



## 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 enero – marzo de 2022.	<input checked="" type="checkbox"/>

#### 2. ALCANCE.

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

#### 3. DATOS GENERALES.

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

#### 4. VIGENCIA.

DD	MM	AA	DD	MM	AA		
4.1. DESDE	01	01	22	4.2. HASTA	31	03	22

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

**UNIVERSIDAD DE SUCRE**

<b>Título:</b>	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) PRIMER TRIMESTRE DE 2022.</b>		
<b>Fecha dd/mm/aaaa:</b>	29/04/2022.		
<b>Sumario:</b>	Informe presentado al Rector y al Comité Coordinador de control Interno y Gestión de la Calidad con la finalidad de analizar las causas de los servicios que presentan mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.		
<b>Palabras Claves:</b>	Petición, Queja, Sugerencia, Procesos, Respuestas, oportunidad de respuestas.		
<b>Documentos asociados:</b>			
<b>Código:</b>	FOR-GC-019	<b>Versión</b>	1.0
<b>Autor (es):</b>		<b>Firmas:</b>	
	KARIN RICARDO GUERRA		
<b>Revisó:</b>	JULIO ÁLVAREZ MONTH		
<b>Aprobó:</b>	JULIO ÁLVAREZ MONTH		
<b>Información Adicional:</b>	N.A.		
<b>Ubicación:</b>	Universidad de Sucre, Campus Puerta Roja, Campus Ciencias de la Salud y Campus Ciencias Agropecuaria.		

**HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>CAMBIOS INTRODUCIDOS</b>
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

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>2. GLOSARIO.....</b>	<b>7</b>
<b>3. ACTIVIDADES ADELANTADAS/RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>8</b>
<b>3.1 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) FORMULADAS EN EL PERIODO ENERO A MARZO DE 2022 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD .....</b>	<b>8</b>
<b>3.2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF ENERO – MARZO 2021 VS 2022.....</b>	<b>8</b>
<b>3.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS ENERO – MARZO 2022 VS NÚMERO DE PETICIONARIOS.....</b>	<b>9</b>
<b>3.4 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL TRIMESTRE ANTERIOR.....</b>	<b>10</b>
<b>3.5 PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN.....</b>	<b>10</b>
<b>3.6 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES POR PROCESOS.....</b>	<b>11</b>
<b>3.7 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE ENERO A MARZO DE 2022.....</b>	<b>13</b>
<b>3.8 ANÁLISIS PORCENTUAL (%) DEL TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSDF .....</b>	<b>17</b>
<b>3.9 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSDF EN EL TRIMESTRE DE ENERO A MARZO DE 2022.....</b>	<b>19</b>
<b>4. REPORTE DE INFORMACIÓN TRIMESTRAL DE PQR DEL CENTRO DE DIAGNOSTICO MEDICO (C.D.M) EN EL TRIMESTRE DE ENERO A MARZO DE 2022.....</b>	<b>20</b>
<b>5. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>20</b>

**INDÍCE DE GRÁFICAS**

Gráfica 1. Número de PQRSDf enero – marzo 2022.....	8
Gráfica 2. Número de PQRSDf mensuales (enero - marzo) año 2021 vs año 2022.....	9
Gráfica 3. Número de PQRSDf mensuales (enero - marzo) 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 (enero a marzo de 2022) .....	17
Gráfica 7. Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSDf .....	17
Gráfica 8. PQRSDf resueltas vs sin resolver .....	18
Gráfica 9. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular y General enero – marzo 2022.....	18
Gráfica 10. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información enero – marzo 2022.....	18
Gráfica 11. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Quejas enero – marzo 2022 .....	19
Gráfica 12. Nivel de Satisfacción Promedio de las respuestas dadas sobre PQRSDf enero – marzo de 2022 .....	19

## INDÍCE DE TABLAS

Tabla 1. Tendencia de PQRSDf de 2020 a 2022.....	8
Tabla 2. Variación de PQRSDf Periodo 2020-IV vs 2021-IV. ....	8
Tabla 3. PQRSDf Periodo 2021- IV vs 2022- I.....	10
Tabla 4. Número de PQRSDf por canal de atención periodo enero – marzo 2022 .....	10
Tabla 5. PQRSDf por Procesos. ....	11
Tabla 6. Peticiones de Información.....	13

---

**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 enero y el 31 de marzo de 2022, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a los responsables de los procesos.

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

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

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

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

### **CANALES DE ATENCIÓN.**

De acuerdo con lo establecido en la Resolución Rectoral No. 1607 de 2021, la Universidad de Sucre cuenta con dos (2) canales de atención, a través de los cuales las partes interesadas y comunidad en general pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones sobre temas de competencia de la Institución.

- **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 respetosa.
- **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 ENERO A MARZO DE 2022 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD

En la Gráfica 1 se observa que, en el trimestre de enero a marzo de 2022, se recibieron 153 PQRSDF, distribuidas así: 59 en el mes de enero, 65 en el mes de febrero y 29 en el mes de marzo. El mayor número de requerimientos se presentó en el mes de febrero, lo cual se debe a solicitudes de información relacionadas a oferta académica y el inicio del proceso de inscripción para el periodo 2022-1.

