



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 2021.	<input checked="" type="checkbox"/>

2. ALCANCE.

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

3. DATOS GENERALES.

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

4. VIGENCIA.

	DD	MM	AA		DD	MM	AA
4.1. DESDE	01	07	21	4.2. HASTA	30	09	21

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

UNIVERSIDAD DE SUCRE

Título:	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) TERCER TRIMESTRE DE 2021.		
Fecha dd/mm/aaaa:	25/11/2021.		
Sumario:	Informe presentado al Rector y al Comité Coordinador de control Interno y Gestión de la Calidad con la finalidad de analizar las causas de los servicios que presentan mayor número de Peticiones, quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.		
Palabras Claves:	Petición, Queja, Sugerencia, Procesos, Respuestas, oportunidad de respuestas.		
Documentos asociados:			
Código:	FOR-GC-019	Versión	1.0
Autor (es):		Firmas:	
	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

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	6
2. GLOSARIO.....	7
3. ACTIVIDADES ADELANTADAS/RESUMEN EJECUTIVO	9
3.1 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) FORMULADAS EN EL PERIODO JULIO A SEPTIEMBRE DE 2021 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD	9
3.2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSF JULIO – SEPTIEMBRE 2020 VS 2021.....	9
3.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSF RECIBIDAS JULIO – SEPTIEMBRE 2021 VS NÚMERO DE PETICIONARIOS	10
3.4 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSF RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL TRIMESTRE ANTERIOR.....	11
3.5 PQRSF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN	11
3.6 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR PROCESOS	12
3.7 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2021	15
3.8 ANÁLISIS PORCENTUAL (%) DEL TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSF	23
3.9 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSF EN EL TRIMESTRE DE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2021.....	25
4. RECOMENDACIONES	26

INDÍCE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Número de PQRSF julio – septiembre 2021 9

Gráfica 2. Número de PQRSF mensuales (julio - septiembre) año 2020 vs 2021 10

Gráfica 3. Número de PQRSF mensuales (julio-septiembre) vs número de peticionarios 10

Gráfica 4. Número de PQRSF por canal de atención periodo julio – septiembre 2021 12

Gráfica 5. Representación Gráfica de las PQRSF por Proceso..... 14

Gráfica 6. Proceso Misional con mayor número de PQRSF mes a mes..... 14

Gráfica 7. Número de Peticiones de Información (julio a septiembre de 2021) 23

Gráfica 8. Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSF 23

Gráfica 9. PQRSF resueltas vs sin resolver 24

Gráfica 10. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular julio –
septiembre 2021 24

Gráfica 11. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información julio – septiembre
2021 25

Gráfica 12. Nivel de Satisfacción Promedio de las respuestas dadas sobre PQRSF julio – septiembre
de 2021 25

INDÍCE DE TABLAS

Tabla 1. Variación de PQRSF Periodo 2020-III vs 2021-III	9
Tabla 2. PQRSF Periodo 2021-II vs 2021-III	11
Tabla 3. PQRSF por Procesos	12
Tabla 4. Peticiones de información periodo julio – septiembre 2021	15

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 2021, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a los responsables de los procesos.

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

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

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

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

CANALES DE ATENCIÓN

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

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

PETICIÓN

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

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

QUEJA

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

RECLAMO

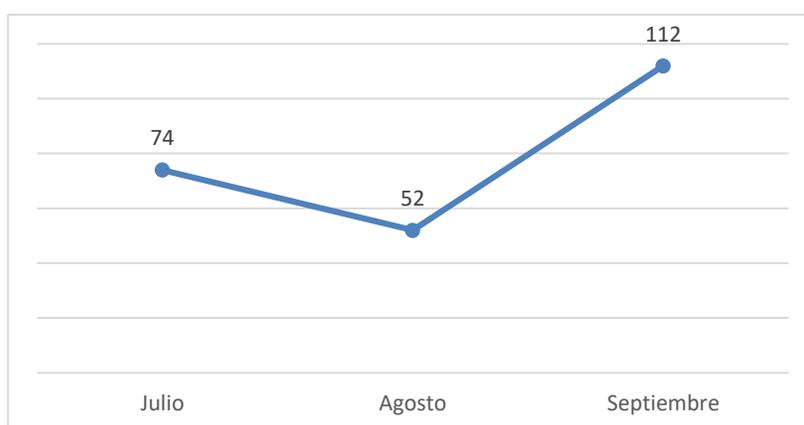
Es la exigencia que formula un cliente/usuario o ciudadano para demandar el cumplimiento de los servicios que presta la Universidad y del personal a su servicio, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

3. ACTIVIDADES ADELANTADAS/RESUMEN EJECUTIVO

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

En la Gráfica 1 se observa que, en el trimestre de julio-septiembre de 2021, se recibieron 238 PQRSF, distribuidas así: 74 en el mes de julio, 52 en el mes de agosto y 112 en el mes de septiembre. El mayor número de requerimientos se presentó en el mes septiembre, lo cual se debe a solicitudes de información relacionadas a oferta académica y el inicio del proceso de inscripción para el periodo 2022-1.

