



UNIVERSIDAD DE SUCRE

INFORMACIÓN GENERAL

Marque con una equis (X) la opción que corresponda.

1. TIPO DE INFORME

1.1. De gestión.	<input type="checkbox"/>
1.2. Para Rendición de Cuentas.	<input type="checkbox"/>
1.3. Informe de avance de proyecto.	<input type="checkbox"/>
1.4. Informe final de proyecto.	<input type="checkbox"/>
1.5. De comisión.	<input type="checkbox"/>
1.6. Otro: Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones - PQRSF, correspondiente al trimestre enero - marzo de 2021.	<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	01	21	4.2. HASTA	31	03	21

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

UNIVERSIDAD DE SUCRE

Título:	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) PRIMER TRIMESTRE DE 2021.		
Fecha dd/mm/aaaa:	31/05/2021.		
Sumario:	Informe presentado al Rector y al Comité Coordinador de control Interno y Gestión de la Calidad con la finalidad de analizar las causas de los servicios que presentan mayor número de Peticiones, quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.		
Palabras Claves:	Petición, Queja, Sugerencia, Procesos, Respuestas, oportunidad de respuestas.		
Documentos asociados:			
Código:	FOR-GC-019	Versión	1.0
Autor (es):		Firmas:	
	OLGA GARRIDO MUÑOZ.		
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

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	6
2. GLOSARIO.....	7
3. ACTIVIDADES ADELANTADAS/RESUMEN EJECUTIVO	9
3.1 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) FORMULADAS EN EL PERIODO ENERO A MARZO DE 2021 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD.....	9
3.2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSF ENERO – MARZO 2020 VS 2021.	9
3.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSF RECIBIDAS ENERO –MARZO 2021 VS NÚMERO DE PETICIONARIOS.	10
3.4 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSF RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL TRIMESTRE ANTERIOR.	11
3.5 PQRSF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN.	11
3.6 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR PROCESOS.	12
3.7 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE ENERO A MARZO DE 2021.	16
3.8 ANÁLISIS PORCENTUAL (%) DEL TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSF	25
3.9 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSF EN EL TRIMESTRE DE ENERO A MARZO DE 2021.	28
4. RECOMENDACIONES.....	29

INDÍCE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Número de PQRSF enero – marzo 2021.....	9
Gráfica 2. Número de PQRSF mensuales (enero - marzo) año 2020 vs año 2021.	10
Gráfica 3. Número de PQRSF mensuales (enero - marzo) vs número de peticionarios.	10
Gráfica 4. Número de PQRSF vs número de peticionarios periodo enero – marzo 2021.	12
Gráfica 5. Representación Gráfica de las PQRSF por Procesos.....	14
Gráfica 6. Proceso Misional con mayor número de PQRSF.....	16
Gráfica 7. Número de Peticiones de Información (enero a marzo de 2021).	25
Gráfica 8. Tiempo Promedio (días) a Respuesta de PQRSF	25
Gráfica 9. PQRSF resueltas vs sin resolver	26
Gráfica 10. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular enero – marzo 2021.....	27
Gráfica 11. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información y Consulta de Documentos y Expedición de Copias enero – marzo 2021.....	27
Gráfica 12. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Quejas y Reclamos enero – marzo 2021	27
Gráfica 13. Nivel de Satisfacción Promedio de las respuestas dadas sobre PQRSF enero – marzo de 2021.....	28

INDÍCE DE TABLAS

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

1. INTRODUCCIÓN.

El presente documento corresponde al informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas por la Unidad de PQRSF y Atención al Ciudadano y las dependencias de la Universidad de Sucre en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2021, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a los responsables de los procesos.

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

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

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

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

CANALES DE ATENCIÓN.

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

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

PETICIÓN.

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

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

QUEJA.

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

RECLAMO.

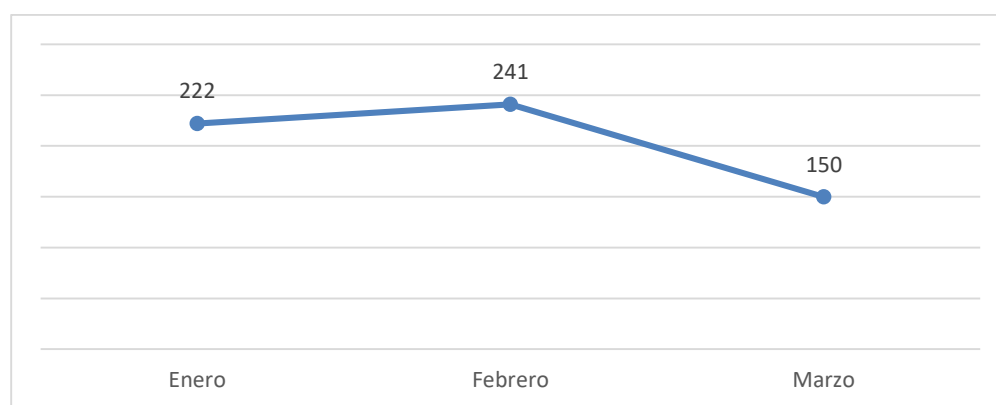
Es la exigencia que formula un cliente/usuario o ciudadano para demandar el cumplimiento de los servicios que presta la Universidad y del personal a su servicio, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

3. ACTIVIDADES ADELANTADAS/RESUMEN EJECUTIVO

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

En la Gráfica 1 se observa que, en el trimestre de enero a marzo de 2021, se recibieron 613 PQRSF, distribuidas así: 222 en el mes de enero, 241 en el mes de febrero y 150 en el mes de marzo. El mayor número de requerimientos se presentó en el mes de febrero, lo cual se debe a proceso de inscripción y matrículas de estudiantes antiguos.

Gráfica 1. Número de PQRSF enero – marzo 2021.



3.2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSF ENERO – MARZO 2020 VS 2021.

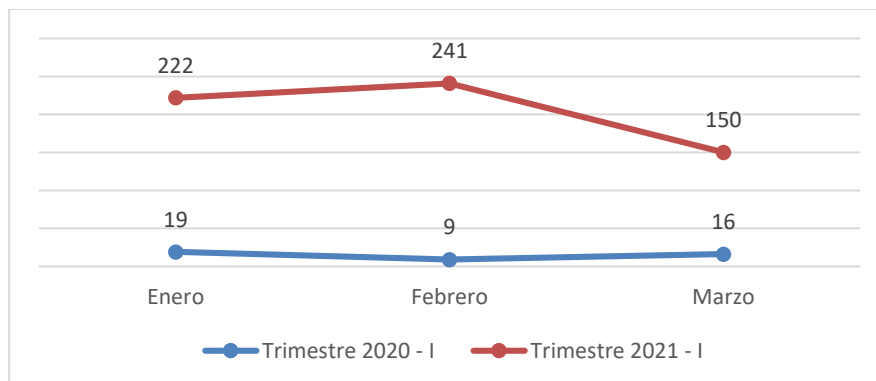
Como se observa en la tabla 1, entre el trimestre I de 2020 y el mismo periodo de 2021 se presentó la siguiente variación: enero pasó de 19 requerimientos a 222 (variación de 1168,4%), febrero de 9 a 241 (variación de 2677,7%) y en el mes de marzo de 16 a 150 (variación de 937,5%) el gran porcentaje de variación que se ve reflejado, a pesar de que en ambos periodos se está en proceso de inscripción, para el año 2021 a raíz de la emergencia ocasionada por el coronavirus covid – 19, y la Universidad acogerse a las medidas decretadas por el Gobierno Nacional de no presencialidad y estar vigente la aplicación del beneficio matrícula cero, se realizan todos los procesos de manera virtual y remota, aumentando de esta manera el uso de los medios de atención virtuales para realizar solicitudes de todo tipo.