Gráfica 1. Número de PQRSDF enero – marzo 2022

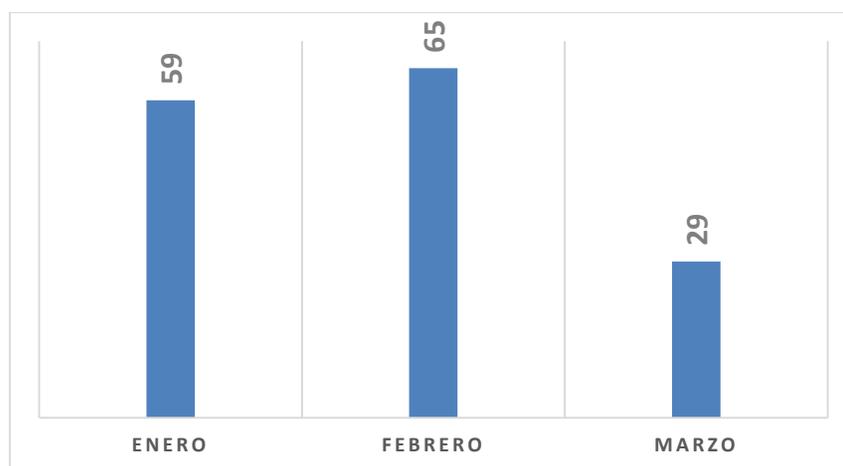


Tabla 1. Tendencia de PQRSDF de 2020 a 2022

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

## 3.2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF ENERO – MARZO 2021 VS 2022.

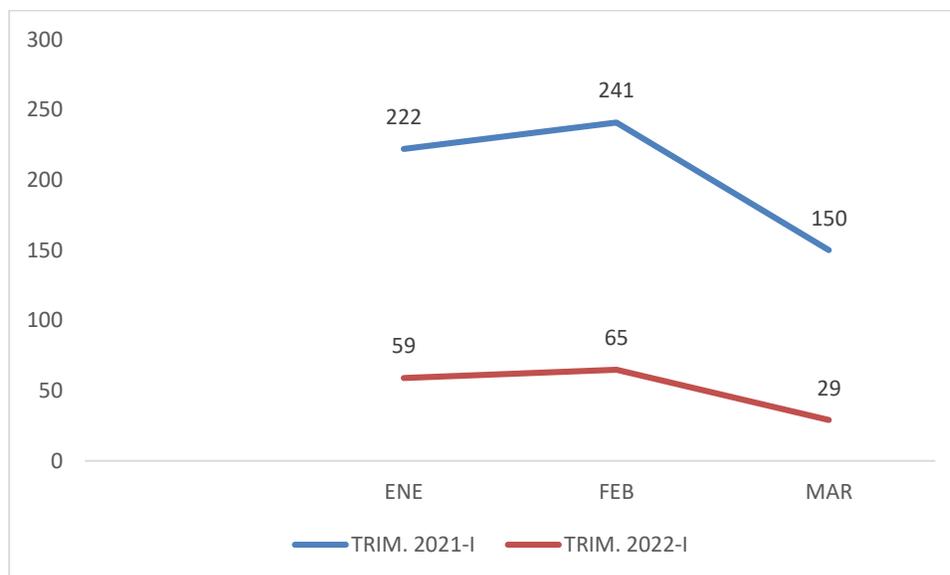
Como se observa en la tabla 2, entre el trimestre I de 2021 y el mismo periodo de 2022 se presentó la siguiente variación: enero pasó de 222 requerimientos a 59 (163 menos), febrero de 241 a 65 (176 menos) y en el mes de marzo de 150 a 29 (121 menos) la variación que se refleja, evidencia que las partes interesadas se han familiarizado más con la página web de la Universidad, donde se encuentra toda la información que muchas veces es solicitada por correo electrónico y que en su mayoría tiene que ver con procesos de inscripción, además de que ya se retornó a la presencialidad y por ende, muchas de las solicitudes que durante la emergencia sanitaria solo se podían realizar virtual, ahora las hacen directamente en las dependencias.

Tabla 2. Variación de PQRSDF Periodo 2020-I vs 2021-I.

