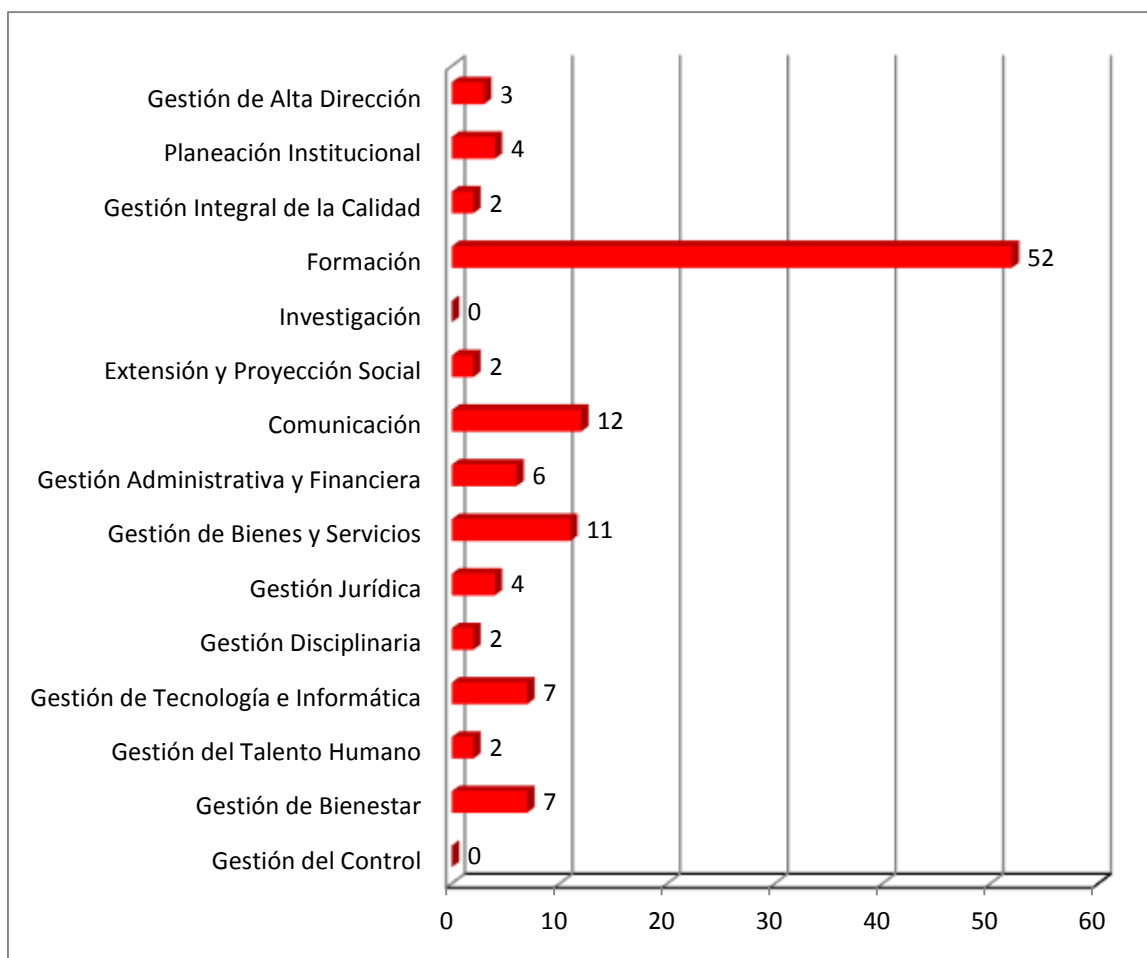
El proceso de **Extensión y Proyección Social** tuvo un 1.7%, para un total de dos (2) PQRSF, de la cuales se presentaron:

- Dos (2) petición de información relacionada con los cursos de inglés, su valor, duración, periodo, etc., que oferta la Universidad de Sucre.

