



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 2023.	<input checked="" type="checkbox"/>

2. ALCANCE.

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

3. DATOS GENERALES.

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

4. VIGENCIA.

	DD	MM	AA		DD	MM	AA
4.1. DESDE	01	01	23	4.2. HASTA	30	03	23

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

UNIVERSIDAD DE SUCRE

Título:	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) PRIMER TRIMESTRE DE 2023.		
Fecha dd/mm/aaaa:	03/05/2023		
Sumario:	Informe presentado al Rector y al Comité Coordinador de control Interno y Gestión de la Calidad con la finalidad de analizar las causas de los servicios que presentan mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.		
Palabras Claves:	Petición, Queja, Sugerencia, Procesos, Respuestas, oportunidad de respuestas.		
Documentos asociados:			
Código:	FOR-GC-019	Versión	1.0
Autor (es):		Firmas:	
	KARIN RICARDO GUERRA		
Revisó:	JULIO ÁLVAREZ MONTH		
Aprobó:	JULIO ÁLVAREZ MONTH		
Información Adicional:	N.A.		
Ubicación:	Universidad de Sucre, Campus Puerta Roja, Campus Ciencias de la Salud y Campus Ciencias Agropecuaria.		

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS INTRODUCIDOS
0	05/10/2011	Creación del documento.
1.0	27/02/2014	Al presente documento se incluyeron cuatro ítems de Información General que constan de: Tipo de Informe, Alcance y Datos Generales. Además, se adiciona una tabla de Informe Articulado al Plan Estratégico, donde se debe definir los conceptos de Ejes, Objetivos Estratégicos, Estrategias, Actividades e indicadores.

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	6
2. GLOSARIO.....	7
3. ACTIVIDADES ADELANTADAS/RESUMEN EJECUTIVO	8
3.1 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) FORMULADAS EN EL PERIODO ENERO A MARZO DE 2023 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD	8
3.2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF ENERO – MARZO 2022 VS 2023.	8
3.4 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL TRIMESTRE ANTERIOR.....	10
3.5 PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN.....	10
3.6 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES POR PROCESOS.	11
3.7 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE ENERO A MARZO DE 2023.....	14
3.8 ANÁLISIS PORCENTUAL (%) DEL TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSDF.....	17
3.9 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSDF EN EL TRIMESTRE DE ENERO A MARZO DE 2023.....	19
4. REPORTE DE INFORMACIÓN TRIMESTRAL DE PQRSDF DEL CENTRO DE DIAGNOSTICO MÉDICO (C.D.M) EN EL TRIMESTRE DE ENERO A MARZO DE 2023.....	20
5. RECOMENDACIONES	20

INDÍCE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Número de PQRSDf enero – marzo 2023.....	8
Gráfica 2. Número de PQRSDf mensuales (enero - marzo) año 2022 vs año 2023.....	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 2023).	16
Gráfica 7. Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSDf.	17
Gráfica 8. PQRSDf resueltas vs sin resolver.	17
Gráfica 9. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular y General enero – marzo 2023...	18
Gráfica 10. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información enero – marzo 2023.....	18
Gráfica 11. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a quejas y reclamos enero – marzo 2023.....	19
Gráfica 12. Nivel de Satisfacción Promedio de las respuestas dadas sobre PQRSDf enero– marzo de 2023.	19

INDÍCE DE TABLAS

Tabla 1. Tendencia de PQRSDf de 2020 a 2023.....	8
Tabla 2. Variación de PQRSDf Periodo 2022-I vs 2023-I.	9
Tabla 3. PQRSDf Periodo 2022-IV vs. 2023- I.....	10
Tabla 4. Número de PQRSDf por canal de atención periodo enero – marzo 2023.	10
Tabla 5. PQRSDf por Procesos.	11
Tabla 6. Peticiones de Información.....	14

1. INTRODUCCIÓN.

El presente documento corresponde al informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas por la Unidad de PQR y Atención al Ciudadano y las dependencias de la Universidad de Sucre en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de marzo de 2023, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a los responsables de los procesos.

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

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

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

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

CANALES DE ATENCIÓN.

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

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

PETICIÓN.

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

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

QUEJA.

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

RECLAMO.

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

3. ACTIVIDADES ADELANTADAS/RESUMEN EJECUTIVO

3.1 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) FORMULADAS EN EL PERIODO ENERO A MARZO DE 2023 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD

En la Gráfica 1 se observa que, en el trimestre de enero a marzo de 2023, se recibieron 128 PQRSDF, distribuidas así: 38 en el mes de enero, 39 en el mes de febrero y 51 en el mes de marzo. El mayor número de requerimientos se presentó en el mes de marzo, lo cual se debe a solicitudes de información relacionadas a oferta académica y el inicio del proceso de inscripción para el periodo 2023-1.

Gráfica 1. Número de PQRSDF enero – marzo 2023.

