



UNIVERSIDAD DE SUCRE

INFORMACIÓN GENERAL

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

1. TIPO DE INFORME

1.1. De gestión.	<input type="checkbox"/>
1.2. Para Rendición de Cuentas.	<input type="checkbox"/>
1.3. Informe de avance de proyecto.	<input type="checkbox"/>
1.4. Informe final de proyecto.	<input type="checkbox"/>
1.5. De comisión.	<input type="checkbox"/>
1.6. Otro: Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones - PQRSF, correspondiente al trimestre julio - septiembre de 2020.	<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	07	20	4.2. HASTA	30	09	20

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

UNIVERSIDAD DE SUCRE

Título:	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) TERCER TRIMESTRE DE 2020.		
Fecha dd/mm/aaaa:	30/10/2020.		
Sumario:	Informe presentado al Rector y al Comité Coordinador de control Interno y Gestión de la Calidad con la finalidad de analizar las causas de los servicios que presentan mayor número de Peticiones, quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.		
Palabras Claves:	Petición, Queja, Sugerencia, Procesos, Respuestas, oportunidad de respuestas.		
Documentos asociados:			
Código:	FOR-GC-019	Versión	1.0
Autor (es):		Firmas:	
	OLGA GARRIDO MUÑOZ.		
Revisó:	JULIO ÁLVAREZ MONTH		
Aprobó:	JULIO ÁLVAREZ MONTH		
Información Adicional:	N.A.		
Ubicación:	Universidad de Sucre, Campus Puerta Roja, Campus Ciencias de la Salud y Campus Ciencias Agropecuaria.		

HISTORIAL DE CAMBIOS

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

CONTENIDO

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	6
2. GLOSARIO.....	7
3. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF).....	8
3.1 PQRSF RECIBIDAS POR MODALIDAD.....	8
3.2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSF RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL TRIMESTRE ANTERIOR.....	9
3.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSF JULIO – SEPTIEMBRE 2019 VS 2020.....	9
3.4 PQRSF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN.....	10
3.5 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR PROCESOS.....	11
3.6 TRÁMITES O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS.....	14
4. ANÁLISIS PROMEDIO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DE PQRSF POR MODALIDAD DE PETICIÓN.....	15
5. NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSF EN EL TRIMESTRE DE JULIO – SEPTIEMBRE DE 2020.....	18
6. RECOMENDACIONES.....	20

INDÍCE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Total PQRSF recibidas por modalidad de petición. 8

Gráfica 2. Número de PQRSF Julio - Septiembre de 2019 vs el mismo Periodo de 2020..... 10

Gráfica 3. Participación de los Medios de Ingreso a través del Canal Escrito de las PQRSF Durante el Trimestre. 11

Gráfica 4. Representación Gráfica de las PQRSF por Procesos 14

Gráfica 5. Tiempo Promedio (días) a Respuesta de PQRSF. 15

Gráfica 6. Tiempo Promedio de respuesta en días a las peticiones. 16

Gráfica 7. Tiempo Promedio de respuesta en días a los reclamos..... 17

Gráfica 8. Oportunidad de respuesta (días hábiles) de PQRSF julio – septiembre 2020..... 17

Gráfica 9. PQRSF resueltas vs sin resolver..... 18

Gráfica 10. Nivel de Satisfacción Promedio de las respuestas dadas sobre PQRSF julio – septiembre de 2020. 19

INDÍCE DE TABLAS

Tabla 1. Total PQRSF por Modalidad de Petición.	8
Tabla 2. PQRSF Periodo 2020-II vs 2020-III.....	9
Tabla 3. PQRSF Periodo 2019-III vs 2020-III.....	10
Tabla 4. PQRSF Recibidas por Canal de Atención.	11
Tabla 5. PQRSF por Procesos.	12

1. INTRODUCCIÓN.

El presente documento corresponde al informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas por la Unidad de PQRSF y Atención al Ciudadano y las dependencias de la Universidad de Sucre en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2020, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a los responsables de los procesos.

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

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

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

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

CANALES DE ATENCIÓN.

De acuerdo con lo establecido en la Resolución Rectoral No. 0157 de 2014, la Universidad de Sucre cuenta con seis (6) canales de atención, a través de los cuales las partes interesadas y comunidad en general pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones sobre temas competencia de la Institución. (En el periodo objeto de análisis solo se utilizó el medio escrito (correo electrónico, debido a que por la situación de pandemia no hay actividad estudiantil en las sedes de la Universidad)).

- **Escrito:** Compuesto por el correo electrónico y los buzones 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.

RECLAMO.