Gráfica 1. Número de PQRSF julio – septiembre 2021



3.2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSF JULIO – SEPTIEMBRE 2020 VS 2021

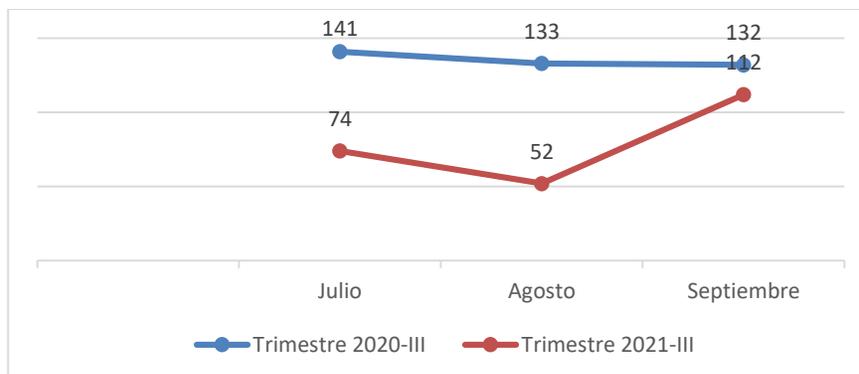
Como se observa en la tabla 1, entre el trimestre III de 2020 y el mismo periodo de 2021 se presentó la siguiente variación: julio pasó de 141 requerimientos a 74 (variación de 52,48%), agosto de 133 a 52 (variación de 39,09) y en el mes de septiembre de 132 a 112 (variación de 84,84) el porcentaje de variación que se ve reflejado, a pesar de que en ambos periodos se está en proceso de inscripción, para el año 2021 y a raíz de la emergencia ocasionada por el coronavirus covid – 19, la Universidad habilita la apertura de las oficinas de la unidad de PQR y Atención al Ciudadano de forma presencial, lo que ocasiona que el número de peticiones a través de los canales virtuales disminuyan de forma significativa.

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

Periodo	Julio	Agosto	Septiembre
Trimestre 2020-III	141	133	132
Trimestre 2021-III	74	52	112
Variación	-67	-81	-20

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

Gráfica 2. Número de PQRSF mensuales (julio - septiembre) año 2020 vs 2021



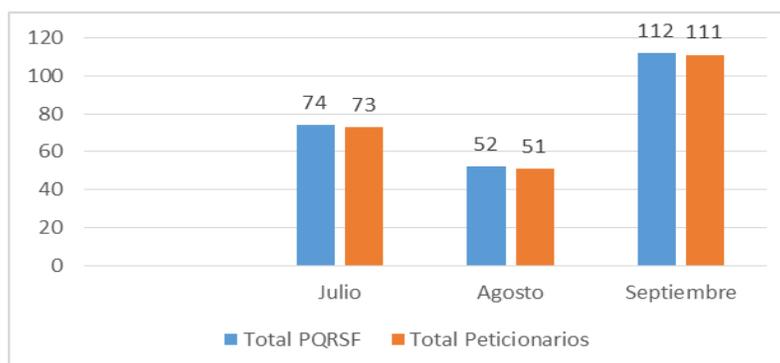
3.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSF RECIBIDAS JULIO – SEPTIEMBRE 2021 VS NÚMERO DE PETICIONARIOS

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

Se observa que al analizar la cantidad de peticionarios mes a mes, tenemos que en el mes de julio se presentaron 74 PQRSF con un total de peticionarios de 73, agosto 52 PQRSF y 51 peticionarios y septiembre con 112 PQRSF y 111 peticionarios, lo que indica que hay peticionarios que formularon más de un requerimiento para cada mes, al presentarse una diferencia de 1, 1 y 1 peticionarios en comparación con la cantidad de PQRSF respectivamente, para un total de 235 peticionarios de 238 PQRS en el trimestre.

Asimismo, al momento de analizar la información del trimestre completo, nos arroja un total de 235 peticionarios, 3 menos que la cantidad de requerimientos, esta diferencia se debe a la misma relación planteada anteriormente.

Gráfica 3. Número de PQRSF mensuales (julio-septiembre) vs número de peticionarios



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

Haciendo la comparación entre el segundo y tercer trimestre de 2021, se presentó una disminución del 86.23% (38 menos) en el número de PQRSF recibidas en la Institución; las Peticiones pasaron de 276 a 238 (38 menos). Adicionalmente, las Quejas con una disminución de 4 a 0 (4 menos) los Reclamos pasaron de 1 a 0 (1 menos), Sugerencias y Felicitaciones no se presentaron en ninguno de los dos trimestres.

Tabla 2. PQRSF Periodo 2021-II vs 2021-III

Modalidad	Trimestre 2021-II	Trimestre 2021-III	Variación
Petición	271	238	-33
Queja	4	0	-4
Reclamo	1	0	-1
Sugerencia	0	0	0
Felicitación	0	0	0
Total	276	238	-38

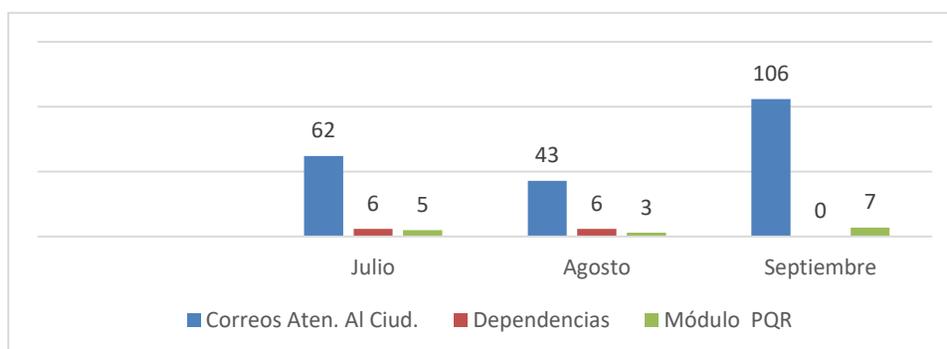
3.5 PQRSF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

De acuerdo con los canales de atención definidos por la Universidad de Sucre, el canal escrito concentró la totalidad de las PQRSF radicadas por nuestras partes interesadas durante el trimestre en cuestión, siendo los correos electrónicos de la Unidad de Atención al Ciudadano (atencionalciudadano@unisucre.edu.co y quejasyreclamos@unisucre.edu.co) el medio de contacto más utilizado, a través de los cuales ingresaron 211 requerimientos (88.7 % del total del trimestre); seguido de los correos electrónicos de las diferentes dependencias, donde se presentaron 12 requerimientos (5.0 % del total) y del módulo de PQR, se presentaron 15 requerimientos (6.3%).

