



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 Felicidades – PQRSDf, correspondiente al trimestre Enero – Marzo de 2024.	<input checked="" type="checkbox"/>

2. ALCANCE

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

3. DATOS GENERALES

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

4. VIGENCIA

	DD	MM	AA		DD	MM	AA
4.1. DESDE	01	01	24	4.2. HASTA	30	03	24

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

UNIVERSIDAD DE SUCRE

Título:	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) PRIMER TRIMESTRE DE 2024.		
Fecha dd/mm/aaaa:	07/05/2024		
Sumario:	Informe presentado al Rector y al Comité Coordinador de control Interno y Gestión de la Calidad con la finalidad de analizar las causas de los servicios que presentan mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.		
Palabras Claves:	Petición, Queja, Sugerencia, Procesos, Respuestas, oportunidad de respuestas.		
Documentos asociados:			
Código:	FOR-GC-019	Versión	2.0
Autor (es):	KARIN RICARDO GUERRA	Firmas:	
Revisó:	ALEX ALVAREZ MONTH		
Aprobó:	ALEX ALVAREZ MONTH		
Información Adicional:	N.A		
Ubicación:			

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	6
2. ACTIVIDADES ADELANTADAS/RESUMEN EJECUTIVO.....	7
2. 1 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) FORMULADAS EN EL PERIODO ENERO A MARZO DE 2024 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD.....	7
2. 2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF ENERO – MARZO 2023 VS 2024.....	8
2. 3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS ENERO – MARZO 2024 VS NÚMERO DE PETICIONARIOS.....	8
2. 4 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL TRIMESTRE ANTERIOR.....	9
2. 5 PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN.....	9
2. 6 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES POR PROCESOS.....	10
2. 7 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE ENERO A MARZO DE 2024.....	14
2. 8 ANÁLISIS PORCENTUAL (%) DEL TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSDF.....	20
2. 9 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSDF EN EL TRIMESTRE DE ENERO A MARZO DE 2024.....	22

INDÍCE DE GRÁFICAS.

Gráfica 1. Número de PQRSDf enero – marzo 2024	7
Gráfica 2 . Número de PQRSDf mensuales (enero - marzo) año 2023 vs año 2024.	8
Gráfica 3: Número de PQRSDf mensuales (enero - marzo) vs número de peticionarios.....	9
Gráfica 4: Representación Gráfica de las PQRSDf por Procesos.	13
Gráfica 5: Proceso Misional con mayor número de PQRSDf mes a mes.	14
Gráfica 6: Número de Peticiones de Información (enero a marzo de 2024).	19
Gráfica 7: Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSDf.	20
Gráfica 8: PQRSDf resueltas vs sin resolver.	20
Gráfica 9: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular y General enero – marzo 2024.....	21
Gráfica 10: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información enero – marzo 2024.....	21
Gráfica 11: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a quejas y reclamos enero – marzo 2024.....	22

INDÍCE DE TABLAS.

Tabla 1. Tendencia de PQRSDf de 2020 a 2024.....	7
Tabla 2. Variación de PQRSDf Periodo 2023-I vs 2024-I.	8
Tabla 3. PQRSDf Periodo 2023-IV vs. 2024- I.....	9
Tabla 4. Número de PQRSDf por canal de atención periodo enero – marzo 2024.	10
Tabla 5: PQRSDf por Procesos.	10
Tabla 6: Peticiones de Información.....	14

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y 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 2024, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a los responsables de los procesos.

El procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y 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.



UNIVERSIDAD DE SUCRE

2. 2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF ENERO – MARZO 2023 VS 2024.

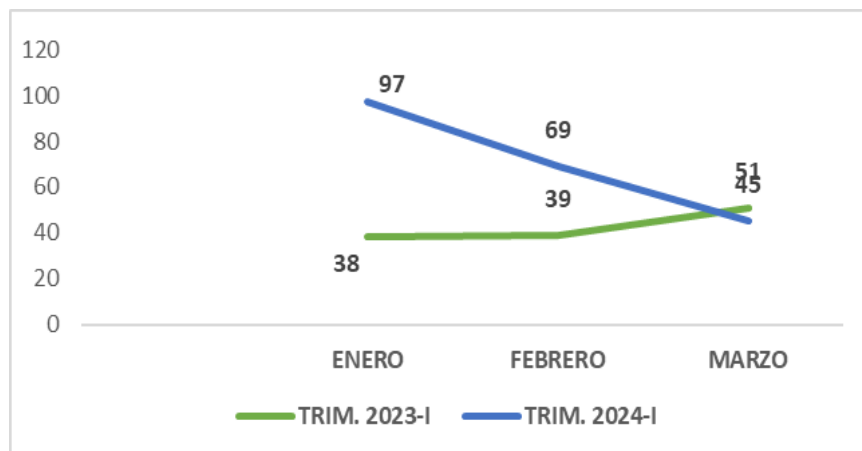
Como se observa en la tabla 2, entre el trimestre I de 2023 y el mismo periodo de 2024 se presentó la siguiente variación: enero pasó de 38 requerimientos a 97 (59 más), febrero de 39 a 69 (30 más) y en el mes de marzo de 51 a 45 (6 menos) la variación que se refleja, evidencia que las partes interesadas prefieren realizar sus solicitudes por los canales virtuales habilitados por la Universidad, o realizarlas de forma presencial en la Unidad de PQR, y que en su mayoría tiene que ver con procesos de inscripción y/o procesos para expedir certificados.

