



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 2023.	<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	23	4.2. HASTA	30	06	23

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) SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023.		
Fecha dd/mm/aaaa:			
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 2023 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD.	8
3.2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF ABRIL – JUNIO 2022 VS 2023.	8
3.4 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL TRIMESTRE ANTERIOR.	10
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 2023.....	15
3.8 ANÁLISIS PORCENTUAL (%) DEL TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSDF.	18
3.9 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSDF EN EL TRIMESTRE DE ABRIL A JUNIO DE 2023.	20
4. REPORTE DE INFORMACIÓN TRIMESTRAL DE PQRSDF DEL CENTRO DE DIAGNOSTICO MÉDICO (C.D.M) EN EL TRIMESTRE DE ABRIL A JUNIO DE 2023.	21
5. RECOMENDACIONES	21

INDÍCE DE GRÁFICAS.

Gráfica 1. Número de PQRSDf abril – junio 2023.....	8
Gráfica 2. Número de PQRSDf mensuales (abril - junio) año 2022 vs año 2023.....	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.	14
Gráfica 6. Número de Peticiones de Información (abril a junio de 2023).....	18
Gráfica 7. Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSDf.....	18
Gráfica 8. PQRSDf resueltas vs sin resolver.	19
Gráfica 9. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular y General abril – junio 2023... ..	19
Gráfica 10. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información abril – junio 2023.....	19
Gráfica 11. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a quejas y reclamos abril – junio 2023.	20
Gráfica 12. Nivel de Satisfacción Promedio de las respuestas dadas sobre PQRSDf abril– junio de 2023.	20

INDÍCE DE TABLAS.

Tabla 1. Tendencia de PQRSDf de 2020 a 2023.....	8
Tabla 2. Variación de PQRSDf Periodo 2022-II vs 2023-II.	8
Tabla 3. PQRSDf Periodo 2023-I vs. 2023- II.	10
Tabla 4. Número de PQRSDf por canal de atención periodo abril – junio 2023.	10
Tabla 5. PQRSDf por Procesos.	11
Tabla 6. Peticiones de Información.....	15

1. INTRODUCCIÓN.

El presente documento corresponde al informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (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 2023, 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 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 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 2023 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD.

En la Gráfica 1 se observa que, en el trimestre de abril a junio de 2023, se recibieron 169 PQRSDF, distribuidas así: 73 en el mes de abril, 70 en el mes de mayo y 26 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 2023-2.

Gráfica 1. Número de PQRSDF abril – junio 2023.

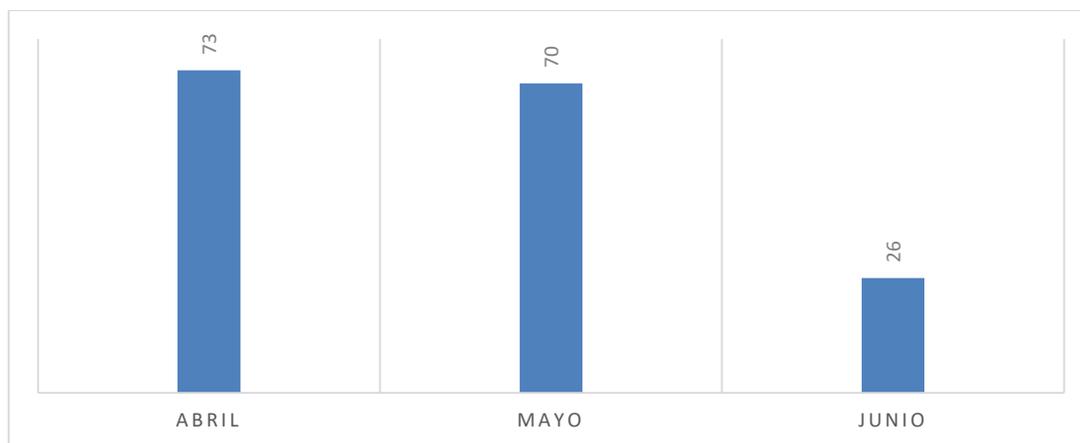


Tabla 1. Tendencia de PQRSDF de 2020 a 2023.

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	32	44	35	60	34	29
2023	38	39	51	73	70	26						

3.2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF ABRIL – JUNIO 2022 VS 2023.