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

Periodo	Enero	Febrero	Marzo
Trimestre 2020 - I	19	9	16
Trimestre 2021 - I	222	241	150
Variación	203	232	134

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

Gráfica 2. Número de PQRSF mensuales (enero - marzo) año 2020 vs año 2021.



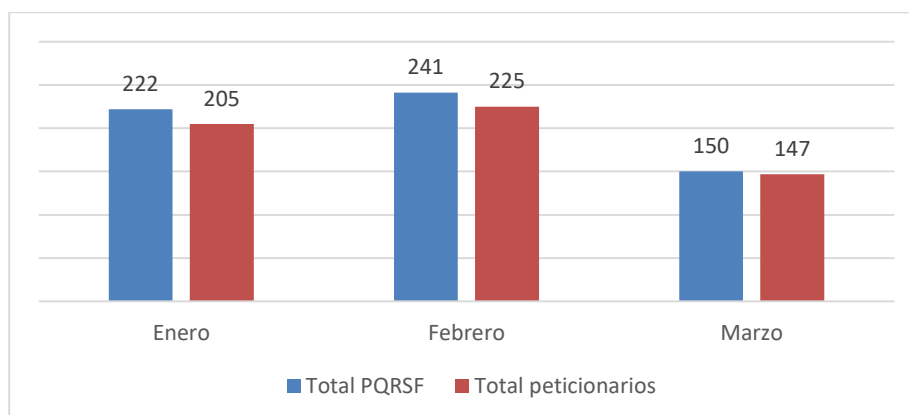
3.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSF RECIBIDAS ENERO –MARZO 2021 VS NÚMERO DE PETICIONARIOS.

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

Se observa que al analizar la cantidad de peticionarios mes a mes, tenemos que en enero se presentaron 222 PQRSF con un total de peticionarios de 205, febrero 241 PQRSF y 225 peticionarios y marzo con 150 PQRSF y 147 peticionarios, lo que indica que hay peticionarios que formularon más de un requerimiento para cada mes, al presentarse una diferencia de 17, 16 y 3 peticionarios en comparación con la cantidad de PQRSF respectivamente, para un total de 577 peticionarios de 613 PQRS.

Asimismo, al momento de analizar la información del trimestre completo, nos arroja un total de 560 peticionarios, 53 menos que la cantidad de requerimientos, esta diferencia se debe a la misma relación planteada anteriormente.

Gráfica 3. Número de PQRSF mensuales (enero - marzo) vs número de peticionarios.



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

Haciendo la comparación entre el cuarto trimestre de 2020 y primer trimestre de 2021, se presentó un aumento del 203% (311 más) en el número de PQRSF recibidas en la Institución; las Peticiones pasaron de 302 a 611 (309, 202.3% más). Adicionalmente, las Quejas con un aumento de 0 a 1 (100% más) los Reclamos pasaron de 0 a 1 (100% más), Sugerencias y Felicitaciones no se presentaron en ninguno de los dos trimestres.

Tabla 2. PQRSF Periodo 2020-IV vs 2021-I

Modalidad	Trimestres 2020 - IV	Trimestre 2021 - I	Variación
Petición	302	611	309
Queja	0	1	1
Reclamo	0	1	1
Sugerencia	0	0	0
Felicitación	0	0	0
Total	302	613	311

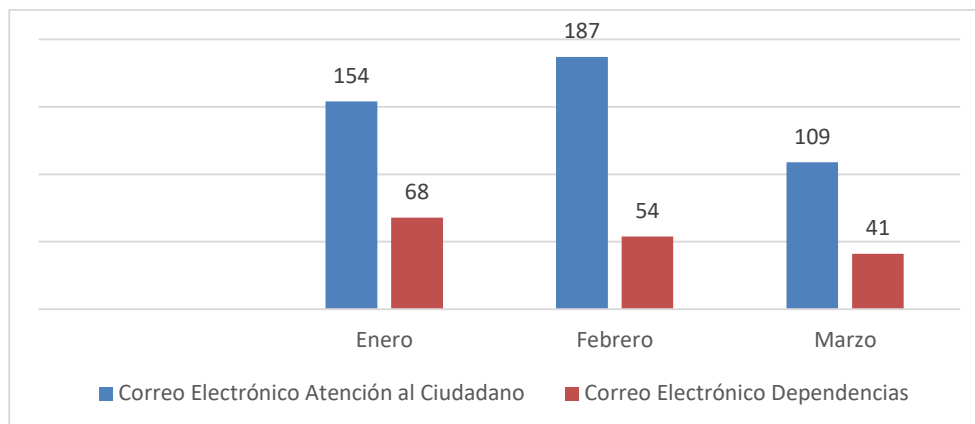
3.5 PQRSF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN.

De acuerdo con los canales de atención definidos por la Universidad de Sucre, el canal escrito concentró la totalidad de las de PQRSF radicadas por nuestras partes interesadas durante el trimestre en cuestión, siendo los correos electrónicos de la Unidad de Atención al Ciudadano (atencionalciudadano@unisucre.edu.co y quejasyreclamos@unisucre.edu.co) el medio de contacto más utilizado, a través de los cuales ingresaron 450 requerimientos (73.40 % del total del trimestre); seguido de los correos electrónicos de las diferentes Dependencias, donde se presentaron 163 requerimientos (26.60 % del total).

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

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

Gráfica 4. Número de PQRSF vs número de peticionarios periodo enero – marzo 2021.



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

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

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

Tabla 3. PQRSF por Procesos.

PROCESO	DEPENDENCIA	PETICIONES				QUEJAS	Reclamos	SUGERENCIAS	TOTAL
		Información	Inter. Particular	Acc. Doc. Públicos	Cons. Doc. y Exp. De Copias				
GESTIÓN ALTA DIRECCIÓN	RECTORÍA		2						2
FORMACIÓN	VICE. ACADÉMICA	3	4						7
	DEPARTAMENTOS	7	10						17
	BIBLIOTECA	2							2
	ADMISIONES	227	137			1	1		366
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	CENTRO DE LABORATO.	4	1						5
	POSGRADO	5							5
	LENGUAS EXTRANJERAS	3	1						4
COMUN. INSTITUCIONAL	SECRETARÍA GENERAL	3	82						85
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VICE.ADMINISTRATIVA	13	12						25
	DIVISIÓN FINANCIERA	14	17						31
	TESORERÍA		3						3
GES. BIENES Y SERV.	SERVIC. Y MANTENIMI.		1						1
GESTIÓN JURÍDICA	OFICINA JURÍDICA		2		1				3
GES. TEC. E INFORMÁTICA	DIV. COMP. Y SISTEMAS	3	7						10
G. DE TAL. HUMANO	DIVISIÓN DE RH.	1	39						40
GESTIÓN DE BIENESTAR	BIENESTAR SOCIAL	3	4						7
TOTAL		288	322	0	1	1	1	0	613

El Proceso que atendió mayor número de requerimientos fue el de **Formación**, con un 63.94% que corresponde a un total de trescientos noventa y dos (392) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Doscientos treinta y nueve (239) peticiones de información; solicitudes relacionadas en su mayoría a proceso de inscripción, expedición de certificados, actualización de datos, fecha de publicación listado de admitidos.
- Ciento cincuenta y tres (153) peticiones de interés particular, relacionadas a proceso de inscripción, expedición de certificados de notas, corrección de notas en plataforma, matrículas académicas, financieras y aplicación de descuentos.
- Una (1) queja, relacionada a no respuesta a correo de solicitud de cupo para programa Licenciatura en Física.
- Un (1) reclamo por no tenerse en cuenta certificación de circunscripción.