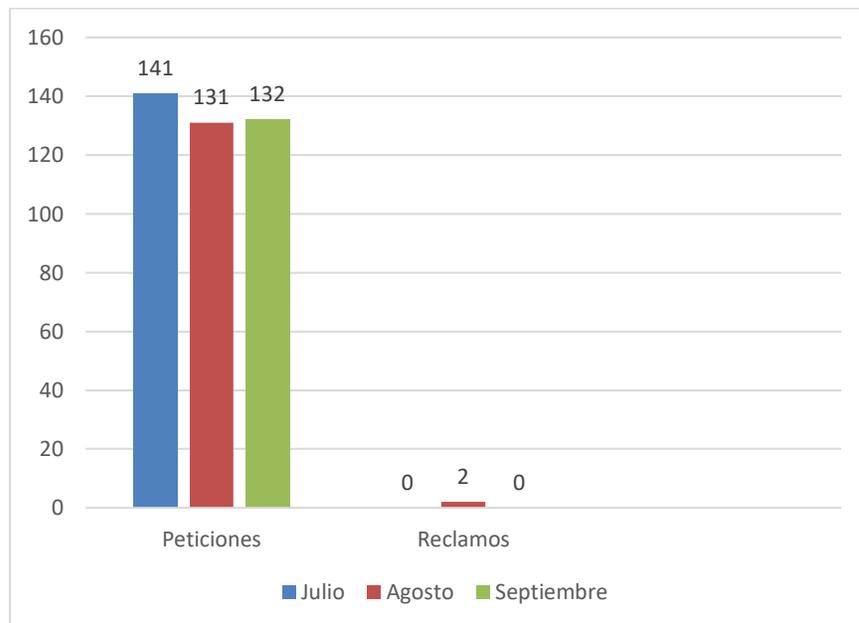
Es la exigencia que formula un cliente/usuario o ciudadano para demandar el cumplimiento de los servicios que presta la Universidad y del personal a su servicio, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

3. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF).

3.1 PQRSF RECIBIDAS POR MODALIDAD.

Entre el 1° de julio y el 30 de septiembre de 2020 fueron recibidos un total de 406 requerimientos, distribuidos así: 404 peticiones y 2 reclamos. Durante este periodo no fueron formulados quejas, sugerencias ni felicitaciones.

Gráfica 1. Total PQRSF recibidas por modalidad de petición.



Como se observa en la tabla 1, la mayor concentración de requerimientos en el trimestre se efectuó en el mes de julio, donde fueron radicados un 34,73% (141) del total de peticiones, seguido de agosto con 32,76% (133) y luego septiembre con 32,51% (132) restantes.

Tabla 1. Total PQRSF por Modalidad de Petición.

Modalidad	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Petición	141	131	132	404
Queja	0	0	0	0
Reclamo	0	2	0	2
Sugerencia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Total	141	133	132	406

En relación con la modalidad de PQRSF, la mayor representación estuvo asociada a las Peticiones de interés particular y de información que recogieron el 99,51%.

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

Haciendo la comparación entre el segundo y tercer trimestre de 2020, se presentó un aumento del 69,88% en el número de PQRSF recibidas en la Institución; situación asociada principalmente a proceso de matrículas, verificación de título académico y programa matrícula cero (de información y de interés particular, las cuales pasaron de 234 a 404 (170 – 42,08% más)). Adicionalmente, los Reclamos con un aumento de 0 a 2 (2 – 100%) las Quejas y las Sugerencias tuvieron una disminución del 100%, 4 a 0 y 1 a 0 respectivamente.

Tabla 2. PQRSF Periodo 2020-II vs 2020-III

Modalidad	Trimestre 2020-II	Trimestre 2020-III	Variación
Petición	234	404	170
Queja	4	0	-4
Reclamo	0	2	2
Sugerencia	1	0	-1
Felicitación	0	0	0
Total	239	406	167

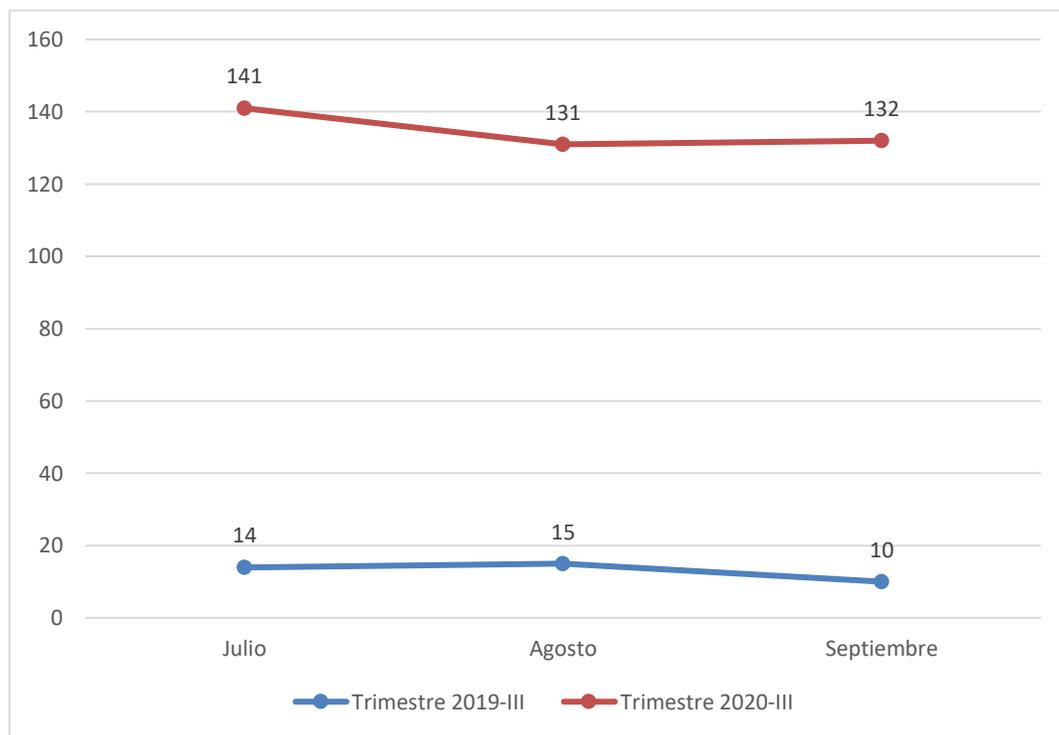
3.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSF JULIO – SEPTIEMBRE 2019 VS 2020.