PERIODO	ENE	FEB	MAR
TRIM. 2021-I	222	241	150
TRIM. 2022-I	59	65	29
VARIACIÓN	-163	-176	-121

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

**Gráfica 2. Número de PQRSDf mensuales (enero - marzo) año 2021 vs año 2022**

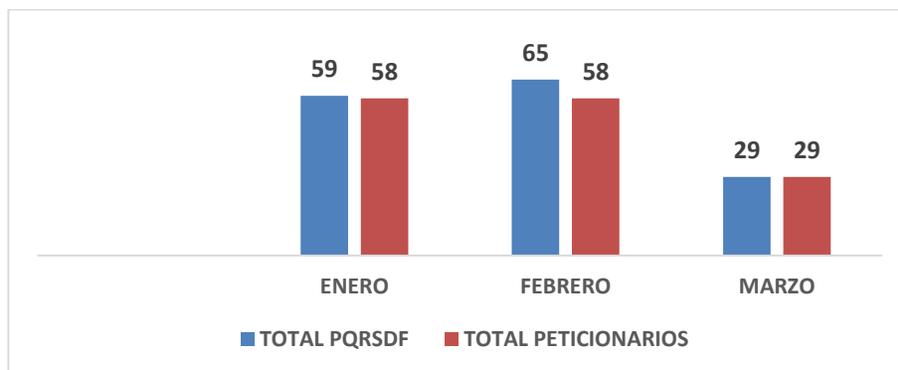


### 3.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSDf RECIBIDAS ENERO – MARZO 2022 VS NÚMERO DE PETICIONARIOS.

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

Se observa que al analizar la cantidad de peticionarios mes a mes, tenemos que en enero se presentaron 59 PQRSDf con un total de peticionarios de 58, febrero 65 PQRSDf con 58 peticionarios y marzo con 29 PQRSDf con 29 peticionarios, lo que indica que hay peticionarios que formularon más de un requerimiento en los meses de enero y marzo, al presentarse una diferencia de 8 peticionarios en comparación con la cantidad de PQRSDf en ambos casos, para un total de 145 peticionarios de 153 PQRDS durante el trimestre.

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



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

Haciendo la comparación entre el primer trimestre de 2022 y cuarto trimestre de 2021, se presentó una disminución del 36.60% (56 menos) en el número de PQRSDF recibidas en la Institución; las peticiones pasaron de 209 a 152 y se presentó 1 queja en el trimestre 2022-1.

**Tabla 3. PQRSDF Periodo 2021- IV vs. 2022- I.**

Modalidad	Trimestre 2021-IV	Trimestre 2022-I	Variación
Petición	209	152	-57
Queja	0	1	1
Reclamo	0	0	0
Sugerencia	0	0	0
Denuncia	0	0	0
Felicitación	0	0	0
<b>Total</b>	<b>209</b>	<b>153</b>	<b>-56</b>

### 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@unisuc.edu.co](mailto:atencionalciudadano@unisuc.edu.co) y [quejasyreclamos@unisuc.edu.co](mailto:quejasyreclamos@unisuc.edu.co)) el medio de contacto más utilizado, a través de los cuales ingresaron 124 requerimientos (81,04 % del total del trimestre); seguido de los correos electrónicos de las diferentes Dependencias, donde se presentaron 18 requerimientos (11,77% del total), la página web con 8 requerimientos (5,22%), Presencial en la Unidad de Atención al Ciudadano 2 requerimientos (1,30%) y finalmente Buzones físicos dispuestos en los diferentes campus, con 1 requerimiento (0,65%).

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

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

**Tabla 4. Número de PQRSDF por canal de atención periodo enero – marzo 2022**

	Enero	Febrero	Marzo
Correos Aten. al Ciudadano	49	52	23
Página Web	1	4	3
Dependencias	7	8	3
Presencial (Atención al Ciudadano)	2		
Buzones		1	

### 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, ocho (8) 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				
FORMACIÓN	VICE. ACADÉMICA	4	0							4
	DEPARTAMENTOS	6	6							12
	ADMISIONES	90	12							102
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	CENTRO DE LENGUAS	1								1
	OFICINA DE POSGRADO									
	EDUCACIÓN CONTINUADA Y RELACIONES INTERNACIONALES	4								4
COMUN. INSTITUCIONAL	SECRETARÍA GENERAL	0	1							1
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VICE. ADMINISTRATIVA	6	3							9
	DIVISIÓN FINANCIERA	6	3							9
	TESORERÍA	0	2							2
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	DIVISIÓN DE SERVICIO Y MANTENIM			1						1
GESTIÓN JURÍDICA	OFICINA JURÍDICA		1				1			2
GES. TEC. E INFORMÁTICA	DIV. COMP. Y SISTEMAS	1	2							3
GESTIÓN DE BIENESTAR	BIENESTAR SOCIAL	3								3
TOTAL		121	30	1			1			153

El proceso que atendió mayor número de requerimientos fue **Formación**, con un 77.1% que corresponde a un total de ciento dieciocho (118) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Cien (100) peticiones de información; relacionadas en su mayoría a proceso de inscripción, procesos para solicitar cupos.
- Dieciocho (18) peticiones de interés particular, relacionadas a solicitudes de cupo, generación de comprobantes de pago, cancelación de semestre, no admisión de pregrado, entre otras.
- El proceso **Gestión Administrativa y Financiera** tuvo un 13%, para un total de veinte (20) PQRSDf, de las cuales se presentaron:
- Doce (12) peticiones de información relacionadas en su mayoría a procesos de fraccionamiento, comprobantes de pago y sostenimientos por Icetex.
- Ocho (8) peticiones de interés particular relacionadas a renovación de créditos Icetex, giros adicionales, fraccionamientos y legalización de beca excelencia.

El proceso **Extensión y Proyección Social** con un 3.2%, para un total de cinco (5) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Cuatro (4) peticiones de información relacionadas a especializaciones, y curso de inglés.
- Una (1) petición de interés particular relacionada a horario de clases de inglés.

El proceso **Gestión Tecnología e Informática** con un 1.9 %, para un total de tres (3) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Una (1) peticiones de información relacionadas a inconveniente en plataforma SMA.
- Dos (2) peticiones de interés particular relacionadas a cancelación de semestre y asignación de usuario.