El proceso **Comunicación Institucional** con un 13.86%, para un total de ochenta y cinco (85) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Tres (3) petición de información relacionada a proceso de solicitud de verificación académica.
- Ochenta y dos (82) peticiones de interés particular relacionadas todas a verificación de título académico.

El proceso **Gestión Administrativa y Financiera** tuvo un 9.62%, para un total de cincuenta y nueve (59) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Veintisiete (27) peticiones de información relacionadas en su mayoría a devolución de dinero por diferentes conceptos, Generación E y matrícula cero.
- Treinta y dos (32) peticiones de interés particular relacionadas a estado de devolución de dinero, fraccionamiento de matrícula, matrícula cero y matrícula financiera.

El proceso **Gestión de Talento Humano** con un 6.52%, para un total de cuarenta (40) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Una (1) petición de información relacionada a pago de liquidación de docente.
- Treinta y nueve (39) peticiones de interés particular relacionadas a solicitud de Acto Administrativo que ordena devolución de dinero.

El proceso **Extensión y Proyección Social** con un 22.28%, para un total de catorce (14) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Doce (12) peticiones de información relacionadas a diplomados, especializaciones y cursos de inglés y análisis de estudio de agua y suelos.
- Dos (2) peticiones de interés particular relacionadas a paz y salvo y cupo para nivel de inglés.

El proceso **Gestión Tecnología e Informática** con un 1.63%, para un total de diez (10) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Tres (3) peticiones de información relacionadas a acceso a plataforma SMA y actualización de plataforma Moodle.
- Siete (7) peticiones de interés particular relacionadas a acceso a plataforma SMA, actualización plataforma Moodle y matrícula académica.

El proceso **Gestión de Bienestar** con un 1.14%, para un total de siete (7) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Tres (3) peticiones de información relacionadas al programa jóvenes en acción.
- Cuatro (4) peticiones de interés particular relacionadas al programa jóvenes en acción.

Proceso de **Gestión Jurídica** con un 0.48%, para un total de tres (3) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Dos (2) peticiones de interés particular relacionadas a contrato suscrito con anterior rector y copia levantamiento de embargo.
- Una (1) de consulta de documentos y expedición de copias relacionada a paz y salvo.

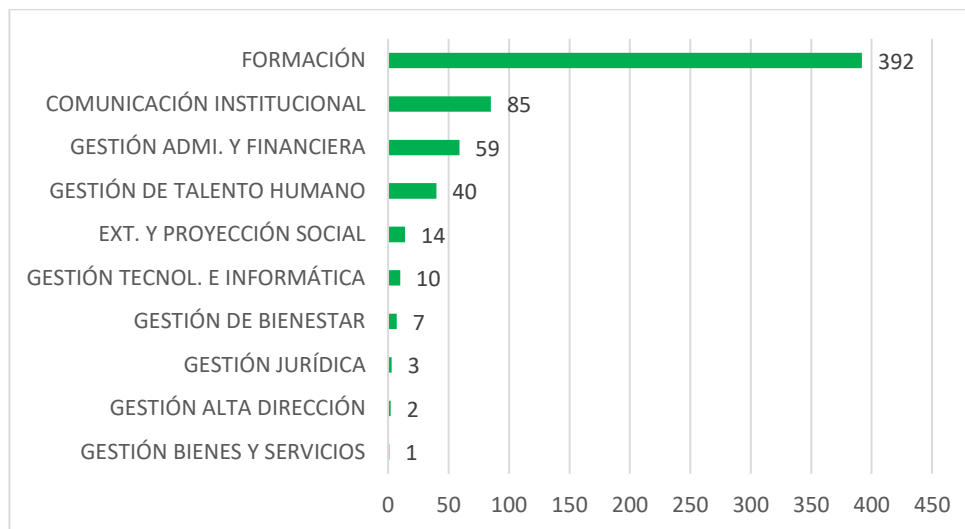
Proceso **Gestión de Alta Dirección** con un 0.32%, para un total de dos (2) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Dos (2) peticiones de interés particular relacionadas a Devolución de dinero fondo de víctimas y terminación de contratos.

Proceso **Gestión Bienes y Servicios** con un 0.16%, para un total de una (1) PQRSF, la cual es:

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

Gráfica 5. Representación Gráfica de las PQRSF por Procesos.

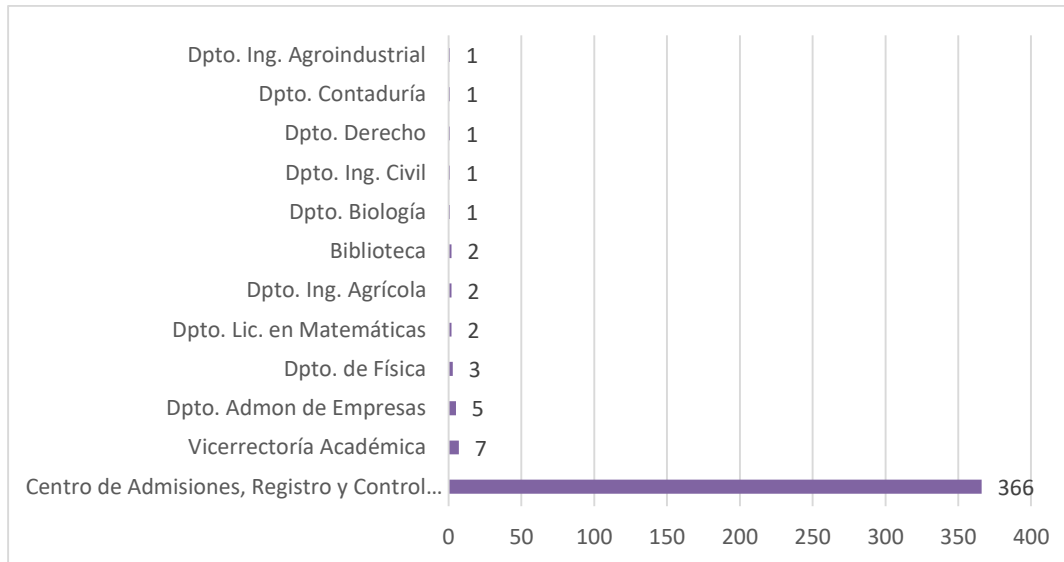


En atención a que el proceso misional que presentó mayor número de PQRSF fue Formación, en la Gráfica 6, se muestran las dependencias que tuvieron requerimientos durante el trimestre en estudio, así:

- Centro de Admisiones, Registro Y Control Académico con 366 PQRSF, de las cuales 227 fueron peticiones de información relacionadas en su mayoría a proceso de inscripción, seguido de solicitud de certificados de nota y estudio, actualización de datos, transferencia externa, aplicación de descuentos, traslado interno, cancelación de materia y reingreso; 137 peticiones de interés particular relacionadas a proceso de inscripción, expedición de certificados y

actualización de datos; 1 queja relacionada a no respuesta a correo de solicitud de cupo en programa Licenciatura en Física y 1 reclamo relacionado a no haberse tenido en cuenta la circunscripción certificada en proceso de inscripción.