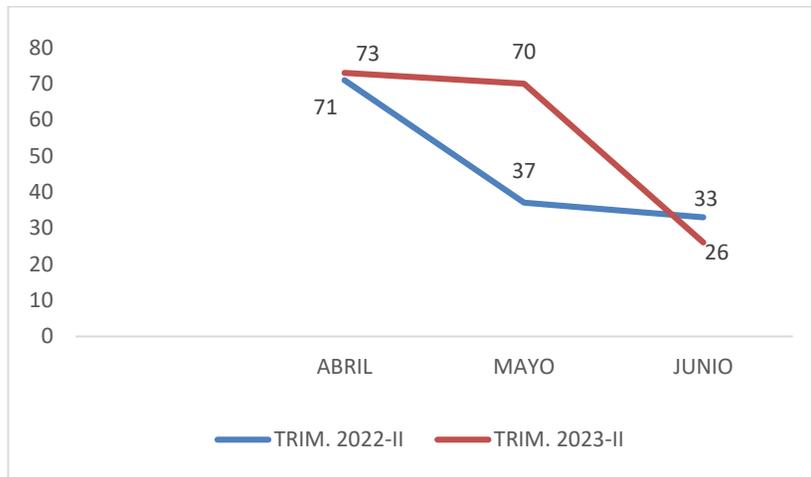
Como se observa en la tabla 2, entre el trimestre II de 2022 y el mismo periodo de 2023 se presentó la siguiente variación: abril pasó de 71 requerimientos a 73 (2 más), mayo de 37 a 70 (33 más) y en el mes de junio de 33 a 26 (7 menos) la variación que se refleja, evidencia que las partes interesadas prefieren realizar sus solicitudes por los canales virtuales habilitados por la Universidad, o realizarlas de forma presencial en la Unidad de PQR, y que en su mayoría tiene que ver con procesos de inscripción y/o procesos para expedir certificados o directamente en las dependencias.

Tabla 2. Variación de PQRSDF Periodo 2022-II vs 2023-II.

PERIODO	ABRIL	MAYO	JUNIO
TRIM. 2022-I	71	37	33
TRIM. 2023-I	73	70	26
VARIACIÓN	2	33	-7

En la Gráfica 2, se muestra la tendencia en el trimestre abril a junio de los años 2022 y 2023.

Gráfica 2. Número de PQRSDf mensuales (abril - junio) año 2022 vs año 2023.

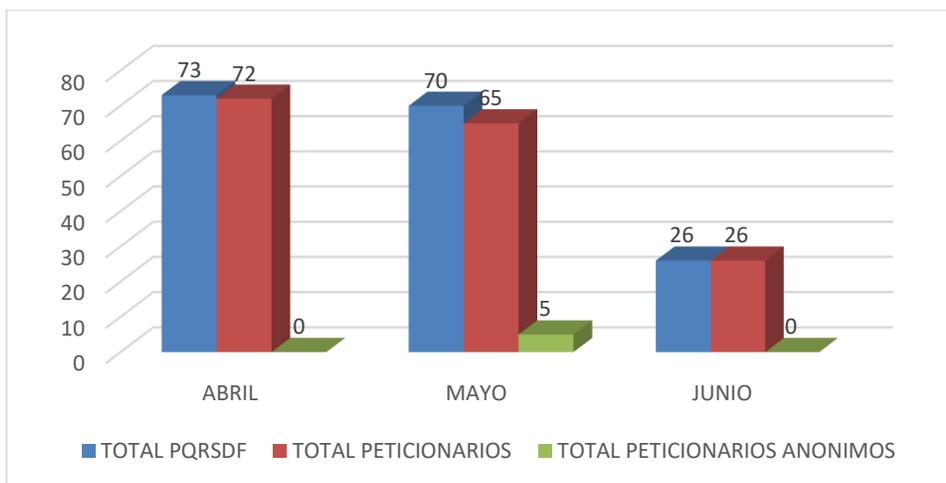


3.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSDf RECIBIDAS ABRIL – JUNIO 2023 VS NÚMERO DE PETICIONARIOS.

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 el mes de abril se presentaron 73 PQRSDf con un total de peticionarios de 72, mayo 70 PQRSDf con 65 peticionarios y 5 peticionarios anónimos y junio con 26 PQRSDf y 26 peticionarios, lo que indica que en el mes de abril 1 peticionario radico más de una PQRSDf.

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 2023 y el segundo trimestre de 2023, observamos que se presentó un aumento del 24.2 % (41 más) en el número de PQRSDF recibidas en la Institución; se presentaron diferentes tipos de peticiones las cuales pasaron de 126 a 166 (40 más), las quejas pasaron de 2 a 3 (1 más), no se presentaron reclamos, sugerencias, denuncias ni felicitaciones en el segundo trimestre 2023.

Tabla 3. PQRSDF Periodo 2023-I vs. 2023- II.

Modalidad	Trimestre 2023-I	Trimestre 2023-II	Variación
Petición	126	166	40
Queja	2	3	1
Reclamo	0	0	0
Sugerencia	0	0	0
Denuncia	0	0	0
Felicitación	0	0	0
Total	128	169	41

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@unisucre.edu.co y quejasyreclamos@unisucre.edu.co) el medio de contacto más utilizado, a través de los cuales ingresaron 73 requerimientos (43% del total del trimestre) los correos de las dependencias presentaron 48 requerimientos (28%) seguido de la atención presencial en la Unidad de PQR, que presentó 33 requerimientos(20%); los buzones presentaron 8 requerimientos (5%) y finalmente la página Web, donde se presentaron 7 requerimientos (4% 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, seguido de la Atención presencial.

