



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, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF, correspondiente al trimestre abril – junio de 2022. | <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. | |
| 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 | 22 | 4.2. HASTA | 30 | 06 | 22 |

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, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) PRIMER TRIMESTRE DE 2022. | | |
| Fecha dd/mm/aaaa: | 14/07/2022 | | |
| 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, Denuncias y Felicitaciones. | | |
| Palabras Claves: | Petición, Queja, Sugerencia, Procesos, Respuestas, oportunidad de respuestas. | | |
| Documentos asociados: | | | |
| Código: | FOR-GC-019 | Versión | 1.0 |
| Autor (es): | | Firmas: | |
| | KARIN RICARDO GUERRA | | |
| Revisó: | JULIO ÁLVAREZ MONTH | | |
| Aprobó: | JULIO ÁLVAREZ MONTH | | |
| 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 | 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

| | |
|---|----|
| 1. INTRODUCCIÓN..... | 6 |
| 2. GLOSARIO..... | 7 |
| 3. ACTIVIDADES ADELANTADAS/RESUMEN EJECUTIVO..... | 8 |
| 3.1 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) FORMULADAS EN EL PERIODO ABRIL A JUNIO DE 2022 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD | 8 |
| 3.2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF ABRIL – JUNIO 2021 VS 2022..... | 8 |
| 3.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS ABRIL – JUNIO 2022 VS NÚMERO DE PETICIONARIOS..... | 9 |
| 3.4 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL TRIMESTRE ANTERIOR..... | 9 |
| 3.5 PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN..... | 10 |
| 3.6 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES POR PROCESOS..... | 11 |
| 3.7 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE ABRIL A JUNIO DE 2022..... | 14 |
| 3.8 ANÁLISIS PORCENTUAL (%) DEL TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSDF | 17 |
| 3.9 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSDF EN EL TRIMESTRE DE ABRIL A JUNIO DE 2022..... | 19 |
| 4. REPORTE DE INFORMACIÓN TRIMESTRAL DE PQR DEL CENTRO DE DIAGNOSTICO MEDICO (C.D.M) EN EL TRIMESTRE DE ABRIL A JUNIO DE 2022..... | 20 |
| 5. RECOMENDACIONES..... | 20 |

INDÍCE DE GRÁFICAS

| | |
|--|----|
| Gráfica 1. Número de PQRSDf abril– junio 2022..... | 8 |
| Gráfica 2. Número de PQRSDf mensuales (abril – junio) año 2021 vs año 2022 | 9 |
| Gráfica 3. Número de PQRSDf mensuales (abril - junio) vs número de peticionarios..... | 9 |
| Gráfica 4. Representación Gráfica de las PQRSDf por Procesos | 13 |
| Gráfica 5. Proceso Misional con mayor número de PQRSDf mes a mes | 13 |
| Gráfica 6. Número de Peticiones de Información (abril a junio de 2022) | 17 |
| Gráfica 7. Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSDf | 17 |
| Gráfica 8. PQRSDf resueltas vs sin resolver | 18 |
| Gráfica 9. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular y General abril – junio 2022 | 18 |
| Gráfica 10. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información abril – junio 2022 | 18 |
| Gráfica 11. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Quejas abril – junio 2022 | 19 |
| Gráfica 12. Nivel de Satisfacción Promedio de las respuestas dadas sobre PQRSDf abril – junio de 2022 | 19 |

INDÍCE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Tendencia de PQRSDf de 2020 a 2022..... | 8 |
| Tabla 2. Variación de PQRSDf Periodo 2021-IV vs 2022-IV. | 8 |
| Tabla 3. PQRSDf Periodo 2021- IV vs 2022- I..... | 10 |
| Tabla 4. Número de PQRSDf por canal de atención periodo abril – junio 2022..... | 10 |
| Tabla 5. PQRSDf por Procesos..... | 11 |
| Tabla 6. Peticiones de Información..... | 14 |

1. INTRODUCCIÓN.

El presente documento corresponde al informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF) recibidas por la Unidad de PQR 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 2022, 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, Denuncias y Felicidades, 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 PQRSDF 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 PQRSDF.

Posteriormente, se seleccionarán las PQRSDF recibidas por procesos durante el periodo analizado y los trámites. Mediante gráficas se elaborará un análisis del tiempo promedio de respuesta de PQRSDF 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. 1607 de 2021, 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, denuncias y felicitaciones sobre temas de competencia de la Institución.

- **Verbal:** Compuesto por una línea telefónica y personalmente (en la Unidad de Atención al Ciudadano y de las diferentes Dependencias),
- **Escrito:** Compuesto por correos electrónicos (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.
- **Petición de Acceso a los Documentos Públicos:** facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Universidad y sus distintas dependencias.

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, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) FORMULADAS EN EL PERIODO ABRIL A JUNIO DE 2022 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD

En la Gráfica 1 se observa que, en el trimestre de abril a junio de 2022, se recibieron 141 PQRSDF, distribuidas así: 71 en el mes de abril, 37 en el mes de mayo y 33 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 2022-2.

Gráfica 1. Número de PQRSDF abril – junio 2022.