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

PERIODO	ENERO	FEBRERO	MARZO
TRIM. 2023-I	38	39	51
TRIM. 2024-I	97	69	45
VARIACIÓN	59	30	-6

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

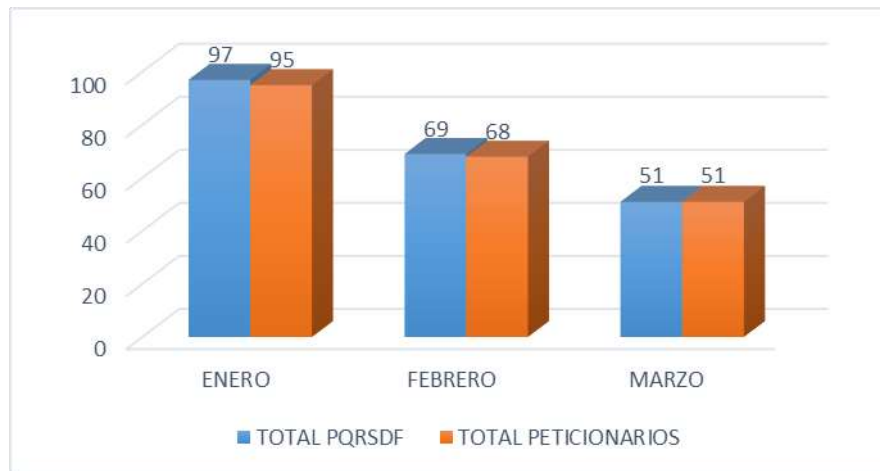
Gráfica 2 . Número de PQRSDF mensuales (enero - marzo) año 2023 vs año 2024.



2. 3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS ENERO – MARZO 2024 VS NÚMERO DE PETICIONARIOS.

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

Se observa que al analizar la cantidad de peticionarios mes a mes, tenemos que en el mes de enero se presentaron 97 PQRSDF con un total de peticionarios de 95, febrero 69 PQRSDF con 68 peticionarios y marzo con 51 PQRSDF y 51 peticionarios, lo que indica que en los meses de enero y febrero 3 peticionarios radicaron más de una PQRSDF.

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

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

Haciendo la comparación entre el cuarto trimestre 2023 y primer trimestre de 2024, observamos que se presentó un aumento del 7% (14 más) en el número de PQRSDF recibidas en la Institución; se presentaron diferentes tipos de peticiones las cuales pasaron de 194 a 208 (14 más), las quejas pasaron de 3 a 2 (1 menos), se presentó una sugerencia y no hubo reclamos, denuncias ni felicitaciones en el primer trimestre 2024.

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

Modalidad	Trimestre 2023-IV	Trimestre 2024-I	Variación
Petición	194	208	14
Queja	3	2	-1
Reclamo	0	0	0
Sugerencia	0	1	1
Denuncia	0	0	0
Felicitación	0	0	0
Total	197	211	14

2. 5 PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN.

De acuerdo con los canales de atención definidos por la Universidad de Sucre, el canal escrito concentró la totalidad de las PQRSDF radicadas por nuestras partes interesadas durante el trimestre en cuestión, siendo los correos electrónicos de la Unidad de Atención al Ciudadano (atencionalciudadano@unisucre.edu.co y quejasyreclamos@unisucre.edu.co) el medio de contacto más utilizado, a través de los cuales ingresaron 183 requerimientos (87% del total del trimestre) seguido de los correos de las dependencias presentaron 20 requerimientos (9%) la atención presencial en la Unidad de PQR, que presentó 1 requerimientos(0.5%); la página Web, donde se presentaron 6 requerimientos (3% del total) y finalmente los buzones físicos 1 requerimiento(0.5%)

UNIVERSIDAD DE SUCRE

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 2024.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Correos Aten. al Ciudadano	88	56	39	183
Dependencias	8	9	3	20
Presencial (Atención al Ciudadano)	0	0	1	1
Página Web	1	4	1	6
Buzones	0	0	1	1
Vía Telefónica	0	0	0	0
TOTAL	97	69	45	211

2. 6 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES POR PROCESOS.

En la tabla 5, se detalla el total de PQRSDf recibidas, radicadas y asignadas a las dependencias, discriminadas por proceso y modalidad de petición.

Tenemos que de los quince (15) Procesos del Sistema de Gestión de Calidad, 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	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	4	3	-	-	-	-	-	-	7
	DECANATURAS	1	3	-	-	-	-	-	-	4
	DEPARTAMENTOS	15	8	-	-	-	-	-	-	23
	DIVISIÓN DE BIBLIOTECAS E INFORMACIÓN CIENTÍFICA	0	1	-	-	-	-	-	-	1
	CENTRO DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	111	13	-	-	-	2	-	-	126
INVESTIGACIÓN	DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN (DIUS)	2	0	-	-	-	-	-	-	2
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	CENTRO DE LABORATORIOS	0	1	-	-	-	-	-	-	1
	CENTRO DE LENGUAS EXTRANJERAS	1	0	-	-	-	-	-	-	1
	OFICINA DE POSGRADO EDUCACIÓN CONTINUADA Y RELACIONES INTERNACIONALES	7	1	-	-	-	-	-	-	8
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	SECRETARÍA GENERAL	0	1	-	-	-	-	-	-	1
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	11	4	-	-	-	-	-	-	15
	DIVISIÓN FINANCIERA	1	3	-	-	-	-	-	-	4
	TESORERÍA	0	1	-	-	-	-	-	-	1
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	DIVISIÓN DE CÓMPUTO Y SISTEMAS	1	8	-	-	-	-	-	-	9
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS	0	1	-	-	-	-	-	-	1
GESTIÓN DE BIENESTAR	BIENESTAR SOCIAL UNIVERSITARIO	2	4	-	-	-	-	-	1	7
	TOTAL	156	52	0	0	0	2	0	1	211

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES CORRESPONDIENTE AL TRIMESTRE ENERO - MARZO DE 2024, REALIZADAS ENTRE EL DÍA 10 DE MARZO Y 07 DE ABRIL 2024.