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

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

Gráfica 4. Número de PQRSF por canal de atención periodo julio – septiembre 2021



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

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

Tenemos que de los quince (15) Procesos del Sistema de Gestión de Calidad, quince (8) presentaron requerimientos.

Tabla 3. PQRSF por Procesos

PROCESO	DEPENDENCIA	PETICIONES				QUEJAS	Reclamos	SUGERENCIAS	TOTAL
		Información	Inter. Particular	Acc. Doc. Públicos	Cons. Doc. y Exp. De Copias				
FORMACIÓN	VICE. ACADÉMICA	3	5					8	
	DEPARTAMENTOS	15	1					16	
	ADMISIONES	89	20					109	
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL.	POSGRADO	2	1					3	
	CENTRO DE LENGUAS EXT.	3						3	
COMUN. INSTITUCIONAL	SECRETARÍA GENERAL		2					2	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VICE. ADMINISTRATIVA	30	9					39	
	DIVISIÓN FINANCIERA	28	4					32	
	TESORERÍA	1						1	
GES. BIENES Y SERV.	SERVIC. Y MANTENIMI.		1					1	
GES. TEC. E INFORMÁTICA	DIV. COMP. Y SISTEMAS	2	3					5	
G. DE TAL. HUMANO	DIVISIÓN DE RH.	2	6					8	
GESTIÓN DE BIENESTAR	BIENESTAR SOCIAL	10	1					11	
TOTAL		185	53	0	0	0	0	238	

El Proceso que atendió mayor número de requerimientos fue el de **Formación** con un 55.69%, para un total de ciento y treinta y tres (133) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Ciento siete (107) peticiones de información; solicitudes relacionadas en su mayoría a proceso de inscripción, expedición de certificados, procesos de matrícula financiera y académica, y transferencias.
- Veintiséis (26) peticiones de interés particular, relacionadas a proceso de inscripción, expedición de certificados de notas, matrículas académicas, reingreso, carnet estudiantil y egresados.

El proceso **Gestión Administrativa y Financiera** tuvo un 30.37%, para un total de setenta y dos (72) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Cincuenta y nueve (59) peticiones de información relacionadas en su mayoría a devolución de dinero por diferentes conceptos, Generación E y matrícula cero e información del beneficio matrícula cero.
- Trece (13) peticiones de interés particular relacionadas a estado de devolución de dinero, matrícula cero y matrícula financiera, comprobantes de pago para fraccionamientos, renovaciones de Icetex.

El proceso **Gestión de Bienestar** con un 4.64%, para un total de once (11) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Diez (10) peticiones de información relacionadas al programa jóvenes en acción, plan padrino, curso de música y participación en los equipos de voleibol.
- Una (1) petición de interés particular relacionada a reembolso por víctimas de conflicto armado.

El proceso **Gestión de Talento Humano** con un 3.38 %, para un total de ocho (8) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Dos (2) peticiones de información relacionadas a certificados de prácticas y orden de devolución.
- Seis (6) petición de interés particular relacionadas a contrataciones, certificados laborales, solicitud de documentación.

El proceso **Extensión y Proyección Social** con un 2.53%, para un total de seis (6) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Cinco (5) peticiones de información relacionadas a diplomados, maestrías y cursos de inglés.
- Una (1) peticiones de interés particular relacionadas a diploma en Gestión ambiental.

El proceso **Gestión Tecnología e Informática** con un 2.11%, para un total de cinco (5) PQRSF, de las cuales se presentaron:

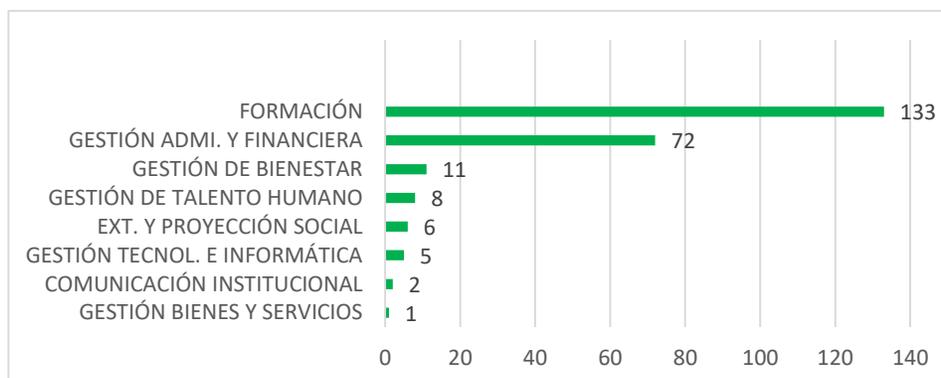
- Dos (2) peticiones de información relacionadas a acceso a plataforma SMA
- y habilitación para el proceso de fraccionamiento en plataforma.
- Tres (3) peticiones de interés particular relacionadas a acceso a plataforma SMA, y verificación de notas.