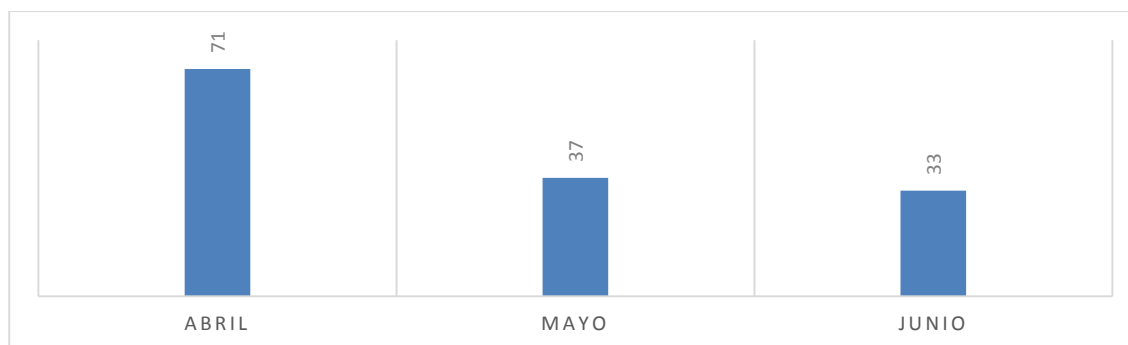


Tabla 1. Tendencia de PQRSDF de 2020 a 2022

| AÑO | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 2020 | 19 | 9 | 16 | 50 | 74 | 115 | 141 | 133 | 132 | 120 | 97 | 85 |
| 2021 | 222 | 241 | 150 | 112 | 87 | 76 | 74 | 52 | 112 | 79 | 80 | 50 |
| 2022 | 59 | 65 | 29 | 71 | 37 | 33 | | | | | | |

3.2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF ABRIL – JUNIO 2021 VS 2022.

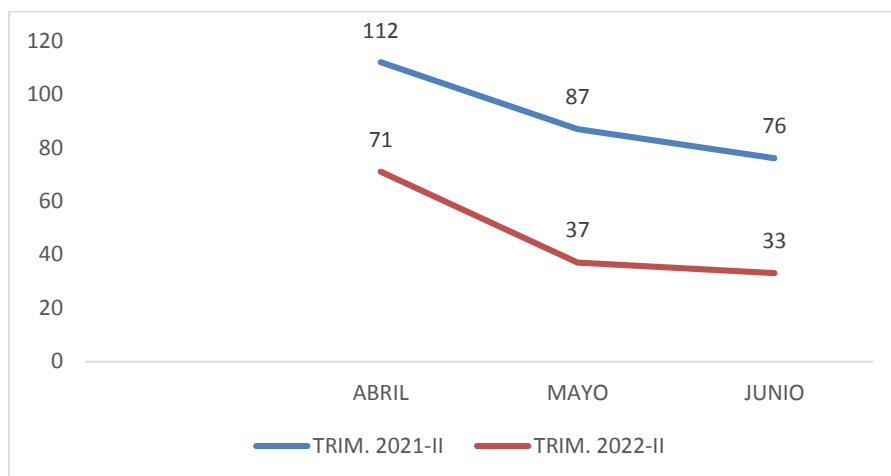
Como se observa en la tabla 2, entre el trimestre II de 2021 y el mismo periodo de 2022 se presentó la siguiente variación: abril pasó de 112 requerimientos a 71 (41 menos), mayo de 87 a 37 (50 menos) y en el mes de junio de 76 a 33 (43 menos) la variación que se refleja, evidencia que las partes interesadas se han familiarizado más con la página web de la Universidad, donde se encuentra toda la información que muchas veces es solicitada por correo electrónico y que en su mayoría tiene que ver con procesos de inscripción, además de que ya se retornó a la presencialidad y por ende, muchas de las solicitudes que durante la emergencia sanitaria solo se podían realizar virtual, ahora las hacen directamente en las dependencias.

Tabla 2. Variación de PQRSDF Periodo 2021-II vs 2022-II.

| Periodo | Abril | Mayo | Junio |
|-------------------|-------|------|-------|
| Trimestre 2021-II | 112 | 87 | 76 |
| Trimestre 2022-II | 71 | 37 | 33 |
| Variación | -41 | -50 | -43 |

En la Gráfica 2, se muestra la tendencia en el trimestre abril a junio de los años 2021 y 2022

Gráfica 2. Número de PQRSDf mensuales (abril - junio) año 2021 vs año 2022.

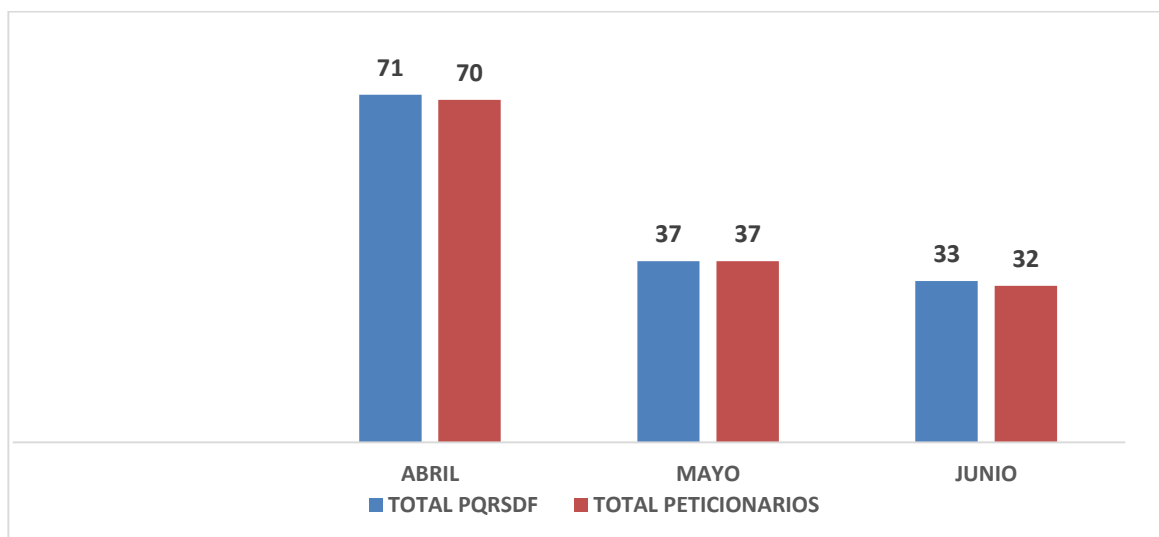


3.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSDf RECIBIDAS ABRIL – JUNIO 2022 VS NÚMERO DE PETICIONARIOS.