- Vicerrectoría Académica con 7 requerimientos, de las cuales 3 fueron peticiones de información relacionadas a modalidad de estudio periodo 2021-1 y publicación de artículo en revista RECIA y 4 peticiones de interés particular relacionadas a retiro de información personal de motores de búsqueda, metodología de inicio a clases periodo 2021-1 y actualización de formato para de certificado de pasantías.
- Departamento de Administración de Empresas con 5 requerimiento, de los cuales 3 son peticiones de información relacionadas a asignación de docente para noveno semestre y contacto de docente; 2 peticiones de interés particular, relacionadas a solicitud de paz y salvo y solicitud de grado por ventanilla.
- Departamento de Licenciatura en Física con 3 PQRSF, de las cuales 1 petición de información relacionada a link de ingreso a clases y 2 peticiones de interés particular relacionados a inconveniente con cancelación de créditos y reporte de notas.
- Departamento de Licenciatura en Matemáticas con 2 requerimientos, de los cuales 1 petición de información relacionada a link de ingreso a clases y 1 petición de interés particular relacionada a solicitud de contenidos programáticos.
- Departamento de Ingeniería Agrícola con 2 requerimientos, ambas peticiones de interés particular relacionadas a reingreso y matrícula académica.
- Biblioteca con 2 requerimientos, de petición de información relacionadas a entrega de material bibliográfico.
- Departamento de Biología con una PQRSF, petición de información relacionada a formato de solicitud de grado.
- Departamento de Ingeniería Civil con 1 requerimiento, de interés particular relacionada a reingreso.
- Departamento de Derecho una petición de información relacionada a trámite para grado.
- Departamento de Contaduría con una petición particular relacionada a inconveniente con matrícula de Electiva.
- Departamento de Ingeniería Agroindustrial con una petición de interés particular relacionada a matrícula académica.

Gráfica 6. Proceso Misional con mayor número de PQRSF.**3.7 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE ENERO A MARZO DE 2021.**

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

N°	Mes	Asunto	Tiempo de respuesta (días)
1	Enero	Solicitud de información relacionada a compra de PIN.	3
2	Enero	Solicitud de información relacionada a programa de Medicina.	2
3	Enero	Solicitud de información relacionada a programas de Ingeniería Agrícola e Agroindustrial.	1
4	Enero	Solicitud de información relacionada a certificado de estudio.	1
5	Enero	Solicitud de información relacionada a valor semestre de Lic. en Lenguas Extranjeras.	1
6	Enero	Solicitud de información relacionada a oferta académica.	1
7	Enero	Solicitud de información relacionada a inscripción para el programa de Medicina.	1
8	Enero	Solicitud de información relacionada a Cursos de Inglés.	14
9	Enero	Solicitud de información relacionada a cancelación de asignaturas.	1
10	Enero	Solicitud de información relacionada a programa de Enfermería.	1
11	Enero	Solicitud de información relacionada a certificado de notas.	0,5
12	Enero	Solicitud de información relacionada a calendario 2021 - 1.	54
13	Enero	Solicitud de información relacionada a compra de PIN.	2
14	Enero	Solicitud de información relacionada a programa Ingeniería Agroindustrial.	2

15	Enero	Solicitud de información relacionada a Diplomado en Gerencia de Proyectos.	0,5
16	Enero	Solicitud de información relacionada a modalidad de estudio.	2
17	Enero	Solicitud de información relacionada a compra de PIN.	1
18	Enero	Solicitud de información relacionada a programa Generación E.	1
19	Enero	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción.	1
20	Enero	Solicitud de información relacionada a programas que ofrece la Universidad y becas por resultado en pruebas icfes.	57
21	Enero	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción y compra de PIN.	0,5
22	Enero	Solicitud de información relacionada a envío de PIN.	0,5
23	Enero	Solicitud de información relacionada a programa de Derecho.	2
24	Enero	Solicitud de información relacionada a error en proceso de inscripción.	2
25	Enero	Solicitud de información relacionada a fechas de inscripción.	2
26	Enero	Solicitud de información relacionada a programa Licenciatura en Lenguas Extranjeras.	5
27	Enero	Solicitud de información relacionada a programa de Medicina.	1
28	Enero	Solicitud de información relacionada a programa Administración de Empresas.	1
29	Enero	Solicitud de información relacionada a envío de PIN.	1
30	Enero	Solicitud de información relacionada a corrección de datos en inscripción.	2
31	Enero	Solicitud de información relacionada a oferta académica de la Universidad de Sucre.	2
32	Enero	Solicitud de información relacionada a fechas de inscripción.	2
33	Enero	Solicitud de información relacionada a en proceso de inscripción.	2
34	Enero	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción.	2
35	Enero	Solicitud de información relacionada a fechas de inscripción.	2
26	Enero	'Solicitud de información relacionada a error en inscripción.	2
37	Enero	Solicitud de información relacionada a fechas de inscripción.	2
38	Enero	Solicitud de información relacionada a publicación de admitidos periodo 2021 - 1.	1
39	Enero	Solicitud de información relacionada a corrección de inscripción.	0,5
40	Enero	Solicitud de información relacionada a certificado de notas de pregrado.	1
41	Enero	Solicitud de información relacionada a certificado de idoneidad.	1
42	Enero	Solicitud de información relacionada a corrección de datos en inscripción.	1
43	Enero	Solicitud de información relacionada a proceso de devolución de dinero por concepto de Generación E.	1
44	Enero	Solicitud de información relacionada a programa de Derecho.	1
45	Enero	Solicitud de corrección en proceso de inscripción.	0,5
46	Enero	Solicitud de información relacionada a certificación de circunscripción.	0,5
47	Enero	Solicitud de información relacionada a publicación de admitidos.	0,5

UNIVERSIDAD DE SUCRE

48	Enero	Solicitud de información relacionada a programa de Administración de Empresas.	0,5
49	Enero	Solicitud de contacto para realización de estudio de suelo.	0,5
50	Enero	Solicitud de información relacionada a compra de PIN.	0,5
51	Enero	Solicitud de información relacionada a compra de PIN.	0,5
52	Enero	Solicitud de información relacionada a certificado de notas.	0,5
53	Enero	Solicitud de información relacionada a corrección en proceso de inscripción.	0,5
54	Enero	Solicitud de información relacionada a programa Licenciatura en Lenguas Extranjeras.	0,5
55	Enero	Solicitud de información relacionada a proceso de admisión.	0,5
56	Enero	Solicitud de información relacionada a programa Lenguas Extranjeras.	0,5
57	Enero	Solicitud de información relacionada a fecha de publicación de admitidos.	0,5
58	Enero	Solicitud de información relacionada a calendario académico periodo 2021 - 1.	0,5
59	Enero	Solicitud de información relacionada a fechas de inscripción.	0,5
60	Enero	Solicitud de información relacionada a programa Generación E.	0,5
61	Enero	Solicitud de información relacionada a reingreso.	0,5
62	Enero	Solicitud de información relacionada a entrega de libro.	0,5
63	Enero	Solicitud de información relacionada a envío de certificación de circunscripción.	1
64	Enero	Solicitud de información relacionada a programa de Medicina.	0,5
65	Enero	Solicitud de información relacionada a programa de Contaduría Pública.	0,5
66	Enero	Solicitud de información relacionada a programa Generación E.	1
67	Enero	Solicitud de información relacionada a certificado de notas.	1
68	Enero	Solicitud de información relacionada a fechas de inscripciones y programa de Contaduría Pública.	0,5
69	Enero	Solicitud de información relacionada a formato de solicitud de grado.	0,5
70	Enero	Solicitud de información relacionada a certificado de estudios.	4
71	Enero	Solicitud de información relacionada a procesos de admisión y matrícula.	1
72	Enero	Solicitud de información relacionada a calendario académico para el periodo 2021 - 2.	0,5
73	Enero	Solicitud de información relacionada a métodos de pago.	0,5
74	Enero	Solicitud de información relacionado a histórico puntaje icfes programa de Medicina.	0,5
75	Enero	Solicitud de información relacionado a costo semestral del programa Contaduría Pública.	0,5
76	Enero	Solicitud de información relacionada a certificado de nivel de inglés.	3
77	Enero	Solicitud de información relacionada a programa de Medicina.	1
78	Enero	Solicitud de información relacionada a paz y salvos.	0,5

