



UNIVERSIDAD DE SUCRE

INFORMACIÓN GENERAL

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

1. TIPO DE INFORME

| | |
|--|-------------------------------------|
| 1.1. De gestión. | <input type="checkbox"/> |
| 1.2. Para Rendición de Cuentas. | <input type="checkbox"/> |
| 1.3. Informe de avance de proyecto. | <input type="checkbox"/> |
| 1.4. Informe final de proyecto. | <input type="checkbox"/> |
| 1.5. De comisión. | <input type="checkbox"/> |
| 1.6. Otro: Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDf, correspondiente al trimestre Julio – Septiembre de 2022. | <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 | 22 | 4.2. HASTA | 30 | 09 | 22 |

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

UNIVERSIDAD DE SUCRE

| | | | |
|------------------------|---|---------|-----|
| Título: | INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) PRIMER TRIMESTRE DE 2022. | | |
| Fecha dd/mm/aaaa: | 28/10/2022 | | |
| Sumario: | Informe presentado al Rector y al Comité Coordinador de control Interno y Gestión de la Calidad con la finalidad de analizar las causas de los servicios que presentan mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. | | |
| Palabras Claves: | Petición, Queja, Sugerencia, Procesos, Respuestas, oportunidad de respuestas. | | |
| Documentos asociados: | | | |
| Código: | FOR-GC-019 | Versión | 1.0 |
| Autor (es): | | Firmas: | |
| | KARIN RICARDO GUERRA | | |
| Revisó: | JULIO ÁLVAREZ MONTH | | |
| Aprobó: | JULIO ÁLVAREZ MONTH | | |
| Información Adicional: | N.A. | | |
| Ubicación: | Universidad de Sucre, Campus Puerta Roja, Campus Ciencias de la Salud y Campus Ciencias Agropecuaria. | | |

HISTORIAL DE CAMBIOS

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

CONTENIDO

| | |
|--|----|
| 1. INTRODUCCIÓN..... | 6 |
| 2. GLOSARIO. | 7 |
| 3. ACTIVIDADES ADELANTADAS/RESUMEN EJECUTIVO..... | 8 |
| 3.1 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) FORMULADAS EN EL PERIODO JULIO A SEPTIEMBRE DE 2022 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD | 8 |
| 3.2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF JULIO – SEPTIEMBRE 2021 VS 2022. | 8 |
| 3.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS JULIO – SEPTIEMBRE 2022 VS NÚMERO DE PETICIONARIOS. | 9 |
| 3.4 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL TRIMESTRE ANTERIOR. | 10 |
| 3.5 PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN..... | 10 |
| 3.6 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES POR PROCESOS. | 11 |
| 3.7 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2022..... | 14 |
| 3.8 ANÁLISIS PORCENTUAL (%) DEL TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSDF..... | 16 |
| 3.9 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSDF EN EL TRIMESTRE DE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2022. | 18 |
| 4. REPORTE DE INFORMACIÓN TRIMESTRAL DE PQR DEL CENTRO DE DIAGNOSTICO MEDICO (C.D.M) EN EL TRIMESTRE DE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2022..... | 19 |
| 5. RECOMENDACIONES..... | 19 |

INDÍCE DE GRÁFICAS

| | |
|---|----|
| Gráfica 1. Número de PQRSDf julio– septiembre 2022..... | 8 |
| Gráfica 2. Número de PQRSDf mensuales (julio – septiembre) año 2021 vs año 2022..... | 9 |
| Gráfica 3. Número de PQRSDf mensuales (julio - septiembre) 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..... | 13 |
| Gráfica 6. Número de Peticiones de Información (julio a septiembre de 2022) | 16 |
| Gráfica 7. Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSDf | 16 |
| Gráfica 8. PQRSDf resueltas vs sin resolver | 17 |
| Gráfica 9. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular y General julio – septiembre 2022.... | 17 |
| Gráfica 10. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información julio – septiembre 2022..... | 17 |
| Gráfica 11. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Quejas julio – septiembre 2022 | 18 |
| Gráfica 12. Nivel de Satisfacción Promedio de las respuestas dadas sobre PQRSDf julio – septiembre de 2022 | 18 |