Haciendo la relación entre el tercer trimestre de 2019 y el mismo periodo de 2020, se puede observar que se presentó un aumento del 497% en el número de PQRSF recibidas en la Institución; situación asociada al análisis descrito en el comparativo anterior (principalmente a proceso de matrículas, verificación de título académico y programa matrícula cero), las peticiones pasaron de 35 a 404 (199 – 85,04% más), adicionalmente los Reclamos pasaron de 0 a 2 (1 – 100% más), en relación a las Quejas, se presentó una disminución 3 en el periodo de 2019 y para 2020 no se documentaron acciones de este tipo, lo cual evidencia una disminución del 100%.

Tabla 3. PQRSF Periodo 2019-III vs 2020-III.

	Trimestre 2019-III	Trimestre 2020-III	Variación
Petición	35	404	369
Queja	3	0	-3
Reclamo	0	2	2
Sugerencia	1	0	-1
Felicitación	0	0	0
Total	39	406	367

Gráfica 2. Número de PQRSF Julio - Septiembre de 2019 vs el mismo Periodo de 2020.



3.4 PQRSF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN.

De acuerdo con los canales de atención definidos por la Universidad de Sucre, el canal escrito (correo electrónico) concentró la totalidad de las PQRSF radicadas por nuestras partes interesadas durante este trimestre.

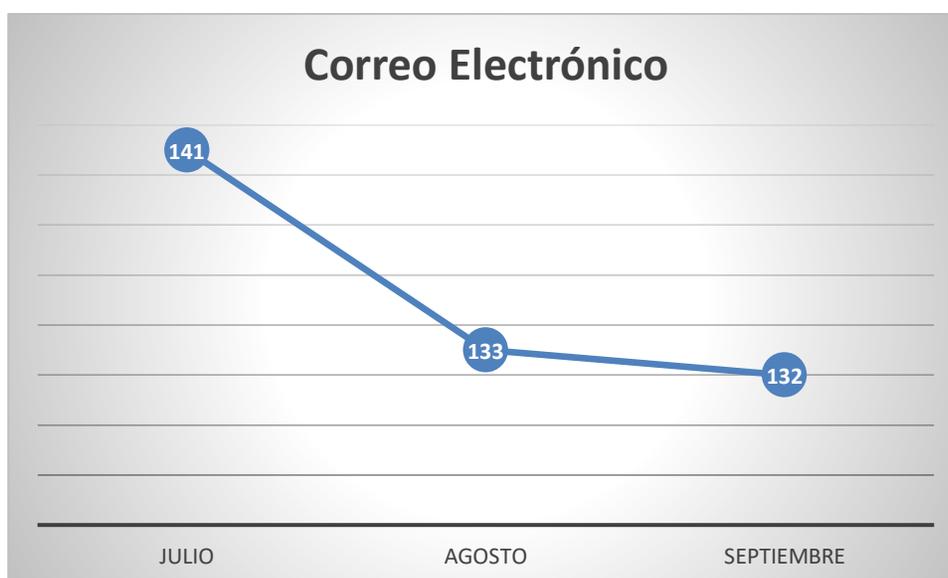
Tabla 4. PQRSF Recibidas por Canal de Atención.

CANAL		PETICIONES				QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL
		De Información	De Interés Particular	De Acceso a Documentos Públicos	Consulta de Documentos y Expedición de Copias			
Escrito	Correo Electrónico	208	194	0	1	0	2	406

El medio más utilizado del canal escrito por las partes interesadas de la Institución para formular sus peticiones fue el correo electrónico, a través del cual ingresaron 406 requerimientos (100% del total del trimestre).

Lo anterior se da, debido a la declaración de emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional desde el 25 de marzo del presente año, como medida para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus covid-19.

Gráfica 3. Participación de los Medios de Ingreso a través del Canal Escrito de las PQRSF Durante el Trimestre.



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

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

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

Tabla 5. PQRSF por Procesos.

