



## 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 2021.	<input checked="" type="checkbox"/>

#### 2. ALCANCE.

2.1. Sin articulación al Pepus. <sup>1</sup>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.2. Articulado al Pepus.	<input type="checkbox"/>

#### 3. DATOS GENERALES.

3.1. Proceso.	
3.2. Líder del Proceso.	
3.3. Dependencia.	
3.4. Jefe Dependencia.	
3.5. Otro:	

#### 4. VIGENCIA.

	DD	MM	AA		DD	MM	AA
4.1. DESDE	01	04	21	4.2. HASTA	30	06	21

<sup>1</sup>Si su Informe no es articulado al Plan Estratégico omita el diligenciamiento del punto 3 de Informe articulado al Pepus.

**UNIVERSIDAD DE SUCRE**

<b>Título:</b>	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021.</b>		
<b>Fecha dd/mm/aaaa:</b>	31/07/2021.		
<b>Sumario:</b>	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.		
<b>Palabras Claves:</b>	Petición, Queja, Sugerencia, Procesos, Respuestas, oportunidad de respuestas.		
<b>Documentos asociados:</b>			
<b>Código:</b>	FOR-GC-019	<b>Versión</b>	1.0
<b>Autor (es):</b>		<b>Firmas:</b>	
	OLGA GARRIDO MUÑOZ.		
<b>Revisó:</b>	JULIO ÁLVAREZ MONTH		
<b>Aprobó:</b>	JULIO ÁLVAREZ MONTH		
<b>Información Adicional:</b>	N.A.		
<b>Ubicación:</b>	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	Al presente documento se incluyeron cuatro ítems de Información General que constan de: Tipo de Informe, Alcance y Datos Generales. Además, se adiciona una tabla de Informe Articulado al Plan Estratégico, donde se debe definir los conceptos de Ejes, Objetivos Estratégicos, Estrategias, Actividades e indicadores.

## CONTENIDO

### Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	6
2. GLOSARIO.....	7
3. ACTIVIDADES ADELANTADAS/RESUMEN EJECUTIVO .....	9
3.1 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) FORMULADAS EN EL PERIODO ABRIL A JUNIO DE 2021 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD .....	9
3.2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSF ABRIL – JUNIO 2020 VS 2021.....	9
3.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSF RECIBIDAS ABRIL – JUNIO 2021 VS NÚMERO DE PETICIONARIOS. ....	10
3.4 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSF RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL TRIMESTRE ANTERIOR. ....	11
3.5 PQRSF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN. ....	11
3.6 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR PROCESOS. ....	12
3.7 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE ABRIL A JUNIO DE 2021... ..	15
3.8 ANÁLISIS PORCENTUAL (%) DEL TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSF .....	19
3.9 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSF EN EL TRIMESTRE DE ABRIL A JUNIO DE 2021.....	21
4. RECOMENDACIONES.....	23

**INDÍCE DE GRÁFICAS**

Gráfica 1. Número de PQRSF abril – junio 2021.....	9
Gráfica 2. Número de PQRSF mensuales (abril - junio) año 2020 vs año 2021.....	10
Gráfica 3. Número de PQRSF mensuales (abril - junio) vs número de peticionarios.....	10
Gráfica 4. Número de PQRSF por canal de atención periodo abril – junio 2021. ....	12
Gráfica 5. Representación Gráfica de las PQRSF por Procesos.....	14
Gráfica 6. Proceso Misional con mayor número de PQRSF mes a mes.....	14
Gráfica 7. Número de Peticiones de Información (abril a junio de 2021).....	18
Gráfica 8. Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSF .....	19
Gráfica 9. PQRSF resueltas vs sin resolver .....	19
Gráfica 10. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular y General abril – junio 2021 .....	20
Gráfica 11. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información abril – junio 2021 .	21
Gráfica 12. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Quejas abril – junio 2021 .....	21
Gráfica 13. Nivel de Satisfacción Promedio de las respuestas dadas sobre PQRSF abril – junio de 2021.....	22

## INDÍCE DE TABLAS

Tabla 1. Variación de PQRSF Periodo 2020-II vs 2021-II. ....	9
Tabla 2. PQRSF Periodo 2021-I vs 2021-II.....	11
Tabla 3. PQRSF por Procesos.....	12

---

## **1. INTRODUCCIÓN.**

---

El presente documento corresponde al informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas por la Unidad de PQRSF y Atención al Ciudadano y las dependencias de la Universidad de Sucre en el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2021, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a los responsables de los procesos.

El procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, sobre los procesos y servicios de nuestra Institución, constituye un medio de comunicación con la comunidad en general y como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, que permite mostrar cuales son las inquietudes que tienen nuestras partes interesadas con respecto a la prestación de los servicios ofrecidos por las dependencias de nuestra Alma Máter.

Inicialmente se indicará y describirá el número total de PQRSF recibidas en la Institución durante el trimestre y su tendencia. Así mismo, se efectúa un análisis comparativo con el trimestre inmediatamente anterior y con el mismo periodo del año pasado. La información se detalla teniendo en cuenta el canal de recepción y las dependencias a las cuales fueron asignadas las PQRSF.

Posteriormente, se seleccionarán las PQRSF recibidas por procesos durante el periodo analizado y los trámites. Mediante gráficas se elaborará un análisis del tiempo promedio de respuesta de PQRSF por modalidad de petición y el nivel de satisfacción con respecto a las respuestas dadas.

Finalmente, y con fundamento en la información analizada y observación de los medios dispuestos para la prestación del servicio de atención al ciudadano, se formularán las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio a las partes interesadas de la Universidad de Sucre.