79	Enero	Solicitud de información relacionada a programa de Fonoaudiología.	0,5
80	Enero	Solicitud de información relacionada a certificado de notas.	0,5
81	Febrero	Solicitud de información relacionada a compra de PIN.	0,5
82	Febrero	Solicitud de información relacionada cancelación de asignatura.	6
83	Febrero	Solicitud de información relacionada a transferencia externa.	0,5
84	Febrero	Solicitud de información relacionada a fecha de publicación de admitidos.	1
85	Febrero	Solicitud de información relacionada a programa Licenciatura en Lenguas Extranjeras.	1
86	Febrero	Solicitud de información relacionada a cuenta corriente para pago de certificados.	0,5
87	Febrero	Solicitud de información relacionada a fecha de publicación de admitidos.	0,5
88	Febrero	Solicitud de información relacionada a correo electrónico de Concejo Académico.	1
89	Febrero	Solicitud de información relacionada a publicación de artículo en Revista RECIA.	1
90	Febrero	Solicitud de información relacionada a programa de Ingeniería Civil.	1
91	Febrero	Solicitud de información relacionada a corrección en inscripción.	0,5
92	Febrero	Solicitud de información relacionada a actualización de datos.	1
93	Febrero	Solicitud de información relacionada a comprobante de pago.	1
94	Febrero	Solicitud de información relacionada a inconsistencia en plataforma.	28
95	Febrero	Solicitud de información relacionada a novedad en plataforma.	57
96	Febrero	Solicitud de información relacionada a inscripciones periodo 2021 - 2.	0,5
97	Febrero	Solicitud de información relacionada a programa de Enfermería.	1
98	Febrero	Solicitud de información relacionada a devolución.	0,5
99	Febrero	Solicitud de información relacionada a programa Licenciatura en Lenguas Extranjeras.	0,5
100	Febrero	Solicitud de información relacionada a listado de inscritos.	0,5
101	Febrero	Solicitud de información relacionada a matricula académica.	0,5
102	Febrero	Solicitud de información relacionada a reingreso.	1
103	Febrero	Solicitud de información relacionada a Matricula Cero.	0,5
104	Febrero	Solicitud de información relacionada a contacto de oficina Jóvenes en Acción.	0,5
105	Febrero	Solicitud de información relacionada a listado de inscritos.	1
106	Febrero	Solicitud de información relacionada a no aplicación de beneficio Generación E en comprobante de pago.	0,5
107	Febrero	Solicitud de información relacionada a trámite para grados.	S.R
108	Febrero	Solicitud de información relacionada a pago de liquidación.	48
109	Febrero	Solicitud de información relacionada a la forma en que se impartirán las clases en el periodo 2021 - 1.	0,5
110	Febrero	Solicitud de información relacionado a novedad en proceso de inscripción.	0,5
111	Febrero	Solicitud de información relacionada a acceso a la plataforma SMA.	0,5

UNIVERSIDAD DE SUCRE

112	Febrero	Solicitud de información relacionada a aplicación de descuento por concepto de Generación E.	1
113	Febrero	Solicitud de información relacionada a entrega de material bibliográfico.	1
114	Febrero	Solicitud de información relacionada a renovación de crédito icetex.	1
115	Febrero	Solicitud de información relacionada a aval para el programa Ingeniería Electrónica.	14
116	Febrero	Solicitud de información relacionada a requisitos para matrícula académica.	1
117	Febrero	Solicitud de información relacionada a estado de devolución de dinero.	0,5
118	Febrero	Solicitud de información relacionada a certificados de estudio.	0,5
119	Febrero	Solicitud de información relacionada a oferta de Diplomados.	1
120	Febrero	Solicitud de información relacionada a matrícula cero.	0,5
121	Febrero	Solicitud de información relacionada a estado de devolución.	3
122	Febrero	Solicitud de información relacionada a transferencia externa.	2
123	Febrero	Petición de Información relacionada a certificado de idoneidad.	46
124	Febrero	Solicitud de información relacionada a programa Licenciatura en Física.	2
125	Febrero	Solicitud de información relacionada a estado de devolución.	1
126	Febrero	Solicitud de información relacionada a homologación.	2
127	Febrero	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción.	2
128	Febrero	Solicitud de información relacionada a programa de Medicina.	2
129	Febrero	Solicitud de información relacionada al programa Generación E y Beneficio Matrícula Cero.	1
130	Febrero	Solicitud de información relacionada publicación de listado de admitidos.	1
132	Febrero	Solicitud de información relacionada oferta de pregrado de la Universidad de Sucre.	1
133	Febrero	Solicitud de información relacionada actualización de datos.	1
134	Febrero	Solicitud de información relacionada a programa de Medicina.	1
135	Febrero	Solicitud de información relacionada a fecha de inscripciones.	2
136	Febrero	Petición de Información relacionada a reingreso.	43
137	Febrero	Solicitud de información relacionada a programa de Medicina.	1
138	Febrero	Solicitud de información relacionada a reingreso.	1
139	Febrero	Solicitud de información relacionada a análisis de viscoamilograma.	1
140	Febrero	Solicitud de información relacionada a fecha de inicio de clases.	1
141	Febrero	Solicitud de información relacionada a estado de devolución.	0,5
142	Febrero	Solicitud de información relacionada a programa de Biología.	0,5
143	Febrero	Solicitud de información relacionada a descuento por hermanos.	0,5
144	Febrero	Solicitud de información relacionada a listado de admitidos.	0,5
145	Febrero	Solicitud de información relacionada a asignación de docentes para noveno semestre.	0,5
146	Febrero	Solicitud de información relacionada a jóvenes en acción.	0,5
147	Febrero	Solicitud de información relacionada a programas ofertados por la Universidad de Sucre.	0,5