Proceso de **Comunicación Institucional** con un 0.85%, para un total de dos (2) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Dos (2) peticiones de interés particular relacionadas a revisión de solicitud de reingreso y derecho de petición relacionado a gastos de representación estudiantil ante los diferentes estamentos.

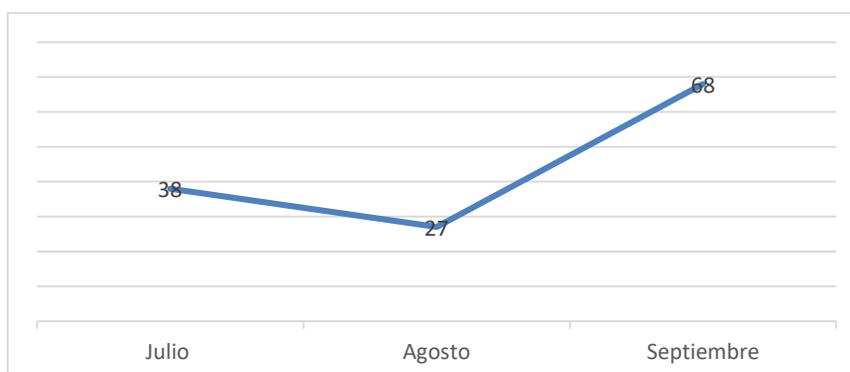
Proceso **Gestión Bienes y Servicios** con un 0.43%, para un total de una (1) PQRSF, la cual es:

- Una (1) petición de interés particular relacionada a poda de árbol.

Gráfica 5. Representación Gráfica de las PQRSF por Proceso

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

- Admisiones con 109 PQRSF, de las cuales 89 fueron peticiones de información relacionadas en su mayoría a proceso de inscripción, procesos de matrícula financiera y académica, y transferencias ;20 peticiones de interés particular relacionadas a expedición de certificados, actualización de datos y proceso de reingreso, matrícula financiera y académica.
- Departamentos con 16 PQRSF, de las cuales 15 fueron peticiones de información relacionadas a proceso de reingreso, costos de habilitaciones, fechas de grado y derechos pecuniarios; 1 petición de interés particular relacionada a retiro de semestre.
- Vicerrectoría académica con 8 PQRSF, de las cuales 3 peticiones fueron de información relacionadas a realización de exámenes de medicina general y serología y carnets de pregrado; 5 de interés particular relacionadas a pago de vacacional, matrícula de honor y extensión de plazo para exámenes de medicina general.

Gráfica 6. Proceso Misional con mayor número de PQRSF mes a mes

3.7 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2021

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

Tabla 4. Peticiones de información periodo julio – septiembre 2021

N°	MES	ASUNTO	TIEM. DE RESP. (DÍAS)
1	Julio	Petición de información relacionada a listado de admitidos.	4
2	Julio	Solicitud de información relacionada a Maestría en Gestión Ambiental.	5
3	Julio	Solicitud de información relacionada a programa de Medicina.	2
4	Julio	Solicitud de información relacionada a programa de Fonoaudiología.	2
5	Julio	Solicitud de información relacionada al programa de Licenciatura de Lenguas Extranjeras.	3
6	Julio	Solicitud de información relacionada al programa Zootecnia.	3
7	Julio	Solicitud de información relacionada a estado de devolución por concepto de Generación E.	3
8	Julio	Petición de información relacionada a oferta académica.	2
9	Julio	Petición de información relacionada a oferta académica.	2
10	Julio	Petición de información relacionada a Acto Administrativo que ordena devolución.	1
11	Julio	Solicitud de información relacionada a devolución de dinero.	13
12	Julio	Solicitud de información relacionada a novedad en inscripción.	0,5
13	Julio	Petición de información relacionada a matrícula financiera y académica.	3
14	Julio	Solicitud de información relacionada a programa Ingeniería Agroindustrial.	3
15	Julio	Solicitud de información relacionada a devolución de dinero por concepto de Generación E.	1
16	Julio	Petición de información relacionada a matrícula cero.	46
17	Julio	Solicitud de información relacionada a novedad en inscripción.	13
18	Julio	Solicitud de información relacionada a Plan Padrino.	8
19	Julio	Solicitud de información relacionada a programa de música.	8

UNIVERSIDAD DE SUCRE

20	Julio	Solicitud de información relacionada a jóvenes en acción.	5
21	Julio	Petición de información relacionada a matrícula cero.	44
22	Julio	Petición de información relacionada a matrícula cero.	1
23	Julio	Petición de información relacionada a matrícula financiera.	0,5
24	Julio	Solicitud de información relacionada a cursos de inglés.	39
25	Julio	Petición de información relacionada a matrícula cero.	6
26	Julio	Petición de información relacionada a matrículas.	5
27	Julio	Petición de información relacionada a reingreso.	4
28	Julio	Petición de información relacionada a inscripciones programa de Enfermería.	4
29	Julio	Solicitud de información relacionada a cursos de inglés.	15
30	Julio	Solicitud de información relacionada a matrícula cero.	5
31	Julio	Petición de información relacionada a matrícula cero.	3
32	Julio	Solicitud de información de verificación Académica.	3
33	Julio	Solicitud de información relacionada a matrícula financiera y académica.	4
34	Julio	Solicitud de información relacionada a exámenes medicina general y serología.	4
35	Julio	Solicitud de información relacionada a exámenes medicina general y serología.	4
36	Julio	Solicitud de información relacionada a programa de enfermería.	2
37	Julio	Solicitud de información relacionada a matrícula cero.	3
38	Julio	Solicitud de información relacionada a programa Ingeniería Civil.	3
39	Julio	Solicitud de información relacionada a listado de admitidos.	2
40	Julio	Solicitud de información relacionada a matrícula financiera.	2
41	Julio	Solicitud de información relacionada a matrícula financiera.	2
42	Julio	Solicitud de información relacionada a matrícula financiera.	2
43	Julio	Solicitud de información relacionada a matrícula académica.	2
44	Julio	Solicitud de información relacionada a reingreso	5
45	Julio	Petición de información relacionada a comprobante de pago.	1
46	Julio	Petición de información relacionada a estado de devolución.	1
47	Julio	Solicitud de información relacionada a certificados.	0,5