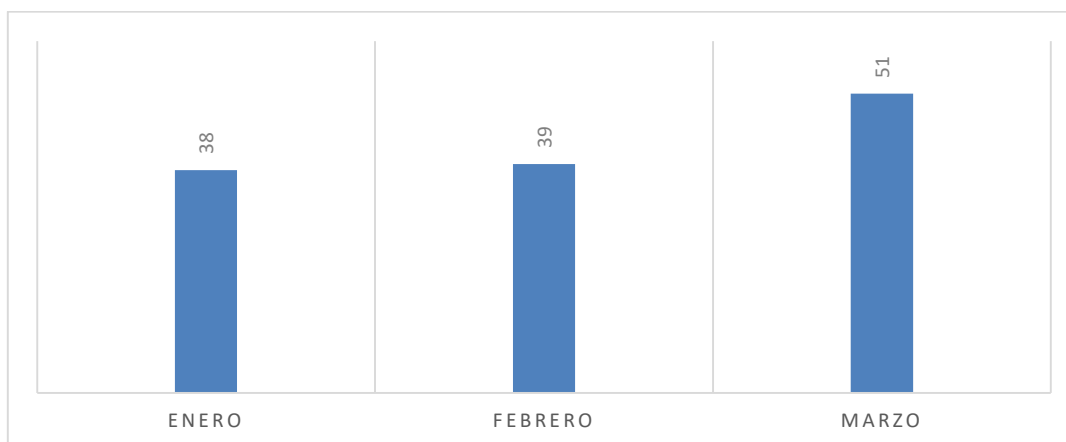


Tabla 1. Tendencia de PQRSDF de 2020 a 2023.

AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
2020	19	9	16	50	74	115	141	133	132	120	97	85
2021	222	241	150	112	87	76	74	52	112	79	80	50
2022	59	65	29	71	37	33	32	44	35	60	34	29
2023	38	39	51									

3.2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF ENERO – MARZO 2022 VS 2023.

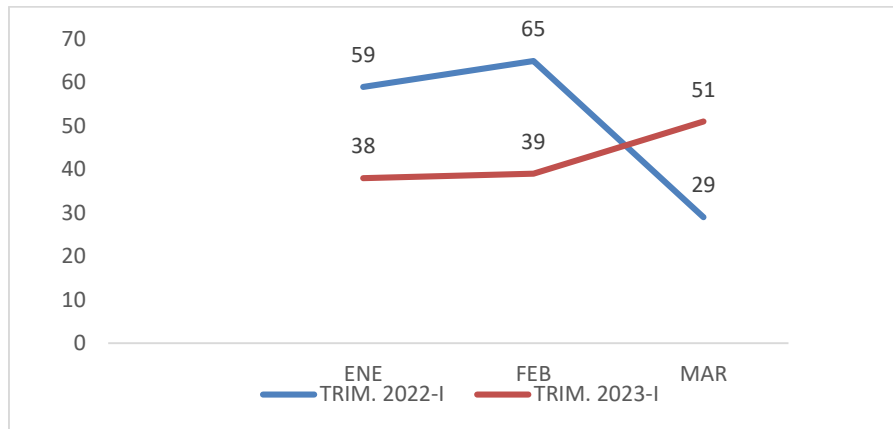
Como se observa en la tabla 2, entre el trimestre I de 2022 y el mismo periodo de 2023 se presentó la siguiente variación: enero pasó de 59 requerimientos a 38 (21 menos), febrero de 65 a 39 (26 menos) y en el mes de marzo de 29 a 51 (22 más) la variación que se refleja, evidencia que las partes interesadas 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 la información requerida se realiza muchas veces, directamente en las dependencias, el aumento en el mes de marzo se registró debido a las peticiones de información sobre los procesos de inscripción de pregrados.

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

PERIODO	ENE	FEB	MAR
TRIM. 2022-I	59	65	29
TRIM. 2023-I	38	39	51
VARIACIÓN	-21	-26	22

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

Gráfica 2. Número de PQRSDF mensuales (enero - marzo) año 2022 vs año 2023.

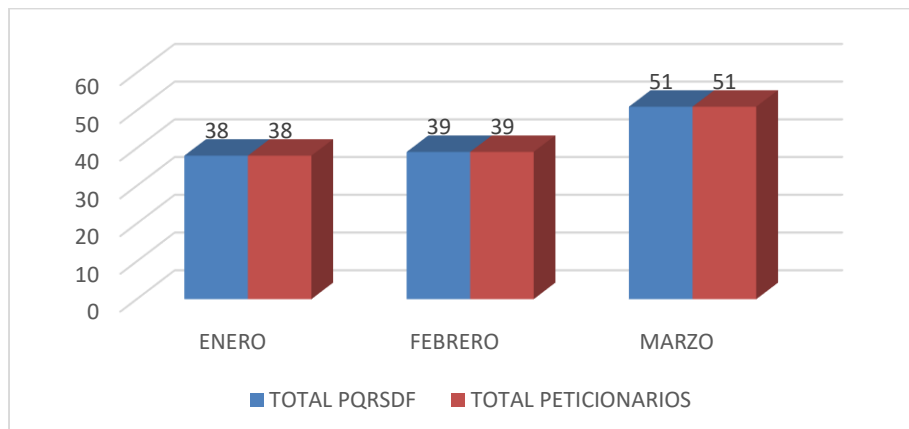


3.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS ENERO – MARZO 2023 VS NÚMERO DE PETICIONARIOS.