En la gráfica 3, se muestra la cantidad de PQRSDf 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 71 PQRSDf con un total de peticionarios de 70, mayo 37 PQRSDf con 37 peticionarios y junio con 33 PQRSDf y 32 peticionarios, lo que indica que hay peticionarios que formularon más de un requerimiento en los meses de abril y junio, al presentarse una diferencia de 2 peticionarios en comparación con la cantidad de PQRSDf en ambos casos, para un total de 139 peticionarios de 141 PQRSDf durante el trimestre.

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



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

Haciendo la comparación entre el primer trimestre de 2022 y el segundo trimestre de 2022, se presentó una disminución del 8.45 % (12 menos) en el número de PQRSDF recibidas en la Institución; se presentaron diferentes tipos de peticiones las cuales pasaron de 153 a 139 y 2 Quejas en el segundo trimestre.

Tabla 3. PQRSDF Periodo 2022-I vs. 2022- II.

| MODALIDAD | TRIMESTRE 2022-I | TRIMESTRE 2022-II | VARIACIÓN. |
|----------------|---------------------|----------------------|------------|
| Petición | 153 | 139 | 14 |
| Queja | 0 | 2 | -2 |
| Reclamo | 0 | 0 | 0 |
| Sugerencia | 0 | 0 | 0 |
| Denuncia | 0 | 0 | 0 |
| Felicitaciones | 0 | 0 | 0 |
| Total | 153 | 141 | 12 |

3.5 PQRSDF 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 PQRSDF radicadas por nuestras partes interesadas durante el trimestre en cuestión, siendo los correos electrónicos de la Unidad de Atención al Ciudadano (atencionalciudadano@unisucra.edu.co y quejasyreclamos@unisucra.edu.co) el medio de contacto más utilizado, a través de los cuales ingresaron 114 requerimientos (80.86 % del total del trimestre); seguido de los correos electrónicos de las diferentes Dependencias, donde se presentaron 13 requerimientos (9,22% del total), la página web con 9 requerimientos (6,38%), y finalmente Buzones físicos dispuestos en los diferentes campus, con 5 requerimientos (3,54%).

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 PQRSDF recibidas durante el trimestre analizado.

Tabla 4. Número de PQRSDF por canal de atención periodo abril – junio 2022.

| | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
|-----------------------------------|-------|------|-------|-------|
| Correos Aten. al Ciudadano | 56 | 28 | 30 | 114 |
| Dependencias | 4 | 8 | 1 | 13 |
| Página Web | 6 | 1 | 2 | 9 |
| Buzones | 5 | 0 | 0 | 5 |

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

En la tabla 5, se detalla el total de PQRSDf 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 5. PQRSDf por Procesos.

| PROCESO | DEPENDENCIA | PETICIONES | | | | | Quejas | Reclamos | Sugerencias | TOTAL |
|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------|-------------------|----------------|--------------------|-----------------------------|--------|----------|-------------|-------|
| | | Información | Inter. Particular | Inter. General | Acc. Doc. Públicos | Cons. Doc. y Exp. De Copias | | | | |
| PLANEACIÓN | OFICINA DE PLANEACIÓN | | 1 | | | | | | 1 | |
| FORMACIÓN | VICE. ACADÉMICA | 3 | 4 | | | | | | 7 | |
| | DEPARTAMENTOS | 7 | 3 | | | | | | 10 | |
| | ADMISIONES | 73 | 5 | | | | | | 78 | |
| EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL | CENTRO DE LENGUAS | 2 | | | | | | | 2 | |
| | CENTRO DE DIAGNÓSTICO MÉDICO (CDM) | 1 | | | | | | | 1 | |
| | OFICINA DE POSGRADO EDUCACIÓN | 1 | | | | | | | 1 | |
| COMUN. INSTITUCIONAL | SECRETARÍA GENERAL | 2 | 2 | | | | | | 4 | |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | VICE. ADMINISTRATIVA | 1 | 1 | | | | 1 | | 3 | |
| | DIVISIÓN FINANCIERA | 4 | 7 | | | | | | 11 | |
| | TESORERÍA | | 1 | | | | | | 1 | |
| GESTIÓN DE BIENES Y GESTIÓN JURÍDICA | DIVISIÓN DE SERVICIO Y MANTENIMIENTO | | | 1 | | | | | 1 | |
| | OFICINA JURÍDICA | 1 | 1 | | | | | | 2 | |
| GES. TEC. E INFORMÁTICA | DIV. COMP. Y SISTEMAS | 1 | 9 | 1 | | | | | 11 | |
| GESTIÓN DE TALENTO | DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS | 0 | 1 | | | | | | 1 | |
| GESTIÓN DE BIENESTAR | BIENESTAR SOCIAL | 6 | | | | | 1 | | 7 | |
| TOTAL | | 102 | 35 | 2 | | | 2 | | 141 | |

El proceso que atendió mayor número de requerimientos fue **Formación**, con un 67.38% que corresponde a un total de noventa y cinco (95) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Ochenta y tres (83) peticiones de información; relacionadas en su mayoría a proceso de inscripción.
- Doce (12) peticiones de interés particular, relacionadas a, generación de comprobantes de pago, cancelación de semestre, verificación de asignaturas, entre otras.