### **CANALES DE ATENCIÓN.**

De acuerdo con lo establecido en la Resolución Rectoral No. 0157 de 2014, la Universidad de Sucre cuenta con dos (2) canales de atención, a través de los cuales las partes interesadas y comunidad en general pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones sobre temas competencia de la Institución. (En el periodo objeto de análisis solo se utilizó el canal escrito (correo electrónico, debido a que por la situación de pandemia no hay actividad estudiantil en las sedes de la Universidad)).

- **Escrito:** Compuesto por correos electrónicos (de la Unidad de Atención al Ciudadano y de las diferentes Dependencias), personalmente (de la Unidad de Atención al Ciudadano y de las diferentes Dependencias), página Web y buzones físicos (dispuestos en los campus Ciencias de la Salud (1), Ciencias Agropecuarias (1) y Puerta Roja (2)).

### **PETICIÓN.**

Es la solicitud de información respetuosa, por motivo de interés general o particular y a obtener pronta resolución presentada ya sea de forma verbal, escrita y por cualquier medio ante la Universidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el artículo 23 de la Constitución Nacional y el artículo 5° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- **Petición de Información:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Universidad y sus distintas dependencias.
- **Petición de Interés Particular:** Acción que tiene toda persona de acudir ante la Universidad para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.
- **Petición de Interés General:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.
- **Petición de Consulta de Documentos y Expedición de Copias:** Acción que tienen todas las personas de acceder a los documentos públicos y obtener copia de los mismos, salvo los casos expresamente señalados por la ley.

### **QUEJA.**

Es la insatisfacción o inconformidad que expresa una persona en relación con los servicios que presta la Universidad y/o la actuación de algún o algunos de sus servidores, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

**RECLAMO.**

Es la exigencia que formula un cliente/usuario o ciudadano para demandar el cumplimiento de los servicios que presta la Universidad y del personal a su servicio, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

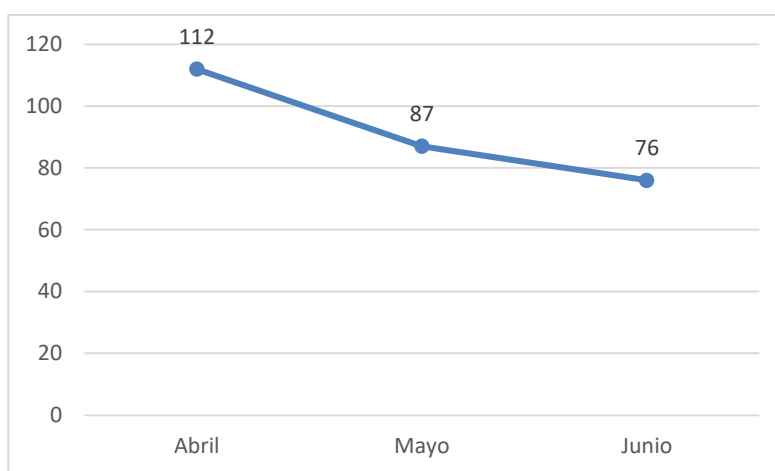


### 3. ACTIVIDADES ADELANTADAS/RESUMEN EJECUTIVO

#### 3.1 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) FORMULADAS EN EL PERIODO ABRIL A JUNIO DE 2021 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD

En la Gráfica 1 se observa que, en el trimestre de abril a junio de 2021, se recibieron 276 PQRSF, distribuidas así: 112 en el mes de abril, 87 en el mes de mayo y 76 en el mes de junio. El mayor número de requerimientos se presentó en el mes de abril, lo cual se debe a solicitudes de información relacionadas a oferta académica y el inicio del proceso de inscripción para el periodo 2021-2.

Gráfica 1. Número de PQRSF abril – junio 2021.



#### 3.2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSF ABRIL – JUNIO 2020 VS 2021.

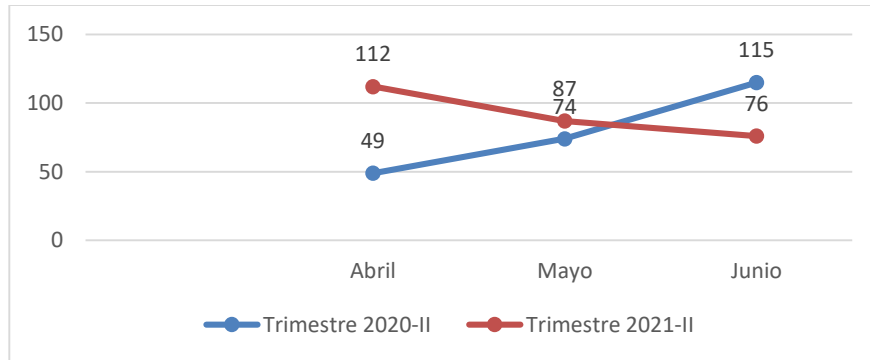
Como se observa en la tabla 1, entre el trimestre II de 2020 y el mismo periodo de 2021 se presentó la siguiente variación: abril pasó de 49 requerimientos a 112 (variación de 228,5%), mayo de 74 a 87 (variación de 117,5%) y en el mes de junio de 115 a 76 (variación de 66,08%) el porcentaje de variación que se ve reflejado, a pesar de que en ambos periodos se está en proceso de inscripción, para el año 2021 a raíz de la emergencia ocasionada por el coronavirus covid – 19, y la Universidad acogerse a las medidas decretadas por el Gobierno Nacional de no presencialidad y estar vigente la aplicación del beneficio matrícula cero, se realizan todos los procesos de manera virtual y remota, aumentando de esta manera el uso de los medios de atención virtuales para realizar solicitudes de todo tipo.

Tabla 1. Variación de PQRSF Periodo 2020-II vs 2021-II.