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

Se observa que al analizar la cantidad de peticionarios mes a mes, tenemos que en el mes de enero se presentaron 38 PQRSDF con un total de 38 peticionarios, febrero 39 PQRSDF con 39 peticionarios y marzo con 51 PQRSDF y 51 peticionarios, lo que indica que no hubo peticionarios que realizaron más de un requerimiento; para un total de 128 peticionarios y 128 PQRSDF durante el trimestre.

Gráfica 3. Número de PQRSF 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 cuarto trimestre de 2022 y el primer trimestre de 2023, observamos que se presentó una disminución del 19.5% (25 menos) en el número de PQRSDF recibidas en la Institución; se presentaron diferentes tipos de peticiones las cuales pasaron de 152 a 126 (26 menos) las quejas pasaron de 1 a 2 (1 más), no se presentaron reclamos, sugerencias, denuncias ni felicitaciones en el primer trimestre 2023.

Tabla 3. PQRSDF Periodo 2022-IV vs. 2023- I.

Modalidad	Trimestre 2022-IV	Trimestre 2023-I	Variación
Petición	152	126	-26
Queja	1	2	1
Reclamo	0	0	0
Sugerencia	0	0	0
Denuncia	0	0	0
Felicitación	0	0	0
Total	153	128	-25

3.5 PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN.

De acuerdo con los canales de atención definidos por la Universidad de Sucre, el canal escrito concentró la totalidad de las PQRSDF radicadas por nuestras partes interesadas durante el trimestre en cuestión, siendo los correos electrónicos de la Unidad de Atención al Ciudadano (atencionalciudadano@unisucre.edu.co y quejasyreclamos@unisucre.edu.co) el medio de contacto más utilizado, a través de los cuales ingresaron 81 requerimientos (63 % del total del trimestre) los correos de las dependencias presentaron 34 requerimientos (27%) seguido de la atención presencial en la Unidad de PQR, que presentó 10 requerimientos(8%); y finalmente la página Web, donde se presentaron 3 requerimientos (2% del total).

Lo anterior demuestra que las partes interesadas prefieren utilizar el correo electrónico como el medio más recurrente para la formulación de sus peticiones ante la Universidad de Sucre, seguido de 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 enero – marzo 2023.

	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
Correos Aten. al Ciudadano	27	26	28	81
Dependencias	10	12	12	34
Presencial (Atención al Ciudadano)	1	0	9	10
Página Web	0	1	2	3
Buzones	0	0	0	0
TOTAL	38	39	51	128

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, siete (7) 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	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	5	3	1	-	-	-	-	-	9
	DEPARTAMENTOS	4	2	-	-	-	-	-	-	6
	CENTRO DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	60	14	-	-	-	1	-	-	75
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	OFICINA DE POSGRADO EDUCACIÓN CONTINUADA Y RELACIONES INTERNACIONALES	1	1	-	-	-	-	-	-	2
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	SECRETARÍA GENERAL	1	-	-	-	-	-	-	-	1
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	2	1	-	-	-	-	-	-	3
	DIVISIÓN FINANCIERA	2	1	-	-	-	-	-	-	3
	TESORERÍA	3	20	-	-	-	1	-	-	24
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	DIVISIÓN DE CÓMPUTO Y SISTEMAS	-	1	-	-	-	-	-	-	1
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS	-	3	-	-	-	-	-	-	3
GESTIÓN DE BIENESTAR	BIENESTAR SOCIAL UNIVERSITARIO	1	-	-	-	-	-	-	-	1
TOTAL		79	46	1	0	0	2	0	0	128

El proceso que atendió mayor número de requerimientos fue **Formación**, con un 70% que corresponde a un total de noventa (90) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Sesenta y nueve (69) peticiones de información; relacionadas en su mayoría a proceso de inscripción y oferta de pregrado.
- Diecinueve (19) peticiones de interés particular, relacionadas a solicitudes de cupo para la convocatoria 2023-1 y generación de comprobantes.
- Una (1) petición de interés general, relacionada a solicitud de cupos para las comunidades indígenas Zenú (La Esperanza).
- Una (1) queja relacionada a pérdida de cupo en el programa de Enfermería periodo 2023-1.

El proceso **Gestión Administrativa y Financiera** tuvo un 23%, para un total de treinta (30) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Siete (7) peticiones de información relacionada a requisitos para acceder a beneficio de Matrícula Cero, legalización crédito de Icetex por sostenimiento para el periodo 2023-1, estado de devolución.
- Veinte dos (22) peticiones de interés particular, relacionadas a inconvenientes al realizar la pre matrícula académica (Deuda anterior) y verificaciones de pago.
- 1 (una) queja relacionada a demora en entrega de copia de comprobante de pago.

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

- Tres (3) petición de interés particular relacionada a expedición de certificado en formato CETIL, certificación de vínculo laboral con la Universidad de Sucre.

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

- Una (1) petición de información relacionada a posgrados en Especialización en Derecho Administrativo.
- Una (1) petición de interés particular relacionadas a inconvenientes en inscripción a especialización de seguridad y salud en el trabajo.

El proceso **Comunicación Social** con un 1%, para un total de una PQRSDf, de las cuales se presentó:

- Una (1) petición de información relacionada a relacionada a fechas para grados 2023.