El proceso **Gestión Administrativa y Financiera** tuvo un 10.63%, para un total de quince (15) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Cinco (5) peticiones de información relacionadas en su mayoría a procesos de fraccionamiento, comprobantes de pago y listados de beneficiarios de generación E.
- Nueve (9) peticiones de interés particular relacionadas a renovación de créditos Icetex, giros adicionales, fraccionamientos e inconvenientes en procesos de matrículas, devoluciones de dineros por concepto de generación E.
- Una (1) queja relacionada a Queja relacionada a inconformidad por nula respuesta a la solicitud realizada a vicerrectoría por devolución de preinscripción al posgrado Especialización en Gerencia del Talento Humano.

El proceso **Gestión Tecnología e Informática** con un 7.80%, para un total de once (11) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Una (1) peticiones de información relacionadas a inconveniente en plataforma SMA.
- Nueve (9) peticiones de interés particular relacionadas a inconvenientes en acceso a plataforma, procesos de inscripción y creación de correos institucionales.
- Una petición de interés general relacionada a cobertura de internet en la Universidad.

El proceso **Gestión de Bienestar** con un 4.96%, para un total de siete (7) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Seis (6) peticiones de información relacionadas a beneficios o incentivos para estudiantes y programa jóvenes en acción.
- Una (1) Queja relacionada a inconvenientes en reporte de Jóvenes en Acción.

El Proceso **Comunicación Institucional** con un 2.84%, para un total de Cuatro (4) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Dos (2) petición de información relacionada a parámetros y estructura solicitados por la entidad y proceso para derecho de grado.
- Dos (2) peticiones de interés particular relacionado a cupos para ceremonia de grado y solicitud de copia de diploma.

El proceso **Extensión y Proyección Social** con un 2.84 %, para un total de cuatro (4) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Cuatro (4) peticiones de información relacionadas a especializaciones, y curso de inglés.

El proceso **Gestión Jurídica** con un 1.42%, para un total de dos (2) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Una (1) petición de información relacionada a datos estadísticos e información sobre los centros de conciliación de las universidades públicas.
- Una (1) petición de interés particular relacionada a contratistas que actualmente prestan el servicio de fotocopiado dentro de la universidad.

El proceso **Gestión de Talento Humano** con un 0.71%, para un total de una (1) PQRSDf, de las cuales se presentó:

- Una (1) peticiones de interés particular certificación de vínculo laboral.

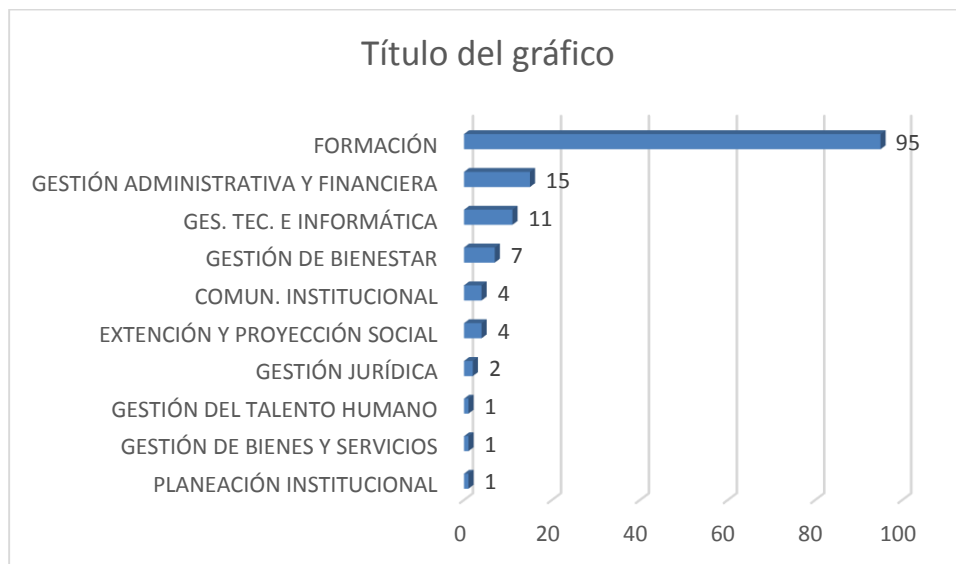
El proceso de **Planeación Institucional** con un 0.71%, para una (1) PQRSDf, de las cuales se presentó:

- Una (1) petición de interés particular relacionada a expedición de copias simples del acta de constitución del consorcio Construcciones Educativas.

El proceso **Gestión de bienes y servicios** con un 0.71%, para una (1) PQRSDf, de las cuales se presentó:

- Una (1) petición de interés general relacionada a relacionada a Aseo y Mantenimiento a los baños del Campus Facultad Ciencias de la Salud.

