



# 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 2024.	<input checked="" type="checkbox"/>

### 2. ALCANCE

2.1. Sin articulación al PDI <sup>1</sup>	<input type="checkbox"/>
2.2. Articulado al PDI	<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	24	4.2. HASTA	30	06	24

<sup>1</sup> Si su Informe no es articulado al Plan de Desarrollo Institucional-PDI omite el diligenciamiento del punto 3 de Informe articulado al PDI.

**UNIVERSIDAD DE SUCRE**

Título:	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024.</b>		
Fecha dd/mm/aaaa:	18/07/2024		
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	2.0
Autor (es):	KARIN RICARDO GUERRA	Firmas:	
Revisó:	ALEX ALVAREZ MONTH		
Aprobó:	ALEX ALVAREZ MONTH		
Información Adicional:	N.A		
Ubicación:			

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	6
2. ACTIVIDADES ADELANTADAS/RESUMEN EJECUTIVO .....	7
2. 1 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) FORMULADAS EN EL PERIODO ABRIL A JUNIO DE 2024 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD. ....	7
2. 2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF ABRIL – JUNIO 2023 VS 2024. ....	8
2. 3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS ABRIL – JUNIO 2024 VS NÚMERO DE PETICIONARIOS. ....	8
2. 4 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL TRIMESTRE ANTERIOR. ....	9
2. 5 PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN. ....	9
2. 6 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES POR PROCESOS.....	10
2. 7 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE ABRIL A JUNIO DE 2024.....	13
2. 8 ANÁLISIS PORCENTUAL (%) DEL TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSDF. ....	16
2. 9 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSDF EN EL TRIMESTRE DE ABRIL A JUNIO DE 2024.....	19

**INDÍCE DE GRÁFICAS.**

Gráfica 1. Número de PQRSDf abril – junio 2024. ....	7
Gráfica 2 . Número de PQRSDf mensuales (abril - junio) año 2023 vs año 2024. ....	8
Gráfica 3: Número de PQRSDf mensuales (abril - junio) vs número de peticionarios. ....	9
Gráfica 4: Representación Gráfica de las PQRSDf por Procesos.....	12
Gráfica 5: Proceso Misional con mayor número de PQRSDf mes a mes. ....	13
Gráfica 6: Número de Peticiones de Información ( abril a junio de 2024). ....	16
Gráfica 7: Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSDf. ....	16
Gráfica 8: PQRSDf resueltas vs sin resolver. ....	17
Gráfica 9: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular, General y Felicitaciones abril – junio 2024. ....	17
Gráfica 10: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información abril – junio 2024. ....	18
Gráfica 11: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a quejas y reclamos abril – junio 2024.....	18

**INDÍCE DE TABLAS.**

Tabla 1. Tendencia de PQRSDf de 2020 a 2024. ....	7
Tabla 2. Variación de PQRSDf Periodo 2023-II vs 2024-II. ....	8
Tabla 3. PQRSDf Periodo 2023-I vs. 2023- II. ....	9
Tabla 4. Número de PQRSDf por canal de atención periodo abril – junio 2024. ....	10
Tabla 5: PQRSDf por Procesos. ....	10
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 2024, 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.



## UNIVERSIDAD DE SUCRE

### 2. ACTIVIDADES ADELANTADAS/RESUMEN EJECUTIVO

#### 2. 1 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) FORMULADAS EN EL PERIODO ABRIL A JUNIO DE 2024 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD.

En la Gráfica 1 se observa que, en el trimestre de abril a junio de 2024, se recibieron 92 PQRSDF, distribuidas así: 26 en el mes de abril, 36 en el mes de mayo y 30 en el mes de junio. El mayor número de requerimientos se presentó en el mes de mayo, lo cual se debe a solicitudes de información relacionadas a oferta académica, y proceso de inscripción y matrícula para el periodo 2024-2.

Gráfica 1. Número de PQRSDF abril – junio 2024.