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 2023.

	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Correos Aten. al Ciudadano	32	26	15	73
Dependencias	23	17	8	48
Presencial (Atención al Ciudadano)	14	18	1	33
Página Web	0	5	2	7
Buzones	4	4	0	8
TOTAL	73	70	26	169

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				
GESTIÓN DE ALTA DIRECCIÓN	RECTORÍA		1						1	
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	OFICINA DE PLANEACIÓN		1				1		2	
FORMACIÓN	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	7	2						9	
	DEPARTAMENTOS	8	18				1		27	
	CENTRO DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	71	8						79	
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	OFICINA DE POSGRADO EDUCACIÓN CONTINUADA Y RELACIONES INTERNACIONALES	2							2	
	CENTRO DE LENGUAS EXTRANJERAS	1	1						2	
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	SECRETARÍA GENERAL	1	1						2	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	2	1						3	
	DIVISIÓN FINANCIERA	1	3						4	
	TESORERÍA		22						22	
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	DIVISIÓN DE SERVICIO Y MANTENIMIENTO		1	3					4	
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	DIVISIÓN DE CÓMPUTO Y SISTEMAS		2	1					3	
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS	1							1	
GESTIÓN DE BIENESTAR	BIENESTAR SOCIAL UNIVERSITARIO	1	1	5			1		8	
	TOTAL	95	62	9			3		169	

El proceso que atendió mayor número de requerimientos fue **Formación**, con un 68% que corresponde a un total de ciento quince (115) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Ochenta y seis (86) peticiones de información; relacionadas en su mayoría a proceso de inscripción y oferta de pregrado, expedición de documentación requerida para traslado a otro país, fechas de inscripción diplomado en Gestión Ambiental, proceso para solicitar homologación y fechas de inscripción periodo 2023-2.
- Veinte ocho (28) peticiones de interés particular, relacionadas a inconvenientes para legalizar matrícula académica, inconveniente con la matrícula de la asignatura ingles III, solicitud de adición de créditos, envío de datos para proceso de carnetización-docente, proceso de homologación, expedición de certificado de estudio, expedición de certificado de prácticas clínica y profesional, expedición de certificado de prácticas, actualización de datos en plataforma, expedición de documentos para revalidación de título en el exterior.
- Una (1) queja relacionada a demora en respuesta a solicitud de aval para realización de diplomado como opción de grado.

El proceso **Gestión Administrativa y Financiera** tuvo un 17%, para un total de veinte nueve (29) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Tres (3) peticiones de información relacionada a requisitos para acceder a beneficio de Matrícula Cero, legalización crédito de Icetex por sostenimiento para el periodo 2023-1, estado de devolución.
- Veinte seis (26) peticiones de interés particular, en su mayoría relacionadas a inconvenientes al realizar la pre matrícula académica (Deuda anterior) y verificaciones de pago.

El proceso **Extensión y Proyección Social** con un 2%, para un total de cuatro (4) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Tres (3) petición de información relacionada a fechas de inscripción periodo 2023-2 a cursos de inglés, diplomado en Docencia Universitaria, oferta de Especializaciones.
- Una (1) petición de interés particular relacionada a cambio de grupo inglés.

El proceso **Gestión de Bienestar** con un 5%, para un total de ocho (8) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Una (1) petición de información relacionada a actualización de datos para acceder a Jóvenes en Acción.
- Una (1) petición de interés particular relacionada a verificación de solicitud de cambio(Transito) en el programa Jóvenes en Acción.
- Cinco (5) peticiones de interés general relacionadas a implementación del servicio de almuerzos.
- Una (1) queja relacionada a altos precios de los productos ofrecidos en la cafetería y desaseo en los baños.

El Proceso **Gestión de Bienes y Servicios** con un 2%, para un total de cuatro (4) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Una (1) petición de interés particular relacionada a toma de medidas de control por daños en vehículos (rayones en los carros).
- Tres (3) peticiones de interés general relacionadas a la iluminación en el Campus Puerta Roja, adecuación salón Z-201(aire acondicionado, ventiladores).

El proceso **Gestión Tecnología e Informática** con un 2%, para un total de tres (3) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Dos (2) petición de interés particular relacionada a solicitud de correo institucional para egresados, solicitud de acceso a plataforma sma en estado de egresado.
- Una (1) petición de interés general relacionada a mejoramiento de la conexión de internet.

El Proceso **Planeación Institucional** con un 1%, para un total de dos (2) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Una (1) petición de interés particular relacionada a solicitud de plan de manejo de transito del polideportivo de la Universidad de Sucre.

- Una (1) queja relacionada a trato inadecuado por parte del personal de la obra en construcción de la nueva cafetería.

El Proceso **Comunicación Institucional** con un 1%, para un total de dos (2) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Una (1) petición de información relacionada a proceso para expedir duplicado de diploma de pregrado.
- Una (1) petición de interés particular relacionada a proceso para expedición de diploma de egresado, año 2011, por cambio de nombre.