148	Febrero	Solicitud de información relacionada a compra de PIN.	0,5
149	Febrero	Solicitud de información relacionada a homologación.	0,5
150	Febrero	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción.	0,5
151	Febrero	Solicitud de información relacionada a listado de admitidos.	1
152	Febrero	Solicitud de información relacionada a listado de admitidos.	1
153	Febrero	Solicitud de información relacionada a listado de admitidos.	1
154	Febrero	Solicitud de información relacionada a listado de admitidos.	1
155	Febrero	Solicitud de información relacionada a listado de admitidos.	1
156	Febrero	Solicitud de información relacionada a listado de admitidos.	1
157	Febrero	Solicitud de información relacionada a listado de admitidos.	1
158	Febrero	Solicitud de información relacionada a listado de admitidos.	1
159	Febrero	Solicitud de información relacionada a listado de admitidos.	1
160	Febrero	Solicitud de información relacionada a listado de admitidos.	1
161	Febrero	Solicitud de información relacionada a listado de admitidos.	1
162	Febrero	Solicitud de información relacionada a listado de admitidos.	1
163	Febrero	Solicitud de información relacionada a listado de admitidos.	1
164	Febrero	Solicitud de información relacionada a listado de admitidos.	1
165	Febrero	Solicitud de información relacionada a listado de admitidos.	1
166	Febrero	Solicitud de información relacionada a alto costo en comprobante de pago.	1
167	Febrero	Solicitud de información relacionada a programa Generación E.	2
168	Febrero	Solicitud de información relacionada a listado de admitidos.	0,5
169	Febrero	Petición de información relacionada a listado de admitidos.	3
170	Febrero	Petición de información relacionada a qué hacer si no fue admitido.	3
171	Febrero	Petición de información aplicación de descuentos.	3
172	Febrero	Petición de información relacionada a comprobante de pago.	3
173	Febrero	Petición de información relacionada a listado de no admitidos.	8
174	Febrero	Petición de información relacionada a costo de matrícula programa Ingeniería Electrónica.	8
175	Febrero	Petición de información relacionada a Matrícula Cero y descuento por hermano.	7
176	Febrero	Petición de información relacionada a comprobante de pago.	7
177	Febrero	Petición de información relacionada a exámenes para proceso de inscripción.	7
178	Febrero	Petición de Información relacionada a comprobante de pago.	8
179	Febrero	Petición de Información relacionada a comprobante de pago.	8
180	Febrero	Petición de Información relacionada a duplicado de diploma, acta de grado y certificado de notas.	8
181	Febrero	Petición de Información relacionada a error en proceso de inscripción.	8
182	Febrero	Petición de Información relacionada a listado de admitidos.	2
183	Febrero	Petición de Información relacionada a crédito para matrícula financiera.	8
184	Febrero	Petición de Información relacionada a matrícula financiera.	8
185	Febrero	Petición de Información relacionada a modalidad de clases y certificado médico.	8

UNIVERSIDAD DE SUCRE

186	Febrero	Solicitud de información relacionada a comprobante de pago.	9
187	Febrero	Solicitud de información relacionada a valor semestre programa de Biología.	9
188	Febrero	Solicitud de información relacionada a programa de Fonoaudiología.	9
189	Febrero	Solicitud de información relacionada a solicitud de cupo.	9
190	Febrero	Solicitud de información relacionada a Matrícula Cero.	9
191	Febrero	Solicitud de información relacionada a Generación E - Equidad.	9
192	Febrero	Solicitud de información relacionada a comprobante de pago.	10
193	Febrero	Petición de Información relacionada a inscripción con bachiller obtenido en el exterior.	38
194	Febrero	Solicitud de información relacionada a paz y salvo.	12
195	Febrero	Petición de Información relacionada a puntaje icfes sin calcular en listado de no admitidos.	27
196	Febrero	Petición de Información relacionada a documento para matrícula académica.	9
197	Febrero	Petición de Información relacionada a matrícula cero.	9
198	Febrero	Petición de Información relacionada a contacto para enviar paz y salvos.	9
199	Febrero	Petición de Información relacionada a expedición de certificados.	2
200	Febrero	Petición de Información relacionada a Matrícula Cero.	0,5
201	Febrero	Petición de Información relacionada a descuento por programa Generación E.	8
202	Febrero	Petición de Información relacionada a Paz y Salvo.	8
203	Febrero	Petición de Información relacionada fechas de inscripciones.	8
204	Febrero	Petición de Información relacionada a matricula financiera.	8
205	Febrero	Petición de Información relacionada a matricula financiera.	9
206	Febrero	Petición de Interés Particular relacionada a acceso a la plataforma SMA.	0,5
207	Febrero	Solicitud de información relacionada a asignación de docentes para noveno semestre.	1
208	Febrero	Petición de Información relacionada a fechas de inscripción.	8
209	Febrero	Petición de Información relacionada a homologación de niveles de inglés.	9
210	Febrero	Petición de Información relacionada a Matrícula Cero.	9
211	Febrero	Petición de Información relacionada a Reingreso.	8
212	Febrero	Petición de Información relacionada a certificados de estudio para matrícula académica.	8
213	Febrero	Petición de Información relacionada a costo semestral.	8
214	Febrero	Petición de Información relacionada a fechas de inscripción periodo 2021-2.	8
215	Febrero	Petición de Información relacionada a documentos para matrícula académica.	8
216	Marzo	Petición de Información relacionada a Matrícula Cero.	9
217	Marzo	Petición de Información relacionada a Especialización Gerencia de Proyectos.	0,5

218	Marzo	Petición de Información relacionada a Legalización de Crédito Icetex.	9
219	Marzo	Petición de Información relacionada a Certificado de medicina general y serología.	9
220	Marzo	Petición de Información relacionada a proceso de matrícula académica.	9
221	Marzo	Petición de Información relacionada a matrícula académica.	10
222	Marzo	Petición de Información relacionada a inscripciones programa de Enfermería.	12
223	Marzo	Petición de Información relacionada a expedición de certificados.	11
224	Marzo	Petición de Información relacionada a estado de devolución.	28
225	Marzo	Petición de Información relacionada a matrícula financiera.	11
226	Marzo	Petición de Información relacionada a ingreso a la Universidad de Sucre.	10
227	Marzo	Petición de Información relacionada a matrícula académica.	10
228	Marzo	Petición de Información relacionada a proceso de devolución.	10
229	Marzo	Petición de Información relacionada a estado de devolución.	5
230	Marzo	Petición de Información relacionada a retiro de documentos.	10
231	Marzo	Petición de Información relacionada a homologación.	10
232	Marzo	Petición de Información relacionada a proceso de devolución.	7
233	Marzo	Petición de Información relacionada a matrícula académica.	9
234	Marzo	Petición de Información relacionada a solicitud de cupos.	8
235	Marzo	Petición de Información relacionada a Jóvenes en Acción.	8
236	Marzo	Petición de Información relacionada a proceso de matrícula.	8
237	Marzo	Petición de Información relacionada a proceso de inscripción.	8
238	Marzo	Petición de Información relacionada a proceso de inscripción 2021 - 2.	8
239	Marzo	Petición de Información relacionada a Especialización de Seguridad y Salud en el Trabajo.	1
240	Marzo	Petición de Información relacionada a cursos de inglés.	7
241	Marzo	Petición de Información costo semestral programa Ingeniería Electrónica.	7
242	Marzo	Solicitud de información relacionada a estado de devolución.	24
243	Marzo	Petición de Información relacionada a programa de Enfermería.	10
244	Marzo	Petición de Información relacionada a solicitud de pensum de Especialización Seguridad y Salud en el Trabajo.	5
245	Marzo	Petición de Información relacionada a devolución de dinero.	10
246	Marzo	Petición de Información relacionada a curso intensivo de inglés.	5
247	Marzo	Petición de Información relacionada a Programa Administración de Empresas.	9
248	Marzo	Petición de Información relacionada a cursos de inglés.	0,5
249	Marzo	Petición de Información relacionada a Transferencia Interna.	0,5
250	Marzo	Petición de Información relacionada a Generación E.	0,5
251	Marzo	Petición de Información relacionada a devolución por concepto de Matrícula Cero.	0,5