PROCESO	DEPENDENCIA	PETICIONES					QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTAL
		Información	Inter. Particular	Inter. General	Acc. Doc. Públicos	Cons. Doc. y Exp. De Copias				
GESTIÓN ALTA DIRECCIÓN	RECTORÍA		2						2	
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	PLANEACIÓN		1						1	
FORMACIÓN	VICE. ACADÉMICA	4	2						6	
	DECANATURAS		4						4	
	DEPARTAMENTOS	7	12	1					20	
	BIBLIOTECA		4						4	
	ADMISIONES	110	35			1			146	
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	CDM	3							3	
	CENTRO DE LABORATORIOS		1						1	
	POSGRADO	2							2	
COMUN. INSTITUCIONAL	Lenguas Extranjeras		3						3	
	SECRETARÍA GENERAL	4	59						63	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VICE. ADMINISTRATIVA	36	12					2	50	
	DIVISIÓN FINANCIERA	29	34						63	
	TESORERÍA		1						1	
GESTIÓN JURÍDICA	OFICINA JURÍDICA		2						2	
GES. TEC. E INFORMÁTICA	DIV. COMP. Y SISTEMAS	8	15						23	
GES. DE TAL. HUMANO	DIVISIÓN DE RH		3						3	
GESTIÓN DE BIENESTAR	BIENESTAR SOCIAL	5	4						9	
TOTAL		208	194	1	0	1	0	2	0	406

El Proceso que atendió mayor número de requerimientos fue el de **Formación**, con un 44.33% que corresponde a un total de ciento ochenta (180) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Once (121) peticiones de información; solicitudes relacionadas en su mayoría a proceso de inscripción, matrículas académicas y financieras, publicación de listado de admitidos y no admitidos, expedición de certificados y actualización de datos.
- Cincuenta y siete (57) peticiones de interés particular relacionadas a expedición de certificados de notas, matrícula financiera y académica, inicio de clases, reintegro, proceso de entrega de material bibliográfico.
- Una (1) petición de interés general, relacionada a inconsistencia en estado de estudiante en la plataforma SMA.
- Una (1) consulta de documentos y expedición de copias, relacionada a expedición de certificado de notas.

El proceso **Gestión Administrativa y Financiera** tuvo un 28.08%, para un total de ciento catorce (114) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Sesenta y cinco (65) peticiones de información relacionadas en su mayoría a programa matrícula cero, Generación E – Componente Equidad y créditos icetex.
- Cuarenta y siete (47) peticiones de interés particular relacionadas a créditos icetex, fraccionamiento de matrícula y devolución de dinero.
- Dos (2) reclamos, ambos de estudiantes nuevos que aseguraban el valor de la matrícula era muy elevado dado sus condiciones socioeconómicas.

El proceso **Comunicación Institucional** con un 15.52%, para un total de sesenta y tres (63) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Cuatro (4) peticiones de información relacionadas a proceso de solicitud de verificación de título académico.
- Cincuenta y nueve (59) peticiones de interés particular relacionadas todas a verificación de título académico.

El proceso **Gestión de Tecnología e Informática** con un 5.67%, para un total de veintitrés (23) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Ocho (8) peticiones de información relacionada a inconvenientes para realizar matrícula académica.
- Quince (15) peticiones de interés particular relacionadas a inconveniente para realizar matrícula académica, inconveniente con el acceso a la plataforma SMA y correo institucional.

El proceso **Extensión y Proyección Social** con un 2.22 %, para un total de nueve (9) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Cinco (5) peticiones de información relacionadas a realización de prueba Covid – 19, información sobre especializaciones y diplomados.
- Cuatro (4) peticiones de interés particular relacionadas a matrícula de nivel de inglés y estudio de suelos.

El proceso **Gestión de Bienestar** con un 22.2%, para un total de nueve (9) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Cinco (5) peticiones de información relacionadas al programa jóvenes en acción y a contacto de área de Psicología.
- Cuatro (4) peticiones de interés particular relacionadas al programa jóvenes en acción.

El proceso **Gestión de Talento Humano** con un 0.74%, para un total de tres (3) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Tres (3) peticiones de interés particular relacionadas a certificado de semanas cotizadas al sistema de pensiones y afiliación a ARL para realización de judicatura.

Proceso de **Gestión Jurídica** con un 0.49%, para un total de dos (2) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Dos (2) peticiones de interés particular relacionadas a convenio para realización de prácticas y derecho de petición por inconformismo en proceso de inscripción.