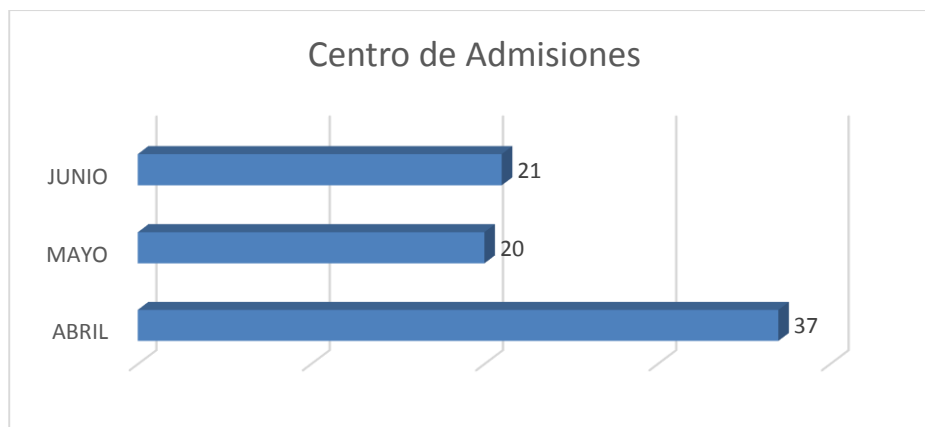
Gráfica 4. Representación Gráfica de las PQRSDF por Procesos.



En atención a que el proceso misional que presentó mayor número de PQRSDF fue el de Formación, en la Gráfica 5, se muestra la dependencia que tuvo más requerimientos durante el trimestre en estudio, así:

- Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con 78 PQRSDF, de las cuales 73 fueron peticiones de información relacionadas a procesos de inscripción, información de pregrados, listados de admitidos, procesos para expedir certificados, proceso para solicitudes de reingreso; 5 peticiones de interés particular relacionadas a
- Departamentos con 10 PQRSDF, de las cuales son 3 peticiones de interés particular relacionados a cancelación de materias y solicitudes de contenidos programáticos, y 7 peticiones de información relacionadas a reingreso y procesos de transferencias externas.
- Vicerrectoría Académica con 7 PQRSDF, 3 peticiones de información relacionadas a retorno a la presencialidad y fechas de realización exámenes de Medicina General y Serología y 4 peticiones de interés particular relacionadas a

Gráfica 5. Proceso Misional con mayor número de PQRSDF mes a mes.



3.7 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE ABRIL A MARZO DE 2022.

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

Tabla 6. Peticiones de Información.

| N° | Mes | Asunto | Tiempo de respuesta (días) |
|----|-------|---|----------------------------|
| 1 | Abril | Petición de información relacionada a inducción estudiantes nuevos. | 17 |
| 2 | Abril | Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2. | 0,5 |
| 3 | Abril | Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2. | 0,5 |
| 4 | Abril | Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2. | 0,5 |
| 5 | Abril | Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2. | 0,5 |
| 6 | Abril | Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2. | 1 |
| 7 | Abril | Petición de información relacionada a listado de admitidos cuarto llamado. | 1 |
| 8 | Abril | Petición de información relacionada a comprobante de pago. | 1 |
| 9 | Abril | Petición de información relacionada a comprobante de pago. | 1 |
| 10 | Abril | Petición de información relacionada a fraccionamiento | 0,5 |
| 11 | Abril | Petición de información relacionada a proceso de fraccionamiento. | 1 |
| 12 | Abril | Petición de información relacionada a disponibilidad de cupos en el programa de Medicina. | 0,5 |
| 13 | Abril | Petición de información relacionada a Plan Padrino. | 12 |
| 14 | Abril | Petición de información relacionada a Inscripciones 2022-2. | 0,5 |
| 15 | Abril | Petición de información relacionada a reporte jóvenes en acción. | 0,5 |
| 16 | Abril | Petición de información relacionada a inconvenientes en matrícula financiera. | 0,5 |
| 17 | Abril | Petición de información relacionada a beneficio de Sostenimiento por parte de Icetex. | 4 |
| 18 | Abril | Petición de información relacionada a comprobante de pago. | 0,5 |
| 19 | Abril | Petición de información relacionada a beneficio matrícula cero. | 0,5 |
| 20 | Abril | Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2. | 0,5 |
| 21 | Abril | Petición de información relacionada a comprobante de pago. | 9 |
| 22 | Abril | Petición de información relacionada a comprobante de pago. | 1 |
| 23 | Abril | Petición de información relacionada a nota de habilitación. | 0,5 |
| 24 | Abril | Petición de información relacionada a descuento de matrícula. | 0,5 |
| 25 | Abril | Petición de información relacionada a descuento de matrícula. | 0,5 |
| 26 | Abril | Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2. | 2 |
| 27 | Abril | Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2. | 2 |
| 28 | Abril | Petición de información relacionada a descuento de matrícula. | 0,5 |
| 29 | Abril | Petición de información relacionada a horario de clases. | 0,5 |
| 30 | Abril | Petición de información relacionada a horario de clases | 0,5 |
| 31 | Abril | Petición de información relacionada a Jóvenes en Acción. | 0,5 |
| 32 | Abril | Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2. | 2 |