El proceso que atendió mayor número de requerimientos fue **Formación**, con un 76% que corresponde a un total de ciento sesenta y dos (161) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Ciento treinta y uno (131) peticiones de información; relacionadas en su mayoría a proceso de inscripción y oferta de pregrado, proceso para expedición de certificados de notas y estudios, fechas de inscripción periodo 2024-1 y procesos de homologación, Puntaje requerido para el programa de Enfermería, gestión realizada por la Universidad de Sucre en pro de extender sus programas a la región de la Mojana, ampliación para matrícula académica estudiante admitido 2024-1, Política de Gratuidad de la Matrícula en Educación Superior, metodología pregrado Tecnología en Regencia de Regencia de Farmacia, información relacionada a disponibilidad de cupos para realizar internado rotatorio-programa de Medicina, número de acreditaciones programa de Biología.
- Veinte nueve (28) peticiones de interés particular relacionadas a Solicitud de permiso por calamidad, solicitud de Especialización SST en modalidad híbrida, solicitud de Admisión, Plan de Asignatura de Práctica Profesional, envío de formato adición de asignaturas, contenidos programáticos, inconveniente en matrícula asignatura Diagnóstico, verificación de deuda en Biblioteca, verificación proceso de inscripción 2024-1, validación de puntajes en lista de admitidos (sin calcular), expedición de certificados.
- Dos (2) Quejas relacionadas a inconveniente de entrega paz y salvo Centro de Admisiones, Registro y Control Académico y demora en entrega de Contenido Programático.

El proceso **Gestión Administrativa y Financiera** tuvo un 9%, para un total de veinte (20) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Doce (12) peticiones de información relacionadas a proceso y requisitos para acceder a política de gratuidad, causales de terminación Política de Gratuidad y Jóvenes en Acción.
- Ocho (8) petición de interés particular relacionadas a solicitud de devolución por concepto de giro Icetex periodo 2020-1.

El proceso **Extensión y Proyección Social** con un 5%, para un total de diez (10) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Nueve (8) peticiones de información relacionadas a oferta de Especializaciones, fechas de inscripción Especialización en Gerencia del Talento Humano, oferta de Maestrías y fechas de inscripciones, proceso para solicitud de certificado de diplomado, fechas de inscripciones de Diplomados en Docencia Universitaria, Cursos externos de Ingles.
- Una (2) petición de interés particular relacionada a inconveniente Maestria-Sue Caribe, Solicitud de certificado de pasantías.

El proceso **Gestión Tecnología e Informática** con un 4%, para un total de nueve (9) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Cuatro (8) petición de interés particular relacionadas a cambio de contraseña en plataforma SMA, inconveniente de acceso a plataforma SMA, inconveniente de acceso a plataforma SMA por encuesta, inconveniente en plataforma SMA-matricula académica, inconveniente datos de acceso-correo institucional.
- Una (1) petición de información a proceso para recuperación de correo institucional.

El proceso **Gestión de Bienestar** con un 3%, para un total de siete (7) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Dos (2) petición de información relacionadas a link de acceso estudio socioeconómico y beneficios en matricula en la Universidad de Sucre.
- Cuatro (4) petición de interés particular relacionadas a envió de encuesta sociodemográfica -Bienestar Social Universitario, inconveniente en pago programa Jóvenes en Acción.
- Uno (1) sugerencia relacionada a Bajar Precios de los productos en la cafetería.

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

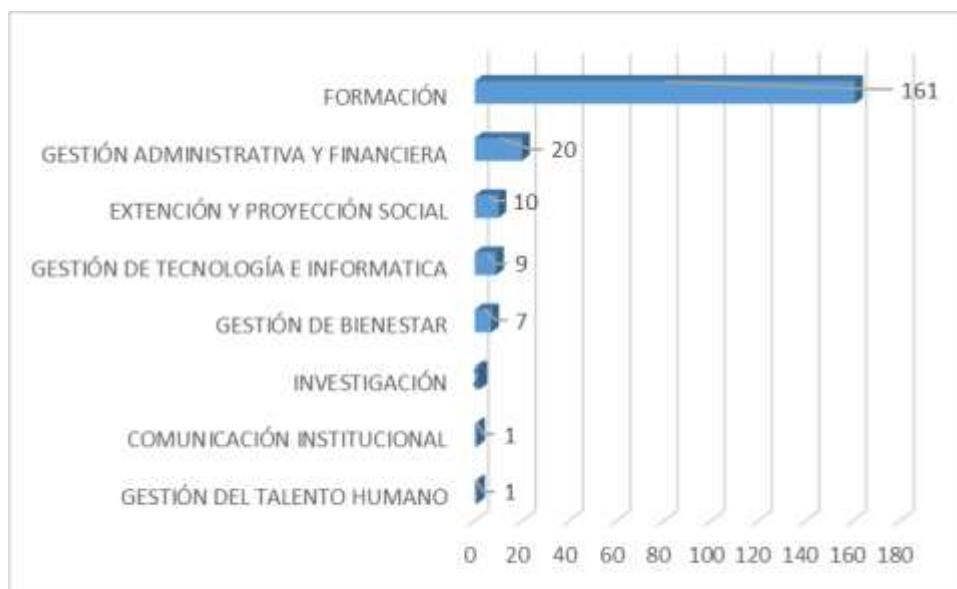
- Dos (2) petición de información relacionadas a estudios de impacto y contaminación ambiental de la subregión de la Mojana sucreña y el rio Cauca y grupo de Investigación Universidad de Sucre.

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

- Uno (1) petición de interes particular relacionada a Información para Trámite de Inscripción de Tarjeta Profesional.

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

- Uno (1) petición interés particular relacionada a Solicitud de afiliación retroactiva por omisión de la afiliación.

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 126 PQRSDf, de las cuales 111 fueron peticiones de información relacionadas a Pregrado de Enfermería y proceso de inscripción, fechas de publicación listado de admitidos 2024-1, Pregrados e inscripciones 2024-2, modalidad de pregrados ofertados en la Universidad de Sucre.; 13 peticiones de interés particular relacionadas a verificación proceso de inscripción 2024-1, soporte certificado indígena, validación de puntajes en lista de admitidos (sin calcular), solicitud de corrección en formulario de inscripción periodo 2024-1, verificación de resultados obtenidos en lista de Admitidos periodo 2024-1, verificación de pago y cronograma de matrícula académica estudiantes antiguos.
Y 2 quejas relacionadas a inconveniente de entrega paz y salvo Centro de Admisiones, Registro y Control Académico y
- Departamentos con 23 PQRSDf, de las cuales son 15 peticiones de información relacionadas a 'solicitud de horarios y aulas asignaturas, número de acreditaciones programa de Biología, metodología pregrado Tecnología en Regencia de Regencia de Farmacia, proceso de inscripción en el programa de Tecnología en Regencia de Farmacia, proceso homologación auxiliar de Enfermería, disponibilidad de cupos para realizar internado rotatorio-programa de Medicina, Oferta laboral Fonoaudiólogos; 8 peticiones de interés particular relacionadas a inconveniente en matrícula asignatura Diagnóstico, Plan de Asignatura de Práctica Profesional, envió de formato adición de asignaturas, Solicitud de permiso por calamidad, adición de asignaturas.
- Vicerrectoría Académica, con 7 PQRSDf, de las cuales 4 son peticiones de información relacionadas a gestión realizada por la Universidad de Sucre en pro de extender sus programas a la región de la Mojana, Política de Gratuidad de la Matrícula en Educación Superior; 3 peticiones de interés particular