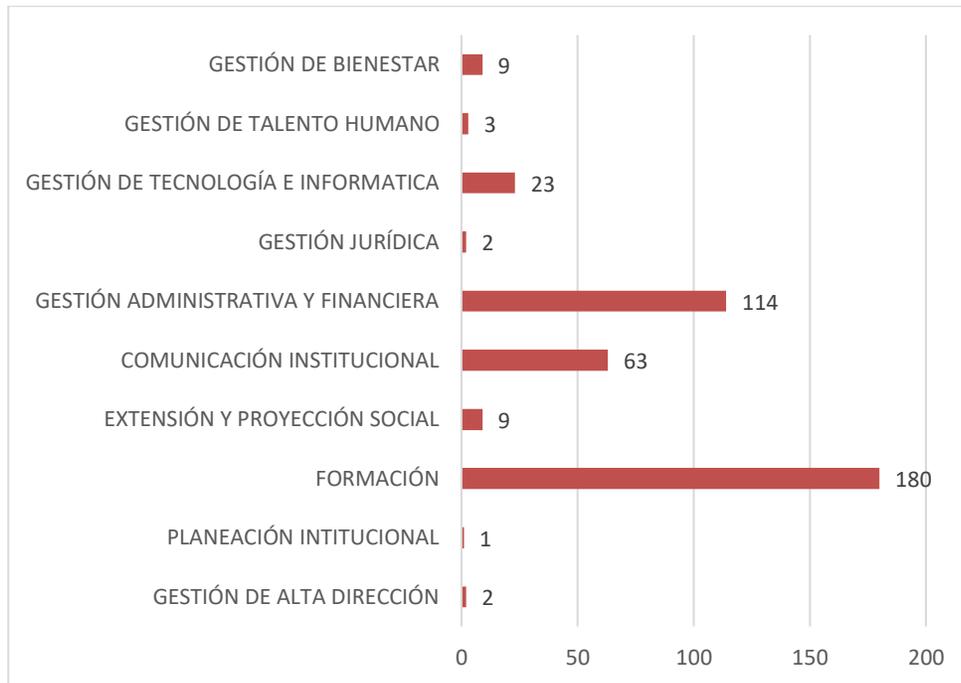
Proceso **Gestión de Alta Dirección** con un 0.49%, para un total de dos (2) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Dos (2) peticiones de interés particular relacionadas a programa matrícula cero y programas de doctorado.

Proceso **Planeación Institucional** con un 0,25%, para un total de una (1) PQRSF, la cual es:

- Una (1) petición de interés particular relacionada a solicitud de información documental de contrato de consultoría. V

Gráfica 4. Representación Gráfica de las PQRSF por Procesos



3.6 TRÁMITES O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS.

A continuación, se relacionan de manera general los motivos por los cuales se presentaron manifestaciones de inconformidad por parte de los usuarios en el trimestre analizado, utilizando los mecanismos dispuestos por la Universidad de Sucre para tal fin.

QUEJAS.

Durante el trimestre se no se presentaron Quejas sobre los servicios prestados por la Universidad.

RECLAMOS.

En el trimestre analizado, se presentaron dos (2) Reclamos, los cuales son relacionados al valor elevado de matrícula debido a la situación económica de las aspirantes, estos fueron remitidos a Vicerrectoría Administrativa, quienes en su momento atendieron dichos requerimientos.

SUGERENCIAS.

Para el periodo en mención, no se presentaron Sugerencias.

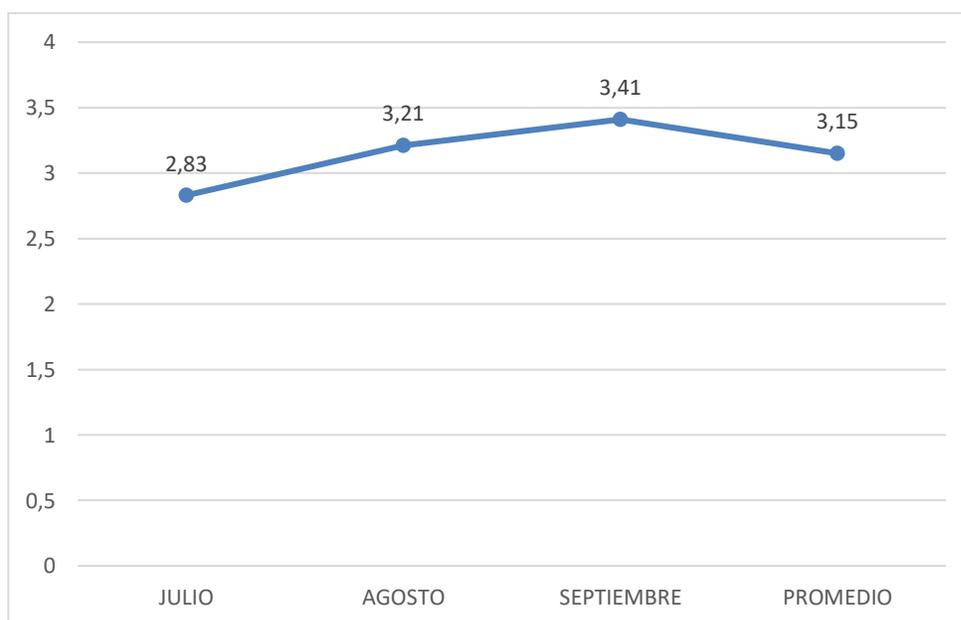
SOLICITUDES ANÓNIMAS.

En el trimestre analizado no se realizaron solicitudes de forma anónima en la Institución.

4. ANÁLISIS PROMEDIO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DE PQRSF POR MODALIDAD DE PETICIÓN.

En la Gráfica 5 encontramos que el tiempo de respuesta promedio en que fueron resueltas en días hábiles las PQRSF, fue de 2.83 días en el mes de julio, 3.21 días en el mes de agosto y 3.41 días en el mes de septiembre. Por lo tanto, el tiempo de respuesta promedio en días hábiles en el trimestre fue de 3.15 (más o menos 3) días.

Gráfica 5. Tiempo Promedio (días) a Respuesta de PQRSF.