48	Julio	Solicitud de información relacionada a pago de cuotas.	0,5
49	Julio	Solicitud de información relacionada a estado de devolución.	24
50	Julio	Solicitud de información relacionada a proceso de devolución por concepto de matrícula cero.	24
51	Julio	Solicitud de información relacionada a documentación para transferencia externa.	0,5
52	Julio	Solicitud de información relacionada a estado de devolución.	1
53	Julio	Solicitud de información relacionada a semestre 2021-2	0,5
54	Julio	Solicitud de información relacionada a cursos de inglés.	7
55	Julio	Solicitud de información relacionada a liquidación de matrícula	0,5
56	Julio	Solicitud de información relacionada a valores de referencia para el programa de enfermería y fonoaudiología	0,5
57	Julio	Solicitud de información relacionada a calendario académico 2021-2.	0,5
58	Julio	Solicitud de información relacionada a programa de Derecho.	5
59	Julio	Solicitud de información relacionada a pregrado de enfermería	0,5
60	Agosto	Solicitud de información relacionada a devolución de dinero por concepto de Icetex.	6
61	Agosto	Solicitud de información relacionada a matricula cero	4
62	Agosto	Solicitud de información relacionada a estado de devolución de dinero por concepto de Generación E.	8
63	Agosto	Solicitud de información relacionada a devolución de dinero por concepto de matrícula cero	1
64	Agosto	Solicitud de información relacionada a matricula cero	5
65	Agosto	Solicitud de información relacionada a costo programa de Medicina	0,5
66	Agosto	Solicitud de información relacionada a Calendario académico y devolución de dinero por concepto de matrícula cero.	0,5
67	Agosto	Solicitud de información relacionada a certificado de prácticas	54
68	Agosto	Solicitud de información relacionada a documentación para solicitud de devolución por concepto de Generación E	4
69	Agosto	Solicitud de información relacionada a pregrado de medicina y enfermería.	0,5
70	Agosto	Solicitud de información relacionada a estado de devolución por concepto de matrícula financiera.	0,5

UNIVERSIDAD DE SUCRE

71	Agosto	Solicitud de información relacionada a estado de devolución de dinero.	5
72	Agosto	Solicitud de información relacionada a fechas de publicación segundo llamado	0,5
73	Agosto	Solicitud de información relacionada a fechas de publicación segundo llamado 2021-2.	4
74	Agosto	Solicitud de información relacionada a documentación para trámite de devolución por concepto de matrícula cero.	0,5
75	Agosto	Solicitud de información relacionada a pregrado de Ingeniería Civil.	0,5
76	Agosto	Solicitud de información relacionada a inscripción al equipo de voleibol de la Universidad de Sucre.	14
77	Agosto	Solicitud de información relacionada a proceso de devolución.	Sin respuesta.
78	Agosto	Petición de información relacionada a estado de solicitud de reingreso al programa de Zootecnia.	1
79	Agosto	Solicitud de información relacionada a solicitud de devolución de dinero por concepto de Giro Icetex	0,5
80	Agosto	Petición de información relacionada a estado de devolución por concepto de Icetex.	5
81	Agosto	Petición de información relacionada a anulación de cancelación de créditos.	0,5
82	Agosto	Petición de información relacionada a requisitos y proceso de inscripción de la Universidad de Sucre.	0,5
83	Agosto	Solicitud de información relacionada a documentos para legalización matrícula académica.	0,5
84	Agosto	Petición de información relacionada a matricula cero.	0,5
85	Agosto	Petición de información relacionada a reingreso.	0,5
86	Agosto	Petición de información relacionada a inscripciones a pregrado de medicina.	0,5
87	Agosto	Petición de información relacionada al Programa Jóvenes en Acción.	0,5
88	Agosto	Petición de información relacionada a proceso de devolución por concepto de matrícula cero.	0,5
89	Agosto	Petición de información relacionada a pregrado Licenciatura en lenguas extranjeras: inglés y francés.	1
90	Agosto	Petición de información relacionada a pregrado de contaduría pública.	0,5
91	Agosto	Petición de información relacionada a certificado de matrícula.	0,5
92	Agosto	Petición de información relacionada a contacto de psicología.	5