Periodo	Abril	Mayo	Junio
Trimestre 2020-II	49	74	115
Trimestre 2021-II	112	87	76
Variación	63	13	-39

En la Gráfica 2, se muestra la tendencia en el trimestre abril a junio de los años 2020 y 2021

**Gráfica 2. Número de PQRSF mensuales (abril - junio) año 2020 vs año 2021.**



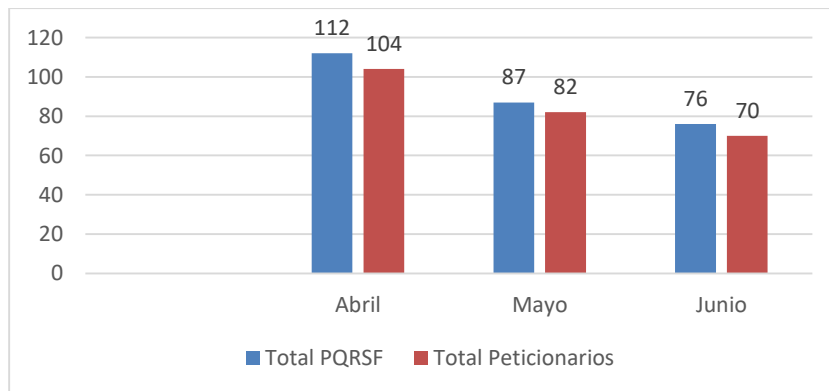
**3.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSF RECIBIDAS ABRIL – JUNIO 2021 VS NÚMERO DE PETICIONARIOS.**

En la gráfica 3, se muestra la cantidad de PQRS recibidas en comparación con el número de peticionarios que formularon requerimientos durante el periodo en estudio, clasificada mes a mes.

Se observa que al analizar la cantidad de peticionarios mes a mes, tenemos que en abril se presentaron 112 PQRSF con un total de peticionarios de 104, mayo 87 PQRSF y 82 peticionarios y junio con 76 PQRSF y 70 peticionarios, lo que indica que hay peticionarios que formularon más de un requerimiento para cada mes, al presentarse una diferencia de 8, 5 y 6 peticionarios en comparación con la cantidad de PQRSF respectivamente, para un total de 256 peticionarios de 275 PQRS.

Asimismo, al momento de analizar la información del trimestre completo, nos arroja un total de 238 peticionarios, 18 menos que la cantidad de requerimientos, esta diferencia se debe a la misma relación planteada anteriormente.

**Gráfica 3. Número de PQRSF mensuales (abril - junio) vs número de peticionarios.**



### 3.4 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSF RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL TRIMESTRE ANTERIOR.

Haciendo la comparación entre el primer trimestre de 2021 y segundo trimestre de 2021, se presentó una disminución del 44.87% (338 menos) en el número de PQRSF recibidas en la Institución; las Peticiones pasaron de 611 a 271 (340, 44.35% menos). Adicionalmente, las Quejas con un aumento de 1 a 4 (400% más) los Reclamos pasaron de 1 a 0 (100% menos), Sugerencias y Felicitaciones no se presentaron en ninguno de los dos trimestres.

**Tabla 2. PQRSF Periodo 2021-I vs 2021-II**

Modalidad	Trimestre 2021-I	Trimestre 2021-II	Variación
Petición	611	271	-340
Queja	1	4	3
Reclamo	1	0	-1
Sugerencia	0	0	0
Felicitación	0	0	0
Total	613	275	-338

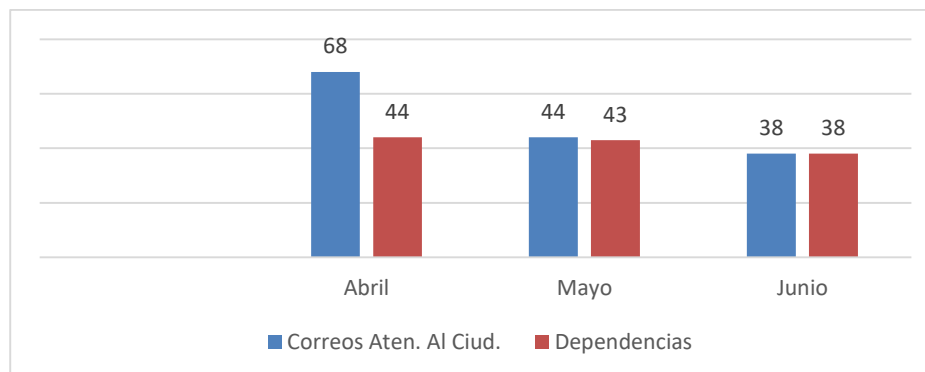
### 3.5 PQRSF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN.

De acuerdo con los canales de atención definidos por la Universidad de Sucre, el canal escrito concentró la totalidad de las PQRSF radicadas por nuestras partes interesadas durante el trimestre en cuestión, siendo los correos electrónicos de la Unidad de Atención al Ciudadano ([atencionalciudadano@unisucre.edu.co](mailto:atencionalciudadano@unisucre.edu.co) y [quejasyreclamos@unisucre.edu.co](mailto:quejasyreclamos@unisucre.edu.co)) el medio de contacto más utilizado, a través de los cuales ingresaron 150 requerimientos (54.5 % del total del trimestre); seguido de los correos electrónicos de las diferentes Dependencias, donde se presentaron 125 requerimientos (45.5 % del total).

Lo anterior demuestra que las partes interesadas prefieren utilizar el correo electrónico como el medio más recurrente para la formulación de sus peticiones ante la Universidad de Sucre.

A continuación, se discrimina el comportamiento del canal escrito, mes a mes, teniendo en cuenta los volúmenes de PQRSF recibidas durante el trimestre analizado.

Gráfica 4. Número de PQRSF por canal de atención periodo abril – junio 2021.



### 3.6 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR PROCESOS.

En la tabla 3, se detalla el total de PQRSF recibidas, radicadas y asignadas a las dependencias, discriminadas por proceso y modalidad de petición.

Tenemos que de los quince (15) Procesos del Sistema de Gestión de Calidad, diez (10) presentaron requerimientos.