INDÍCE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Tendencia de PQRSDf de 2020 a 2022..... | 8 |
| Tabla 2. Variación de PQRSDf Periodo 2021-IV vs 2022-IV. | 8 |
| Tabla 3. PQRSDf Periodo 2022- II vs 2022- III..... | 10 |
| Tabla 4. Número de PQRSDf por canal de atención periodo julio – septiembre 2022 | 10 |
| Tabla 5. PQRSDf por Procesos. | 11 |
| Tabla 6. Peticiones de Información..... | 14 |

1. **INTRODUCCIÓN.**

El presente documento corresponde al informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas por la Unidad de PQR y Atención al Ciudadano y las dependencias de la Universidad de Sucre en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2022, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a los responsables de los procesos.

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

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

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

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

CANALES DE ATENCIÓN.

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

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

PETICIÓN.

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

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

QUEJA.

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

RECLAMO.

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

3. ACTIVIDADES ADELANTADAS/RESUMEN EJECUTIVO

3.1 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) FORMULADAS EN EL PERIODO JULIO A SEPTIEMBRE DE 2022 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD

En la Gráfica 1 se observa que, en el trimestre de julio a septiembre de 2022, se recibieron 111 PQRSDF, distribuidas así: 32 en el mes de julio, 44 en el mes de agosto y 35 en el mes de septiembre. El mayor número de requerimientos se presentó en el mes de agosto, lo cual se debe a solicitudes de información relacionadas a oferta académica y el inicio del proceso de inscripción para el periodo 2023-1.

Gráfica 1. Número de PQRSDF julio – septiembre 2022.

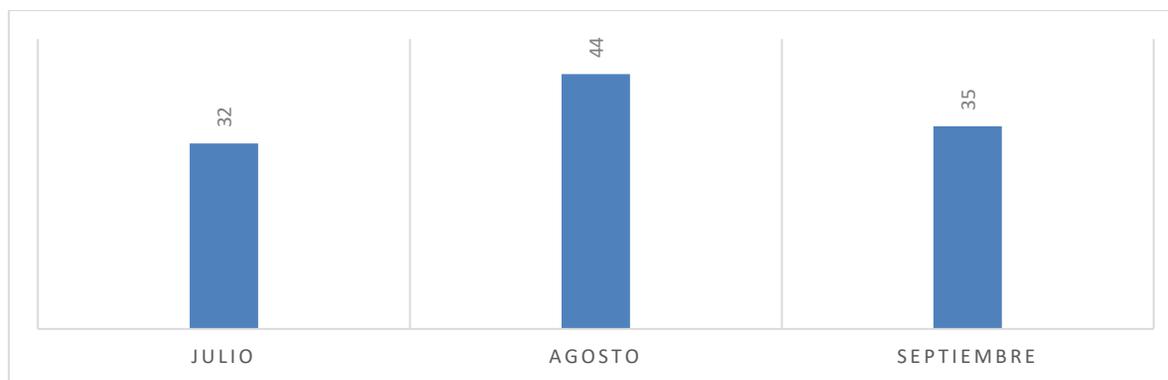


Tabla 1. Tendencia de PQRSDF de 2020 a 2022

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

3.2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF JULIO – SEPTIEMBRE 2021 VS 2022.