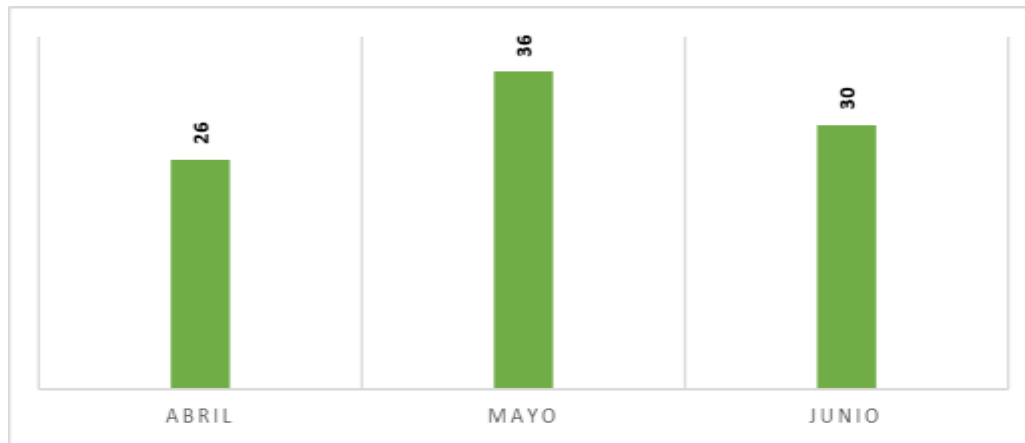


Tabla 1. Tendencia de PQRSDF de 2020 a 2024.

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	50	92	67	68	75	54
2024	97	69	45	26	36	30						



## UNIVERSIDAD DE SUCRE

### 2. 2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF ABRIL – JUNIO 2023 VS 2024.

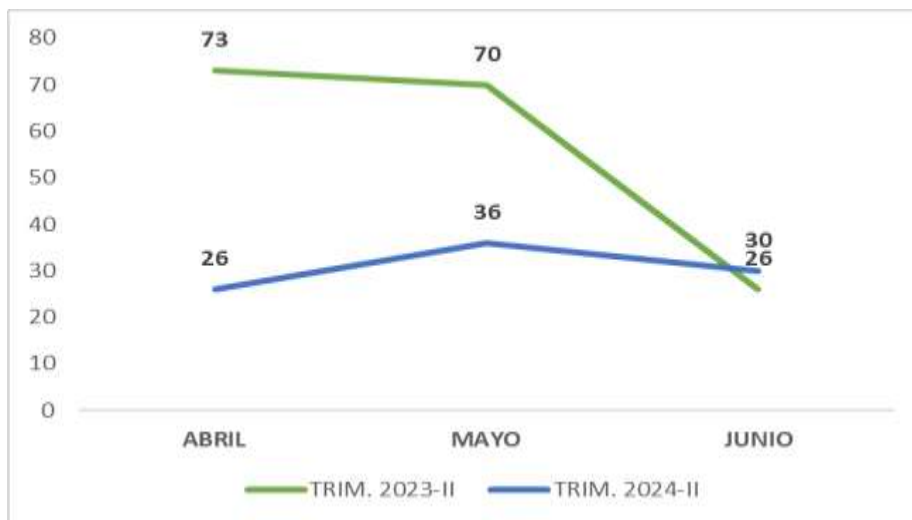
Como se observa en la tabla 2, entre el trimestre II de 2023 y el mismo periodo de 2024 se presentó la siguiente variación: abril pasó de 73 requerimientos a 26 (47 menos), mayo de 70 a 36 (34 menos) y en el mes de junio de 26 a 30 (4 más) la variación que se refleja, evidencia que las partes interesadas prefieren realizar sus solicitudes de forma presencial en la Unidad de PQR o directamente en cada dependencia, y que en su mayoría tiene que ver con procesos de inscripción.

Tabla 2. Variación de PQRSDF Periodo 2023-II vs 2024-II.

PERIODO	ABRIL	MAYO	JUNIO
TRIM. 2023-II	73	70	26
TRIM. 2024-II	26	36	30
VARIACIÓN	-47	-34	4

En la Gráfica 2, se muestra la tendencia en el trimestre de abril a junio de los años 2023 y 2024.

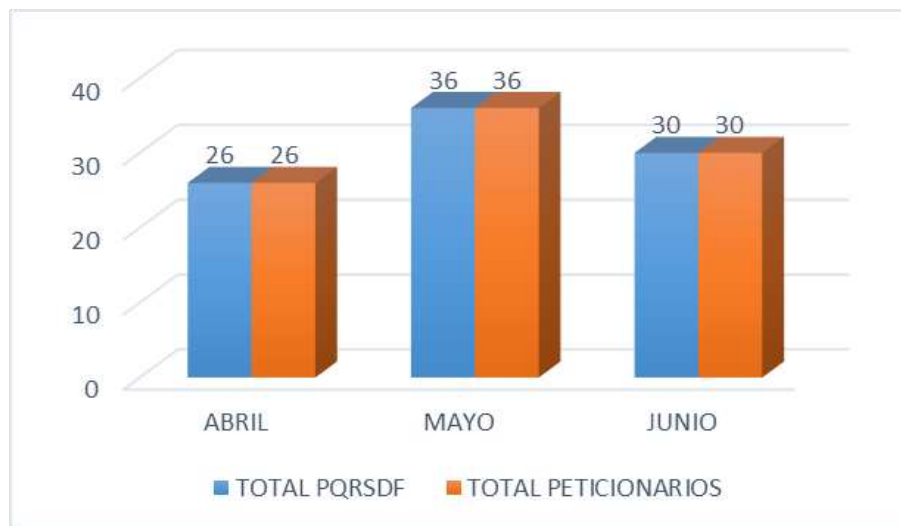
Gráfica 2 . Número de PQRSDF mensuales (abril - junio) año 2023 vs año 2024.