Tabla 3. PQRSF por Procesos.

PROCESO	DEPENDENCIA	PETICIONES				QUEJAS	Reclamos	SUGERENCIAS	TOTAL
		Información	Inter. Particular	Acc. Doc. Públicos	Cons. Doc. y Exp. De Copias				
GESTIÓN ALTA DIRECCIÓN	RECTORÍA				1				1
FORMACIÓN	VICE. ACADÉMICA	3							3
	DEPARTAMENTOS	3	2						5
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	ADMISIONES	71	10			4			85
	CENTRO DE LABORATO.	1							1
COMUN. INSTITUCIONAL	POSGRADO	4	1						5
	SECRETARÍA GENERAL	1	126						127
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VICE. ADMINISTRATIVA	10	6						16
	DIVISIÓN FINANCIERA	6	4						10
	TESORERÍA	1	2						3
GES. BIENES Y SERV.	SERVIC. Y MANTENIMI.		1						1
GESTIÓN JURÍDICA	OFICINA JURÍDICA		1						1
GES. TEC. E INFORMÁTICA	DIV. COMP. Y SISTEMAS	2	3						5
G. DE TAL. HUMANO	DIVISIÓN DE RH.	2	1						3
GESTIÓN DE BIENESTAR	BIENESTAR SOCIAL	9							9
TOTAL		113	157	0	1	4	0	0	275

El Proceso que atendió mayor número de requerimientos fue el de **Comunicación Institucional** con un 46.18%, para un total de ciento veintisiete (127) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Una (1) petición de información relacionada a proceso de solicitud de verificación académica.
- Ciento veintiséis (126) peticiones de interés particular relacionadas todas a verificación de título académico.

El proceso **Formación**, con un 33.81% que corresponde a un total de noventa y tres (93) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Setenta y siete (77) peticiones de información; solicitudes relacionadas en su mayoría a proceso de inscripción, expedición de certificados, fecha de publicación listado de admitidos y Transferencia externa.
- Doce (12) peticiones de interés particular, relacionadas a proceso de inscripción, expedición de certificados de notas, matrículas académicas y Reingreso.
- Cuatro (4) quejas, relacionada en su totalidad a la no entrega de carnet de egresado.

El proceso **Gestión Administrativa y Financiera** tuvo un 10.54%, para un total de veintinueve (29) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Diecisiete (17) peticiones de información relacionadas en su mayoría a devolución de dinero por diferentes conceptos, Generación E y matrícula cero.
- Doce (12) peticiones de interés particular relacionadas a estado de devolución de dinero, matrícula cero y matrícula financiera.

El proceso **Gestión de Bienestar** con un 2.18%, para un total de seis (6) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Nueve (9) peticiones de información relacionadas al programa jóvenes en acción y programa para víctimas del conflicto armado.

El proceso **Extensión y Proyección Social** con un 2.18%, para un total de seis (6) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Cinco (5) peticiones de información relacionadas a diplomados, especializaciones y cursos de inglés y análisis de estudio de suelos.
- Una (1) peticiones de interés particular relacionadas a estado de estudiante de Maestría en Educación.

El proceso **Gestión Tecnología e Informática** con un 1.81%, para un total de cinco (5) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Dos (2) peticiones de información relacionadas a acceso a plataforma SMA.
- Tres (3) peticiones de interés particular relacionadas a acceso a plataforma SMA, y paz y salvo.

El proceso **Gestión de Talento Humano** con un 1.09%, para un total de cuarenta (3) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Dos (2) peticiones de información relacionadas a emisora UNISUCRE STEREO.
- Una (1) petición de interés particular relacionada a certificado laboral.

Proceso de **Gestión Jurídica** con un 0.36%, para un total de una (1) PQRSF, la cual es:

- Una (1) petición de interés particular relacionada a acta de conciliación de deuda.

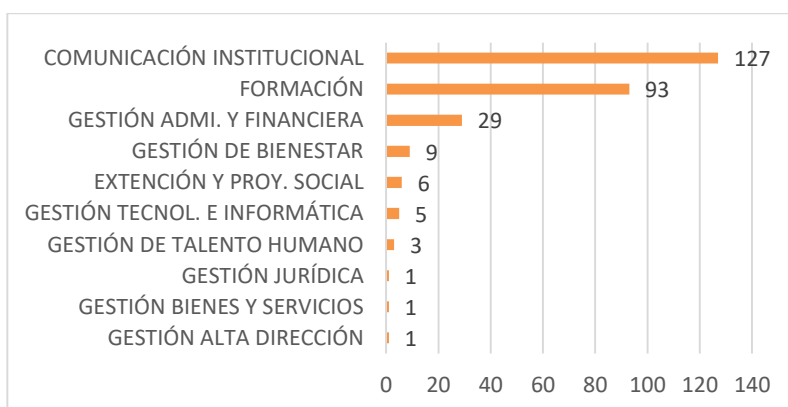
Proceso **Gestión de Alta Dirección** con un 0.36%, para un total de una (1) PQRSF, la cual es:

- Una (1) consulta de documento y expedición de copia elección de representante de los egresados al consejo superior.

Proceso **Gestión Bienes y Servicios** con un 0.36%, para un total de una (1) PQRSF, la cual es:

- Una (1) petición de interés particular relacionada a afectación de vivienda por árbol ubicado en el predio de la Universidad.