El proceso de **Gestión del Talento Humano** tuvo un 1.7%, para un total de dos (2) PQRSF, de la cuales se presentaron:

- Una (1) petición de consulta de documentos y expedición de copias de todo lo referente al pago aportes al sistema de seguridad social en salud hecha por alguien que laboró en la Universidad.
- Una (1) queja: hecha por estudiantes, una (1) por haber realizado el pago de la matrícula y no verse reflejado aún en la plataforma.

Gráfica 3. Número de PQRSF por Procesos (Julio – Septiembre de 2016)



2.3 NUMERO DE PETICIONES DE INFORMACION TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2016

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

N°	Mes	Asunto	Tiempo de Respuesta
1	Julio	Petición de información del correo electrónico del líder o representante del Centro o área de Emprendimiento, igualmente de si aún el doctor Pedro Herrera Gutiérrez sigue como Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas y si el doctor Cristian Villalba Sánchez sigue siendo el Jefe del Departamento de Administración de Empresas	10
2	Julio	Petición de información del postgrado en Licenciatura en Lenguas Extranjeras, cuanto es su valor y hasta cuando es el plazo de las matrículas.	1
3	Julio	Petición de información de cuáles son las Maestría que la Universidad de Sucre está ofertando en estos momentos	0.5

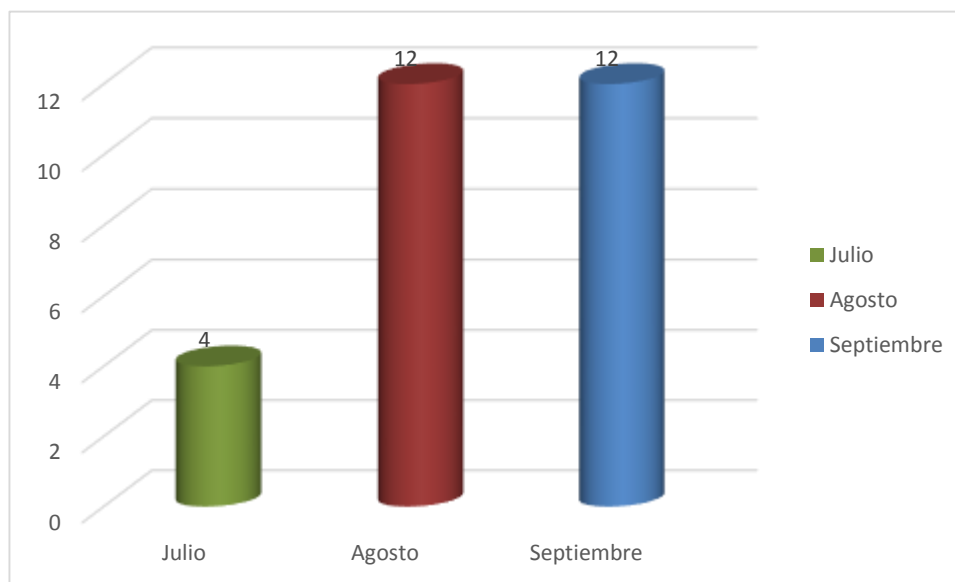
UNIVERSIDAD DE SUCRE

N°	Mes	Asunto	Tiempo de Respuesta
4	Julio	Petición de información de transferencia de la Corporación Universitaria Remington del programa de Contaduría Pública séptimo semestre hacia la Universidad de Sucre.	0.5
5	Agosto	Petición de información sobre cuando se abren las inscripciones para el programa de enfermería	2
6	Agosto	Petición de información para saber si en estos momentos es posible realizar un cambio de jornada para el programa de derecho de la jornada de la noche para la jornada plena	3
7	Agosto	Petición de información que hace un estudiante de tercer semestre de Ingeniería Civil periodo 2016-1 en una Corporación Universitaria, que perdió algunas materias para ver si tiene posibilidad de matricularse en la Universidad de Sucre y en qué semestre, y qué alternativas le puede brindar la Universidad de Sucre	56
8	Agosto	Petición de Información sobre a qué correo se puede escribir para solicitar una verificación de título Medico	0.5
9	Agosto	Petición de información de cuándo son las inscripciones para el periodo 2017-1 programa de Medicina	0.5
10	Agosto	Petición de Información sobre el teléfono de contacto de la Universidad o cuál es el procedimiento para la realización de una validación de título	3
11	Agosto	Petición de Información sobre los números de teléfonos con los cuales se puedan comunicar con la Universidad de Sucre, ya que los que están en la página no contestan, específicamente con la Facultad de Ingeniería	1