El proceso **Gestión de Bienestar** con un 1.9%, para un total de tres (3) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Tres (3) peticiones de información relacionadas a beneficios o incentivos para estudiantes y programa jóvenes en acción.

El proceso **Gestión Jurídica** con un 1.3%, para un total de dos (2) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Una (1) petición de interés particular relacionada a pago de los servicios públicos domiciliarios en el marco de la contingencia sanitaria regulados taxativamente por la LEY 142 DE 1994.
- Una (1) queja relacionada a la exclusividad que le da la Universidad de Sucre al Centro de Diagnóstico Médico, para realizar los exámenes de Medicina General y serología.

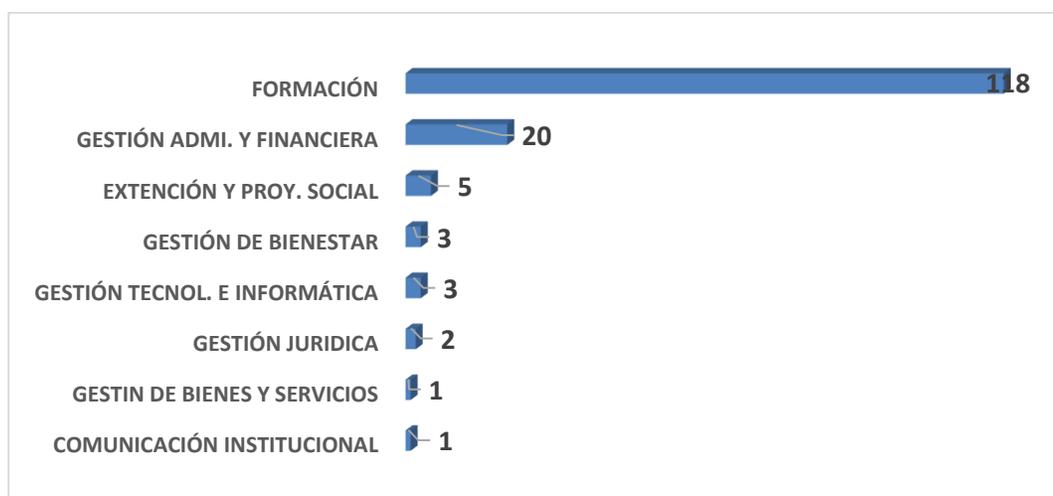
El Proceso **Comunicación Institucional** con un 0.65%, para un total de una (1) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Una (1) petición de interés particular r relacionada a actualización de datos de diploma.

El proceso **Gestión de bienes y servicios** con un 0.65%, para una (1) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Una (1) petición de interés general relacionada a relacionada a suministro de papel higiénico en los baños

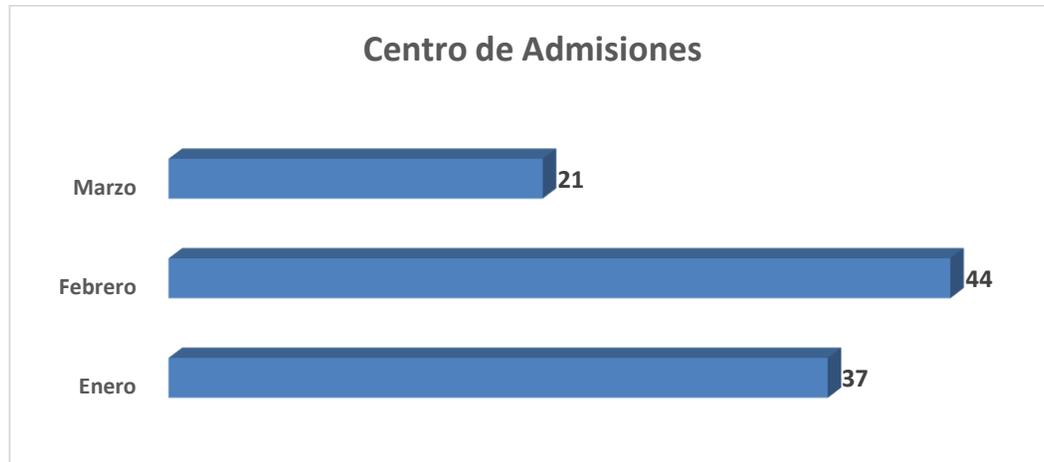
**Gráfica 4. Representación Gráfica de las PQRSDf por Procesos**



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 102 PQRSDF, de las cuales 90 fueron peticiones de información relacionadas a procesos de inscripción, información de pregrados, listados de admitidos, procesos para expedir certificados, proceso para solicitudes de reingreso; 12 peticiones de interés particular relacionadas a solicitudes de cupo, descuentos por votaciones, pérdidas de cupo y matriculas académicas.
- Departamentos con 12 PQRSDF, de las cuales son 6 peticiones de interés particular relacionados a cancelación de materias y solicitudes de contenidos programáticos, y 6 peticiones de información relacionadas a reingreso y procesos de transferencias externas.
- Vicerrectoría Académica con 4 PQRSDF, 4 peticiones de información relacionadas a retorno a la presencialidad y fechas de realización exámenes de Medicina General y Serología.