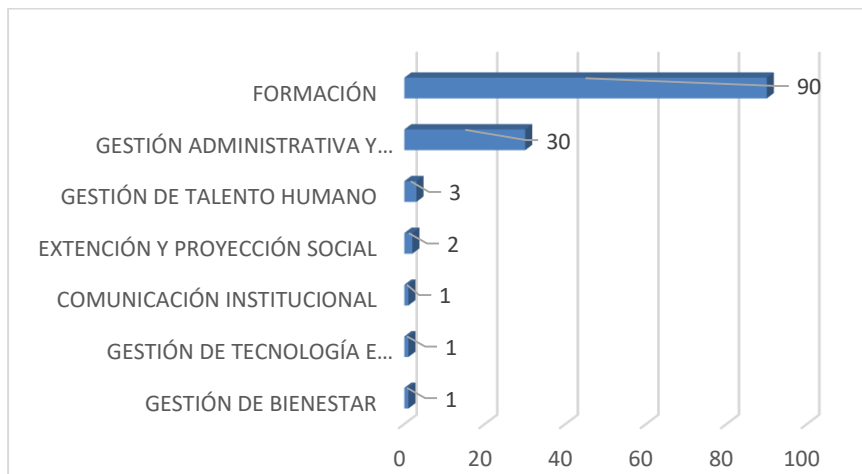
El proceso **Gestión Tecnología e Informática** con un 1%, para un total de una (1) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Una (1) petición de interés particular relacionada a solicitud de correo institucional para egresados.

El proceso **Gestión de Bienestar** con un 1%, para un total de una (1) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Una (1) petición de información relacionada a actualización de datos para acceder a Jóvenes en Acción.

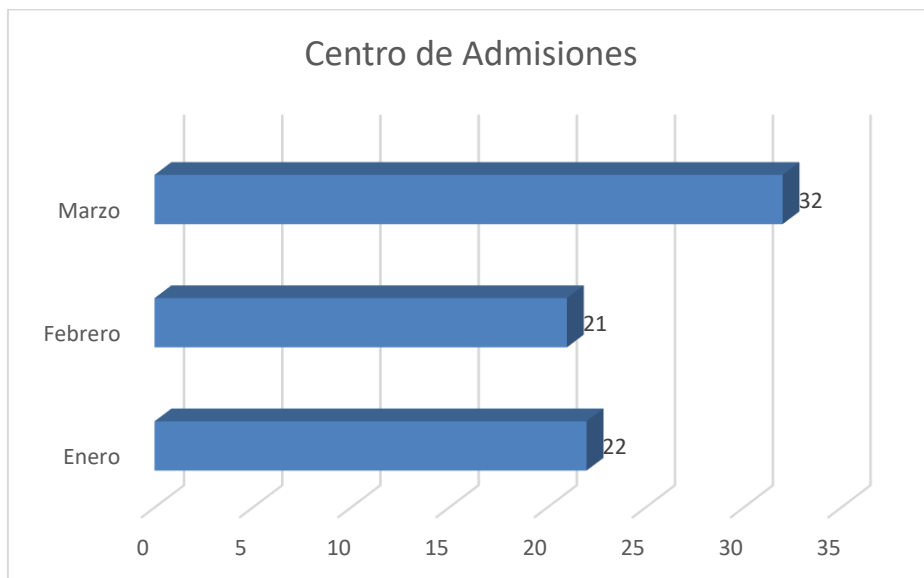
Gráfica 4. Representación Gráfica de las PQRSDf por Procesos.



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 75 PQRSDf, de las cuales 60 fueron peticiones de información relacionadas a procesos de inscripción, información de pregrados, listados de inscritos, listados de admitidos, procesos para expedir certificados, 14 peticiones de interés particular relacionadas a finalización proceso de inscripción, verificación en listado de inscrito, proceso de inscripción oferta de pregrado 2023-1, proceso para solicitud de descuentos en inscripciones 2023-1, verificación de puntaje en la publicación de la lista de admitidos, Comprobante de pago inscripciones 2023-1 y 1 queja relacionada a pérdida de cupo en el programa de Enfermería.
- Departamentos con 6 PQRSDf, de las cuales son 4 peticiones de información relacionadas a activación de usuario en plataforma SMA para solicitud de reingreso, estado solicitud de reingreso, a movilidad internado y 2 peticiones de interés particular relacionadas a cargue de notas de habilitación en la plataforma.
- Vicerrectoría Académica, 9 peticiones, de las cuales 8 se asocian a la Coordinación de Egresados y 1 de interés general relacionada a solicitud de cupos para las comunidades indígenas Zenú (La Esperanza).

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



3.7 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE ENERO A MARZO DE 2023.

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

Tabla 6. Peticiones de Información.