12	Agosto	Petición de información sobre las inscripciones del programa de Medicina	0.5
13	Agosto	Solicitud de información sobre el procedimiento para realizar las verificaciones académicas ya que nos hemos tratado de comunicar a los números y no han logrado la comunicación	1
14	Agosto	Solicitud de información sobre el procedimiento para realizar una verificación de título de uno de los egresados, el cual presta sus servicios en una entidad	1
15	Agosto	Petición de información sobre los cursos de Inglés que oferta la Universidad de Sucre	1
16	Agosto	Petición de información sobre cuándo se abren las inscripciones para el primer semestre del 2017 y el valor del Pin.	5
17	Septiembre	Petición de información sobre homologación de materias, ya que es Ingeniera de minas y está interesada en estudiar Ingeniería Civil en la Universidad	40
18	Septiembre	Petición de información de cuándo son las inscripciones para el programa de Medicina de la Universidad	1
19	Septiembre	Petición de información porque está interesada en el programa de Tecnología en Regencia de Farmacia, pero presentó las pruebas ICFES en 1998	40
20	Septiembre	Petición de información sobre la manera en la cual se pueden obtener un certificado de matrícula y un certificado de notas; qué debe hacer para conseguirlos.	3
21	Septiembre	Petición de información si se encuentran disponibles las inscripciones para la carrera de Medicina en el periodo 2017 que hacen dos hermanas que están interesadas en estudiar en la Universidad de Sucre	0.5
22	Septiembre	Petición de información del programa de Medicina que ofrece la Universidad, cuánto es el costo del semestre y cuándo abren inscripción para este programa	1
23	Septiembre	Petición de información sobre cómo y dónde se puede comprar el Pin de Unisucre, ya que no vive en Sincelejo	1

N°	Mes	Asunto	Tiempo de Respuesta
24	Septiembre	Petición de información preguntando si ya se puede comprar el Pin para la Universidad para inscribirse en Medicina	1
25	Septiembre	Petición de información para saber cuándo puede comprar el pin, que precio tiene y hasta que fecha se puede comprar, para el primer periodo de 2017 e información sobre la carrera de Fonoaudiología	1
26	Septiembre	Petición de Información sobre los cursos de inglés que tiene la Universidad, su valor, durabilidad, periodo etc.	25
27	Septiembre	Petición de Información solicitando información sobre la Especialización en Gerencia de Proyectos para el próximo año, calendario, costos, modalidad.	24
28	Septiembre	Petición de información para preguntar en qué fecha comienza la convocatoria para estudiantes nuevos que aspiran ingresar a la Universidad de Sucre	3

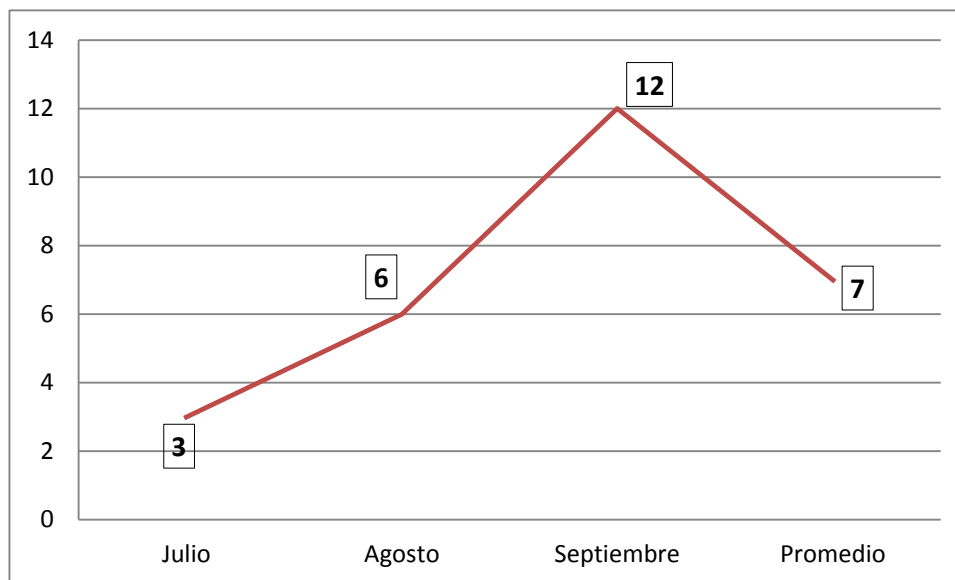
En el mes de Julio se presentaron cuatro (4) peticiones de información, en el mes de Agosto 12 Peticiones de Información y en el mes de Septiembre 12 Peticiones de información, como se muestra en la Gráfica N°4.