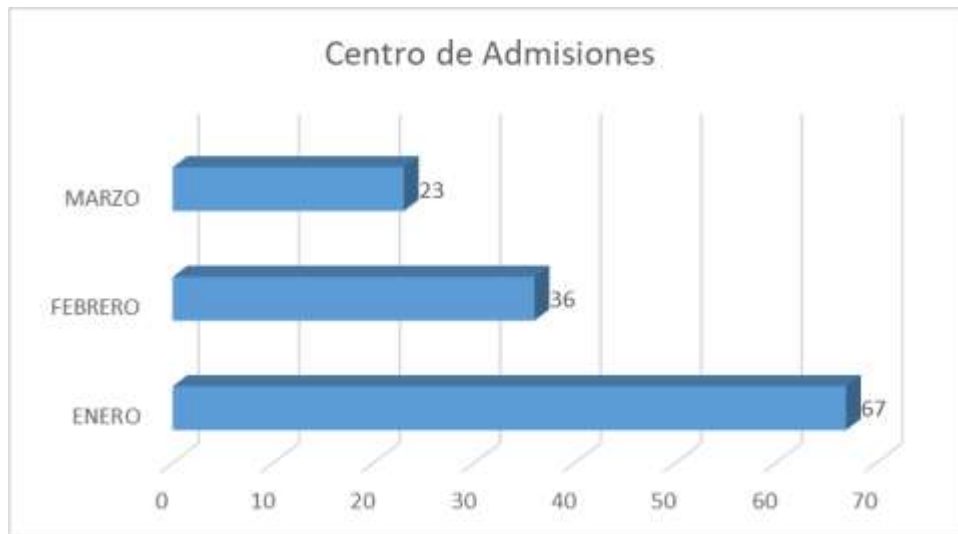
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.

CORRESPONDIENTE A _ CORRESPONDIENTE AL TRIMESTRE ENERO - MARZO DE 2024, REALIZADAS ENTRE EL DÍA 10 DE MARZO Y 07 DE ABRIL DE 2024

relacionadas a habilitación de comprobante matricula financiera- estudiantes admitido, solicitud de cupo segundo llamado y ampliación para matricula académica estudiante admitido 2024-1.

- Decanaturas, 1 peticiones de información relacionadas a fechas de inscripción pregrado de Medicina; 3 peticiones de interes particular relacionadas a solicitud de Especialización SST en modalidad híbrida, relacionada a asignación de tutor y solicitud de Admisión.
- División de Bibliotecas e información científica 1 petición de interes particular relacionada a verificación de deuda en Biblioteca.

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



2. 7 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2023.

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

Tabla 6: Peticiones de Información.

N°	Mes	Asunto	Tiempo de respuesta (días hábiles)
1	Enero	Petición de información relacionada a requisitos de acceso a la ley de gratuidad.	0,5
2	Enero	Petición de información relacionada a requisitos de acceso a la ley de gratuidad.	0,5
3	Enero	Petición de información relacionada a Pregrados de Licenciatura el Lenguas Extranjeras y proceso de inscripciones 2024-2.	10
4	Enero	Petición de información relacionada a proceso para solicitud de certificados.	9
5	Enero	Petición de información relacionada a Pregrados de Licenciatura en Matemáticas y proceso de inscripción.	9

6	Enero	Petición de información relacionada a Pregrado de Enfermería y proceso de inscripción.	8
7	Enero	Petición de información relacionada a fechas de publicación listado de admitidos 2024-1.	8
8	Enero	Petición de información relacionada a Pregrados e inscripciones 2024-2.	9
9	Enero	Petición de información relacionada a Pregrados e inscripciones 2024-2.	9
10	Enero	Petición de información relacionada a Inscripciones 2024-1.	9
11	Enero	Petición de información relacionada a Inscripciones 2024-1 en el programa de Medicina.	9
12	Enero	Petición de información general de pregrado de Enfermería.	2
13	Enero	Petición de información relacionada a fechas de publicación listado de Admitidos 2024-1,	8
14	Enero	Petición de información relacionada a Proceso para solicitud de certificados de notas de pregrado.	8
15	Enero	Petición de información relacionada a oferta de Especializaciones.	0,5
16	Enero	Petición de información relacionada a proceso para la solicitud de certificados de notas.	8
17	Enero	Petición de información relacionada a metodología pregrado Tecnología en Regencia de Regencia de Farmacia.	3
18	Enero	Petición de información relacionada a Inscripciones 2024-1 en el pregrado Ingeniería Civil.	7
19	Enero	Petición de información relacionada a oferta de Pregrados.	8
20	Enero	Petición de información relacionada proceso de inscripción pregrados.	0,5
21	Enero	Petición de información relacionada a pregrados que cubija la ley de gratuidad en la Universidad de Sucre.	10
22	Enero	Petición de información relacionada a oferta de Pregrados.	10
23	Enero	Petición de información relacionada a Cursos externos de Ingles.	2
24	Enero	Petición de información relacionada a proceso de inscripción en el programa de Tecnología en Regencia de Farmacia.	3
25	Enero	Petición de información relacionada a pregrado de Ingeniería Civil.	7
26	Enero	Petición de información relacionada a fechas de publicación listado de admitidos pregrado 2024-1.	10
27	Enero	Petición de información relacionada a Calendario Académico periodo 2024-1.	10
28	Enero	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrados.	9
29	Enero	Petición de información relacionada a Pregrado de Fonoaudiología.	9
30	Enero	Petición de información relacionada a pregrado Licenciatura en Lenguas Extranjeras.	9
31	Enero	Petición de información relacionada a pregrado Licenciatura en Lenguas Extranjeras.	8
32	Enero	Petición de información relacionada proceso homologación auxiliar de Enfermería.	0,5
33	Enero	Petición de información relacionada a disponibilidad de cupos para realizar internado rotatorio-programa de Medicina.	4
34	Enero	Petición de información relacionada a jornada y modalidad de la Oferta de Pregrados.	8
35	Enero	Petición de información relacionada a proceso de inscripción pregrados 2024.	5
36	Enero	Petición de información relacionada a proceso de inscripción pregrados 2024 y requisitos política de gratuidad.	7
37	Enero	Petición de información relacionada a proceso de inscripción pregrados 2024.	6
38	Enero	Petición de información relacionada a proceso de inscripción pregrados 2024-2.	9