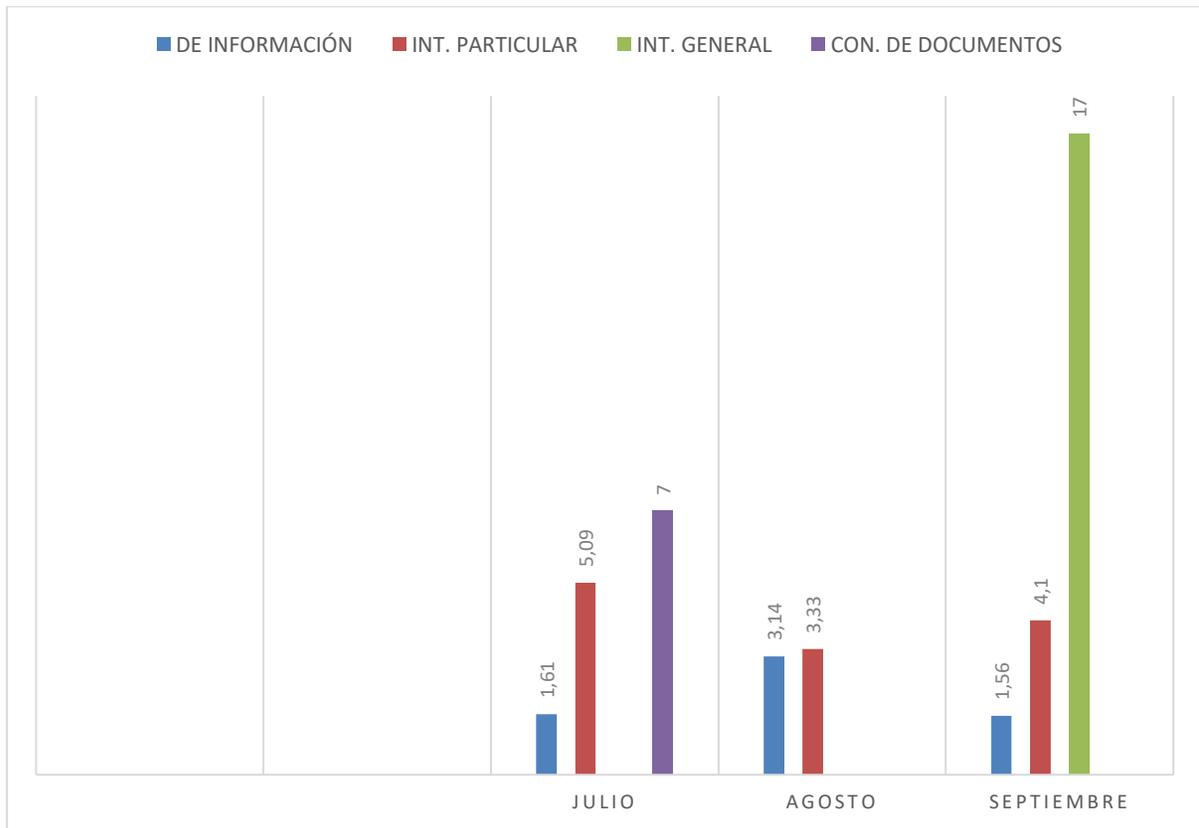


A continuación, se observan las gráficas con la información promedio mensual del tiempo de respuesta a las PQRSF recibidas durante el trimestre objeto de análisis, clasificadas por modalidad.

En la siguiente gráfica se observa el tiempo promedio (en días hábiles) en que se les dio respuesta a las peticiones de solicitud de información y de interés particular, en donde se evidencia que durante los meses de julio, agosto y septiembre las peticiones de información presentaron un promedio de respuesta en días hábiles de 1.61, 3.14 y 1.56 respectivamente. Así mismo las solicitudes de interés particular se respondieron con un promedio de días de 5.09, 3.33 y 4.1; las

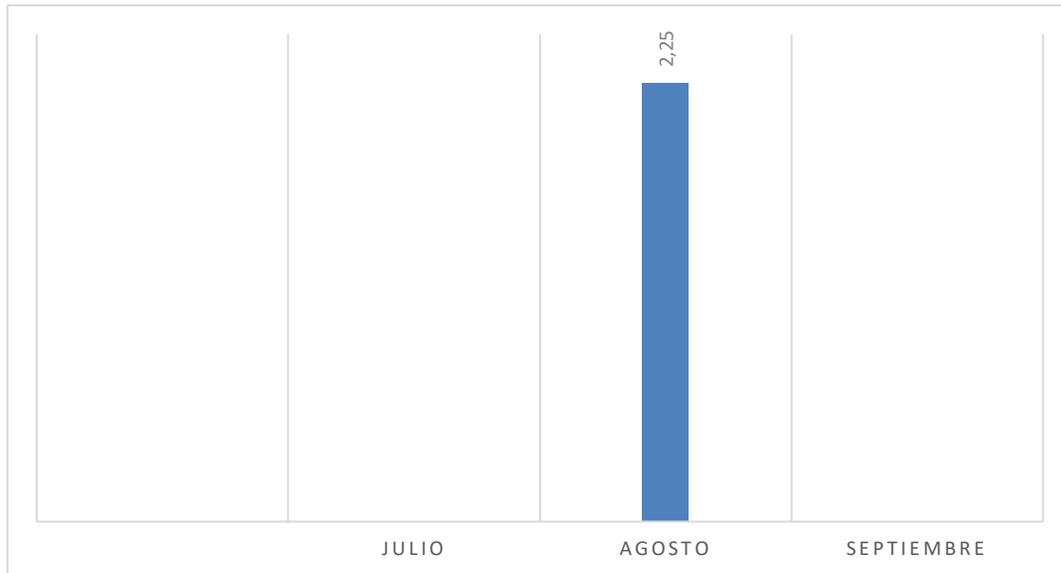
solicitudes de interés general con un promedio de 17 días en el mes de septiembre y finalmente consulta de documentos con un promedio de 7 días para el mes de julio.