N°	Mes	Asunto	Tiempo de respuesta (días)
1	Enero	Petición de información relacionada a solicitud de correcciones-Inscripciones 2023-1.	0,5
2	Enero	Petición de información relacionada a pregrados.	0,5
3	Enero	Petición de información relacionada a pregrado en Licenciatura en Matemáticas.	0,5
4	Enero	Petición de información relacionada a proceso de inscripción y legalización de circunscripción	8
5	Enero	Petición de información relacionada a proceso de inscripción.	0,5
6	Enero	Petición de información relacionada a continuidad del proceso de inscripción luego de realizar el pago.	1
7	Enero	Petición de información relacionada a proceso de inscripción.	0,5
8	Enero	Petición de información relacionada a inconvenientes en pago para proceso de inscripción.	0,5
9	Enero	Petición de información relacionada a estado de devolución.	1
10	Enero	Petición de información relacionada a cambio de pregrado en proceso de inscripción.	0,5
11	Enero	Petición de información relacionada a simulador icfes.	0,5
12	Enero	Petición de información relacionada a fechas para solicitud de correcciones.	0,5
13	Enero	Petición de información relacionada a fechas de publicación lista de inscritos convocatoria 2023-1.	0,5
14	Enero	Petición de información relacionada a fechas de publicación lista de inscritos convocatoria 2023-1.	0,5
15	Enero	Petición de información relacionada a fechas para solicitud de correcciones.	0,5
16	Enero	Petición de información relacionada a publicación listado de inscritos.	0,5
17	Enero	Petición de información relacionada a devolución de matrícula de pregrados 2022-2.	21
18	Enero	Petición de información relacionada a publicación listado de admitidos.	0,5
19	Enero	Petición de información relacionada a pregrado de Fonoaudiología y proceso de Inscripción.	0,5
20	Enero	Petición de información relacionada a pregrados.	2
21	Enero	Petición de información relacionada a verificación de pago derechos de inscripción.	0,5
22	Enero	Petición de información relacionada a pregrado de Tecnología en Regencia de Farmacia.	0,5
23	Enero	Petición de información relacionada a proceso para transferencia externa.	0,5
24	Enero	Petición de información relacionada a pregrado de Fonoaudiología.	0,5
25	Enero	Petición de información relacionada a posgrados en Especialización en Derecho Administrativo.	0,5
26	Enero	Petición de información relacionada a pregrados e Inscripciones periodo 2023-1.	0,5
27	Enero	Petición de información relacionada a proceso para realizar transferencia interna.	0,5

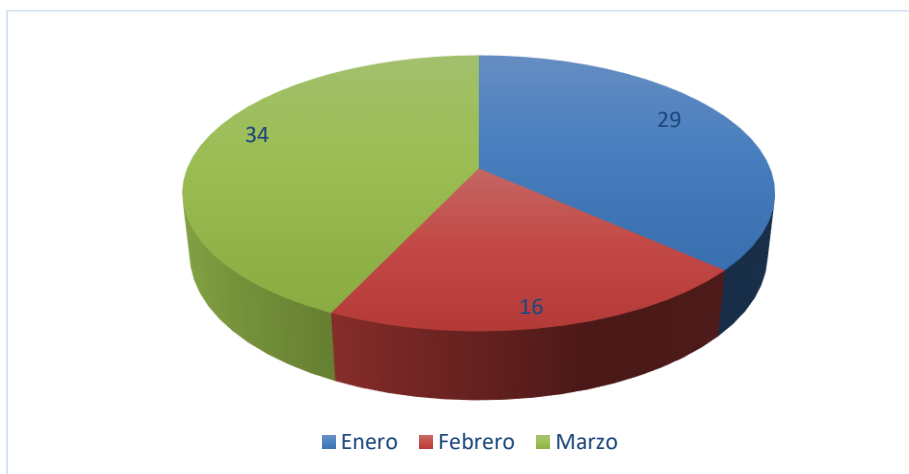
28	Enero	Petición de información relacionada a activación de usuario en plataforma SMA para solicitud de reingreso.	0,5
29	Enero	Petición de información relacionada a pregrado de Licenciatura en Matemáticas.	0,5
30	Febrero	Petición de información relacionada a finalización proceso de inscripción convocatoria 2023-1.	0,5
31	Febrero	Petición de información relacionada a información general pregrado de Medicina.	1
32	Febrero	Petición de información relacionada a información general sobre pregrados de la Facultad de Ingeniería.	2
33	Febrero	Petición de información relacionada a proceso para inscripciones en oferta de pregrado año 2023.	8
34	Febrero	Petición de información relacionada a fechas de publicación lista de inscritos convocatoria 2023-1.	0,5
35	Febrero	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2023-1.	0,5
36	Febrero	Petición de información relacionada a puntajes para pregrado de derecho.	3
37	Febrero	Petición de información relacionada a fechas de publicación listado de admitidos 2023-1.	1
38	Febrero	Petición de información relacionada a proceso para expedir Tarjeta Profesional.	1
39	Febrero	Petición de información relacionada a fechas de publicación listado de admitidos 2023-1.	0,5
40	Febrero	Petición de información relacionada a proceso para expedir certificados.	0,5
41	Febrero	Petición de información relacionada a proceso para transferencia Externa.	0,5
42	Febrero	Petición de información relacionada a inscripciones al programa de Enfermería.	0,5
43	Febrero	Petición de información relacionada a proceso para expedir certificados de notas de pregrado.	0,5
44	Febrero	Petición de información relacionada a oferta académica e inscripciones 2023-1.	1
45	Febrero	Petición de información relacionada a fechas para grados 2023.	0,5
46	Marzo	Petición de información relacionada a inconvenientes en lista de inscritos oferta 2023-1.	6
47	Marzo	Petición de información relacionada a matrícula cero.	0,5
48	Marzo	Petición de información relacionada a matrícula financiera convocatoria 2023-1.	1
49	Marzo	Petición de información relacionada a oferta académica e inscripciones 2023-1.	0,5
50	Marzo	Petición de información relacionada a movilidad internado.	0,5
51	Marzo	Petición de información relacionada a proceso para expedir certificados de notas para especialización.	0,5
52	Marzo	Petición de información relacionada a actualización de datos para acceder a Jóvenes en Acción.	2
53	Marzo	Petición de información relacionada a legalización de matrícula financiera (Generar comprobante de pago) admitido periodo 2023-1.	0,5
54	Marzo	Petición de información relacionada a proceso de admisión periodo 2023-1.	0,5
55	Marzo	Petición de información relacionada a fechas de matrícula financiera y política de gratuidad.	1
56	Marzo	Petición de información relacionada a legalización crédito de Icetex por sostenimiento para el periodo 2023-1.	1
57	Marzo	Petición de información relacionada a estado solicitud de reingreso.	0,5
58	Marzo	Petición de información relacionada a pregrados e inscripciones periodo 2023-2.	0,5
59	Marzo	Petición de información relacionada a pregrados e inscripciones periodo 2023-2.	0,5
60	Marzo	Petición de información relacionada a pregrados e inscripciones periodo 2023-2.	0,5
61	Marzo	Petición de información relacionada a costo de pregrado de Ingeniería Agroindustrial.	1