UNIVERSIDAD DE SUCRE

39	Enero	Petición de información relacionada a fechas de publicación listado de admitidos periodo 2024-1.	5
40	Enero	Petición de información relacionada a fechas de publicación listado de admitidos periodo 2024-1	8
41	Enero	Petición de información relacionada a publicación listado de admitidos periodo 2024-1.	5
42	Enero	Petición de información relacionada a publicación listado de admitidos periodo 2024-1.	5
43	Enero	Petición de información relacionada a publicación listado de admitidos periodo 2024-1.	5
44	Enero	Petición de información relacionada a publicación listado de admitidos periodo 2024-1.	5
45	Enero	Petición de información relacionada a publicación listado de admitidos periodo 2024-1.	5
46	Enero	Petición de información relacionada a publicación listado de admitidos periodo 2024-1.	5
47	Enero	Petición de información relacionada a publicación listado de admitidos periodo 2024-1.	5
48	Enero	Petición de información relacionada a fechas de publicación listado de admitidos periodo 2024-1.	5
49	Enero	Petición de información relacionada a fechas de publicación listado de admitidos periodo 2024-1.	5
50	Enero	Petición de información relacionada a fechas de publicación listado de admitidos periodo 2024-1.	5
51	Enero	Petición de información relacionada a fechas de publicación listado de admitidos periodo 2024-1.	5
52	Enero	Petición de información relacionada a fechas de publicación listado de admitidos periodo 2024-1.	5
53	Enero	Petición de información relacionada a fechas de publicación listado de admitidos periodo 2024-1.	5
54	Enero	Petición de información relacionada a fechas de publicación listado de admitidos periodo 2024-1.	5
55	Enero	Petición de información relacionada a proceso para solicitud de actualización de datos en plataforma SMA.	8
56	Enero	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado en la Universidad de Sucre.	9
57	Enero	Petición de información relacionada a Guías proceso de Matricula Financiera y Académica.	9
58	Enero	Petición de información relacionada a fechas de matrícula financiera estudiantes antiguos.	9
59	Enero	Petición de información relacionada a Puntaje sin calcular en listado de no admitidos 2024-1.	8
60	Enero	Petición de información relacionada a Puntaje sin calcular en listado de no admitidos 2024-1.	8
61	Enero	Petición de información relacionada a proceso y requisitos para acceder a política de gratuidad.	4
62	Enero	Petición de información relacionada a requisitos y condiciones para acceder a la política de gratuidad.	17
63	Enero	Petición de información relacionada a proceso y requisitos para acceder a la política de gratuidad.	16
64	Enero	Petición de información relacionada a pregrado de Ingeniería Electrónica.	8
65	Enero	Petición de información relacionada a calendario académico 2024-1 para el pregrado de Enfermería.	0,5
66	Enero	Petición de información relacionada a fechas de inscripción pregrado de Medicina.	0,5
67	Enero	Petición de información relacionada a causales de terminación Política de Gratuidad y Jóvenes en Acción.	14
68	Enero	Petición de información relacionada a fechas de inscripción periodo 2024-1.	6
69	Enero	Petición de información relacionada a fechas de inscripción periodo 2024-2 en el programa de Ingeniería Electrónica.	6
70	Enero	Petición de información relacionada a fechas de inscripción convocatoria 2024-2.	6
71	Enero	Petición de información relacionada a gestión realizada por la Universidad de Sucre en pro de extender sus programas a la región de la Mojana.	10

72	Enero	Petición de información relacionada a proceso para solicitud de carne estudiantil.	6
73	Enero	Petición de información relacionada a pregrado de Zootecnia.	5
74	Enero	Petición de información relacionada a pregrado de Administración de Empresas.	5
75	Enero	Petición de información relacionada a fechas de inscripción Especialización en Gerencia del Talento Humano.	4
76	Enero	Petición de información relacionada a pregrado de Fonoaudiología.	6
77	Enero	Petición de información relacionada a oferta de especializaciones en la Universidad de Sucre.	3
78	Enero	Petición de información relacionada a oferta de Maestrías y fechas de inscripciones.	4
79	Febrero	Petición de información relacionada a proceso para solicitud de actualización de datos en plataforma SMA.	0,5
80	Febrero	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería.	4
81	Febrero	Petición de información relacionada a pregrado en Licenciatura en Lenguas extranjeras.	4
82	Febrero	Petición de Información (Derecho de Petición)	17
83	Febrero	Petición de información relacionada a requisitos de grado para estudiantes de pregrado.	22
84	Febrero	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones de Diplomados en Docencia Universitaria.	2
85	Febrero	Petición de información relacionada a modalidad de pregrados ofertados en la Universidad de Sucre.	2
86	Febrero	Petición de información relacionada a estado-estudiante.	2
87	Febrero	Petición de información relacionada a verificación de comprobante de pago.	26
88	Febrero	Petición de información relacionada a estudios de impacto y contaminación ambiental de la subregión de la Mojana sucreña y el río Cauca.	5
89	Febrero	Petición de información relacionada a tiempos de entrega de contenidos programáticos.	0,5
90	Febrero	Petición de información relacionada a oferta académica y fechas de inscripción periodo 2024-2.	6
91	Febrero	Petición de información relacionada a fechas jornada de inducción 2024-1.	0,5
92	Febrero	Petición de información relacionada a proceso para solicitud de Homologación.	0,5
93	Febrero	Petición de información relacionada a pregrado de Ingeniería Electrónica.	6
94	Febrero	Petición de información relacionada a pregrado de Medicina.	4
95	Febrero	Petición de información relacionada a listado de admitidos del programa de Especialización en Gerencia de Talento Humano 2024-1.	3
96	Febrero	Petición de información relacionada a fechas jornada de inducción 2024-1.	0,5
97	Febrero	Petición de información relacionada a proceso de matrícula académica estudiantes antiguos.	3
98	Febrero	Petición de información relacionada a programas que cubra la política de gratuidad en la Universidad de Sucre.	3
99	Febrero	Petición de información relacionada a cronograma de matrícula académica 2024-1.	3
100	Febrero	Petición de información relacionada a Fechas de inscripciones convocatoria 2024-2.	2
101	Febrero	Petición de información relacionada a Puntajes requeridos en el programa Tecnología en Regencia de Farmacia.	4
102	Febrero	Petición información relacionada a requisitos de acceso a la política de gratuidad matrícula cero.	4
103	Febrero	Petición información relacionada a cupos disponibles en oferta académica 2024-1.	3
104	Febrero	Petición de información relacionada a proceso de inscripción periodo 2024-2.	3