Gráfica 4. Número de Peticiones de Información (Julio - Septiembre 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 tres (3) días en el mes de Julio, seis (6) días en el mes de Agosto y 12 días en el mes de Septiembre. Por lo tanto, el tiempo de respuesta promedio en días hábiles en el trimestre fue de siete (7) días.

Gráfica 5. Tiempo de Respuesta de Peticiones de Información en promedio (días hábiles) Julio – Septiembre de



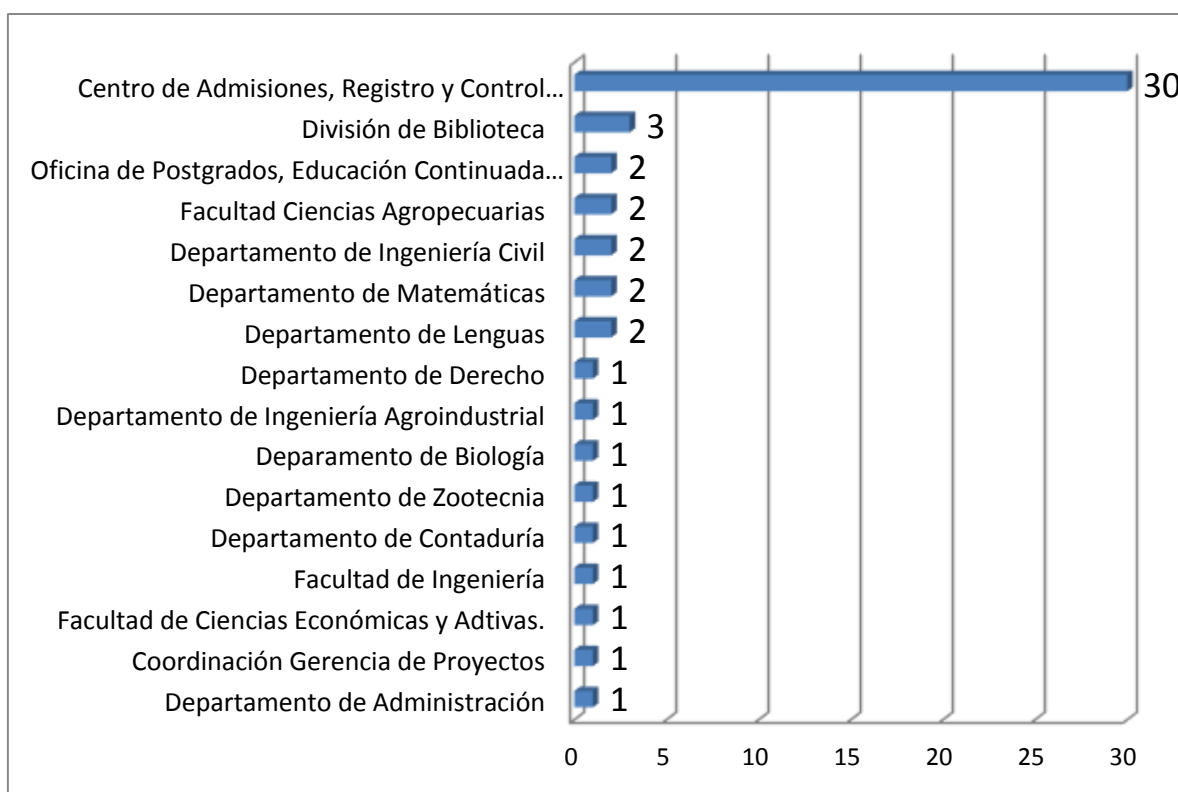
En la Gráfica N°6 se muestra que el proceso misional que presentó mayor número de PQRSF fue el proceso de **Formación**. Dentro de este proceso, las dependencias que tuvieron PQRSF en el trimestre de Julio a Septiembre de 2016 fueron las siguientes:

- Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con 30 PQRSF, de las cuales 13 fueron peticiones de interés particular, 14 peticiones de información relacionadas con reingresos a los programas académicos, documentos necesarios para proceso de graduación, solicitud de contraseña para entrar a la plataforma virtual para para verificación de notas académicas, pasos seguir para aplazar semestre académico, solicitud de certificados de notas para acceder a beca externa, sobre inscripciones, publicación de admitidos, proceso de homologación de asignaturas y traslados a otro programa académico; una (1) queja porque en la nueva plataforma las asignaturas aparecían más bajas que en la plataforma anterior, un (1) reclamo de un estudiante de quinto semestre de Lic. Matemáticas que tiene problemas con el usuario plataforma SMA porque no puede ingresar con el usuario asignado y una (1) sugerencia para que se descargue la liquidación de matrícula por medio de una tablet o teléfono celular.
- División de Biblioteca con tres (3) PQRSF, las cuales fueron una (1) petición de interés general solicitando dejar de usar los salones de audiovisuales para reuniones de personal administrativo, ya que deben estar destinados a clases, (1) petición de interés particular referente a los proyectos de tesis o estudios adelantados por la Universidad de Sucre, debido a un estudio de Maestría en Ingeniería - Recursos Hidráulicos, que se adelanta en la Universidad Nacional de Colombia y una (1) queja por horario de atención en la Biblioteca del campus Facultad Ciencias de la Salud.
- Oficina de Postgrados, Educación Continuada y Relaciones Internacionales con dos (2) PQRSF, las cuales fueron dos (2) peticiones de información, una (1) sobre el postgrado en Licenciatura en Lenguas Extranjeras, cuanto es su valor y hasta cuándo es el plazo de las matrículas y una (1) sobre cuáles son las Maestrías que la Universidad de Sucre está ofertando en estos momentos.

- Facultad de Ciencias Agropecuarias con dos (2) PQRSF, las cuales fueron una (1) sugerencia de mantener la estabilidad laboral por el buen desempeño del trabajador Dani y una (1) felicitación por la labor y buen desempeño de la Secretaria de la Facultad de Ciencias Agropecuarias.
- Departamento de Ingeniería Civil con dos (2) PQRSF, peticiones de información, una (1) que hace un estudiante de tercer semestre de Ingeniería Civil periodo 2016-1 en una Corporación Universitaria, que perdió algunas materias para ver si tiene posibilidad de matricularse en la Universidad de Sucre, en qué semestre y qué alternativas le puede brindar la Universidad y una (1) sobre homologación de materias que hace una Ingeniera de Minas interesada en estudiar Ingeniería Civil en la Universidad.
- Departamento de Matemáticas con dos (2) PQRSF, las cuales fueron una (1) petición de interés particular solicitando cambio de un docente y una (1) queja de unos estudiantes por inconformismo relacionado con un docente en el programa de Licenciatura en Matemáticas.
- Departamento de Lenguas con dos (2) PQRSF, las cuales fueron una (1) petición de información para solicitar una transferencia hacia la Universidad de Sucre en el programa de Lenguas Extranjeras y una (1) queja por falta de la planta de docentes de la Facultad de Lenguas Extranjeras para iniciar el segundo semestre del año lectivo 2016.
- Departamento de Derecho con una (1) PQRSF, la cual fue una petición de información para saber si en estos momentos es posible realizar un cambio de jornada para el programa de derecho de la jornada de la noche para la jornada plena.
- Departamento de Ingeniería Agroindustrial con una (1) PQRSF, la cual fue una queja en contra de un docente de la asignatura "Desarrollo de empresas agroindustriales III" por ser imparcial y por atentar contra el derecho de la igualdad y por considerar la forma de calificación de ciertos trabajos como inapropiada.
- Departamento de Biología con una (1) PQRSF, la cual fue un reclamo relacionado con la práctica de la asignatura Anatomía Comparada para que el grupo se divida en dos, uno de 1 a 4 y el otro de 4 a 7 pm, porque se cruza con el horario de otras asignaturas.
- Departamento de Zootecnia con una (1) PQRSF, la cual fue una petición de información de un estudiante de la Facultad de Zootecnia de la Universidad Nacional Agraria de la Selva relacionada con una carta de aceptación para presentarse a la Convocatoria de las Becas de Movilidad Estudiantil Alianza del Pacifico, solicitando también pide los datos del Programa afín en la Universidad y la malla curricular del I y II semestre.
- Departamento de Contaduría con una (1) PQRSF la cual fue una petición de información de transferencia de la Corporación Universitaria Remington del programa de Contaduría Pública séptimo semestre hacia la Universidad de Sucre.
- Facultad de Ingeniería con una (1) PQRSF, la cual fue una petición de interés particular una estudiante de Ingeniería Agrícola relacionada con una Resolución de homologación de asignaturas cuyo trámite no se ve reflejado en la nueva plataforma.

- Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, la cual fue una petición de información del correo electrónico del líder o representante del Centro o área de Emprendimiento, Igualmente de si aún el doctor Pedro Herrera Gutiérrez seguía como Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas y si el doctor Cristian Villalba Sánchez sigue siendo el Jefe del Departamento de Administración de Empresas.
- Coordinación Gerencia de Proyectos con una (1) PQRSF, la cual fue una petición de información sobre la Especialización en Gerencia de Proyectos para el próximo año, calendario, costos, modalidad.
- Departamento de Administración de Empresas con una (1) PQRSF, la cual fue una queja de un estudiante del programa de Administración de Empresas donde aducía que le querían cancelar unas asignaturas de su próximo semestre porque se encuentra en semestre de prácticas.

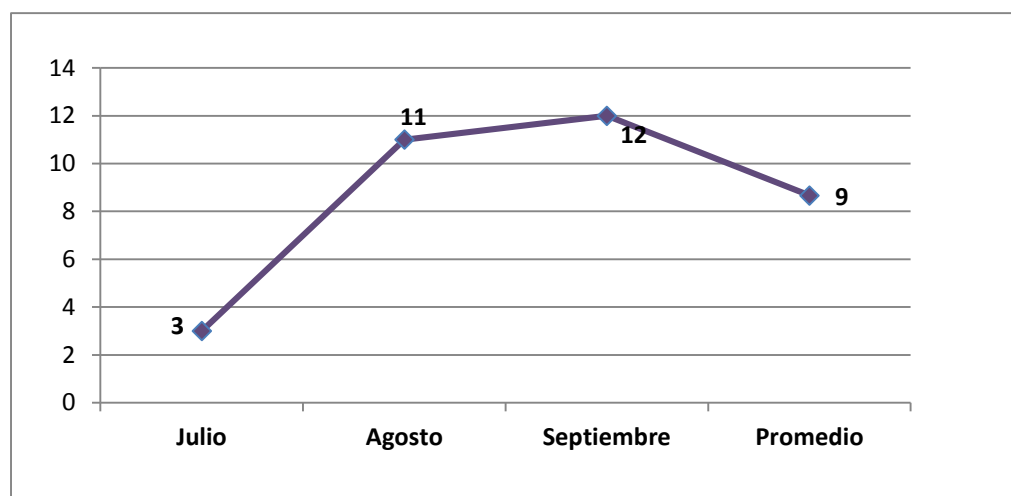
Gráfica 6. Proceso Misional con mayor número de PQRSF (Julio – Septiembre de