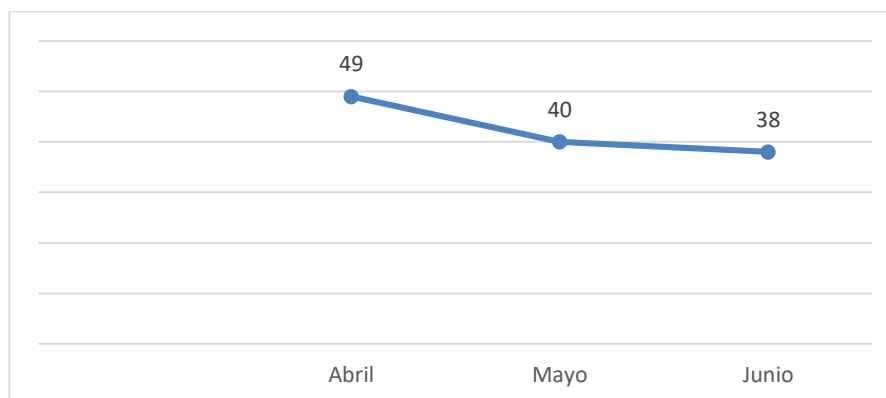
**Gráfica 5. Representación Gráfica de las PQRSF por Procesos.**



En atención a que el proceso misional que presentó mayor número de PQRSF fue Comunicación Institucional, en la Gráfica 6, se muestran la dependencia que tuvo requerimientos durante el trimestre en estudio, así:

- Secretaría General con 127 PQRSF, de las cuales 1 fue petición de información relacionada a como solicitar verificación de título; 126 peticiones de interés particular relacionadas todas a solicitudes de verificación de título académico de nuestros egresados.

**Gráfica 6. Proceso Misional con mayor número de PQRSF mes a mes.**



### 3.7 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE ABRIL A JUNIO DE 2021.

En el siguiente cuadro se relacionan las Peticiones de Información presentadas en el periodo en estudio y su tiempo de respuesta en días hábiles:

N°	Mes	Asunto	Tiempo de respuesta (días)
1	Abril	Petición de Información relacionada a proceso de inscripción.	2
2	Abril	Petición de Información relacionada a programa de Ingeniería Electrónica.	4
3	Abril	Petición de Información relacionado a calendario académico periodo 2021 - 2.	4
4	Abril	Petición de Información relacionado a calendario académico periodo 2021 - 2.	3
5	Abril	Petición de Información relacionada a programa Ingeniería Civil y proceso de inscripción.	3
6	Abril	Petición de Información relacionada a Diplomado en Gestión de la Calidad en Servicios Farmacéuticos.	1
7	Abril	Petición de Información relacionada a reingreso.	2
8	Abril	Solicitud de información relacionada a calendario académico periodo 2021-2.	2
9	Abril	Petición de Información relacionada a víctimas del conflicto armado.	15
10	Abril	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción.	1
11	Abril	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción.	1
12	Abril	Petición de Información relacionada a publicación Revista Recia.	2
13	Abril	Petición de Información relacionada a Diplomado en Formación Pedagógica.	1
14	Abril	Petición de Información relacionada a Diplomado en Educación Inclusiva y Flexibilidad Curricular.	1
15	Abril	Petición de Información relacionada a proyectos en cultivo de café.	1
16	Abril	Petición de Información relacionada a proceso de devolución de dinero.	1
17	Abril	Petición de Información relacionada a proceso de inscripción.	0,5
18	Abril	Petición de Información relacionada a contacto de Jóvenes en Acción.	0,5
19	Abril	Petición de Información relacionada a programa de Medicina.	0,5
20	Abril	Petición de Información relacionada a programa de Psicología.	0,5
21	Abril	Petición de Información relacionada a proceso de inscripción.	0,5
22	Abril	Petición de Información relacionada a paz y salvo.	31
23	Abril	Solicitud de Información relacionada a proceso de inscripción.	1
24	Abril	Petición de Información relacionada a estado de devolución.	32
25	Abril	Petición de Información relacionado área de cultura.	2
26	Abril	Petición de Información relacionada a calendario académico periodo 2021 -2.	0,5

**UNIVERSIDAD DE SUCRE**

27	Abril	Petición de Información relacionada a calendario académico periodo 2021 -2.	0,5
28	Abril	Petición de Información relacionada a proceso de inscripción.	0,5
29	Abril	Petición de Información relacionada a proceso de inscripción.	1
30	Abril	Petición de Información relacionada a estado de devolución.	10
31	Abril	Petición de Información relacionada a estado de devolución.	4
32	Abril	Petición de Información relacionada a certificado de estudio.	2
33	Abril	Petición de Información relacionada a cita para profilaxis.	0,5
34	Abril	Petición de Información relacionada a certificado de estudio.	0,5
35	Abril	Petición de Información relacionada a correo para solicitud de verificación académica.	0,5
26	Abril	Petición de Información relacionada a programa de Medicina.	0,5
37	Abril	Petición de Información relacionada a proceso de devolución por concepto de matrícula cero.	0,5
38	Abril	Petición de Información relacionada a fechas de inscripciones.	1
39	Abril	Petición de información relacionada devolución por concepto de Generación E.	1
40	Abril	Petición de información relacionada a estado de estudiante.	1
41	Abril	Petición de información relacionada a proceso de inscripción.	1
42	Abril	Petición de información relacionada a programa de Enfermería.	0,5
43	Abril	Petición de información relacionada a programa de medicina.	1
44	Abril	Petición de información relacionada a programa de Licenciatura en Matemáticas.	0,5
45	Abril	Petición de Información relacionada a Generación E - Equidad.	2
46	Abril	Petición de Información relacionada a devolución de dinero.	22
47	Mayo	Solicitud de información relacionada a programa Ingeniería Civil.	0,5
48	Mayo	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción.	2
49	Mayo	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción.	1
50	Mayo	Solicitud de información relacionada a certificado de estudio.	1
51	Mayo	Petición de información relacionada a estado de devolución por concepto de matrícula cero.	17
52	Mayo	Petición de información relacionada a oferta académica.	1
53	Mayo	Solicitud de información relacionado a actualización de datos.	0,5
54	Mayo	Petición de interés particular relacionado a programa Ingeniería Electrónica.	0,5
55	Mayo	Solicitud de información relacionado a reporte Jóvenes en Acción.	0,5
56	Mayo	Solicitud de información relacionado a proceso de inscripción.	2
57	Mayo	Solicitud de información relacionada a programa Generación E - Equidad.	4
58	Mayo	Solicitud de información relacionada a estudio de suelo y aguas.	1
59	Mayo	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción.	1
60	Mayo	Petición de Información relacionada a estado de devolución.	14
61	Mayo	Petición de información relacionada a inscripciones diplomado Docencia Universitaria.	2
62	Mayo	Solicitud de información relacionada a fecha de corrección de inscripción.	2