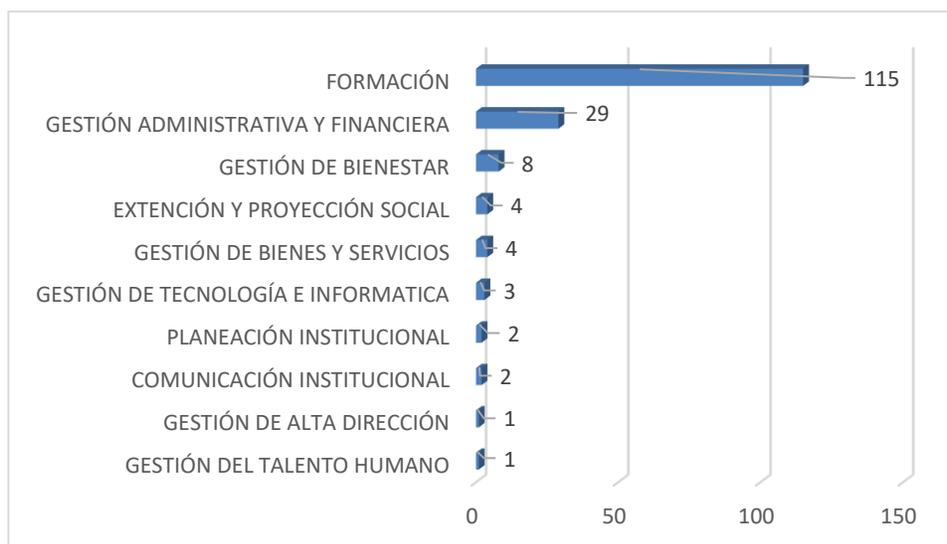
El Proceso **Gestión de Alta Dirección** con un 0.59%, para un total de una (1) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Una (1) petición de interés particular relacionada a solicitud de firma del convenio entre Ganacor y la Universidad.

El Proceso **Gestión de Talento Humano** con un 0.59%, para un total de una (1) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Una (1) petición de información relacionada a investigación de la maestría “CONFLICTOS DE JURISDICCIÓN EN LAS CONTROVERSIAS LABORALES DE DOCENTES OCASIONALES Y DE CÁTEDRA DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS”,

Gráfica 4. Representación Gráfica de las PQRSDf por Procesos.



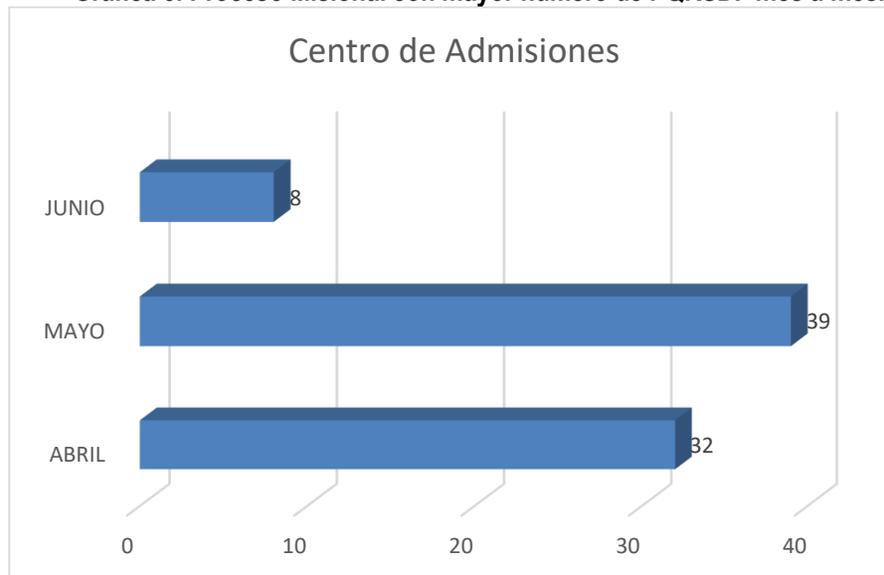
En atención a que el proceso misional que presentó mayor número de PQRSDf fue el de Formación, en la Gráfica 5, se muestra la dependencia que tuvo más requerimientos durante el trimestre en estudio, así:

- Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con 79 PQRSDf, de las cuales 71 fueron peticiones de información relacionadas a procesos de inscripción, información de pregrados, listados de inscritos, listados de admitidos, procesos para expedir certificados, 8 peticiones de interés particular relacionadas a solicitud de corrección de notas, para realizar matrícula académica periodo 2023-1, certificado de prácticas de pregrado

enfermería, inconveniente para realizar proceso de inscripción oferta de pregrado 2023-2, certificado de pasantías, entrega de carnet de egresado año 2020,