### 2. 3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS ABRIL – JUNIO 2024 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.

Se observa que al analizar la cantidad de peticionarios mes a mes, tenemos que en el mes de abril se presentaron 26 PQRSDF con un total de peticionarios de 26, mayo 36 PQRSDF con 36 peticionarios y junio con 30 PQRSDF y 30 peticionarios, lo que indica que no hubo peticionarios que radicaran más de una solicitud.

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

#### 2. 4 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL TRIMESTRE ANTERIOR.

Haciendo la comparación entre el primer y segundo trimestre de 2024, observamos que se presentó una disminución del 77% (119) en el número de PQRSDF recibidas en la Institución; se presentaron diferentes tipos de peticiones las cuales pasaron de 208 a 90 (118 menos), las quejas pasaron de 2 a 1 (1 menos), se presentó una felicitación y no hubo sugerencias, reclamos ni denuncias en el segundo trimestre 2024.

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

Modalidad	Trimestre 2024-I	Trimestre 2024-II	Variación
<b>Petición</b>	208	90	-118
<b>Queja</b>	2	1	-1
<b>Reclamo</b>	0	0	0
<b>Sugerencia</b>	1	0	-1
<b>Denuncia</b>	0	0	0
<b>Felicitación</b>	0	1	1
<b>Total</b>	211	92	-119

#### 2. 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](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 85 requerimientos (93% del total del trimestre) seguido de los correos de las dependencias presentaron 4 requerimientos (4%) y finalmente la página Web, donde se presentó 3 requerimientos (3%). 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 los correos de las dependencias.

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 2024.**

	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
<b>Correos Aten. al Ciudadano</b>	23	33	29	85
<b>Dependencias</b>	1	2	1	4
<b>Página Web</b>	2	1	0	3
<b>Presencial (Atención al Ciudadano)</b>	0	0	0	0
<b>Buzones</b>	0	0	0	0
<b>Vía Telefónica</b>	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	26	36	30	92

**2. 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, nueve (9) presentaron requerimientos.

**Tabla 5: PQRSDf por Procesos.**

PROCESO	DEPENDENCIA	PETICIONES					Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	TOTAL
		Información	Inter. Particular	Inter. General	Acc. Doc. Públicos	Cons. Doc. y Exp. De Copias					
GESTIÓN DE ALTA DIRECCIÓN	RECTORÍA	-	2	-	-	-	-	-	1	3	
FORMACIÓN	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	1	-	-	-	-	-	-	-	1	
	DEPARTAMENTOS	5	1	1	-	-	-	-	-	7	
	CENTRO DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	44	9	-	-	-	-	-	-	53	
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	CENTRO DE DIAGNÓSTICO MÉDICO (CDM)	-	-	-	-	-	1	-	-	1	
	OFICINA DE POSGRADO EDUCACIÓN CONTINUADA Y RELACIONES INTERNACIONALES	2	1	-	-	-	-	-	-	3	
	CENTRO DE LENGUAS EXTRANJERAS	1	-	-	-	-	-	-	-	1	
	CENTRO DE LABORATORIOS	1	-	-	-	-	-	-	-	1	
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	SECRETARÍA GENERAL	1	-	-	-	-	-	-	-	1	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	6	-	-	-	-	-	-	-	6	
	DIVISIÓN FINANCIERA	-	2	-	-	-	-	-	-	2	
GESTIÓN JURÍDICA	OFICINA JURÍDICA	-	2	-	-	-	-	-	-	2	
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	DIVISIÓN DE CÓMPUTO Y SISTEMAS	3	3	-	-	-	-	-	-	6	
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS	1	1	-	-	-	-	-	-	2	
GESTIÓN DE BIENESTAR	BIENESTAR SOCIAL UNIVERSITARIO	3	0	-	-	-	-	-	-	3	
	<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>92</b>	

El proceso que atendió mayor número de requerimientos fue **Formación**, con un 66% que corresponde a un total de sesenta y uno (61) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Cincuenta (50) peticiones de información; relacionadas en su mayoría a proceso de inscripción y oferta de pregrado, proceso para expedición de certificados de notas y estudios, fechas de inscripción periodo 2024-2 y procesos de homologación, Puntaje requerido para el programa de Enfermería, ampliación para matrícula académica estudiante admitido 2024-2, proceso de selección 2024-2, requisitos y proceso de homologación entrega de carnet de egresado, Pre-Universitarios, Código ISCED del programa de Ingeniería Civil
- Diez (10) peticiones de interés particular relacionadas a inconvenientes en proceso de inscripción 2024-2, solicitud de traslado interno, documentación grados por ceremonia, envío de formulario de inscripción (correcciones), verificación inscripción 2024-2, programación de exámenes médicos, solicitud de cupo pregrado, programación de exámenes médicos y entrevistas.
- Una (1) petición de interés general relacionada a excusa estudiantes de Derecho 4° semestre.