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.
CORRESPONDIENTE A _ CORRESPONDIENTE AL TRIMESTRE ENERO - MARZO DE 2024, REALIZADAS ENTRE EL DÍA
10 DE MARZO Y 07 DE ABRIL DE 2024

UNIVERSIDAD DE SUCRE

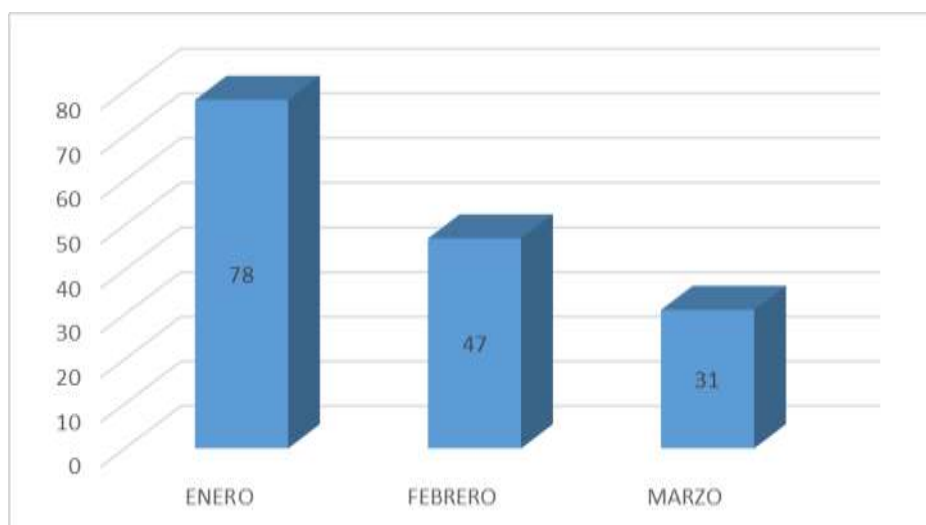
105	Febrero	Petición información relacionada a aplicación política de gratuidad.	3
106	Febrero	Petición de información relacionada a fechas y proceso de inscripción periodo 2024-2.	2
107	Febrero	Petición de información relacionada a Programación asignatura de Matemáticas.	2
108	Febrero	Petición de información relacionada a fechas y proceso de inscripción periodo 2024-2.	0,5
109	Febrero	Petición de información relacionada a 'solicitud de horarios y aulas asignaturas.	0,5
110	Febrero	Petición de información relacionada a pregrado de Ingeniería Civil.	5
111	Febrero	Petición de información relacionada a proceso para solicitud de certificado de diplomado.	1
112	Febrero	Petición de información relacionada a pregrado Licenciatura en Lenguas extranjeras.	4
113	Febrero	Petición de información relacionada a número de acreditaciones programa de Biología.	1
114	Febrero	Petición de información relacionada a cronograma de matrícula académica estudiantes antiguos.	4
115	Febrero	Petición de información relacionada a fechas de inscripción periodo 2024-2.	3
116	Febrero	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado.	3
117	Febrero	Petición de información relacionada a homologación.	2
118	Febrero	Petición de información relacionada a modalidad Oferta de Pregrado en la Universidad de Sucre.	1
119	Febrero	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado en la Universidad de Sucre.	4
120	Febrero	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado.	4
121	Febrero	Petición de información relacionada a fechas de Inscripciones programa de Enfermería.	4
122	Febrero	Petición de información relacionada a proceso para solicitud de certificados.	0,5
123	Febrero	Petición de información relacionada a fechas de Inscripciones programa de Contaduría Pública.	3
124	Febrero	Petición de información relacionada a fechas de Inscripciones 2024-2.	3
125	Febrero	Petición de información relacionada a Oferta de pregrado Universidad de Sucre	6
126	Marzo	Petición de información relacionada a requisitos de inscripción programas de pregrado.	2
127	Marzo	Petición de información relacionada a Oferta de programas de pregrado.	2
128	Marzo	Petición de información relacionada a beneficios en matrícula.	4
129	Marzo	Petición de información relacionada proceso para recuperación de correo institucional.	0,5
130	Marzo	Petición de información relacionada a calendario para solicitudes de devolución 2024- Matrícula Cero.	12
131	Marzo	Petición de información relacionada a proceso de inscripción pregrados.	3
132	Marzo	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería.	4
133	Marzo	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrados.	5
134	Marzo	Petición de información relacionada a proceso de inscripción.	5
135	Marzo	Petición de información relacionada a carnet de egresado.	0,5
136	Marzo	Petición de información relacionada a proceso de homologación.	3
137	Marzo	Petición de información relacionada a proceso de inscripción.	5
138	Marzo	Petición de información relacionada a inscripción y proceso de Homologación programa de Enfermería.	0,5
139	Marzo	Petición de información relacionada a proceso de inscripción.	2
140	Marzo	Petición de información relacionada a proceso de inscripción en programa de Medicina.	4