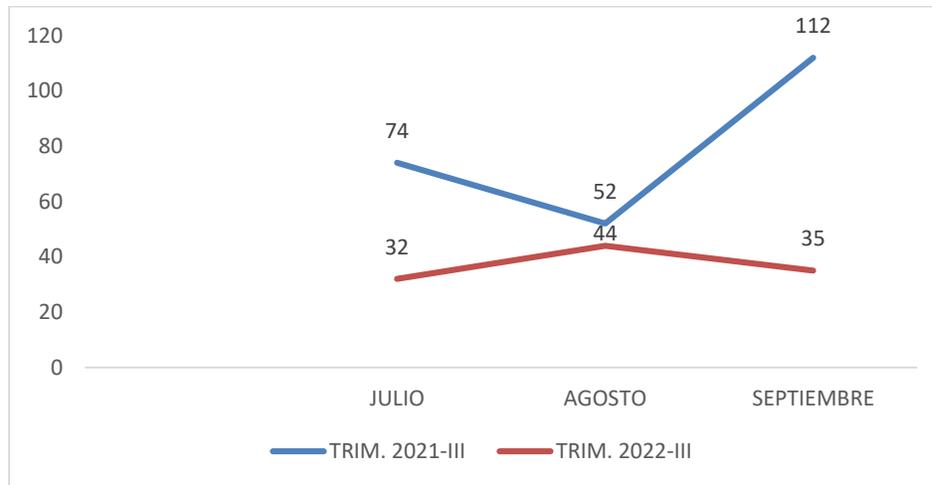
Como se observa en la tabla 2, entre el trimestre III de 2021 y el mismo periodo de 2022 se presentó la siguiente variación: julio pasó de 74 requerimientos a 32 (42 menos), agosto de 52 a 44 (8 menos) y en el mes de septiembre de 112 a 35 (77 menos) la variación que se refleja, evidencia que las partes interesadas se han familiarizado más con la página web de la Universidad, donde se encuentra toda la información que muchas veces es solicitada por correo electrónico y que en su mayoría tiene que ver con procesos de inscripción, además de que ya se retornó a la presencialidad y por ende, muchas de las solicitudes que durante la emergencia sanitaria solo se podían realizar virtual, ahora las hacen directamente en las dependencias.

Tabla 2. Variación de PQRSDF Periodo 2021-II vs 2022-II.

| PERIODO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE |
|----------------|-------|--------|------------|
| TRIM. 2021-III | 74 | 52 | 112 |
| TRIM. 2022-III | 32 | 44 | 35 |
| VARIACIÓN | -42 | -8 | -77 |

En la Gráfica 2, se muestra la tendencia en el trimestre julio a septiembre de los años 2021 y 2022.

Gráfica 2. Número de PQRSDf mensuales (julio - septiembre) año 2021 vs año 2022.

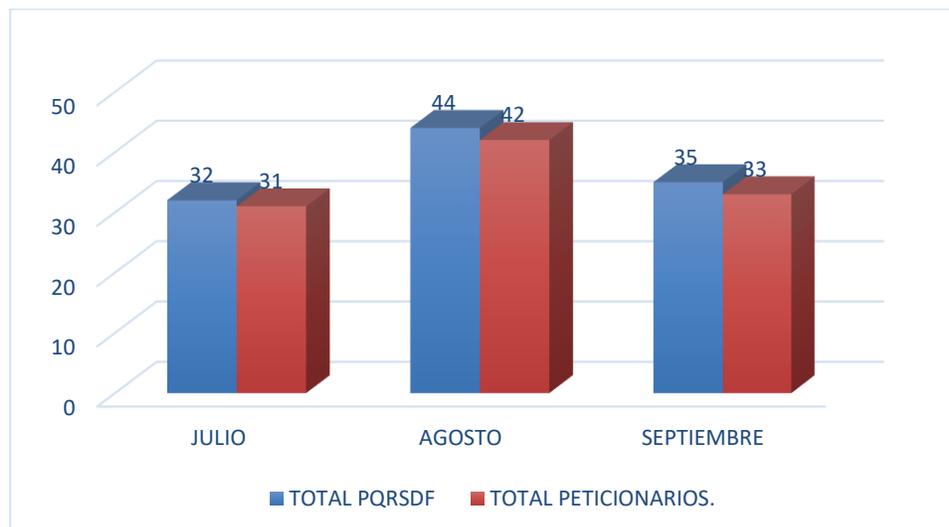


3.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSDf RECIBIDAS JULIO – SEPTIEMBRE 2022 VS NÚMERO DE PETICIONARIOS.

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

Se observa que al analizar la cantidad de peticionarios mes a mes, tenemos que en julio se presentaron 32 PQRSDf con un total de peticionarios de 31, agosto 44 PQRSDf con 42 peticionarios y septiembre con 35 PQRSDf y 33 peticionarios, lo que indica que hay peticionarios que formularon más de un requerimiento en los meses de julio, agosto y septiembre, al presentarse una diferencia de 1 peticionario en el mes de julio y 2 peticionarios en el mes de agosto y 2 en el mes septiembre en comparación con la cantidad de PQRSDf en los 3 casos, para un total de 106 peticionarios de 111 PQRSDf durante el trimestre.