UNIVERSIDAD DE SUCRE

62	Marzo	Petición de información relacionada a proceso de selección concurso de Méritos.	1
63	Marzo	Petición de información relacionada a proceso para obtener el paz y salvo de Bienestar social (Requisito Matricula Académica convocatoria 2023-1.)	0,5
64	Marzo	Petición de información relacionada a programas ofertados por la Universidad de Sucre e inscripciones 2023-2.	0,5
65	Marzo	Petición de información relacionada a proceso para expedir tarjeta profesional.	1
66	Marzo	Petición de información relacionada a fechas de inscripción periodo 2023-2 y pregrado de Enfermería.	0,5
67	Marzo	Petición de información relacionada a proceso para realizar transferencia interna en la Universidad de Sucre.	1
68	Marzo	Petición de información relacionada a puntaje de las pruebas icfes para aspirar al programa de ingeniería civil.	0,5
69	Marzo	Petición de información relacionada a legalización de crédito de Icetex por sostenimiento para el periodo 2023-1.	0,5
70	Marzo	Petición de información relacionada a programas ofertados por la Universidad de Sucre.	1
71	Marzo	Petición de información relacionada a proceso de inscripción 2023-2 y como acreditar circunscripción.	0,5
72	Marzo	Petición de información relacionada a proceso para expedir certificado de notas de posgrados.	0,5
73	Marzo	Petición de información relacionada inscripciones 2023-2.	0,5
74	Marzo	Petición de información relacionada a proceso para expedir certificados.	0,5
75	Marzo	Petición de información relacionada inscripciones 2023-2 y puntajes admitidos.	1
76	Marzo	Petición de información relacionada inscripciones 2023-2 y pregrado de Derecho.	1
77	Marzo	Petición de información relacionada inscripciones 2023-2 y Facultad de Ingeniería.	1
78	Marzo	Petición de información relacionada a proceso de inscripciones 2023-2 y pregrado de Medicina.	1
79	Marzo	Petición de información relacionada a oferta de pregrado de la Universidad de Sucre.	0,5

En la Gráfica 6, se observa el número de Peticiones de Información recibidas durante el trimestre en estudio, el cual abarca el 55% (71) del total de requerimientos, divididos así: enero 29, febrero 16 y marzo 34.

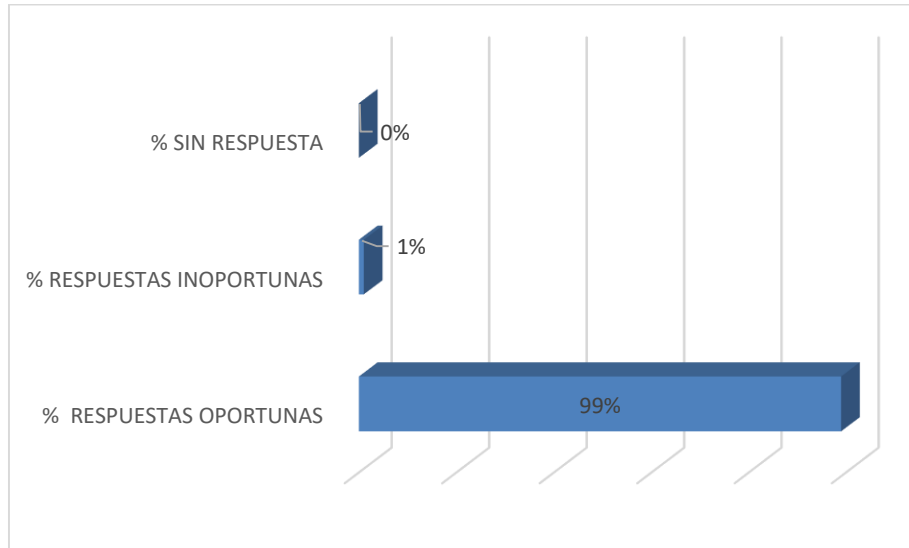
Gráfica 6. Número de Peticiones de Información (enero a marzo de 2023).