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
CORRESPONDIENTE AL TRIMESTRE ENERO - MARZO DE 2024, REALIZADAS ENTRE EL DÍA 10 DE MARZO Y 07 DE
ABRIL 2024**

141	Marzo	Petición de información relacionada Oferta laboral Fonoaudiólogos. .	0,5
142	Marzo	Petición de información relacionada a fechas vacaciones estudiantes 2024-1.	0,5
143	Marzo	Petición de información relacionada a link de acceso estudio socioeconómico.	2
144	Marzo	Petición de información relacionada a requisitos y proceso de homologación programa de Fonoaudiología.	4
145	Marzo	Petición de información relacionada a fechas de inscripción convocatoria pregrado 2024-2.	0,5
146	Marzo	Petición de información relacionada a proceso de Homologación.	4
147	Marzo	Petición de información relacionada a proceso para solicitud de certificados de estudios.	0,5
148	Marzo	Petición de información relacionada a grupo de Investigación Universidad de Sucre.	27
149	Marzo	Petición de información relacionada a convenios con Icetex.	3
150	Marzo	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería.	2
151	Marzo	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2024-2.	2
152	Marzo	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción periodo 2024-2.	3
153	Marzo	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2024-2.	3
154	Marzo	Petición de información Política de Gratuidad de la Matrícula en Educación Superior.	14
155	Marzo	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción periodo 2024-2.	1
156	Marzo	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción periodo 2024-2.	2

En la Gráfica 6, se observa el número de Peticiones de Información recibidas durante el trimestre en estudio, el cual abarca el 74% (156) del total de requerimientos, divididos así: enero 78, febrero 47 y marzo 31.

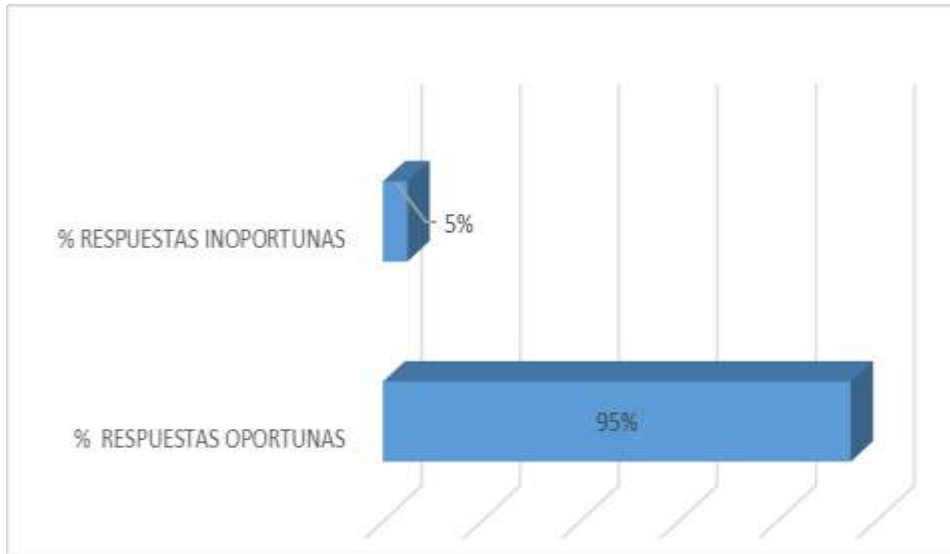
Gráfica 6: Número de Peticiones de Información (enero a marzo de 2024).



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

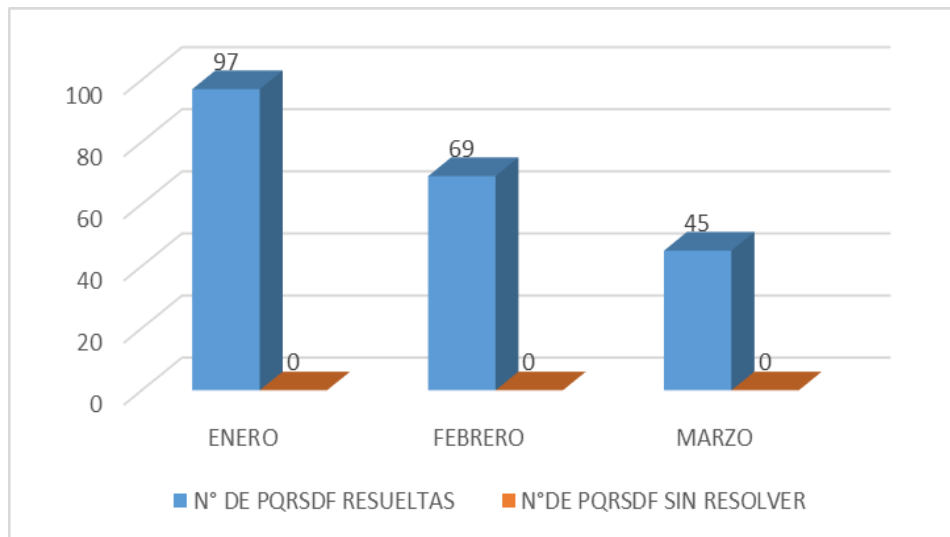
En la Gráfica 7, se evidencia que del total de requerimientos presentados (211) durante el trimestre de enero a marzo, el porcentaje de respuestas oportunas fue del 95% y se respondieron 11 requerimientos después de la fecha límite que corresponden al (5%).

Gráfica 7: Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSDF.