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



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

Haciendo la comparación entre el segundo trimestre de 2022 y el tercer trimestre de 2022, se presentó una disminución del 27.02% (30 menos) en el número de PQRSDF recibidas en la Institución; se presentaron diferentes tipos de peticiones las cuales pasaron de 141 a 111, las quejas pasaron de 2 a 3 y 1 sugerencia en el tercer trimestre.

Tabla 3. PQRSDF Periodo 2022-II vs. 2022- III.

| Modalidad | Trimestre 2022-II | Trimestre 2022-III | Variación |
|--------------|-------------------|--------------------|------------|
| Petición | 139 | 107 | -32 |
| Queja | 2 | 3 | 1 |
| Reclamo | 0 | 0 | 0 |
| Sugerencia | 0 | 1 | 1 |
| Denuncia | 0 | 0 | 0 |
| Felicitación | 0 | 0 | 0 |
| Total | 141 | 111 | -30 |

3.5 PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN.

De acuerdo con los canales de atención definidos por la Universidad de Sucre, el canal escrito concentró la totalidad de las PQRSDF radicadas por nuestras partes interesadas durante el trimestre en cuestión, siendo los correos electrónicos de la Unidad de Atención al Ciudadano (atencionalciudadano@unisuc.edu.co y quejasyreclamos@unisuc.edu.co) el medio de contacto más utilizado, a través de los cuales ingresaron 78 requerimientos (70 % del total del trimestre); seguido de la página Web, donde se presentaron 14 requerimientos (12% del total); la atención presencial en la Unidad de PQR, presentó 9 requerimientos(8%); los correos de las dependencias presentaron 6 requerimientos (5%) ; Buzones físicos dispuestos en los diferentes campus, con 3 requerimientos (4,%) y finalmente vía telefónica se presentó 1 requerimiento (1%).

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

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

Tabla 4. Número de PQRSDF por canal de atención periodo julio – septiembre 2022.

| | Julio | Agosto | Septiembre |
|------------------------------------|-----------|-----------|------------|
| Correos Aten. al Ciudadano | 21 | 30 | 27 |
| Página Web | 4 | 4 | 6 |
| Dependencias | 5 | 0 | 1 |
| Presencial (Atención al Ciudadano) | 2 | 7 | 0 |
| Buzones | 0 | 3 | 0 |
| Vía Telefónica | 0 | 0 | 1 |
| TOTAL | 32 | 44 | 35 |

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

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

Tenemos que de los quince (15) Procesos del Sistema de Gestión de Calidad, nueve (9) 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 | 1 | | | | | | | 1 | |
| | DECANATURAS | | 1 | | | | 1 | | 2 | |
| | DEPARTAMENTOS | 3 | 9 | | | | | | 12 | |
| | DIVISIÓN DE BIBLIOTECAS E INFORMACIÓN CIENTÍFICA | 1 | | | | | | | 1 | |
| | CENTRO DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | 46 | 12 | | | | 1 | | 59 | |
| EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL | OFICINA DE POSGRADO EDUCACIÓN CONTINUADA Y RELACIONES INT | 3 | 1 | | | | | | 4 | |
| | CENTRO DE LENGUAS EXTRANJERAS | | 3 | | | | | | 3 | |
| COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL | SECRETARÍA GENERAL | | 2 | | | | | | 2 | |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA | | 4 | | | | 1 | | 5 | |
| | DIVISIÓN FINANCIERA | 1 | 2 | | | | | | 3 | |
| GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS | DIVISIÓN DE SERVICIO Y MANTENIMIENTO | | | 1 | | | | | 1 | |
| GESTIÓN JURÍDICA | OFICINA JURÍDICA | | 1 | | | | | | 1 | |
| GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA | DIVISIÓN DE CÓMPUTO Y SISTEMAS | | 12 | | | | | | 12 | |
| GESTIÓN DE TALENTO HUMANO | DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS | | 1 | | | | | | 1 | |
| GESTIÓN DE BIENESTAR | BIENESTAR SOCIAL UNIVERSITARIO | | 2 | 1 | | | | 1 | 4 | |
| TOTAL | | 55 | 50 | 2 | 0 | 0 | 3 | 0 | 1 | 111 |