El proceso **Gestión Administrativa y Financiera** tuvo un 9%, para un total de ocho (8) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Seis (6) peticiones de información relacionadas a Política de gratuidad Matrícula Cero, requisitos para acceder a Matrícula Cero.
- Dos (2) peticiones de interés particular relacionadas a Solicitud de devolución a ICETEX, proceso de legalización Icetex.

El proceso **Extensión y Proyección Social** con un 7%, para un total de seis (6) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Cuatro (4) peticiones de información relacionadas a oferta de Diplomados, inscripciones Cursos Externos de Inglés, sistema de gestión Ambiental (Sede Principal y otras sedes), inscripción en diplomado de Docencia.
- Una (1) petición de interés particular relacionada a solicitud de Beca.
- Una (1) queja relacionada a supuesta falta de Atención por parte del profesional de la salud hacia estudiantes.

El proceso **Gestión Tecnología e Informática** con un 7%, para un total de seis (6) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Tres (3) peticiones de interés particular relacionadas a verificación de comprobante en plataforma SMA, Correo Institucional y envío usuario y contraseña SMA.
- Tres (3) peticiones de información a implementación de Sistemas de Inteligencia Artificial, proceso para recuperación de contraseña correo institucional y comprobantes de pago.

El proceso **Gestión Alta Dirección** con un 3%, para un total de tres (3) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Dos (2) peticiones de interés particular relacionadas a Solicitud reunión y entrega informe final convenio interadministrativo SS-001-2024.
- Una (1) Felicitación relacionada a Agradecimiento a la Universidad de Sucre.

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

- Tres (3) peticiones de información relacionadas a proceso para actualización de datos Renta Joven, proceso para expedir certificado participación Voleibol y fechas de entrevistas admitidos 2024-2.

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

- Dos (2) petición de interes particular relacionadas a Concurso Docente 2023 y solicitud de instalación de baños no binaries.

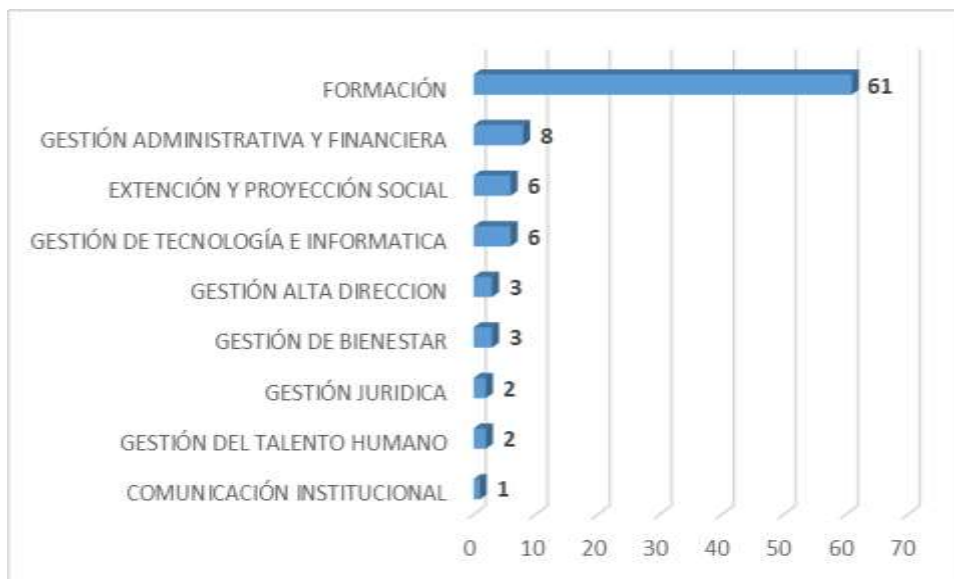
El Proceso **Gestión de Talento Humano** con un 2%, para un total de dos (2) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Uno (1) petición información relacionada a verificación vinculación laboral.
- Uno (1) petición interés particular relacionada a expedición de certificados.

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

- Uno (1) petición de información de completitud de información para investigación.