- Departamentos con 26 PQRSDF, de las cuales son 8 peticiones de información relacionadas a activación de usuario en plataforma SMA para solicitud de reingreso, estado solicitud de reingreso, a movilidad internado y 18 peticiones de interés particular relacionadas a cancelación de asignatura, inconvenientes en plataforma lcfes para proceso de inscripción en pruebas Saber-Pro, cambio de lugar para la realización de las pruebas Saber Pro, solicitud de documentos para homologación de título en el extranjero, activación de la plataforma Moodle para estudiantes de la segunda rotación de la práctica clínica III, cancelación retroactiva de matrícula, estado de solicitud de reingreso, inconveniente en para legalizar matrícula académica, inconveniente con la matrícula de la asignatura ingles III. y 1 queja relacionada a demora en respuesta a solicitud de aval para realización de diplomado como opción de grado.
- Vicerrectoría Académica, 7 peticiones de información relacionadas a condiciones para Concurso de Méritos Docente 2023, expedición de documentación requerida para traslado a otro país, fechas de inscripción diplomado en Gestión Ambiental, fechas entrega de carné de egresado, oferta de Maestrías disponibles en la Universidad de Sucre, Solicitud de publicación de vacantes y 2 de interés particular entrega de carné de egresado.

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



3.7 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE ABRIL A JUNIO DE 2023.

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 hábiles)
1	Abril	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería.	4
2	Abril	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2023-2.	1
3	Abril	Petición de información relacionada a condiciones para Concurso de Méritos Docente 2023.	0,5
4	Abril	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2023-2.	2
5	Abril	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2023-2.	2
6	Abril	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2023-2 y pregrados ofertados por la Universidad de Sucre.	1
7	Abril	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2023-2 y pregrados ofertados por la Universidad de Sucre.	0,5
8	Abril	Petición de información relacionada fechas de inscripción periodo 2023-2 a cursos de inglés.	1
9	Abril	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2023-2 y pregrados ofertados por la Universidad de Sucre.	0,5
10	Abril	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2023-2 y pregrados ofertados por la Universidad de Sucre.	0,5
11	Abril	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2023-2 y pregrados ofertados por la Universidad de Sucre.	0,5
12	Abril	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2023-2 y pregrados ofertados por la Universidad de Sucre.	0,5
13	Abril	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2023-2 y pregrados ofertados por la Universidad de Sucre.	0,5
14	Abril	Petición de información relacionada a emisión de factura electrónica.	2
15	Abril	Petición de información relacionada a becas ofrecidas por la Universidad de Sucre.	0,5
16	Abril	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2023-2 y pregrados ofertados por la Universidad de Sucre	2
17	Abril	Petición de información relacionada a generación de comprobante de pago, para legalización matrícula financiera tercer llamado 2023-1.	0,5
18	Abril	Petición de información relacionada a publicación de listado de admitidos tercer llamado 2023-1.	0,5
19	Abril	Petición de información relacionada a publicación listado y posible cuarto llamado.	0,5
20	Abril	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2023-2.	1
21	Abril	Petición de información relacionada a pregrado de Medicina.	3
22	Abril	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería.	2
23	Abril	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2023-2.	2
24	Abril	Petición de información relacionada a proceso para expedir duplicado de diploma de pregrado.	1

UNIVERSIDAD DE SUCRE

25	Abril	Petición de información relacionada a oferta de pregrados virtuales.	0,5
26	Abril	Petición de información relacionada a requisitos para inscripción convocatoria 2023-1.	0,5
27	Abril	Petición de información relacionada a pregrado de Tecnología en Regencia de Farmacia.	1
28	Abril	Petición de información relacionada a pregrados en metodología a distancia.	1
29	Abril	Petición de información relacionada a pregrado de Tecnología en Regencia de Farmacia.	4
30	Abril	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería.	3
31	Abril	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2023-1.	5
32	Abril	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2023-1 y pregrado de Contaduría Pública.	5
33	Abril	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2023-1 .	5
34	Abril	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2023-1	4
35	Abril	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2023-1 y puntaje requerido.	4
36	Abril	Petición de información relacionada a investigación de la maestría "CONFLICTOS DE JURISDICCIÓN EN LAS CONTROVERSIAS LABORALES DE DOCENTES OCASIONALES Y DE CÁTEDRA DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS",	7
37	Mayo	Petición de información relacionada a expedición de documentación requerida para traslado a otro país.	1
38	Mayo	Petición de información relacionada a pregrado de Zootecnia.	1
39	Mayo	Petición de información relacionada a inscripciones convocatoria 2023-2.	1
40	Mayo	Petición de información relacionada a convenio - Para Solicitud de publicación de vacantes.	1
41	Mayo	Petición de información relacionada a proceso de homologación.	0,5
42	Mayo	Petición de información relacionada a inscripciones 2023-2.	1
43	Mayo	Petición de información relacionada a inscripciones 2023-2 y puntajes admitidos.	1
44	Mayo	Petición de información relacionada a inscripciones 2023-2 y como acreditar circunscripción.	0,5
45	Mayo	Petición de información relacionada a inscripciones 2023-2 y puntajes guías.	0,5
46	Mayo	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2023-2.	1
47	Mayo	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2023-2.	3
48	Mayo	Petición de información relacionada a oferta de Maestrías disponibles en la Universidad de Sucre.	0,5
49	Mayo	Petición de información relacionada a fechas de inscripción diplomado en Gestión Ambiental.	0,5
50	Mayo	Petición de información relacionada a certificación de estudios.	0,5
51	Mayo	Petición de información relacionada a proceso para solicitar homologación y fechas de inscripción periodo 2023-2,	4
52	Mayo	Petición de información relacionada a pregrado de Medicina.	3
53	Mayo	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2023-2.	2
54	Mayo	Petición de información relacionada a inscripciones y como acreditar circunscripción.	2
55	Mayo	Petición de información relacionada a proceso para entrega de carné de egresado.	1
56	Mayo	Petición de información relacionada a fechas para entrega de carné de egresado.	0,5
57	Mayo	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2023-2.	1