93	Agosto	Solicitud de información relacionada a pregrados de Economía y Administración de Empresas.	1
94	Agosto	Solicitud de información relacionada Generación E.	1
95	Agosto	Solicitud de información relacionada a Jóvenes en Acción.	1
96	Agosto	Solicitud de información relacionada a pregrados de Ingeniería Civil y Contaduría Pública.	0,5
97	Agosto	Petición de información relacionada a estado como estudiante y solicitud de reingreso	8
98	Agosto	Solicitud de información relacionada a renovación de Icetex.	2
99	Agosto	Petición de información relacionada a proceso de devolución por concepto de matrícula cero.	5
100	Septiembre	Solicitud de información relacionada a pregrado de Medicina.	0,5
101	Septiembre	Petición de información relacionada a listado de estudiantes presentados en primer ingreso periodos 2020-1, 2020-2 y 2021-1	30
102	Septiembre	Petición de información relacionada actualización de datos.	0,5
103	Septiembre	Solicitud de información relacionada a estado de devolución de dinero por concepto de Generación E componente equidad período 2020-2.	2
104	Septiembre	Solicitud de información relacionada a inducción e inicio de clases.	1
105	Septiembre	Solicitud de información relacionada a actualización de datos.	1
106	Septiembre	Solicitud de información relacionada a pregrado de Medicina.	3
107	Septiembre	Solicitud de información relacionada a pregrado Ingeniería Civil.	0,5
108	Septiembre	Solicitud de información relacionada a cambio de programa.	1
109	Septiembre	Solicitud de información relacionada a pregrado de Enfermería.	0,5
110	Septiembre	Petición de información relacionada a costo de habilitación.	1
111	Septiembre	Petición de información relacionada a proceso de habilitación.	0,5
112	Septiembre	Petición de información relacionada a inconvenientes en plataforma.	0,5
113	Septiembre	Petición de información relacionada a proceso de habilitación.	0,5
114	Septiembre	Solicitud de información relacionada a matrícula académica.	3

UNIVERSIDAD DE SUCRE

115	Septiembre	Solicitud de información relacionada a estado de devolución de dinero por concepto de Generación E	1
116	Septiembre	Solicitud de información relacionada a seguro estudiantil.	3
117	Septiembre	Solicitud de información relacionada a trámite de paz y salvo.	31
118	Septiembre	Solicitud de información relacionada a inscripciones de pregrado.	0,5
119	Septiembre	Solicitud de información relacionada a Maestrías	1
120	Septiembre	Solicitud de información relacionada a certificados de notas y estudios.	0,5
121	Septiembre	Solicitud de información relacionada a exámenes de medicina general y serología	0,5
122	Septiembre	Solicitud de información relacionada a proceso de paz y salvo.	9
123	Septiembre	Solicitud de información relacionada a exámenes de medicina general y serología.	0,5
124	Septiembre	Solicitud de información relacionada a proceso de paz y salvo.	2
125	Septiembre	Solicitud de información relacionada a incentivo de Jóvenes en Acción.	1
126	Septiembre	Solicitud de información relacionada a proceso de paz y salvo.	2
127	Septiembre	Solicitud de información relacionada al programa jóvenes en acción.	1
128	Septiembre	Solicitud de información relacionada a pregrado de Medicina.	0,5
129	Septiembre	Solicitud de información relacionada a renovación de crédito Icetex	1
130	Septiembre	Solicitud de información relacionada a proceso de paz y salvo.	1
131	Septiembre	Solicitud de información relacionada a habilitación.	1
132	Septiembre	Solicitud de información relacionada a renovación de crédito Icetex.	4
133	Septiembre	Solicitud de información relacionada a pregrado de Medicina.	0,5
134	Septiembre	Solicitud de información relacionada a reporte al programa jóvenes en acción.	2
135	Septiembre	Solicitud de información relacionada a legalización de matrícula.	3
136	Septiembre	Solicitud de información relacionada a habilitación.	0,5
137	Septiembre	Petición de información relacionada a pregrado de Medicina	1
138	Septiembre	Petición de información relacionada a renovación de crédito Icetex.	3

139	Septiembre	Petición de información relacionada a estado de devolución	1
140	Septiembre	Petición de información relacionada a legalización de exámenes de medicina general y serología.	32
141	Septiembre	Petición de información relacionada a facturación para estudiantes de reingreso.	4
142	Septiembre	petición de información relacionada a desarrollo de semestre 2021-2	21
143	Septiembre	Solicitud de información relacionada a documentación para beca de Generación E componente Equidad.	1
144	Septiembre	Petición de información relacionada a Fechas Realización Exámenes Médicos Estudiantes Matriculados Primer Semestre 2021-2	0,5
145	Septiembre	Solicitud de información relacionada a reembolso por concepto de Icetex	1
146	Septiembre	Solicitud de información relacionada a estado de devolución.	1
147	Septiembre	Petición de información relacionada a estado de devolución.	3
148	Septiembre	Petición de información relacionada a estado de devolución.	3
149	Septiembre	Petición de información relacionada a factura electrónica.	2
150	Septiembre	Petición de información relacionada a estado de devolución por concepto de Icetex.	3
151	Septiembre	Petición de información relacionada a estado de solicitud de reingreso.	22
152	Septiembre	Petición de información relacionada a Comprobante de pago.	3
153	Septiembre	Petición de información relacionada a publicación de autorizados de reingreso.	0,5
154	Septiembre	Petición de información relacionada a inscripciones.	0,5
155	Septiembre	Petición de información relacionada a estado académico del estudiante en plataforma.	0,5
156	Septiembre	Petición de información relacionada a pregrados Universidad de Sucre.	0,5
157	Septiembre	Petición de información relacionada a fechas para grado y pago derechos pecuniarios.	0,5
158	Septiembre	Petición de información relacionada a matrícula cero.	0,5
159	Septiembre	Petición de información relacionada a carnet estudiantil.	25
160	Septiembre	Petición de información relacionada a pregrado de Administración de Empresas.	0,5