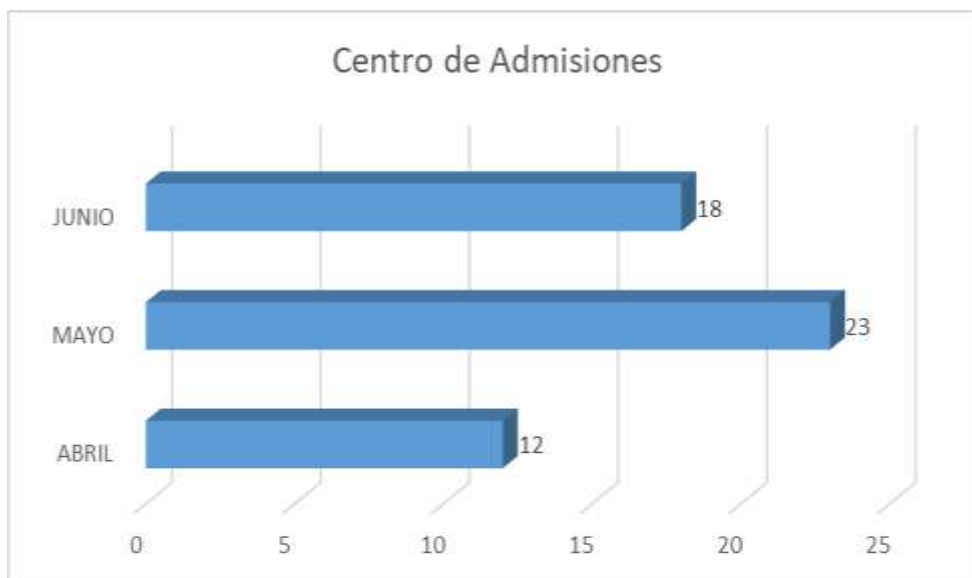
**Gráfica 4: Representación Gráfica de las PQRSDf por Procesos.**



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 53 PQRSDF, de las cuales 44 fueron peticiones de información relacionadas a información de Pregrados, fechas de inscripciones periodo 2024-2, proceso para expedir Certificados, proceso de inscripción 2024-2 y oferta de pregrados; 9 Peticiones de interes Particular relacionadas a solicitud de traslado interno, envió de formulario de inscripción(correcciones), a verificación inscripción 2024-2, programación de exámenes médicos, solicitud de cupo pregrado.
- Departamentos con 7 PQRSDF, de las cuales son 5 peticiones de información relacionadas a requisitos y proceso de homologación, Código ISCED del programa de Ingeniería Civil, Pre-Universitarios y pregrado de Medicina.; 1 peticiones de interes particular relacionadas a documentación grados por ceremonia; 1 Petición de interes General relacionada a excusa estudiantes de Derecho 4° semestre.
- Vicerrectoría Académica, con 1 PQRSDF, de las cuales 1 es petición de información relacionada a entrega de carnet de egresado.

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



## 2. 7 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE ABRIL A JUNIO DE 2024.

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

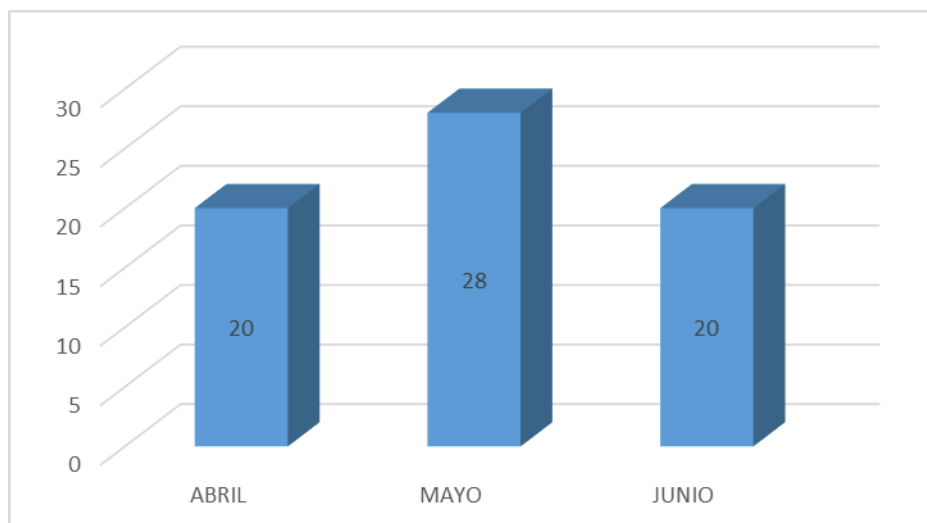
Tabla 6: Peticiones de Información.