58	Mayo	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2023-2 y como acreditar circunscripción.	1
59	Mayo	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2023-2.	1
60	Mayo	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2023-2 y pregrado de Medicina.	3
61	Mayo	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2023-2 y pregrado de Contaduría Pública.	3
62	Mayo	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2023-2.	2
63	Mayo	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2023-2.	2
64	Mayo	Petición de información relacionada a pregrados y fechas de inscripciones periodo 2023-2.	2
65	Mayo	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2023-2 y simulador icfes.	2
66	Mayo	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2023-2 y Simulador icfes.	6
67	Mayo	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2023-2.	5
68	Mayo	Petición de información relacionada a pregrado de Biología y fechas de inscripciones periodo 2023-2.	1
69	Mayo	Petición de información relacionada a proceso de reingreso.	1
70	Mayo	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2023-2 y pregrado de Zootecnia.	1
71	Mayo	Petición de información relacionada a proceso para expedir certificado de prácticas.	1
72	Mayo	Petición de información relacionada a proceso de inscripción convocatoria 2023-2.	3
73	Mayo	Petición de información relacionada a fechas de inscripción convocatoria 2023-2.	1
74	Mayo	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2023-2.	0,5
75	Mayo	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2023-2.	0,5
76	Mayo	Petición de información relacionada a fechas de inscripción convocatoria 2023-2.	1
77	Mayo	Petición de información relacionada a fechas de inscripción convocatoria 2023-2.	1
78	Mayo	Petición de información relacionada a proceso para realizar aplazamiento de semestre.	0,5
79	Mayo	Petición de información relacionada a oferta de pregrado.	0,5
80	Mayo	Petición de información relacionada a requisitos y proceso para solicitud de homologación.	7
81	Mayo	Petición de información relacionada a pregrado de Medicina.	1
82	Junio	Petición de información relacionada a homologación de asignaturas.	0,5
83	Junio	Petición de información relacionada a pregrado de Medicina.	0,5
84	Junio	Petición de información relacionada a proceso para realizar transferencia externa.	1
85	Junio	Petición de información relacionada requisitos para acceder a la política de gratuidad matrícula cero.	8
86	Junio	Petición de información relacionada a apertura de inscripciones en el programa Jóvenes en Acción.	1
87	Junio	Petición de información relacionada a pregrados.	2
88	Junio	Petición de información relacionada a requisitos para acceder a Matrícula Cero.	5
89	Junio	Petición de información relacionada a información general pregrado de Medicina.	1
90	Junio	Petición de información relacionada a proceso para certificación como jefe de Enfermería.	0,5

91	Junio	Petición de información relacionada a diplomado en Docencia Universitaria.	0,5
92	Junio	Petición de información relacionada a horario de clases programa de fonoaudiología 3er semestre.	0,5
93	Junio	Petición de información relacionada a pregrado de Medicina (fechas de inscripciones y costos).	0,5
94	Junio	Petición de información relacionada a oferta de Especializaciones.	0,5
95	Junio	Petición de información relacionada a correcciones en formulario de inscripción.	0,5

En la Gráfica 6, se observa el número de Peticiones de Información recibidas durante el trimestre en estudio, el cual abarca el 72.44% (71) del total de requerimientos, divididos así: abril 36, mayo 45 y junio 14.