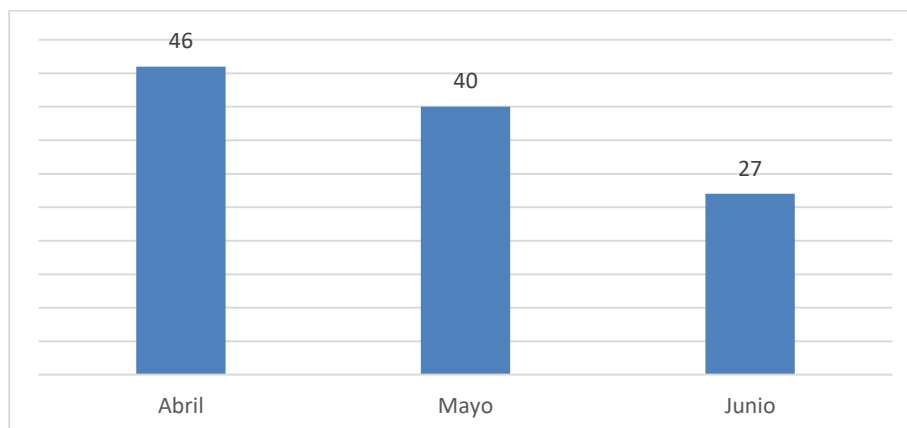
63	Mayo	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción.	2
64	Mayo	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción.	2
65	Mayo	Solicitud de información relacionada a fecha de solicitud de reingreso.	2
66	Mayo	Petición de Información relacionada a beneficio de matrícula gratis anunciado por el Gobierno Nacional.	0,5
67	Mayo	Petición de Información relacionada a oferta académica de la Universidad de Sucre.	1
68	Mayo	Petición de Información relacionada a proceso de inscripción.	2
69	Mayo	Petición de Información relacionada a proceso de solicitud de certificado de notas.	2
70	Mayo	Petición de información relacionada a proceso de inscripción.	1
71	Mayo	Petición de información relacionada a calendario académico periodo 2021-2.	1
72	Mayo	Solicitud de información relacionada a Jóvenes en Acción.	0,5
73	Mayo	Derecho de Petición relacionado a Emisora UNISUCRE FM stereo.	Sin respuesta.
74	Mayo	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción.	1
75	Mayo	Solicitud de información relacionada a Tecnólogo en Electrónica Industrial.	0,5
76	Mayo	Petición de Información relacionada a homologación.	44
77	Mayo	Solicitud de información relacionada a publicación listado de admitidos periodo 2021-2.	0,5
78	Mayo	Derecho de Petición relacionado a constancia de notificación.	Sin respuesta.
79	Mayo	Petición de información relacionada a contacto oficina icetex.	1
80	Mayo	Petición de información relacionada a proceso de inscripción.	0,5
81	Mayo	Solicitud de información relacionada a acceso a plataforma para egresados y solicitud de certificados.	Sin respuesta
82	Mayo	Petición de interés particular relacionada a traslado externo.	0,5
83	Mayo	Petición de información relacionada a programa Licenciatura en Matemáticas.	0,5
84	Mayo	Petición de información relacionada a culminación de asignatura, para acceder a título académico.	1
85	Mayo	Petición de información relacionada a proceso de inscripción para el periodo 2022-1.	0,5
86	Mayo	Petición de información relacionada a programa Veterinaria.	0,5
87	Junio	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción y oferta académica.	1
88	Junio	Solicitud de información relacionada a beneficios para víctimas del conflicto armado.	1
89	Junio	Solicitud de información relacionada a fecha de corrección de inscripción.	0,5
90	Junio	Solicitud de información relacionada a programa Ingeniería Industrial.	0,5
91	Junio	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción.	0,5

UNIVERSIDAD DE SUCRE

92	Junio	Solicitud de información relacionada a transferencia externa.	1
93	Junio	Solicitud de información relacionada a transferencia externa.	1
94	Junio	Solicitud de información relacionada a programa de Medicina.	1
95	Junio	Petición de información relacionada a solicitud de certificados.	0,5
96	Junio	Petición de interés particular relacionada a compra de derechos de inscripción.	1
97	Junio	Solicitud de información relacionada a reingreso.	0,5
98	Junio	Petición de información relacionada a matrícula gratis anunciada por el Gobierno Nacional.	Sin respuesta.
99	Junio	Solicitud de información relacionada a comprobante de pago.	21
100	Junio	Petición de información relacionado a programas Lic. En Física y Lic. En Matemáticas.	0,5
101	Junio	Solicitud de información relacionada a recepción de artículos para revisión.	0,5
102	Junio	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción y programas ofertados.	1
103	Junio	Solicitud de información relacionada a proceso de devolución.	0,5
104	Junio	Petición de información relacionada a publicación de listado de admitidos.	0,5
105	Junio	Petición de información relacionada a transferencia externa.	0,5
106	Junio	Solicitud de información relacionada a novedad en compra de PIN.	7
107	Junio	Petición de información relacionada a fecha de inscripción.	0,5
108	Junio	Solicitud de información relacionada a certificado de notas.	3
109	Junio	Petición de información relacionada a proceso de inscripción.	3
110	Junio	Solicitud de información relacionada a proceso de devolución matrícula cero.	29
111	Junio	Petición de información relacionada a programa de Fonoaudiología.	0,5
112	Junio	Solicitud de información relacionada a regreso a clases.	0,5
113	Junio	Solicitud de información relacionada a jóvenes en acción.	2

En la Gráfica 7, se observa el número de Peticiones de Información recibidas durante el trimestre en estudio, el cual abarca el 41% (113) del total de requerimientos, divididos así: abril 46, mayo 40 y junio 27.