El proceso que atendió mayor número de requerimientos fue **Formación**, con un 67% que corresponde a un total de setenta y cinco (75) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Cincuenta y uno (51) peticiones de información; relacionadas en su mayoría a proceso de inscripción y oferta de pregrado.
- Veinte dos (22) peticiones de interés particular, relacionadas a, generación de comprobantes de pago, verificación de asignaturas, inconvenientes en pensum, adición de asignaturas, descuento por trabajo de grado entre otras.
- Dos quejas (2) relacionadas a demora en la carga de notas de vacacional en el periodo intersemestral e inconformismo por calificaciones en la materia diseño experimental.

El proceso **Gestión Tecnología e Informática** con un 10%, para un total de doce (12) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Doce (12) peticiones de interés particular relacionadas a inconvenientes en acceso a plataforma, correos institucionales, activación de usuario como egresados, inconvenientes en proceso de inscripción.

El proceso **Gestión Administrativa y Financiera** tuvo un 7%, para un total de ocho (8) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Una (1) peticiones de información relacionada a programa Generación E.
- Seis (6) peticiones de interés particular relacionadas a estado de devolución por concepto de Generación E, estado de devolución por concepto de compra PIN, devolución de dinero por concepto de pérdida de cupo, inconvenientes en matrícula académica por deuda anterior,
- Una (1) queja relacionada a atraso en devolución por matrícula cero.

El proceso **Extensión y Proyección Social** con un 6%, para un total de siete (7) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Tres (3) peticiones de información relacionadas a especializaciones, diplomados.
- Cuatro (4) peticiones de interés particular relacionada a Cancelación de matrícula de asignatura del módulo de inglés y paz y salvo de la división financiera, inclusión en el vacacional de Ingles V, matrículas en curso de inglés.

El proceso **Gestión de Bienestar** con un 3%, para un total de cuatro (4) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Dos (2) peticiones de particular relacionadas a ejecución de evento de rap y cultura Hip Hop en el campus universitario y programa Jóvenes en Acción.
- Una (1) petición de interés general relacionada a plan padrino y precios de la cafetería.
- Una (1) sugerencia mejoras en los bloques, puntos de hidratación y precios de cafetería.

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

- Dos (2) peticiones de interés particular relacionada a diploma de grado y/o acta de grado actualizado y estatuto vigente que regula el proceso electoral de los integrantes del Consejo Superior Universitario.

El proceso **Gestión de bienes y servicios** con un 2%, para una (1) PQRSDf, de las cuales se presentó:

- Una (1) petición de interés general relacionada a organización de sillas en la Facultad Ciencias Económicas y Administrativas.

El proceso **Gestión Jurídica** con un 2%, para un total de una (1) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Una (1) petición de interés particular relacionada a relacionada a Admisión de tutela.

El proceso **Gestión de Talento Humano** con un 2%, para un total de una (1) PQRSDf, de las cuales se presentó:

- Una (1) peticiones de interés particular referida a acceso al archivo de la totalidad de los registros de terceros, relacionados como servidores públicos vinculados a la Universidad de Sucre y sus respectivas seccionales.

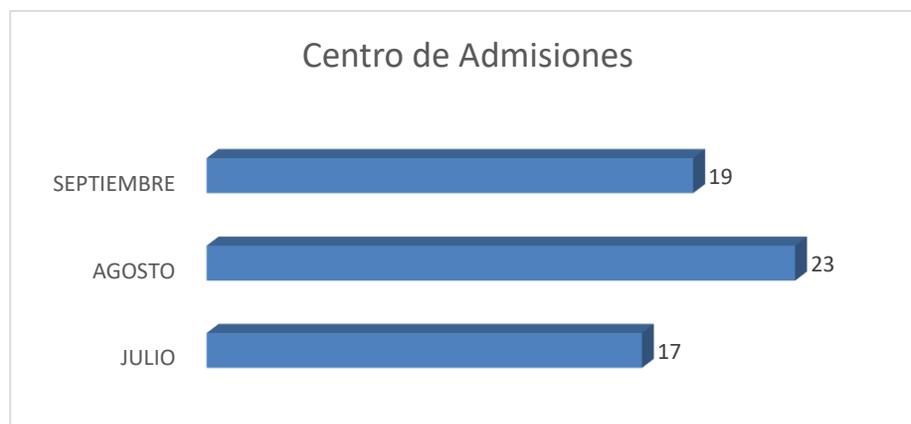
Gráfica 4. Representación Gráfica de las PQRSDF por Procesos.