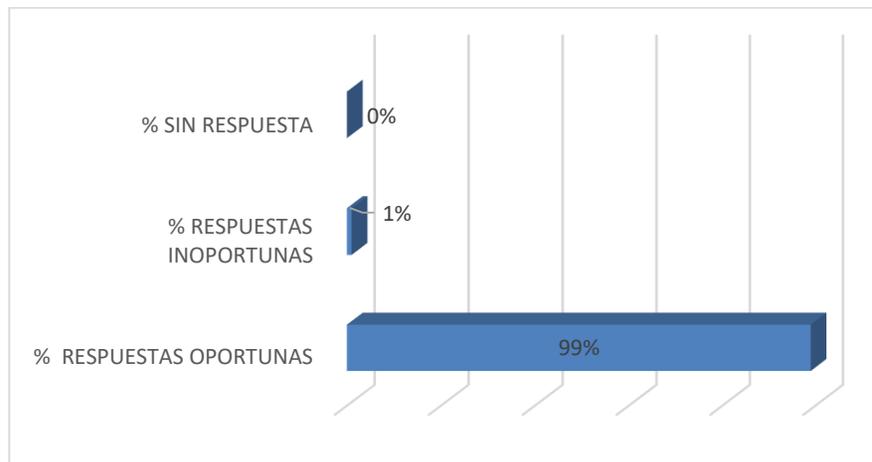
Gráfica 6. Número de Peticiones de Información (abril a junio de 2023).



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

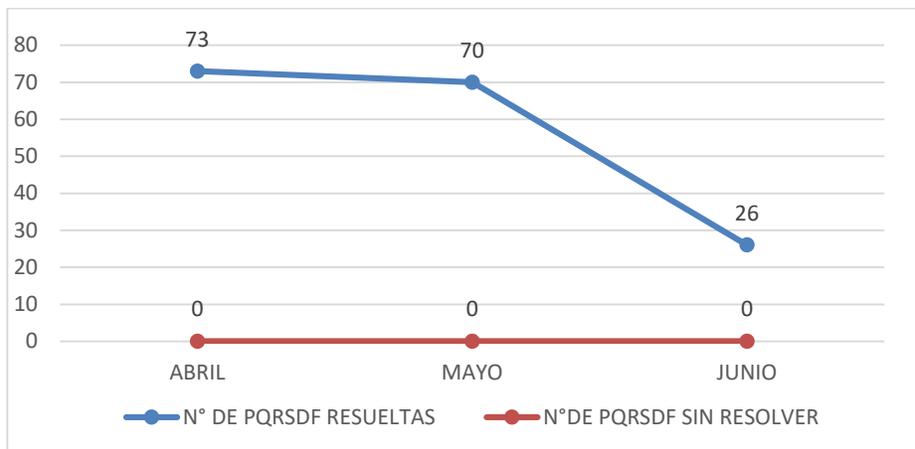
En la Gráfica 7, se evidencia que del total de requerimientos presentados (169) durante el trimestre de abril a junio, el porcentaje de respuestas oportunas fue del 99 %, se respondió 1 requerimiento después de la fecha límite y no quedaron requerimientos sin respuesta.

Gráfica 7. Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSDF.

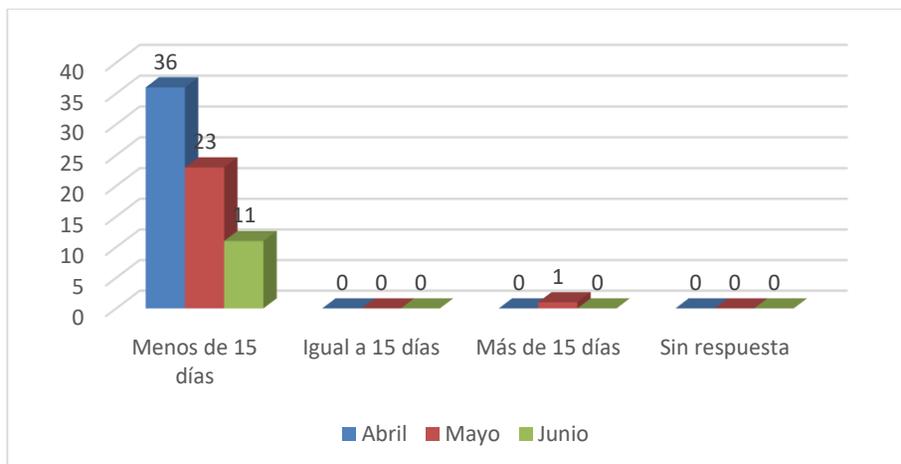


En la Gráfica 8, se muestra que del número de PQRSDF presentadas durante el trimestre de abril a junio de 2023, fueron resueltas el 100% equivalente a 169 requerimientos.

Gráfica 8. PQRSDF resueltas vs sin resolver.

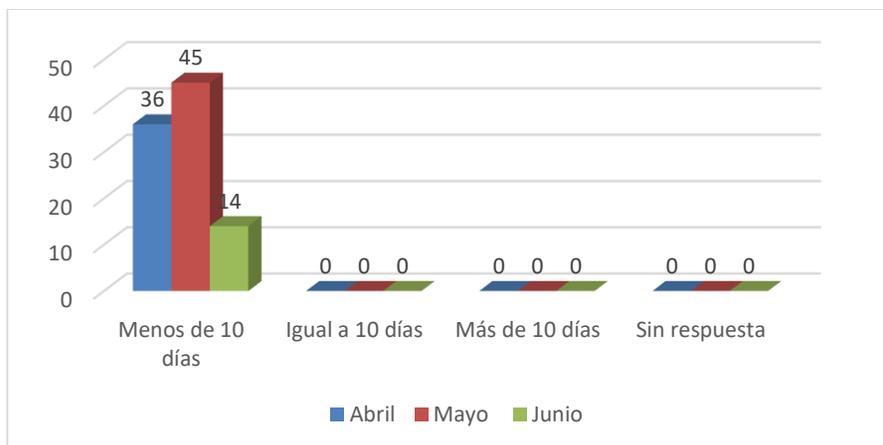


Gráfica 9. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular y General abril – junio 2023.