N°	Mes	Asunto	Tiempo de respuesta (días hábiles)
1	Abril	Petición de información relacionada a implementación de Sistemas de Inteligencia Artificial.	0,5
2	Abril	Petición de información relacionada a proceso para recuperación de contraseña correo institucional.	2
3	Abril	Petición de información relacionada a Política de gratuidad Matrícula Cero.	18
4	Abril	Petición de información relacionada a fechas de Inscripción periodo 2024-2.	2
5	Abril	Petición de información relacionada a proceso de selección.	0,5
6	Abril	Petición de información relacionada a proceso para certificados.	5
7	Abril	Petición de información relacionada a requisitos y proceso de homologación.	8
8	Abril	Petición de información relacionada a pregrado de Medicina.	0,5
9	Abril	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado.	0,5
10	Abril	Petición de información relacionada a proceso de inscripción 2024-2.	2
11	Abril	Petición de información relacionada a proceso de inscripción 2024-2 y oferta de pregrados.	2
12	Abril	Petición de información relacionada a oferta de pregrado periodo 2024-2.	3
13	Abril	Petición de información relacionada a proceso de inscripción periodo 2024-2.	1
14	Abril	Petición de información relacionada a oferta de Diplomados.	0,5
15	Abril	Petición de información relacionada a proceso de inscripción periodo 2024-2.	1
16	Abril	Petición de información relacionada a pregrado de Tecnología en Regencia de Farmacia.	2
17	Abril	Petición de información relacionada a entrega de carnet de egresado.	0,5
18	Abril	Petición de información relacionada a Pre-Universitarios.	10
19	Abril	Petición de información relacionada a verificación vinculación laboral.	8
20	Abril	Petición de información relacionada a requisitos y proceso de homologación.	0,5
21	Mayo	Petición de información relacionada a pregrado de Zootecnia.	0,5
22	Mayo	Petición de información relacionada a pregrados periodo 2024-2.	2
23	Mayo	Petición de información relacionada a pregrados de Contaduría Pública.	0,5
24	Mayo	Petición de información relacionada a proceso de inscripción periodo 2024-2.	2
25	Mayo	Petición de información relacionada a pregrado de Medicina.	0,5
26	Mayo	Petición de información relacionada a proceso para actualización de datos Renta Joven.	0,5
27	Mayo	Petición de información relacionada a proceso para solicitud de contenidos programáticos.	0,5
28	Mayo	Petición de información relacionada a Puntajes referencia pregrado Ingeniería Agrícola.	3
29	Mayo	Petición de información relacionada oferta de Pregrado 2024.	0,5
30	Mayo	Petición de información relacionada Puntajes admitidos.	0,5
31	Mayo	Petición de información relacionada a proceso para actualización de datos básicos	0,5
32	Mayo	Petición de información relacionada oferta de Pregrado 2024.	2

33	Mayo	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería.	2
34	Mayo	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería.	3
35	Mayo	Petición de información relacionada a Política de gratuidad Matricula Cero.	5
36	Mayo	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería.	3
37	Mayo	Petición de información relacionada a fechas publicación listado de Admitidos 2024-2.	2
38	Mayo	Petición de información relacionada a Circunscripciones habilitadas.	0,5
39	Mayo	Petición de información relacionada a Inscripciones Cursos Externos de Ingles.	0,5
40	Mayo	Petición de información relacionada a requisitos para acceder a Matricula Cero.	4
41	Mayo	Petición de información relacionada a requisitos para acceder a Matricula Cero.	3
42	Mayo	Petición de información relacionada a Pregrado de Fonoaudiología.	3
43	Mayo	Petición de información relacionada a Pregrado de Licenciatura en Lenguas Extranjeras.	0,5
44	Mayo	'Petición de completitud de información.	1
45	Mayo	Petición de información relacionada a Pregrado de Medicina.	0,5
46	Mayo	Petición de información relacionada a jornada Pregrados.	0,5
47	Mayo	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrados 2024-2.	0,5
48	Mayo	Petición de Información responsable del sistema de gestión Ambiental (Sede Principal y otras sedes).	8
49	Junio	Petición de información relacionada a Código ISCED del programa de Ingeniería Civil	20
50	Junio	Petición de información relacionada a proceso para expedir certificado	7
51	Junio	Petición de información relacionada a requisitos para acceder a Matricula Cero.	0,5
52	Junio	Petición de información relacionada a Pregrado de Tecnología en Regencia de Farmacia.	3
53	Junio	Petición de información relacionada a Pregrado de Fonoaudiología.	0,5
54	Junio	Petición de información relacionada a Pregrados que cobija la Política De Gratuidad Matricula Cero.	1
55	Junio	Petición de información relacionada a listado de Inscritos 2024-2.	1
56	Junio	Petición de información relacionada a Pregrado de Licenciatura en Lenguas Extranjeras	1
57	Junio	Petición de información relacionada a comprobantes de pago.	1
58	Junio	Petición de información relacionada a proceso de inscripción.	7
59	Junio	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería.	6
60	Junio	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería.	6
61	Junio	Petición de información relacionada a puntajes admitidos.	7
62	Junio	Petición de información relacionada a pregrado en Licenciatura en Lenguas Extranjeras.	4
63	Junio	Petición de información relacionada a proceso de inscripción en diplomado de Docencia.	0,5
64	Junio	Petición de información relacionada a proceso para solicitud de certificados.	4
65	Junio	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción Pregrados.	4
66	Junio	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción Pregrados.	3
67	Junio	Petición de información relacionada a fechas de entrevistas admitidos 2024-2.	0,5
68	Junio	Petición de información relacionada a envío encuesta sociodemográfica.	0,5