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

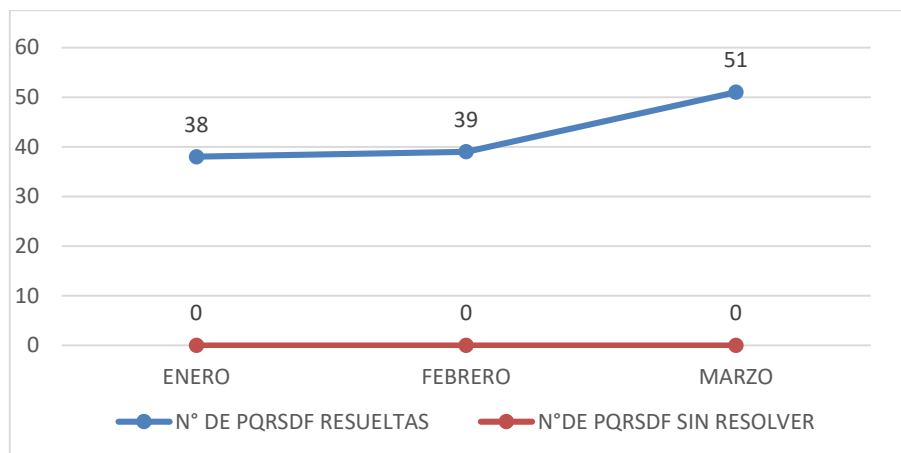
En la Gráfica 7, se evidencia que del total de requerimientos presentados (128) durante el trimestre de enero a marzo, el porcentaje de respuestas oportunas fue del 99 %, se respondió 1 requerimiento después de la fecha límite y no quedaron requerimientos sin respuesta.

Gráfica 7. Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSDF.

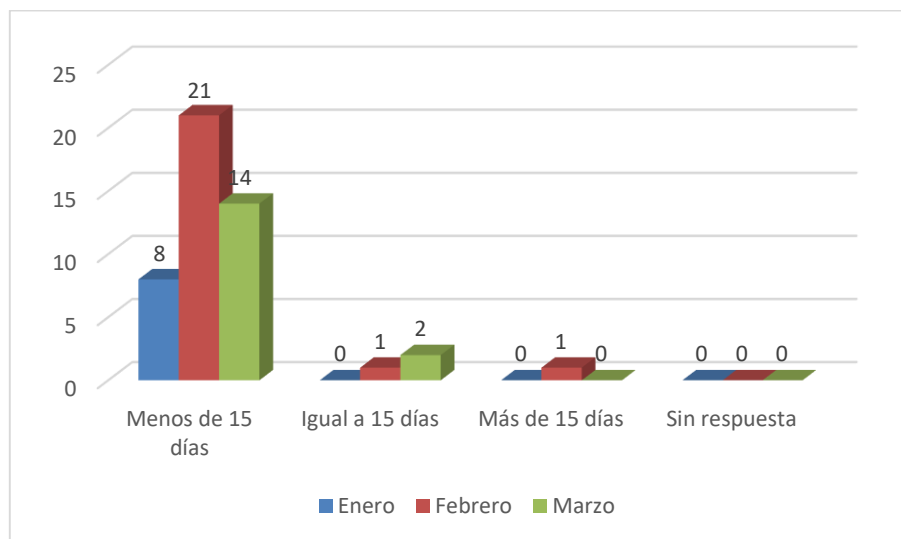


En la Gráfica 8, se muestra que del número de PQRSDF presentadas durante el trimestre de enero a marzo de 2023, fueron resueltas el 100% equivalente a 128 requerimientos.

Gráfica 8. PQRSDF resueltas vs sin resolver.

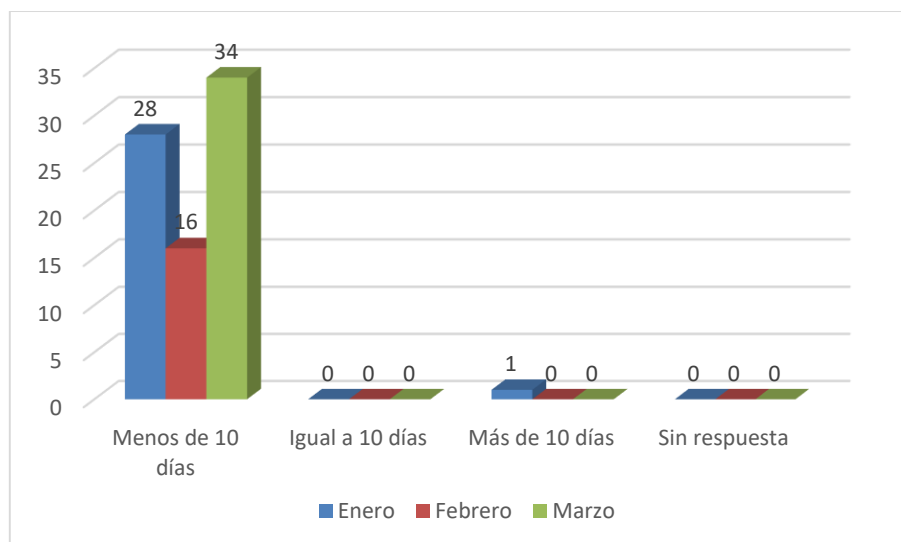


Gráfica 9. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular y General enero – marzo 2023.