Gráfica 6. Tiempo Promedio de respuesta en días a las peticiones.



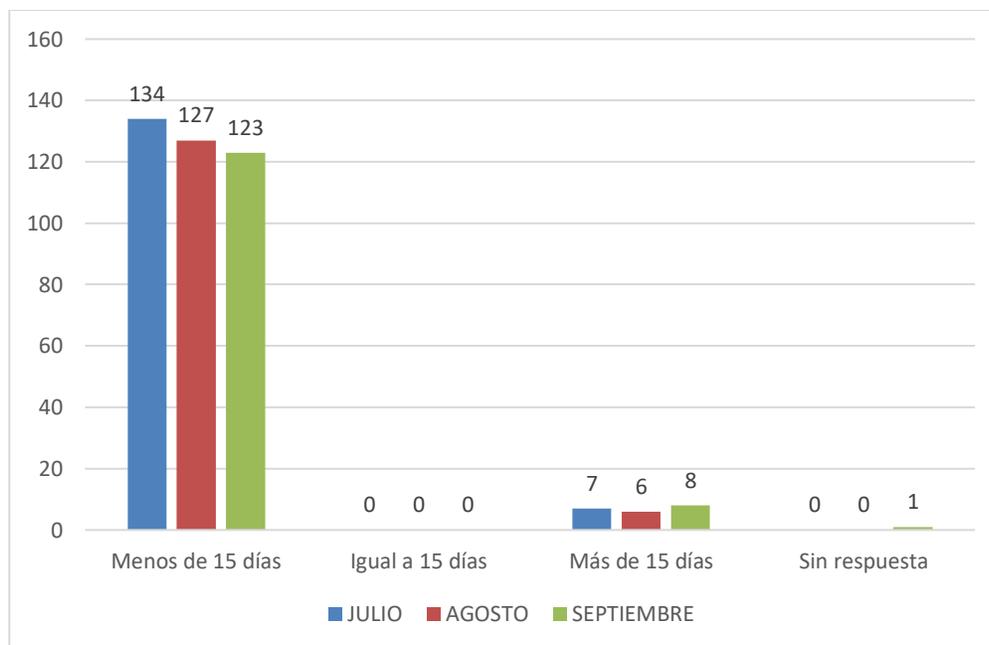
La siguiente gráfica nos muestra el comportamiento que tuvieron los reclamos durante los meses de julio, agosto y septiembre, donde solo se presenta variación en el mes de agosto, con un promedio de respuesta de 2.25 días. Lo anterior, debido a que fue el único mes del periodo, donde se presentaron reclamos.

Gráfica 7. Tiempo Promedio de respuesta en días a los reclamos.



En la siguiente Gráfica encontramos la oportunidad de respuesta en días hábiles a las PQRSF para el periodo de julio a septiembre de 2020, como se observa de los 406 requerimientos presentados, 384 (94.59 %) se respondieron antes de los 15 días, 21 (5.17%) se respondieron después de los 15 días, y a 1 (0.24%) no se le dio respuesta.

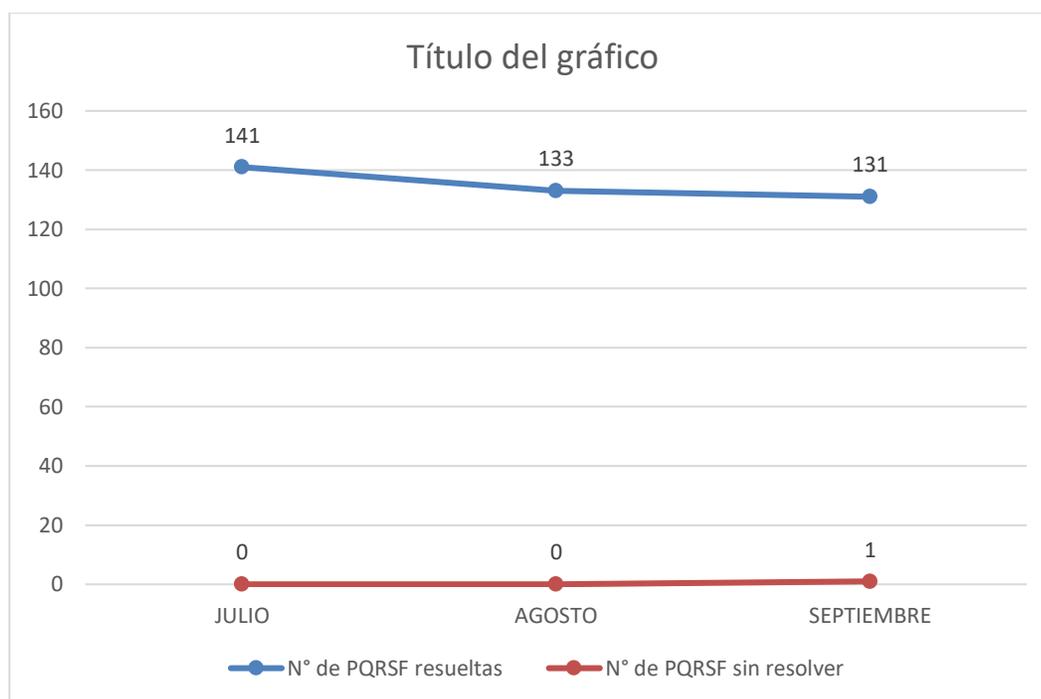
Gráfica 8. Oportunidad de respuesta (días hábiles) de PQRSF julio – septiembre 2020.