En la Gráfica 6, se observa el número de Peticiones de Información recibidas durante el trimestre en estudio, el cual abarca el 73% (68) del total de requerimientos, divididos así: abril 20, mayo 28 y junio 20.

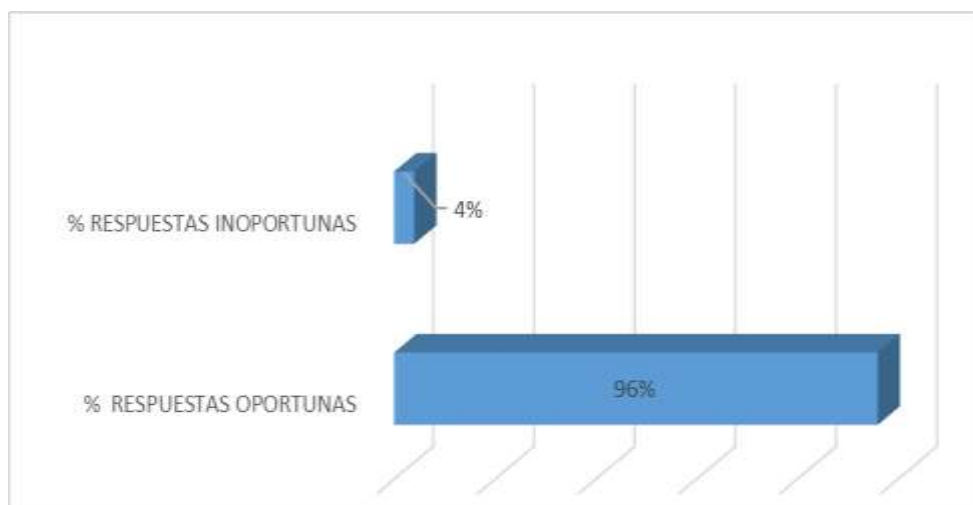
**Gráfica 6: Número de Peticiones de Información ( abril a junio de 2024).**



## 2. 8 ANÁLISIS PORCENTUAL (%) DEL TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSDF.

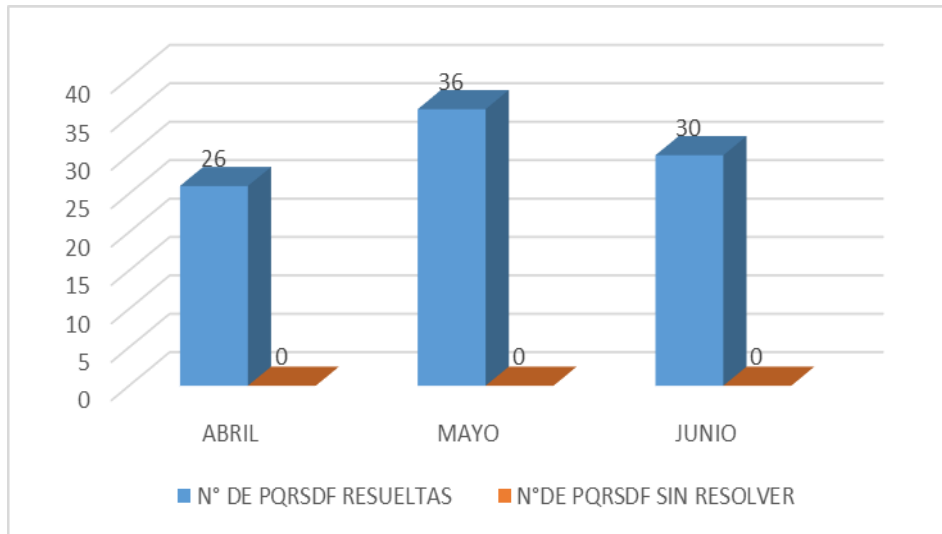
En la Gráfica 7, se evidencia que del total de requerimientos presentados (92) durante el trimestre de abril a junio, el porcentaje de respuestas oportunas fue del 96% y se respondieron 4 requerimientos después de la fecha límite que corresponden al (4%).