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



### 3.7 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE ENERO A MARZO DE 2022.

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

**Tabla 6. Peticiones de Información.**

N°	Mes	Asunto	Tiempo de respuesta (días)
1	Enero	Petición de información relacionada a regreso presencial a clases.	2
2	Enero	Petición de información relacionada a regreso presencial a clases.	2
3	Enero	Petición de información relacionada a inconveniente en proceso de inscripción.	3
4	Enero	Petición de información relacionada a inconveniente en proceso de inscripción.	2
5	Enero	Petición de información relacionada a inconveniente en proceso de inscripción	5
6	Enero	Petición de información relacionada a pregrado de Licenciatura en Lenguas Extranjeras.	1

**UNIVERSIDAD DE SUCRE**

7	Enero	Petición de información relacionada a certificación de circunscripción.	0.5
8	Enero	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería.	2
9	Enero	Petición de información relacionada a certificación de circunscripción.	0.5
10	Enero	Petición de información relacionada a compra de PIN y pregrado de Enfermería.	0.5
11	Enero	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería.	2
12	Enero	Petición de información relacionada a legalización de crédito Icetex.	0.5
13	Enero	Petición de información relacionada a proceso de inscripción.	1
14	Enero	Petición de información relacionada a corrección en proceso de inscripción.	1
15	Enero	Petición de información relacionada a especialización en Derecho Administrativo.	8
16	Enero	Petición de información relacionada a legalización de crédito Icetex.	1
17	Enero	Petición de información relacionada a proceso de inscripción.	0.5
18	Enero	Petición de información relacionada a corrección proceso de inscripción.	0.5
19	Enero	Petición de información relacionada a solicitud de correcciones en proceso de inscripción.	0,5
20	Enero	Petición de información relacionada a pregrados.	0,5
21	Enero	Petición de información relacionada a fechas de publicación lista de admitidos para el periodo 2022-1.	0,5
22	Enero	Petición de información relacionada a proceso de inscripción.	0.5
23	Enero	Petición de información relacionada a beneficio Matrícula Cero.	12
24	Enero	Petición de información relacionada a solicitud de correcciones en proceso de inscripción.	05
25	Enero	Petición de información relacionada a certificación de Circunscripción en proceso de inscripción.	0.5
26	Enero	Petición de información relacionada a publicación listado de admitidos periodo 2022-1.	0.5
27	Enero	Petición de información relacionada a solicitud de correcciones.	0.5
28	Enero	Petición de información relacionada a Especializaciones.	1
29	Enero	Petición de información relacionada a estado de devolución.	6
30	Enero	Petición de información relacionada a publicación lista de admitidos periodo 2022-1.	0.5
31	Enero	Petición de información relacionada a publicación de listado de admitidos.	0.5
32	Enero	Petición de información relacionada a pregrado de Ingeniería Civil.	0.5
33	Enero	Petición de información relacionada a proceso de inscripción periodo 2022-1.	1
34	Enero	Petición de información relacionada a proceso de inscripción.	0,5
35	Enero	Petición de información relacionada a proceso de inscripción.	0,5
36	Enero	Petición de información relacionada a pregrado de Lenguas Extranjeras.	0,5
37	Enero	Petición de información relacionada a beneficio matrícula cero.	0,5
38	Enero	Petición de información relacionada a programa jóvenes en acción.	1
39	Enero	Petición de información relacionada a solicitud de reingreso.	4
40	Enero	Petición de información relacionada a reingreso.	0.5
41	Enero	Petición de información relacionada a publicación lista de admitidos periodo 2022-1.	0.5
42	Enero	Petición de información relacionada a pregrados de Fonoaudiología y Medicina.	0.5
43	Enero	Petición de información relacionada a devoluciones.	1
44	Enero	Petición de información relacionada a homologación y crédito Icetex.	0.5
45	Enero	Petición de información relacionada a proceso para solicitud de reingreso.	0,5