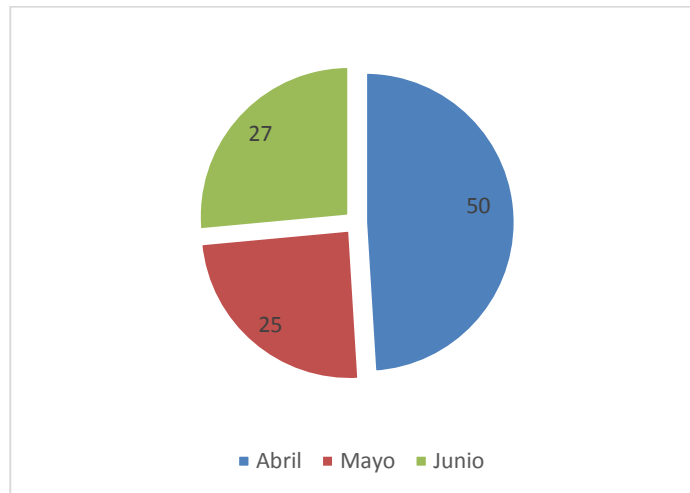
| | | | |
|----|-------|---|-----|
| 33 | Abril | Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería. | 1 |
| 34 | Abril | Petición de información relacionada a proceso de reingreso. | 0,5 |
| 35 | Abril | Petición de información relacionada a inscripciones pregrado 2022-2 | 0,5 |
| 36 | Abril | Petición de información relacionada a inscripciones pregrado 2022-2. | 0,5 |
| 37 | Abril | Petición de información relacionada a inscripciones pregrado Zootecnia. | 0,5 |
| 38 | Abril | Petición de información relacionada a proceso de carnetización. | 0,5 |
| 39 | Abril | Petición de información relacionada a horario de clases. | 11 |
| 40 | Abril | Petición de información relacionada a inconveniente en pre-matrícula. | 18 |
| 41 | Abril | Petición de información relacionada a inscripciones 2022-2. | 3 |
| 42 | Abril | Petición de información relacionada a Plan Padrino. | 5 |
| 43 | Abril | Petición de información relacionada a horario de clases. | 0,5 |
| 44 | Abril | Petición de información relacionada a matrícula de inglés. | 12 |
| 45 | Abril | Petición de información relacionada a número de contacto docente de Ingles 2 en el SLG-13. | 0,5 |
| 46 | Abril | Petición de información relacionada a pregrado Tecnología en Regencia de Farmacia. | 0,5 |
| 47 | Abril | Petición de información relacionada a los elevados precios de los productos ofrecidos en la cafetería. | 14 |
| 48 | Abril | Petición de información relacionada a proceso para Transferencia Externa. | 0,5 |
| 49 | Abril | Petición de información relacionada a Inscripciones 2022-2. | 0,5 |
| 50 | Abril | Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2. | 0,5 |
| 51 | Mayo | Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2. | 0,5 |
| 52 | Mayo | Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2. | 0,5 |
| 53 | Mayo | Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2. | 0,5 |
| 54 | Mayo | Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2. | 0,5 |
| 55 | Mayo | Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2. | 0,5 |
| 56 | Mayo | Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2. | 0,5 |
| 57 | Mayo | Petición de información relacionada a parámetros y estructura solicitados por la entidad | 2 |
| 58 | Mayo | Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2. | 0,5 |
| 59 | Mayo | Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2. | 0,5 |
| 60 | Mayo | Petición de información relacionada a especialización maestría en Gestión Ambiental. | 0,5 |
| 61 | Mayo | Petición de información relacionada a inscripciones 2022-2. | 6 |
| 62 | Mayo | Petición de información relacionada a proceso para expedir certificados. | 0,5 |
| 63 | Mayo | Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería. | 0,5 |
| 64 | Mayo | Petición de información relacionada a pregrado de Zootecnia. | 0,5 |
| 65 | Mayo | Petición de información relacionada a pregrados. | 0,5 |
| 66 | Mayo | Petición de información relacionada a pregrado de Medicina | 0,5 |
| 67 | Mayo | Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2. | 0,5 |
| 68 | Mayo | Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2. | 0,5 |
| 69 | Mayo | Petición de información relacionada a proceso de inscripción y evaluación en el marco del proyecto titulado: "formación de capital humano de alto nivel en maestría y doctorados en áreas de CTEI prioritizadas, en el departamento de sucre" | 1 |

UNIVERSIDAD DE SUCRE

| | | | |
|-----|-------|---|-----|
| 70 | Mayo | Petición de información relacionada a los criterios de evaluación relacionados a la propuesta de trabajo de grado "Evaluación de la susceptibilidad in vitro de Glucantime y Miltefosine frente a especies de Leishmania causantes de la leishmaniasis cutánea en los Montes de María, Colombia" y a la trayectoria académica, investigativa y laboral. | 1 |
| 71 | Mayo | Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2. | 0,5 |
| 72 | Mayo | Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2. | 0,5 |
| 73 | Mayo | Petición de información relacionada a puntaje para pregrado de Medicina. | 2 |
| 74 | Mayo | Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2. | 0,5 |
| 75 | Mayo | Petición de información relacionada a verificación del reporte del caso relacionado a continuación por SARS-COV-2, el cual no se encuentra notificado en SIVIGILA. | 2 |
| 76 | Junio | Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2. | 0,5 |
| 77 | Junio | Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2. | 0,5 |
| 78 | Junio | Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2. | 1 |
| 79 | Junio | Petición de información relacionada a listado de estudiantes beneficiados en el programa de Generación E. | 1 |
| 80 | Junio | Petición de información relacionada a Inscripciones periodo 2022-2. | 0,5 |
| 81 | Junio | Petición de información relacionada a Inscripciones periodo 2022-2. | 0,5 |
| 82 | Junio | Petición de información relacionada a Inscripciones | 0,5 |
| 83 | Junio | Petición de información relacionada a Inscripciones | 0,5 |
| 84 | Junio | Petición de información relacionada a Derecho de Grado. | 2 |
| 85 | Junio | Petición de información relacionada a Inscripciones periodo 2022-2. | 1 |
| 86 | Junio | Petición de interés particular relacionada a inconvenientes en acceso a plataforma SMA. | 0,5 |
| 87 | Junio | Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2. | 0,5 |
| 88 | Junio | Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2. | 0,5 |
| 89 | Junio | Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2. | 0,5 |
| 90 | Junio | Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2. | 0,5 |
| 91 | Junio | Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2. | 0,5 |
| 92 | Junio | Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2. | 0,5 |
| 93 | Junio | Petición de información relacionada a proceso para expedir certificados. | 0,5 |
| 94 | Junio | Petición de información relacionada a datos estadísticos e información sobre los centros de conciliación de las universidades públicas y la atención a personas con discapacidad auditiva. | 2 |
| 95 | Junio | Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2. | 0,5 |
| 96 | Junio | Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2. | 0,5 |
| 97 | Junio | Petición de información relacionada a cursos de inglés. | 1 |
| 98 | Junio | Petición de información relacionada a pregrado de ingeniería Civil. | 0,5 |
| 99 | Junio | Petición de información relacionada a Inscripciones | 0,5 |
| 100 | Junio | Petición de información relacionada a reporte Jóvenes en Acción. | 1 |
| 101 | Junio | Petición de información relacionada a pregrado de enfermería. | 0,5 |
| 102 | Junio | Petición de información relacionada a proceso para expedir certificado. | 0,5 |