**Gráfica 7: Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSDF.**

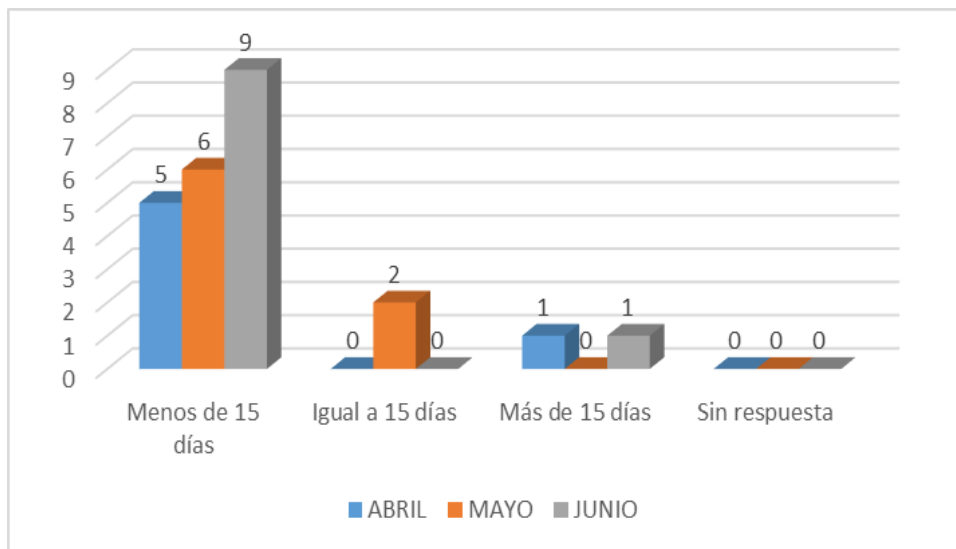


En la Gráfica 8, se muestra que del número de PQRSDF presentadas durante el trimestre de abril a junio de 2024, fueron resueltas el 100% equivalente a 92 requerimientos.

**Gráfica 8: PQRSDF resueltas vs sin resolver.**



**Gráfica 9: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular, General y Felicitaciones abril - junio 2024.**



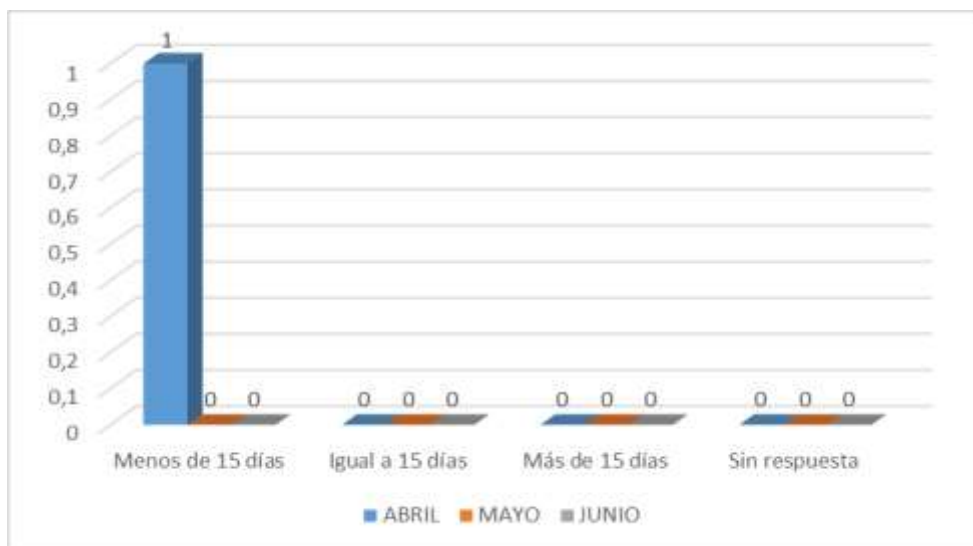
En la gráfica 10, de las 68 Peticiones de Información presentadas, el 70% se respondieron antes de los 10 días.

**Gráfica 10: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información abril – junio 2024.**



En la gráfica 11, se evidencia que en el trimestre comprendido entre abril- junio se presentó 1 queja, la cual se tramitó de forma oportuna, no se presentaron reclamos.

**Gráfica 11: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a quejas y reclamos abril – junio 2024.**



## 2. 9 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSDF EN EL TRIMESTRE DE ABRIL A JUNIO DE 2024.

En la gráfica 12, se evidencia que de los 92 requerimientos que se procesaron en el trimestre de abril a junio de 2024, 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.