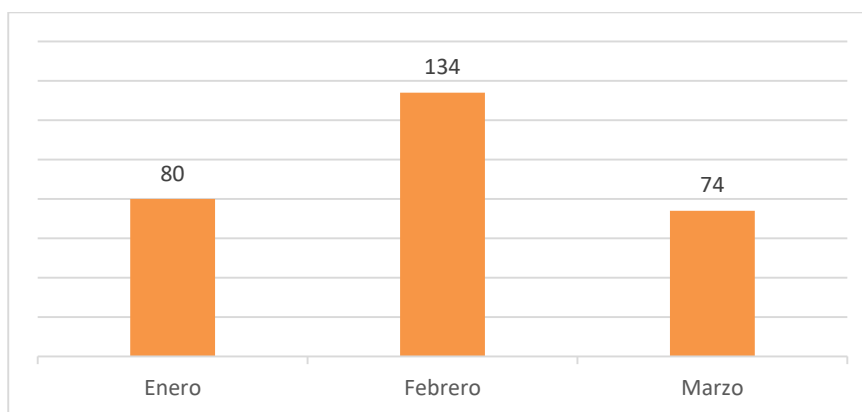
UNIVERSIDAD DE SUCRE

252	Marzo	Petición de Información relacionada a certificado de notas y contenidos programáticos.	0,5
253	Marzo	Petición de Información relacionada a actualización de datos.	0,5
254	Marzo	Petición de Información relacionada a análisis de muestra de agua.	1
255	Marzo	Petición de Interés Particular relacionada a estado de estudiante.	29
256	Marzo	Petición de Información relacionada a proceso de inscripción.	22
257	Marzo	Petición de Información relacionada a contacto Centro de Laboratorios.	0,5
258	Marzo	Petición de Información relacionada a tercer llamado.	0,5
259	Marzo	Petición de Información relacionada a inscripción al programa de Medicina.	2
260	Marzo	Petición de Información relacionada a fechas de inscripciones.	2
261	Marzo	Petición de Información relacionada a fechas de inscripción periodo 2021- 2.	2
262	Marzo	Solicitud de actualización de plataforma Moodle.	25
263	Marzo	Petición de Información relacionada a tercer llamado de admitidos.	1
264	Marzo	Petición de Información relacionada a programa de Enfermería.	1
265	Marzo	Petición de Información relacionada a estado de devolución.	3
266	Marzo	Petición de Información relacionada a certificados de estudio.	0,5
267	Marzo	Solicitud de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2021 - 2.	2
268	Marzo	Solicitud de información relacionada a Transferencia Externa.	2
269	Marzo	Solicitud de información relacionada a certificación de circunscripción.	2
270	Marzo	Petición de Información relacionada a link de ingreso a clases.	1
271	Marzo	Petición de Información relacionada a matrícula académica.	0,5
272	Marzo	Solicitud de información relacionada a link para ingreso a clases.	2
273	Marzo	Petición de Información relacionada a verificación de título académico.	1
274	Marzo	Petición de Información relacionada a inconvenientes con envío de documentos para matrícula académica.	1
275	Marzo	Petición de Información relacionada a Tecnólogo en Regencia de Farmacia.	1
276	Marzo	Petición de Información relacionada a estado de devolución.	5
277	Marzo	Petición de Información relacionada a certificado de estudio.	0,5
278	Marzo	Petición de Información relacionado a proceso de inscripción con título extranjero.	1
279	Marzo	Petición de Información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2021 – 2.	0,5
280	Marzo	Petición de Información relacionada a matrícula académica.	0,5
281	Marzo	Petición de Información relacionado a programa que se puede aspirar con puntaje adquirido.	1
282	Marzo	Petición de Información relacionado a programas ofertados por la Universidad de Sucre.	0,5
283	Marzo	Petición de Información relacionada a oferta académica.	1

284	Marzo	Petición de Información relacionada a ingreso a clases en la plataforma.	1
285	Marzo	Petición de Información relacionada a programas ofertados por la Universidad de Sucre.	5
286	Marzo	Petición de Información relacionada a contacto de docentes primer semestre Administración de Empresas.	1
287	Marzo	Petición de Información relacionada a proceso de inscripción.	17
288	Marzo	Petición de Información relacionada a actualización de datos.	2
289	Marzo	Petición de Información relacionada a certificado de notas.	2

En la Gráfica 7, se observa el número de Peticiones de Información recibidas durante el trimestre en estudio, el cual abarca el 46,98% (288) del total de requerimientos, divididos así: enero 80, febrero 134 y marzo 74.

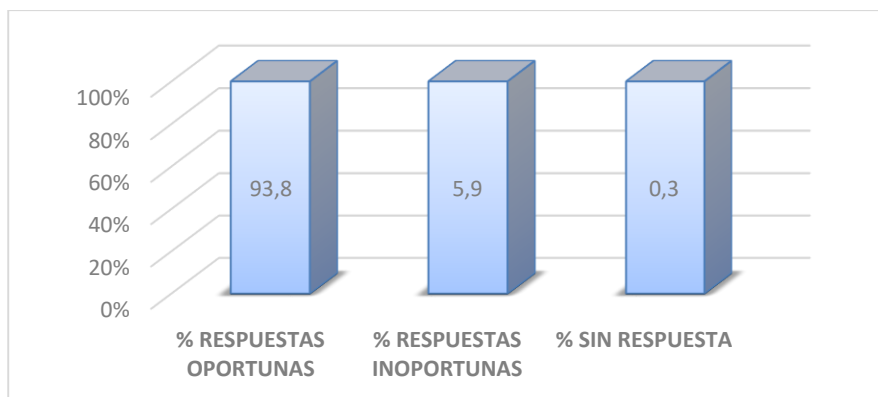
Gráfica 7. Número de Peticiones de Información (enero a marzo de 2021).



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

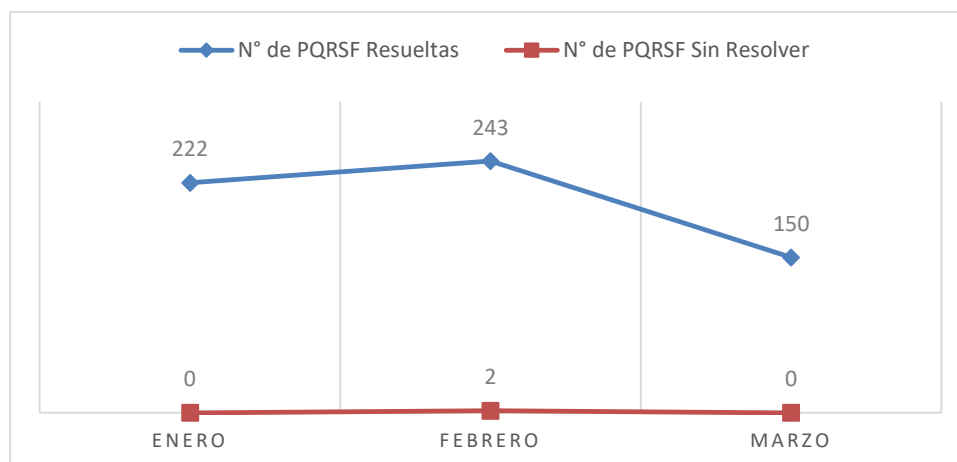
En la Gráfica 8, se evidencia que del total de requerimientos presentados (613) durante el trimestre de enero a marzo, el porcentaje de respuestas oportunas fue del 93.8 % (575 requerimientos), el porcentaje de respuestas dadas después de la fecha límite fue de 5.9 % (36 requerimientos) y el porcentaje de PQRSF sin respuestas fue del 0.3 % (2 requerimientos).

Gráfica 8. Tiempo Promedio (días) a Respuesta de PQRSF



En la Gráfica 9, se muestra que del número de PQRSF presentadas en el mes de enero, fueron resueltas un 100% equivalentes a 222 requerimientos, de las presentadas en el mes de febrero, se resolvieron un 38.66% equivalente a 237 y en el mes de marzo un 23.98%, 147 requerimientos.