En la Gráfica 6, se observa el número de Peticiones de Información recibidas durante el trimestre en estudio, el cual abarca el 71.83% (102) del total de requerimientos, divididos así: abril 50, mayo 25 y junio 27.

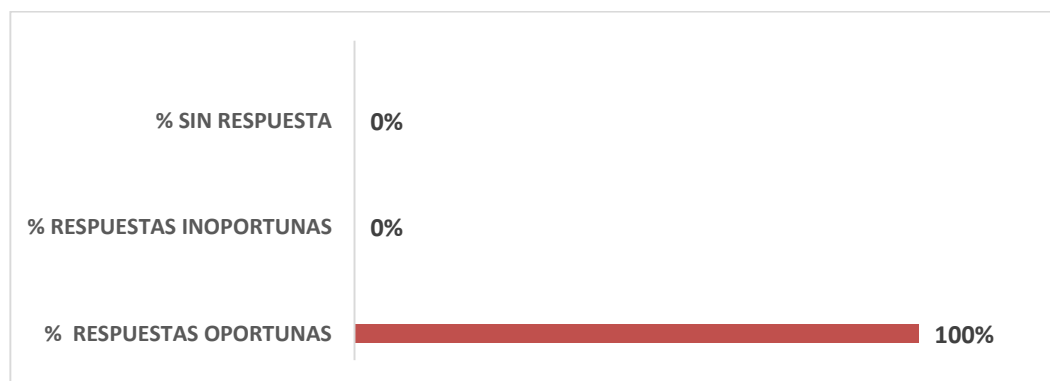
Gráfica 6. Número de Peticiones de Información (abril a junio de 2022).



3.8 ANÁLISIS PORCENTUAL (%) DEL TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSDF.

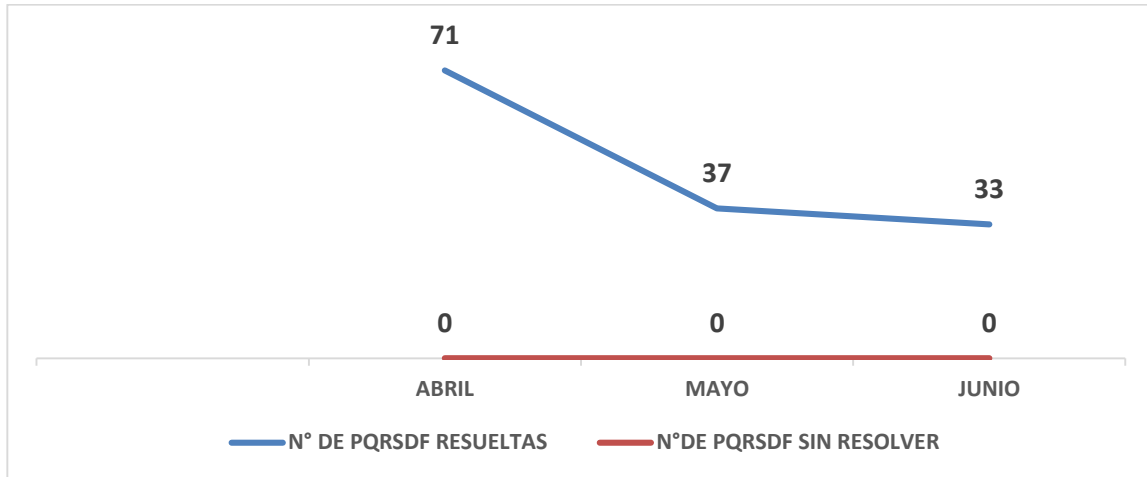
En la Gráfica 7, se evidencia que del total de requerimientos presentados (141) durante el trimestre de abril a junio, el porcentaje de respuestas oportunas fue del 100 %, no se respondieron requerimientos después de la fecha límite y tampoco quedaron sin respuesta.

Gráfica 7. Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSDF.



En la Gráfica 8, se muestra que del número de PQRSDf presentadas durante el trimestre de abril a junio de 2022, fueron resueltas el 100% equivalente a 141 requerimientos.

Gráfica 8. PQRSDf resueltas vs sin resolver.

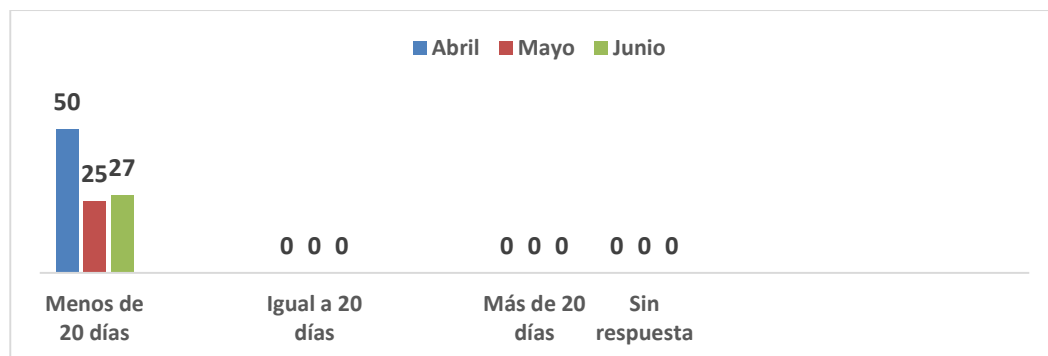


Gráfica 9. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular y General abril – junio 2022.