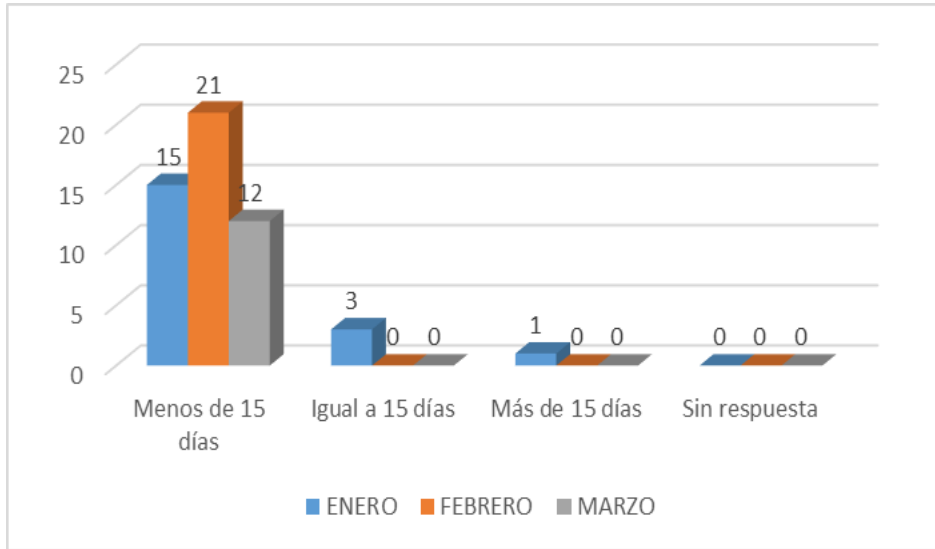


En la Gráfica 8, se muestra que del número de PQRSDF presentadas durante el trimestre de enero a marzo de 2024, fueron resueltas el 95% equivalente a 200 requerimientos.

Gráfica 8: PQRSDF resueltas vs sin resolver.

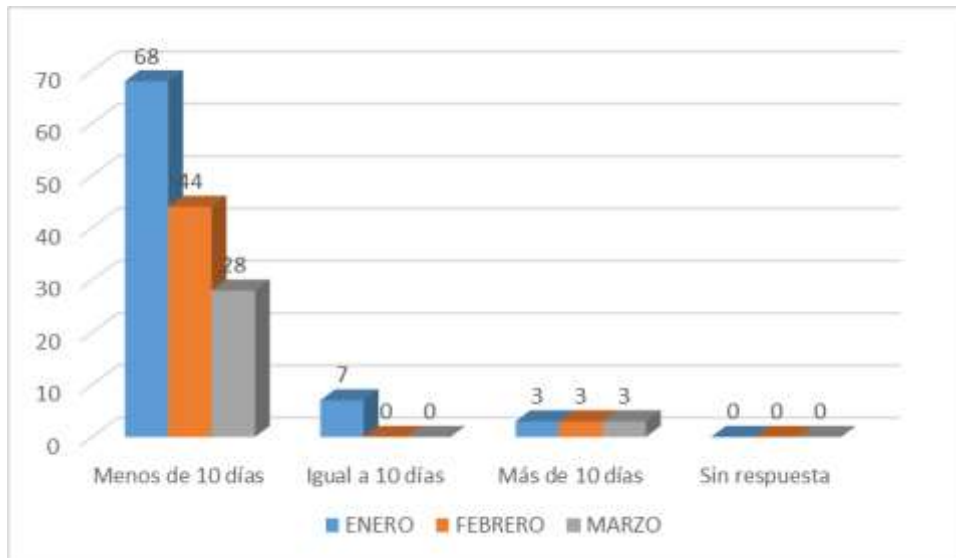


Gráfica 9: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular y General enero – marzo 2024.



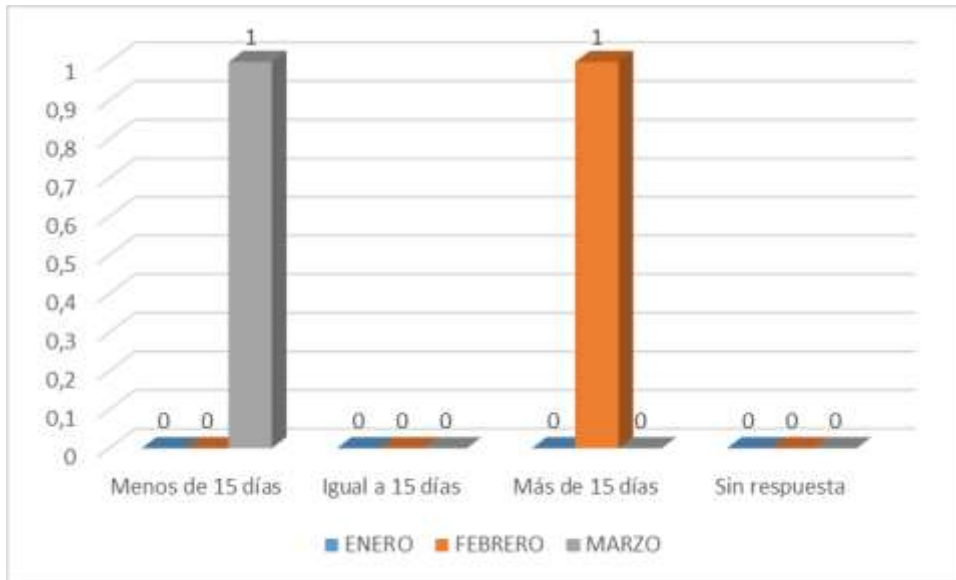
En la gráfica 10, de las 211 Peticiones de Información presentadas, el 66 % se respondieron antes de los 10 días.

Gráfica 10: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información enero – marzo 2024.



En la gráfica 11, se evidencia que en el trimestre comprendido entre enero- marzo se presentaron 2 quejas, de las cuales 1 se tramita de forma oportuna y 1 después de los 15 días, no se presentaron reclamos.

Gráfica 11: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a quejas y reclamos enero – marzo 2024.



2. 9 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSDF EN EL TRIMESTRE DE ENERO A MARZO DE 2024.

En la gráfica 12, se evidencia que de los 211 requerimientos que se procesaron en el trimestre de enero a marzo de 2024, se obtuvo un porcentaje de satisfacción de las partes interesadas frente a las respuestas dadas de un 100%, sin embargo, las personas no se manifestaron en el tiempo establecido (cinco (5) días hábiles después de haber recibido respuesta), motivo por el cual, se entiende que la respuesta estuvo acorde a lo requerido.