2.4 TIEMPO DE RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)

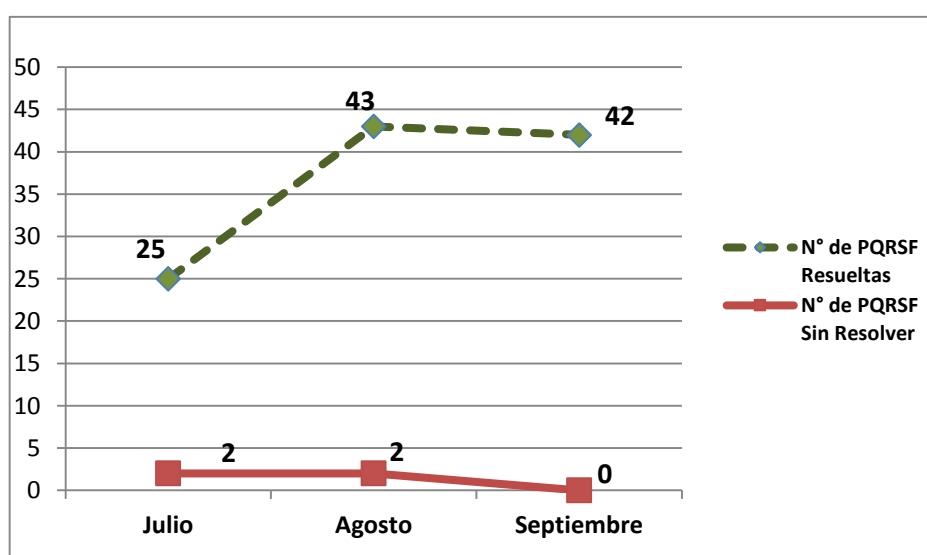
En la Gráfica N°7 encontramos que el tiempo de respuesta promedio en que fueron resueltas en días hábiles las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, fue de tres (3) día en el mes de Julio, 11 días en el mes de Agosto y 12) días en el mes de Septiembre. Por lo tanto, el tiempo de respuesta promedio en días hábiles en el trimestre fue de nueve (9) días.

Gráfica 7. Tiempo de Respuesta a PQRSF en promedio (días hábiles) Julio a Septiembre de



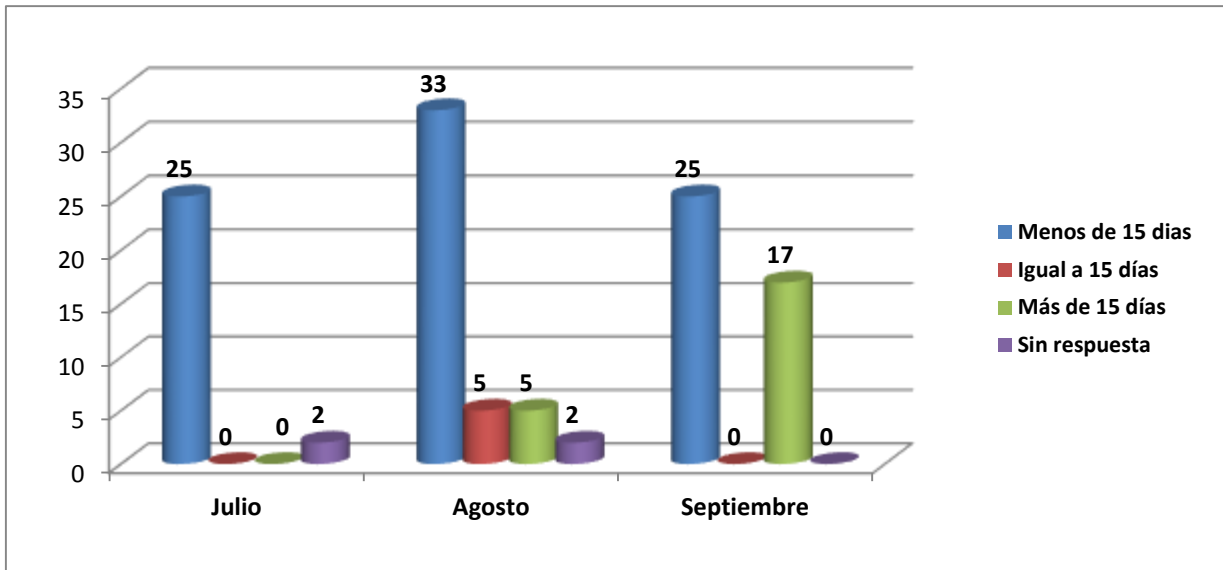
En la Gráfica N°8 se muestra que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades que se resolvieron en el mes de Julio fueron resueltas en un 93% que equivalen a 25 PQRSF, en el mes de Agosto fueron resueltas en un 96% que equivalen a 43 PQRSF y en el mes de Septiembre fueron resueltas en un 100% que equivalen a 42 PQRSF, mostrando así la efectividad del proceso.