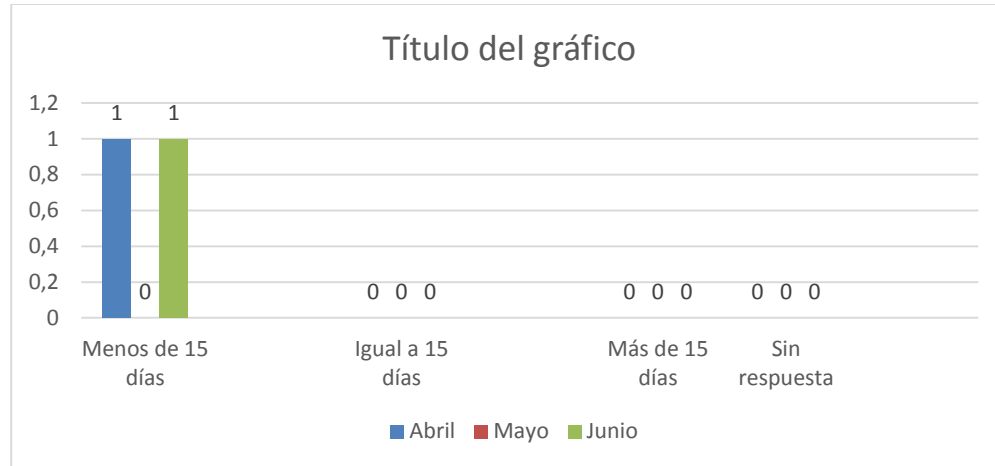
En la gráfica 10, de las 102 Peticiones de Información presentadas, 102 (100 %) se respondieron antes de 20 días.

Gráfica 10. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información abril – junio 2022.



En la gráfica 11, se muestran 2 quejas, a la cuales se les dio respuesta antes de los de 15 días.

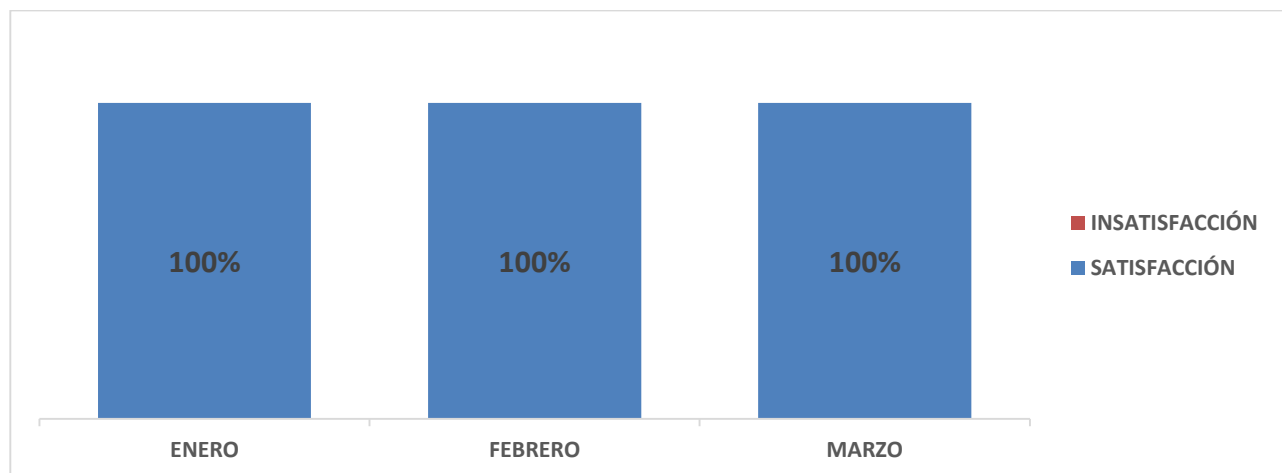
Gráfica 11. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Quejas abril – junio 2022.



3.9 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSDF EN EL TRIMESTRE DE ABRIL A JUNIO DE 2022.

En la gráfica 12, se evidencia que de los 141 requerimientos que se procesaron en el trimestre de abril a junio de 2022, se obtuvo un porcentaje de satisfacción de las partes interesadas frente a las respuestas dadas de un 100%, 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 12. Nivel de Satisfacción Promedio de las respuestas dadas sobre PQRSDF enero – marzo de 2022.



4. REPORTE DE INFORMACIÓN TRIMESTRAL DE PQR DEL CENTRO DE DIAGNOSTICO MÉDICO (C.D.M) EN EL TRIMESTRE DE ABRIL A JUNIO DE 2022.

En el periodo comprendido entre abril-junio , el centro de diagnostico médico indicó que, no recepcionó ninguna PQRSDf, a través de los canales de recepción establecidos por éste.

5. RECOMENDACIONES.

Con base en la gestión adelantada por la Unidad de PQR 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 de los buzones dispuestos en los diferentes Campus de la Universidad.
- Tomar las medidas correctivas necesarias en cuanto a quejas, reclamos, denuncias y requerimientos sin responder.