Gráfica 9. PQRSF resueltas vs sin resolver



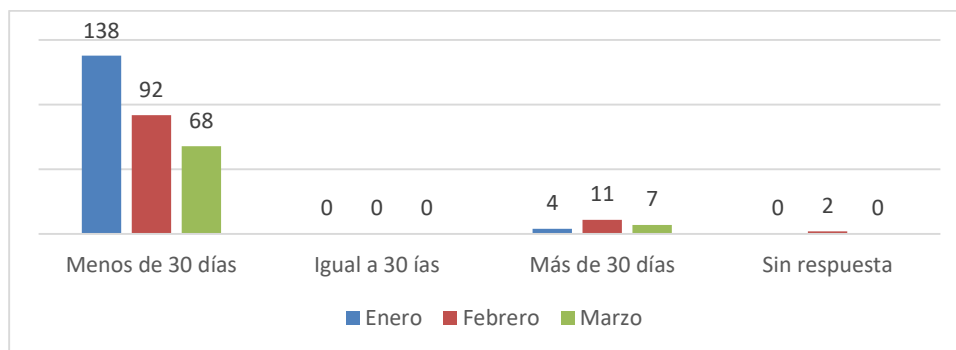
Las PQRSF sin responder se relacionan de la siguiente manera:

- Febrero:
 Dependencia: Oficina Jurídica.
 Fecha: 19/02/2021
 Petición de Interés Particular.
 Asunto: Solicitud de documentación relacionada con el contrato suscrito por el doctor Vicente Períñan Petro.

 Dependencia: Oficina Jurídica.
 Fecha: 26/02/2021
 Petición de Interés Particular.
 Asunto: Petición de Interés Particular relacionada a copia de levantamiento de embargo.

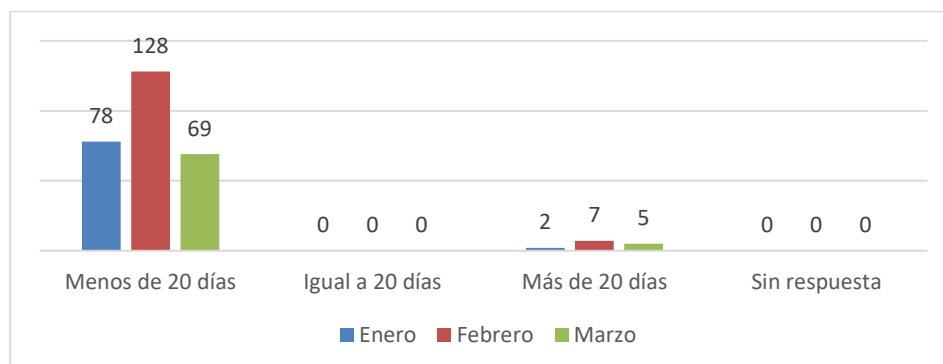
En las siguientes Gráficas encontramos la oportunidad de respuesta en días hábiles a las PQRSF para el periodo de enero a marzo de 2021, como se observa en la gráfica 10, de las 322 Peticiones de Interés Particular presentadas, 298 (92.54 %) se respondieron antes de 30 días, 22 (6.83 %) en más de los 30 días y a 2 (0.62 %) no se les dio respuesta.

Gráfica 10. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular enero – marzo 2021



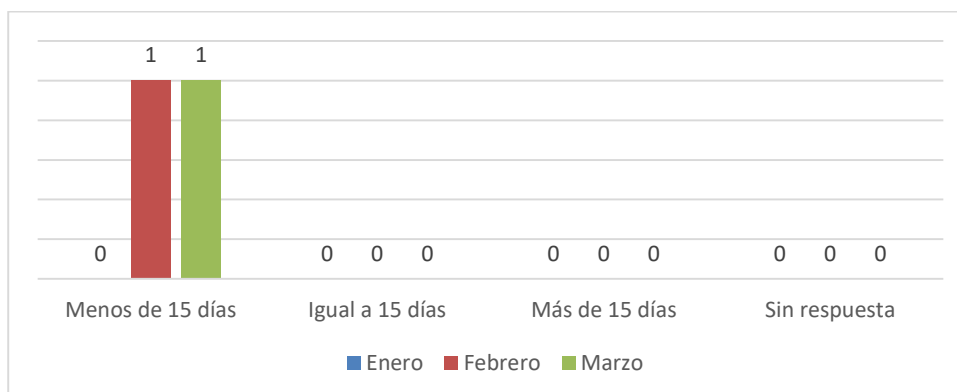
En la gráfica 11, de las 289 entre Peticiones de Información y Consulta de Documentos y Expedición de Copias presentados, 275 (95.15 %) se respondieron antes de 20 días y 14 (4.84 %) en más de los 20 días.

Gráfica 11. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información y Consulta de Documentos y Expedición de Copias enero – marzo 2021



En la gráfica 12, de las 2 Quejas y Reclamos presentados, las 2 (100 %) se respondieron antes de 15 días.

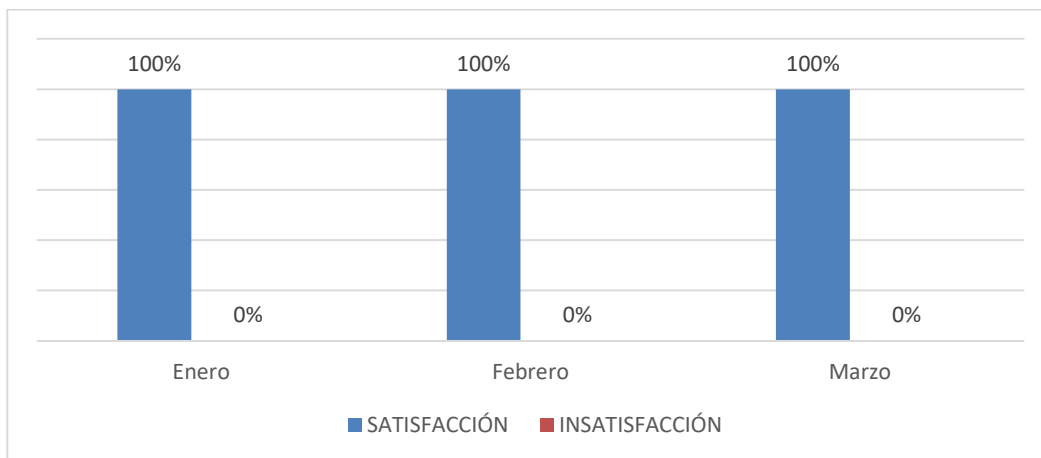
Gráfica 12. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Quejas y Reclamos enero – marzo 2021



3.9 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSF EN EL TRIMESTRE DE ENERO A MARZO DE 2021.

En la gráfica 13, se evidencia que de los 613 requerimientos que se procesaron en el trimestre de enero a marzo de 2021, se obtuvo un porcentaje de satisfacción de las partes interesadas frente a las respuestas dadas de un 100%, a través del canal escrito (correo electrónico), Sin embargo, las personas no se manifestaron en el tiempo establecido (cinco (5) días hábiles después de haber recibido respuesta), motivo por el cual, se entiende que la respuesta estuvo acorde a lo requerido.

Gráfica 13. Nivel de Satisfacción Promedio de las respuestas dadas sobre PQRSF enero – marzo de 2021



4. RECOMENDACIONES.

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

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