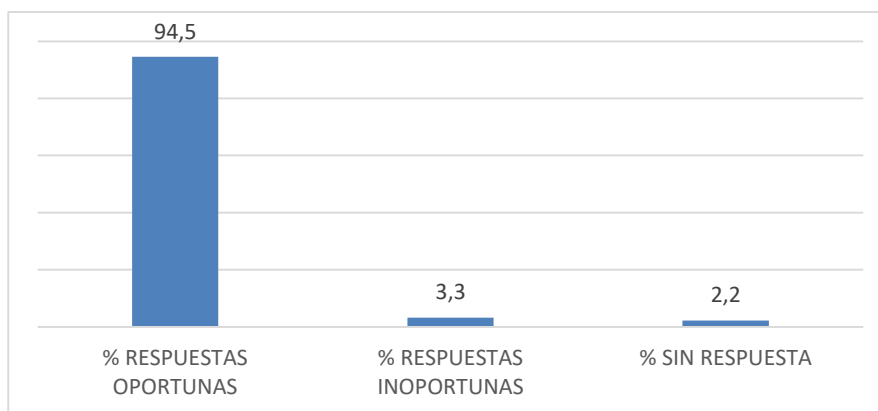
**Gráfica 7. Número de Peticiones de Información (abril a junio de 2021).**



### 3.8 ANÁLISIS PORCENTUAL (%) DEL TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSF

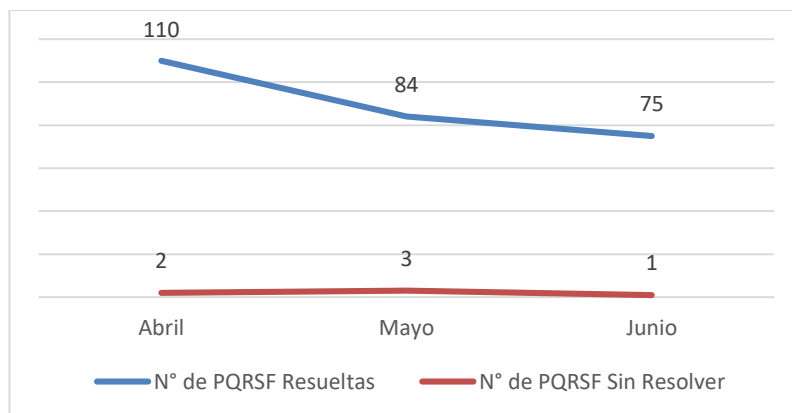
En la Gráfica 8, se evidencia que del total de requerimientos presentados (275) durante el trimestre de abril a junio, el porcentaje de respuestas oportunas fue del 94.5 % (260 requerimientos), el porcentaje de respuestas dadas después de la fecha límite fue de 3.3 % (9 requerimientos) y el porcentaje de PQRSF sin respuestas fue del 2.2 % (6 requerimientos).

**Gráfica 8. Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSF**



En la Gráfica 9, se muestra que del número de PQRSF presentadas en el mes de abril, fueron resueltas un 98.2% equivalentes a 110 requerimientos, de las presentadas en el mes de mayo, se resolvieron un 96.55% equivalente a 84 y en el mes de junio un 36.05%, 73 requerimientos.

**Gráfica 9. PQRSF resueltas vs sin resolver**



Las PQRSF sin responder se relacionan de la siguiente manera:

- Abril  
Dependencia: Centro de Admisiones, Registro y Control Académico.  
Fecha: 16/04/2021  
Queja.  
Asunto: Queja relacionada a carnet de egresados.

Dependencia: Secretaría General.

Fecha: 16/04/2021

Petición de Interés Particular.

Asunto: Derecho de Petición relacionado a Acto Administrativo creación Emisora UNISUCRE FM Stereo.

- Mayo

Dependencia: División de Recursos Humanos.

Fecha: 21/05/2021

Petición de Información.

Asunto: Derecho de Petición relacionado a Emisora UNISUCRE FM stereo.

Dependencia: División de Recursos Humanos.

Fecha: 25/05/2021

Petición de Información.

Asunto: Derecho de Petición relacionado a constancia de notificación.

Dependencia: División de Cómputo y Sistemas.

Fecha: 26/05/2021

Petición de Información.

Asunto: Solicitud de información relacionada a acceso a plataforma para egresados y solicitud de certificados.

- Junio

Dependencia: Vicerrectoría Administrativa.

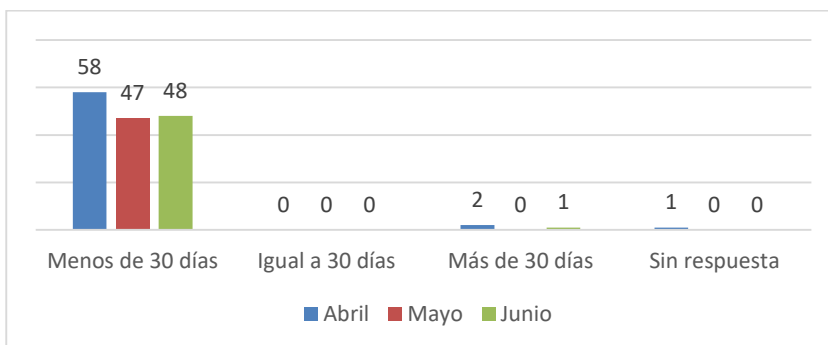
Fecha: 11/06/2021

Petición de Información.