46	Enero	Petición de información relacionada a inscripciones 2022-2.	0.5
47	Enero	Petición de información relacionada a certificado de Ingles.	1
48	Enero	Petición de información relacionada a transferencia externa.	1
49	Enero	Petición de información relacionada a homologación y crédito Icetex.	3
50	Febrero	Petición de información relacionada a pregrado de Medicina.	0.5
51	Febrero	Petición de información relacionada a publicación lista de admitidos periodo 2022-1.	0.5
52	Febrero	Petición de información relacionada a beneficios o incentivos para estudiantes.	17
53	Febrero	Petición de información relacionada a pregrado de Administración de Empresas.	1
54	Febrero	Petición de información relacionada a legalización de crédito por sostenimiento Icetex.	2
55	Febrero	Petición de información relacionada a publicación lista de admitidos periodo 2022-1.	1
56	Febrero	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2 y pregrado de Licenciatura en Lenguas Extranjeras.	0.5
57	Febrero	Petición de información relacionada a Transferencia Externa.	1
58	Febrero	Petición de información relacionada a Especialización en Formulación de Proyectos.	0.5
59	Febrero	Petición de información relacionada a Contenidos Programáticos.	20
60	Febrero	Petición de información relacionada a Inscripción.	1
61	Febrero	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería.	1
62	Febrero	Petición de interés particular relacionada a descuento por votaciones.	0.5
63	Febrero	Petición de información relacionada a inconveniente en proceso de carnetización.	0.5
64	Febrero	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería.	1
65	Febrero	Petición de información relacionada a pregrado de Ingeniería Civil.	1
66	Febrero	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería.	0.5
67	Febrero	Petición de información relacionada a publicación lista de admitidos periodo 2022-1.	0.5
68	Febrero	Petición de información relacionada a inscripciones 2022-2.	0.5
69	Febrero	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería.	1
70	Febrero	Petición de información relacionada a transferencia externa.	1
71	Febrero	Petición de información relacionada a beneficio Matrícula Cero.	1
72	Febrero	Petición de información relacionada a proceso de reingreso.	0.5
73	Febrero	Petición de información relacionada a listado de admitidos periodo 2022-1.	2
74	Febrero	Petición de información relacionada a listado de admitidos periodo 2022-1.	2
75	Febrero	Petición de información relacionada a listado de admitidos periodo 2022-1.	1
76	Febrero	Petición de información relacionada a proceso de matrícula financiera y académica periodo 2022-1.	1
77	Febrero	Petición de información relacionada a Especialización en Gerencia del Talento Humano.	10
78	Febrero	Petición de información relacionada a solicitud de cupo.	2
79	Febrero	Petición de información relacionada a inclusión en la lista de admitidos periodo 2022-1.	1
80	Febrero	Petición de información relacionada a proceso de matrícula financiera y académica periodo 2022-1.	0.5

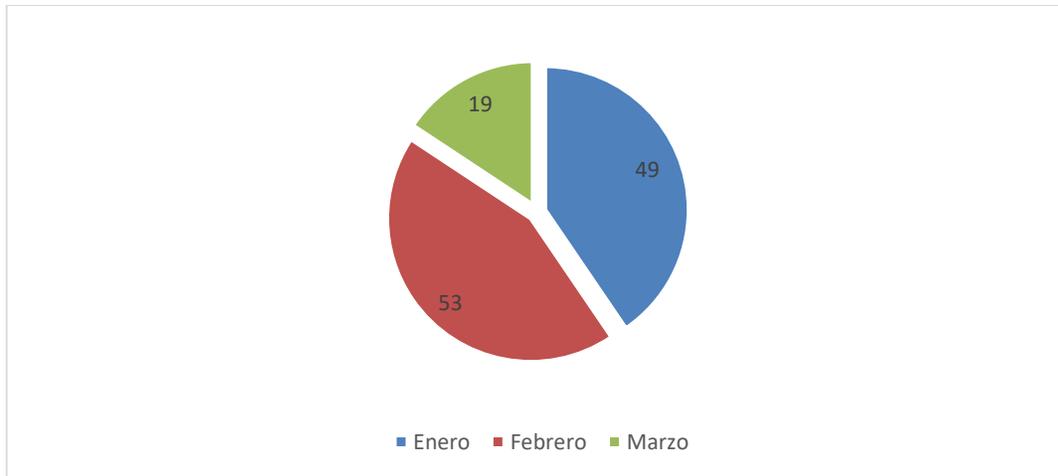
**UNIVERSIDAD DE SUCRE**

81	Febrero	Petición de información relacionada a beneficios ofrecidos por la Universidad de Sucre.	3
82	Febrero	Petición de información relacionada a cálculo en listado de admitidos.	0.5
83	Febrero	Petición de información relacionada a comprobante de pago.	1
84	Febrero	Petición de información relacionada a comprobante de pago.	1
85	Febrero	Petición de información relacionada a comprobante de pago-matrícula financiera.	0.5
86	Febrero	Petición de información relacionada a comprobante de pago.	0.5
87	Febrero	Petición de información relacionada a publicación segundo llamado.	1
88	Febrero	Petición de información relacionada a proceso para cancelación de semestre.	0.5
89	Febrero	Petición de información relacionada a Inscripciones periodo 2022-2.	0.5
90	Febrero	Petición de información relacionada a formas de pago de matrícula financiera 2022-1.	1
91	Febrero	Petición de información relacionada a exámenes de medicina general y serología periodo 2022-1.	7
92	Febrero	Petición de información relacionada a comprobante de pago.	1
93	Febrero	Petición de información relacionada a matrícula financiera.	1
94	Febrero	Petición de información relacionada a comprobante de pago.	0.5
95	Febrero	Petición de información relacionada a Inscripciones periodo 2022-2.	3
96	Febrero	Petición de información relacionada a calendario para la realización de los exámenes de Medicina General y Serología para Admitidos I periodo 2022.	4
97	Febrero	Petición de información relacionada a estado de devolución por concepto de matrícula financiera.	11
98	Febrero	Petición de información relacionada a proceso para solicitar certificados.	1
99	Febrero	Petición de información relacionada a Inscripciones periodo 2022-2.	1
100	Febrero	Petición de información relacionada a proceso para expedir certificados de notas.	0.5
101	Febrero	Petición de información relacionada a financiación de matrícula.	1
102	Febrero	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2.	2
103	Marzo	Petición de información relacionada a proceso de inscripción 2022-2.	0.5
104	Marzo	Petición de información relacionada a pregrado de contabilidad.	0.5
105	Marzo	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2.	0.5
106	Marzo	Petición de información relacionada a inscripciones 2022-2 y pregrado de Medicina.	0.5
107	Marzo	Petición de información relacionada a inscripciones y pregrado de Contaduría Pública.	0.5
108	Marzo	Petición de información relacionada a proceso para expedir certificados.	0.5
109	Marzo	Petición de información relacionada a entrega de carnet.	2
110	Marzo	Petición de información relacionada a pregrado.	0.5
111	Marzo	Petición de información relacionada a matrícula académica.	0.5
112	Marzo	Petición de información relacionada a pregrados.	0.5
113	Marzo	Petición de información relacionada a pregrado de Licenciatura en Lenguas Extranjeras.	0.5
114	Marzo	Petición de información relacionada a pregrado de Medicina.	0.5
115	Marzo	Petición de información relacionada a carnet de egresado.	1
116	Marzo	Petición de información relacionada a comprobante de pago.	0.5
117	Marzo	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2.	0.5
118	Marzo	Petición de información relacionada a transferencia externa.	0.5
119	Marzo	Petición de información relacionada a comprobante de pago.	1