En la Gráfica N° 9 muestra el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades resueltas y sin resolver durante el trimestre de estudio, de la siguiente manera: en los meses de julio y agosto fueron resueltas el 100% de los requerimientos, que equivale a 141 y 133 PQRSF respectivamente, en el mes de septiembre fueron resueltas el 99.2% de los requerimientos, es decir 131 de los 132 requerimientos presentados.

El requerimiento que quedó sin responder, aún se encuentra en estudio para conocer la viabilidad de la misma, puesto que es una Petición de Interés Particular relacionada a devolución de dinero por concepto de Diplomado sin culminar, por motivos ajenos a la voluntad de la estudiante, siendo este un caso atípico; los responsables de dar respuesta a dicho requerimiento es la Vicerrectoría Administrativa.

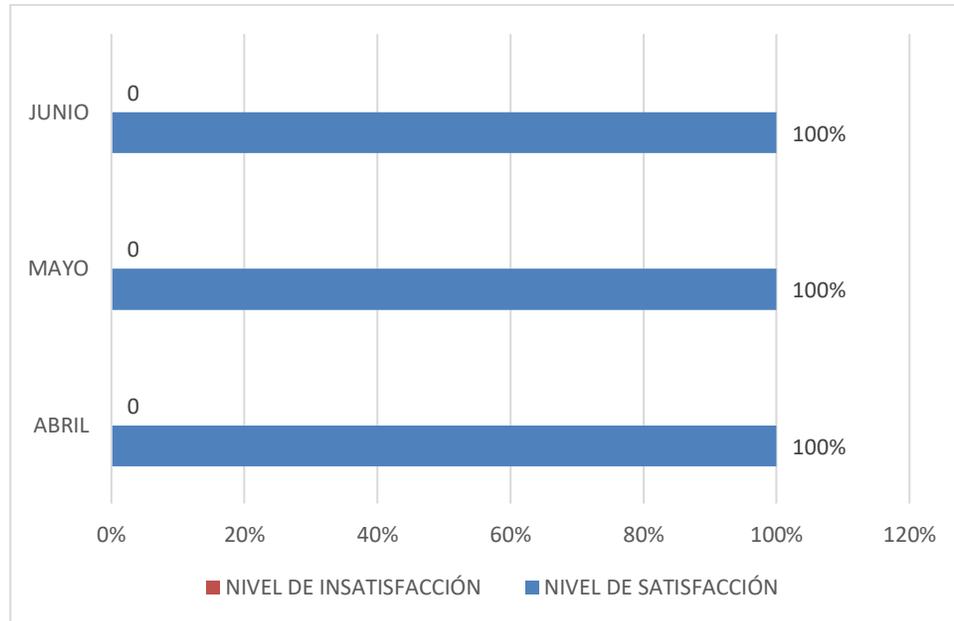
Gráfica 9. PQRSF resueltas vs sin resolver.



5. NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSF EN EL TRIMESTRE DE JULIO – SEPTIEMBRE DE 2020.

En la gráfica 10 se evidencia que de los 406 requerimientos que se procesaron en el trimestre de julio a septiembre de 2020, se obtuvo un porcentaje de satisfacción de las partes interesadas frente a las respuestas dadas de un 100%, a través del canal escrito (correo electrónico), Sin embargo, las personas no se manifestaron en el tiempo establecido (cinco (5) días hábiles después de haber recibido respuesta), motivo por el cual, se entiende que la respuesta estuvo acorde a lo requerido.

Gráfica 10. Nivel de Satisfacción Promedio de las respuestas dadas sobre PQRSF julio – septiembre de 2020.



6. RECOMENDACIONES.

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

- Habilitar los diferentes canales de recepción de PQRSF, como son página Web institucional, línea telefónica y línea gratuita.
- Realizar mantenimiento y reubicar los buzones dispuestos en los diferentes Campus de la Universidad.
- Adecuar el lugar de trabajo dispuesto para la prestación del servicio de la Unidad de PQRSF y Atención al Ciudadano.