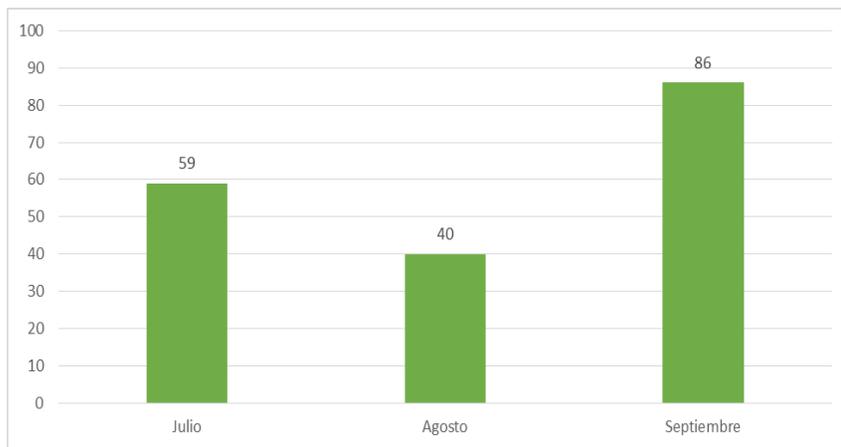
UNIVERSIDAD DE SUCRE

161	Septiembre	Petición de información relacionada a proceso de reingreso.	21
162	Septiembre	Petición de información relacionada a fraccionamiento.	1
163	Septiembre	Petición de información relacionada inconvenientes con la plataforma SMA.	10
164	Septiembre	Solicitud de información relacionada a estado de devolución.	6
165	Septiembre	Petición de información relacionada a reingreso al programa de Administración de Empresas.	0,5
166	Septiembre	Petición de información relacionada a horarios y plataforma.	2
167	Septiembre	Petición de información relacionada a pregrado de Licenciatura en Lenguas Extranjeras.	0,5
168	Septiembre	Petición de información relacionada a pregrado de Licenciatura en Lenguas Extranjeras.	0,5
169	Septiembre	Petición de información relacionada a desembolso por descuento de hermanos.	28
170	Septiembre	Petición de información relacionada a fraccionamiento.	1
171	Septiembre	Petición de información relacionada a estado estudiantil.	0,5
172	Septiembre	Petición de información relacionada a comprobante con descuento por Generación – Equidad.	0,5
173	Septiembre	Petición de información relacionada a proceso para legalización de programa Equidad.	1
174	Septiembre	Petición de información relacionada a beneficio Matrícula Cero.	0,5
175	Septiembre	Petición de información relacionada a actualización de datos.	0,5
176	Septiembre	Petición de información relacionada a exámenes de medicina general y serología	0,5
177	Septiembre	Petición de información relacionada a proceso de movilidad.	1
178	Septiembre	Petición de información relacionada a giro adicional por carga académica.	0,5
179	Septiembre	Petición de información relacionada a pregrado de lenguas extranjeras.	0,5
180	Septiembre	Petición de información relacionada a certificados.	2
181	Septiembre	Petición de información relacionada a trámites de grado.	0,5
182	Septiembre	Petición de información relacionada a trámites de grado.	4
183	Septiembre	Petición de información relacionada a Inscripciones.	0,5

184	Septiembre	Solicitud de información relacionada a inconveniente en plataforma para realizar fraccionamiento.	0,5
185	Septiembre	Petición de información relacionada a requisitos y asesoría de como estudiar con crédito ICETEX.	0,5

En la Gráfica 7, se observa el número de Peticiones de Información recibidas durante el trimestre en estudio, el cual abarca el 41% (185) del total de requerimientos, divididos así: julio 59, agosto 40 y septiembre 86.

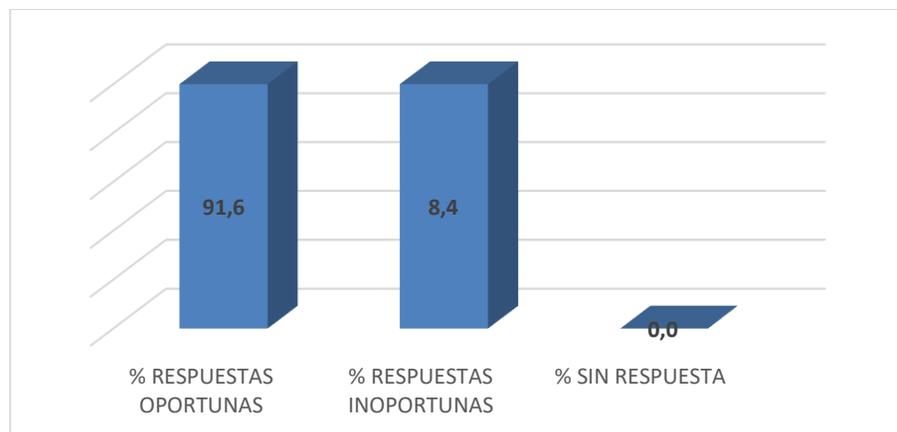
Gráfica 7. Número de Peticiones de Información (julio a septiembre de 2021)



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

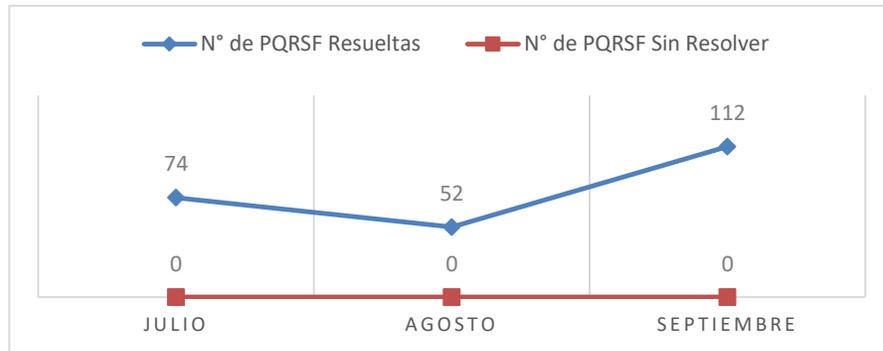
En la Gráfica 8, se evidencia que del total de requerimientos presentados (238) durante el trimestre de julio a septiembre, el porcentaje de respuestas oportunas fue del 91.6 % (218 requerimientos), y el porcentaje de respuestas dadas después de la fecha límite fue de 8.4 % (20 requerimientos).