Gráfica 8. PQRSF Resueltas vs Sin resolver (Julio – Septiembre de



En la Gráfica N°9 encontramos la oportunidad de respuesta en días hábiles a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Felicidades en el periodo de Julio a Septiembre de 2016. Como se observa en la gráfica, de las 114 PQRSF presentadas, 83 de ellas, que equivale al 73%, se respondieron antes de los 15 días, cinco (5) se respondieron a los 15 días (4%), según la normatividad; 22 se respondieron después de los 15 días (19%) y cuatro (4) no se respondieron (3.5%).

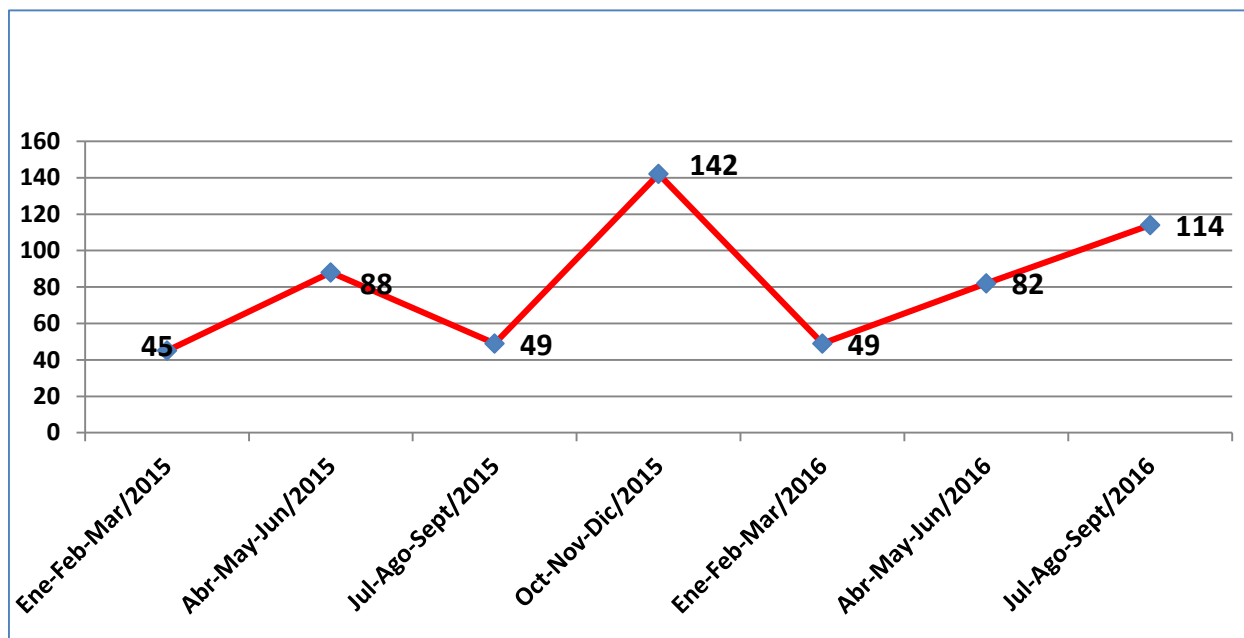
Gráfica 9. Oportunidad de Respuesta (días hábiles) de PQRSF Julio – Septiembre de 2016



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

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

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



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

En la Gráfica N°11 se observa que de 114 PQRSF que se procesaron en el trimestre de Julio a Septiembre 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 (Julio – Septiembre de 2016)