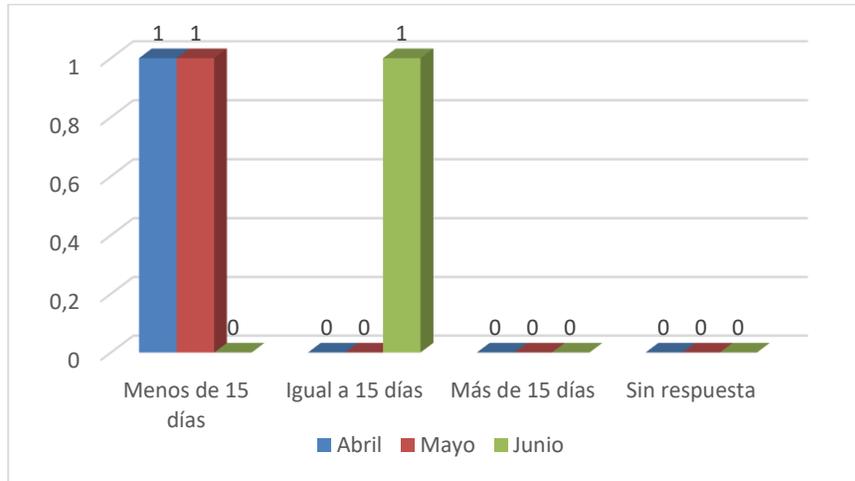
En la gráfica 10, de las 95 Peticiones de Información presentadas, el 100 % se respondieron antes de 10 días.

Gráfica 10. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información abril – junio 2023.



En la gráfica 11, se evidencia que en el trimestre comprendido entre abril- junio se presentaron 3 quejas, de las cuales se tramitaron 2 antes de los 15 días hábiles y 1 a los 15 días hábiles, no se presentaron reclamos.

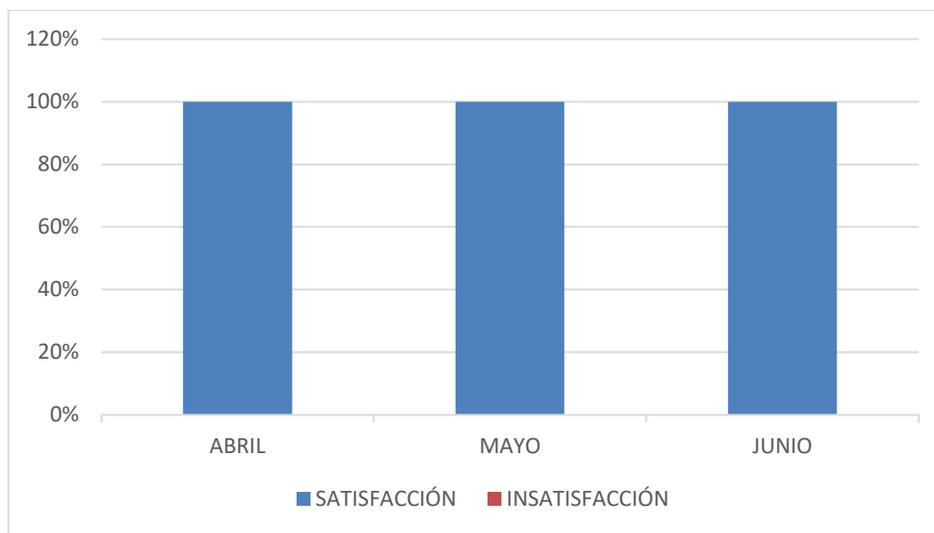
Gráfica 11. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a quejas y reclamos abril – junio 2023.



3.9 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSDF EN EL TRIMESTRE DE ABRIL A JUNIO DE 2023.

En la gráfica 12, se evidencia que de los 169 requerimientos que se procesaron en el trimestre de abril a junio de 2023, 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 abril– junio de 2023.



4. REPORTE DE INFORMACIÓN TRIMESTRAL DE PQRSDF DEL CENTRO DE DIAGNOSTICO MÉDICO (C.D.M) EN EL TRIMESTRE DE ABRIL A JUNIO DE 2023.

En el periodo comprendido entre abril-junio , el Centro de Diagnostico Médico(C.D.M) 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 018000 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.
- Adecuar la ventanilla de atención de la Unidad de PQR y Atención al Ciudadano.