Gráfica 8. Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSF



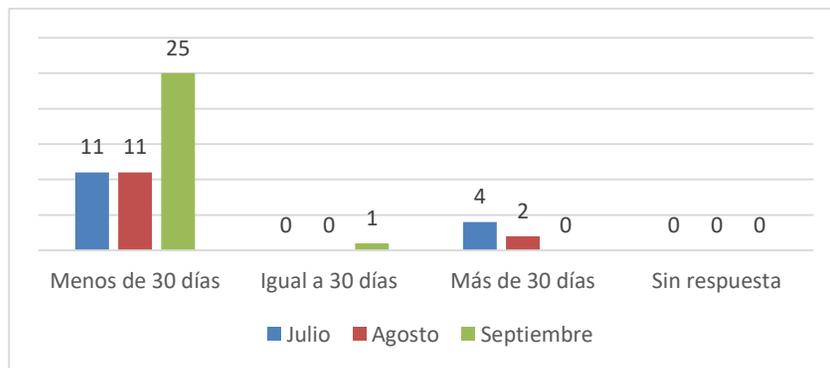
En la Gráfica 11, se muestra que del número de PQRSF presentadas durante el trimestre de julio a agosto, fueron respondidas en un 100 %.

Gráfica 9. PQRSF resueltas vs sin resolver



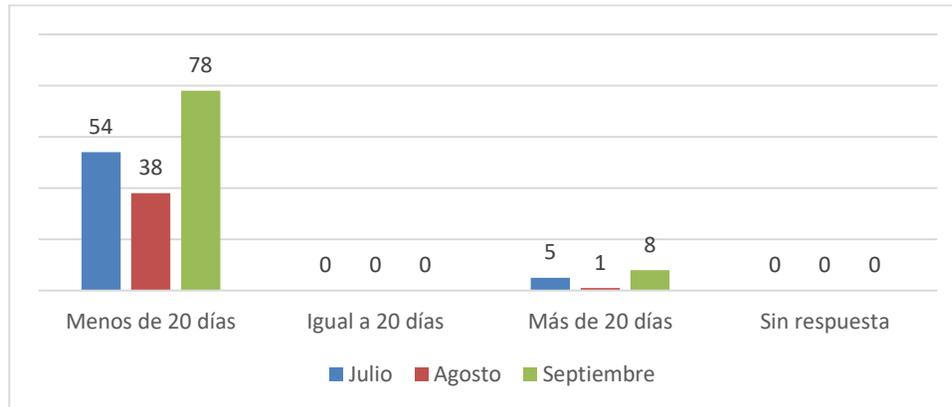
En las siguientes Gráficas encontramos la oportunidad de respuesta en días hábiles a las PQRSF para el periodo de julio a septiembre de 2021, como se observa en la gráfica 10, de las 54 Peticiones de Interés Particular presentadas, 47 (87.03 %) se respondieron antes de 30 días, 1 (1.85 %) se respondió en 30 días y 6 (11.11 %) en más de los 30 días.

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



En la gráfica 11, de las 184 Peticiones de Información presentadas, 170 (92.39 %) se respondieron antes de 20 días y 14 (7.60 %) en más de los 20 días.

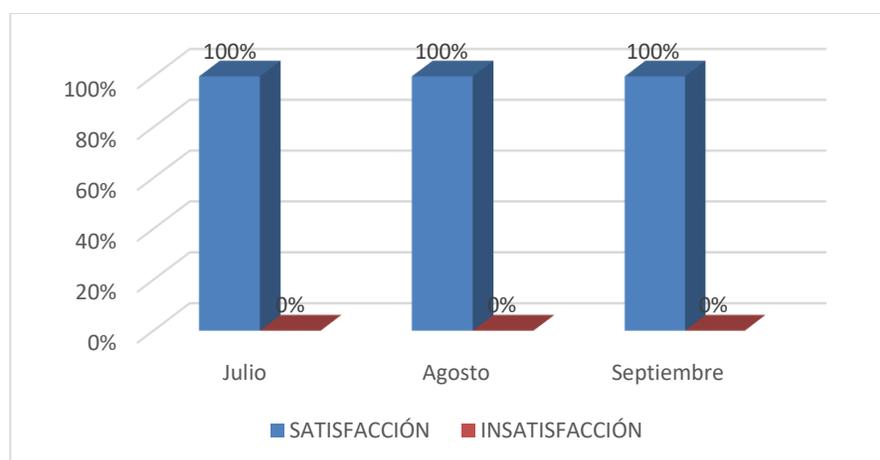
Gráfica 11. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información julio – septiembre 2021



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

En la gráfica 13, se evidencia que de los 238 requerimientos que se procesaron en el trimestre de julio a septiembre de 2021, se obtuvo un porcentaje de satisfacción de las partes interesadas frente a las respuestas dadas de un 100%, a través del canal escrito (correo electrónico), Sin embargo, las personas no se manifestaron en el tiempo establecido (cinco (5) días hábiles después de haber recibido respuesta), motivo por el cual, se entiende que la respuesta estuvo acorde a lo requerido.

Gráfica 12. Nivel de Satisfacción Promedio de las respuestas dadas sobre PQRSF julio – septiembre de 2021



4. 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 y reubicación de los buzones dispuestos en los diferentes Campus de la Universidad.