Asunto: Petición de información relacionada a matrícula gratis anunciada por el Gobierno Nacional.

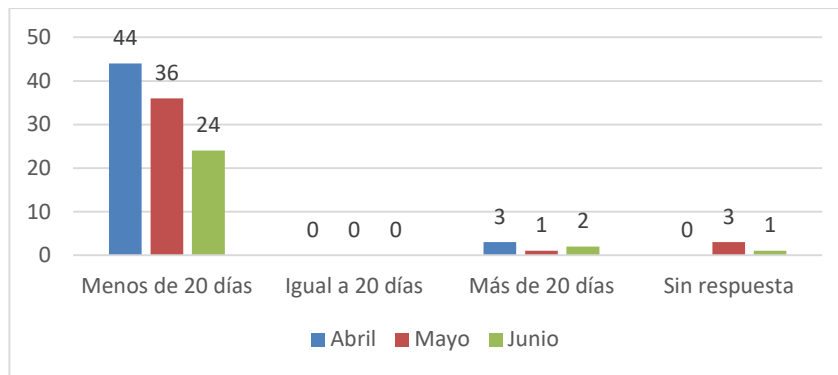
En las siguientes Gráficas encontramos la oportunidad de respuesta en días hábiles a las PQRSF para el periodo de abril a junio de 2021, como se observa en la gráfica 10, de las 157 entre Peticiones de Interés Particular y General presentadas, 153 (97.45 %) se respondieron antes de 30 días, 3 (1.91 %) en más de los 30 días y a 1 (0.63 %) no se les dio respuesta.

**Gráfica 10. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular y General abril – junio 2021**



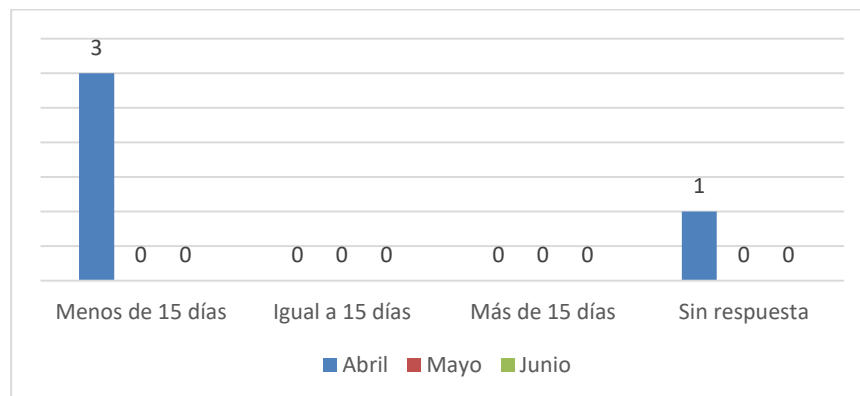
En la gráfica 11, de las 114 Peticiones de Información presentadas, 104 (91.22 %) se respondieron antes de 20 días, 6 (5.26 %) en más de los 20 días y a 4 (3.5 %) no se les dio respuesta.

**Gráfica 11. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información abril – junio 2021**



En la gráfica 12, de las 4 Quejas presentadas, 3 (75 %) fueron respondidas en menos de 15 días y a 1 (25 %) no se le dio respuesta.

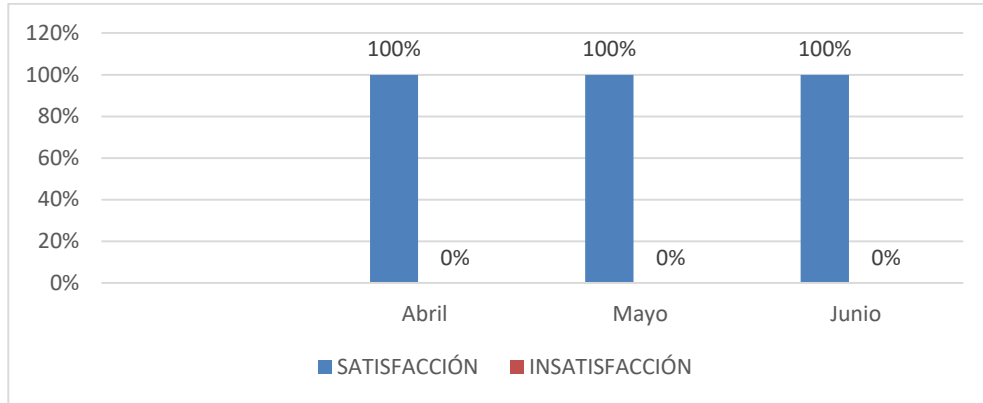
**Gráfica 12. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Quejas abril – junio 2021**



### **3.9 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSF EN EL TRIMESTRE DE ABRIL A JUNIO DE 2021.**

En la gráfica 15, se evidencia que de los 275 requerimientos que se procesaron en el trimestre de abril a junio de 2021, se obtuvo un porcentaje de satisfacción de las partes interesadas frente a las respuestas dadas de un 100%, a través del canal escrito (correo electrónico), Sin embargo, las personas no se manifestaron en el tiempo establecido (cinco (5) días hábiles después de haber recibido respuesta), motivo por el cual, se entiende que la respuesta estuvo acorde a lo requerido.

**Gráfica 13. Nivel de Satisfacción Promedio de las respuestas dadas sobre PQRSF abril – junio de 2021.**



---

#### **4. RECOMENDACIONES.**

---

Con base en la gestión adelantada por la Unidad de PQRSF y Atención al Ciudadano de la Universidad de Sucre y las situaciones observadas durante el periodo de análisis, se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios en la Institución:

- Habilitar la línea gratuita 01800 para recepción de requerimientos.
- Realizar mantenimiento y reubicación los buzones dispuestos en los diferentes Campus de la Universidad.