120	Marzo	Petición de información relacionada a inconvenientes en plataforma.	0.5
121	Marzo	Petición de información relacionada a pregrado de enfermería.	0.5

En la Gráfica 6, se observa el número de Peticiones de Información recibidas durante el trimestre en estudio, el cual abarca el 78.43% (121) del total de requerimientos, divididos así: enero 49, febrero 53 y marzo 19.

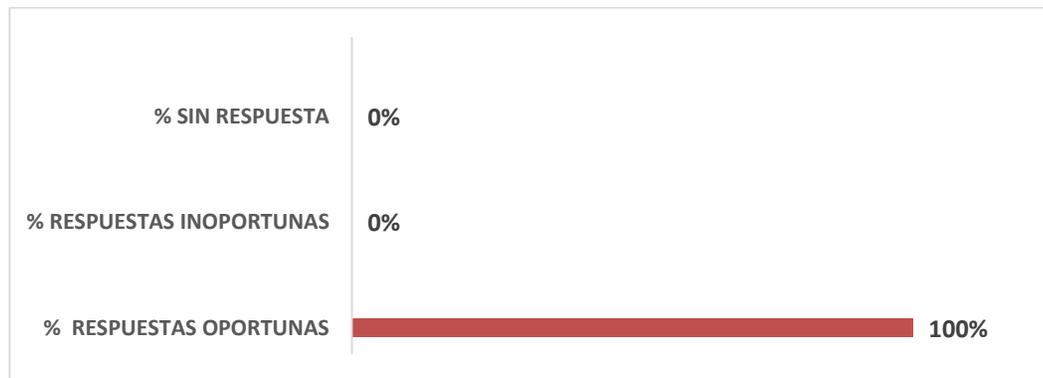
**Gráfica 6. Número de Peticiones de Información (enero a marzo de 2022)**



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

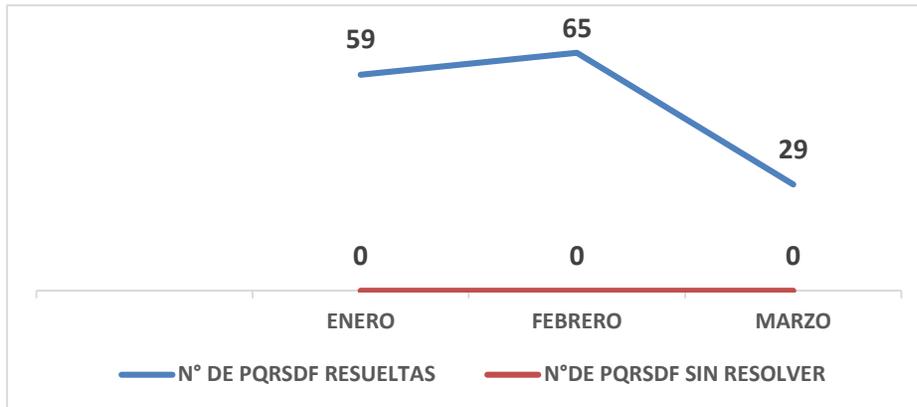
En la Gráfica 7, se evidencia que del total de requerimientos presentados (153) durante el trimestre de enero a marzo, el porcentaje de respuestas oportunas fue del 100 %, no se respondieron requerimientos después de la fecha límite y tampoco quedaron sin respuesta.

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



En la Gráfica 8, se muestra que del número de PQRSDF presentadas durante el trimestre de enero a marzo de 2022, fueron resueltas el 100% equivalente a 153 requerimientos.