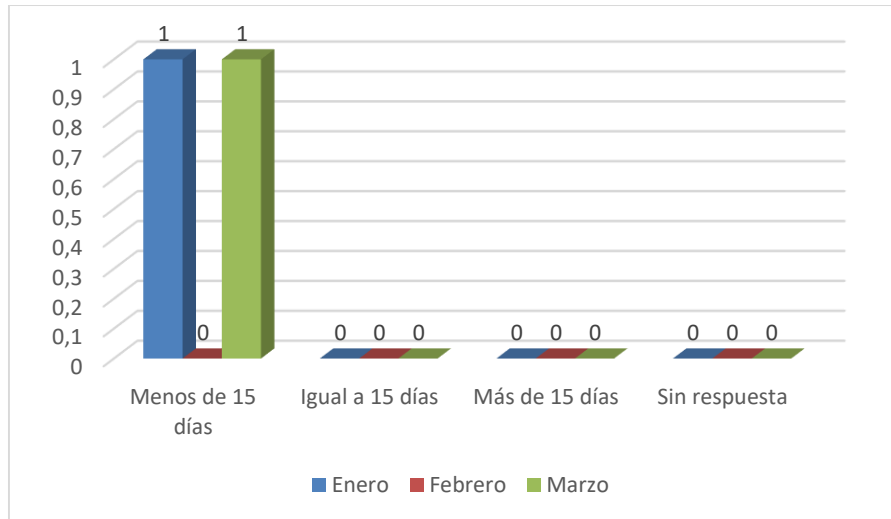
En la gráfica 10, de las 79 Peticiones de Información presentadas, el 99% se respondieron antes de 10 días y 1 petición se respondió después de los 10 días.

Gráfica 10. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información enero – marzo 2023.



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

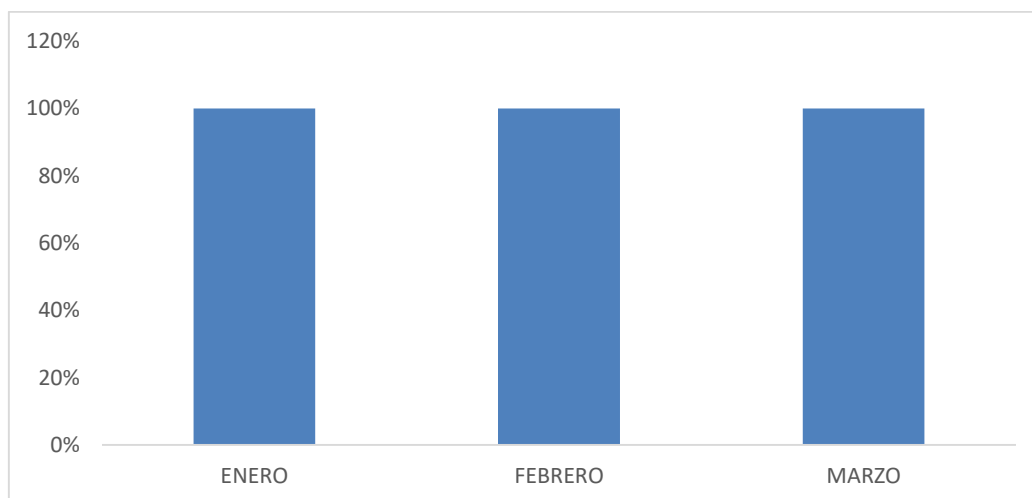
Gráfica 11. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a quejas y reclamos enero – marzo 2023.



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

En la gráfica 12, se evidencia que de los 98 requerimientos que se procesaron en el trimestre de enero a marzo de 2023, se obtuvo un porcentaje de satisfacción de las partes interesadas frente a las respuestas dadas de un 100%, sin embargo, las personas no se manifestaron en el tiempo establecido (cinco (5) días hábiles después de haber recibido respuesta), motivo por el cual, se entiende que la respuesta estuvo acorde a lo requerido.

Gráfica 12. Nivel de Satisfacción Promedio de las respuestas dadas sobre PQRSDF enero– marzo de 2023.



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

En el periodo comprendido entre enero-marzo , el Centro de Diagnostico Médico(C.D.M) indicó que, no recepcionó ninguna PQRSDF, a través de los canales de recepción establecidos por éste.

5. RECOMENDACIONES.

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

- Habilitar la línea gratuita 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.
- Adecuar la ventanilla de atención de la Unidad de PQR y Atención al Ciudadano.