Gráfica 8. PQRSDf resueltas vs sin resolver



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



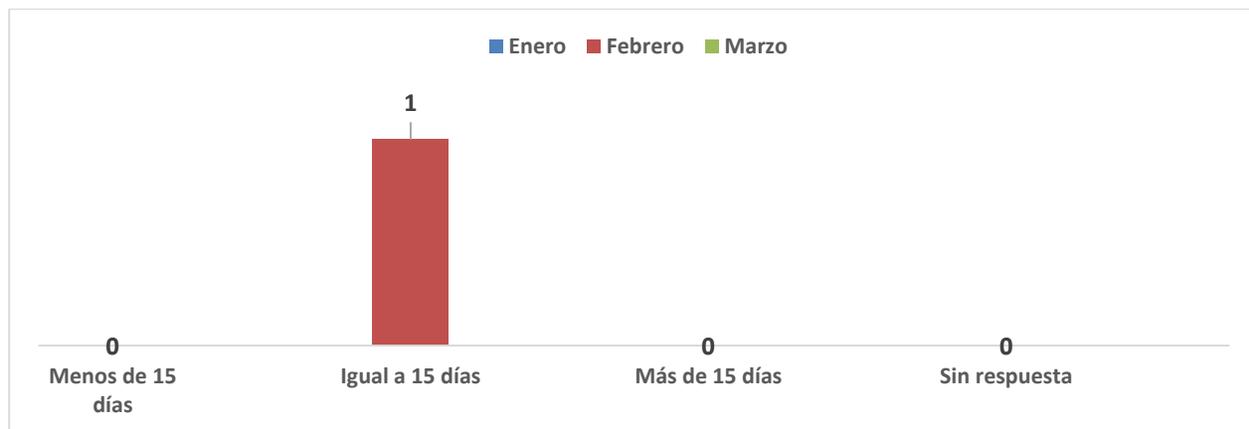
En la gráfica 10, de las 121 Peticiones de Información presentadas, 119 (99.16 %) se respondieron antes de 20 días y 1 (0.84 %) en 20 días.

Gráfica 10. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información enero – marzo 2022



En la gráfica 11, se presentó una Queja, a la cual se le dio respuesta en 15 días.

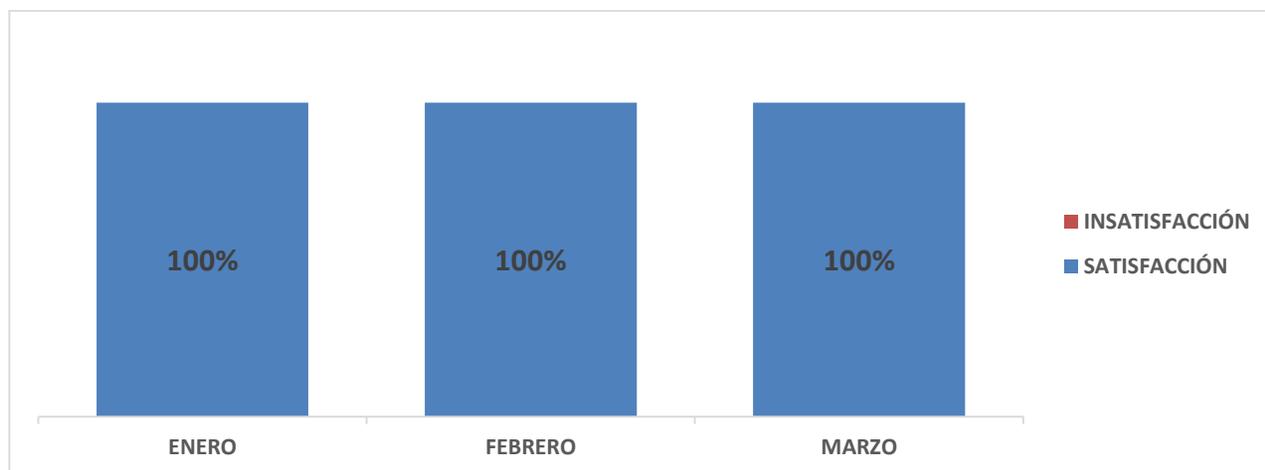
**Gráfica 11. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Quejas enero – marzo 2022.**



### 3.9 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSDF EN EL TRIMESTRE DE ENERO A MARZO DE 2022.

En la gráfica 12, se evidencia que de los 153 requerimientos que se procesaron en el trimestre de enero a marzo de 2022, se obtuvo un porcentaje de satisfacción de las partes interesadas frente a las respuestas dadas de un 100%, sin embargo, las personas no se manifestaron en el tiempo establecido (cinco (5) días hábiles después de haber recibido respuesta), motivo por el cual, se entiende que la respuesta estuvo acorde a lo requerido.

**Gráfica 12. Nivel de Satisfacción Promedio de las respuestas dadas sobre PQRSDF enero – marzo de 2022.**



#### **4. REPORTE DE INFORMACIÓN TRIMESTRAL DE PQR DEL CENTRO DE DIAGNOSTICO MÉDICO (C.D.M) EN EL TRIMESTRE DE ENERO A MARZO DE 2022.**

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

---

#### **5. RECOMENDACIONES.**

---

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

- Habilitar la línea gratuita 01800 para recepción de requerimientos.
- Realizar mantenimiento de los buzones dispuestos en los diferentes Campus de la Universidad.
- Tomar las medidas correctivas necesarias en cuanto a quejas, reclamos, denuncias y requerimientos sin responder.