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 59 PQRSDF, de las cuales 46 fueron peticiones de información relacionadas a procesos de inscripción, información de pregrados, listados de inscritos, listados de admitidos, procesos para expedir certificados, 12 peticiones de interés particular relacionadas a descuento por concepto de Generación E, inconveniente con proceso de matrícula, revaluación de liquidación, descuento por trabajo de grado, revisión admisión, listado de estudiantes admitidos ; 1 queja relacionada a demora en la carga de notas de vacacional en el periodo intersemestral.
- Departamentos con 12 PQRSDF, de las cuales son 9 peticiones de interés particular relacionadas a inconvenientes en pensum, adición de materias, certificados, costo de vacacional, y 3 peticiones de información relacionadas a reingreso, procesos de transferencias externas y proceso de homologación.
- Decanaturas con 2 PQRSDF, 1 petición de interés particular relacionada a publicación de artículo revista recia y 1 queja relacionada a inconformismo por calificaciones en la materia diseño experimental.
- Vicerrectoría Académica, 1 petición de información relacionada a solicitud de profesionales.
- División de Biblioteca e información científica, 1 petición de información relacionada a acceso a biblioteca virtual.

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



3.7 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2022.

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

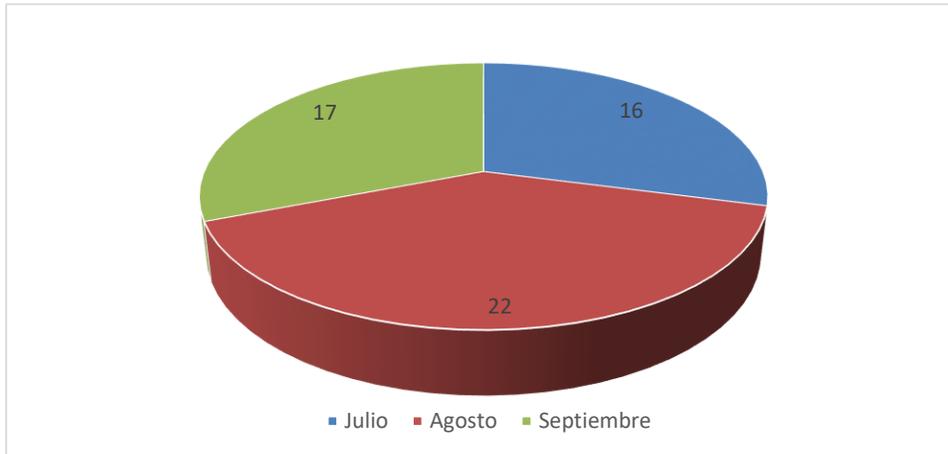
Tabla 6. Peticiones de Información.

| N° | Mes | Asunto | Tiempo de respuesta (días) |
|----|--------|--|----------------------------|
| 1 | Julio | Petición de información relacionada a proceso de inscripción. | 0,5 |
| 2 | Julio | Petición de información relacionada a pregrados. | 0,5 |
| 3 | Julio | Petición de información relacionada a especialización en gerencia del talento humano. | 6 |
| 4 | Julio | Petición de información relacionada a pregrado de Medicina. | 0,5 |
| 5 | Julio | Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-2. | 0,5 |
| 6 | Julio | Petición de información relacionada a Inscripciones periodo 2022-2. | 0,5 |
| 7 | Julio | Petición de información relacionada a como acreditar circunscripción. | 0,5 |
| 8 | Julio | Petición de información relacionada a pregrados e Inscripciones periodo 2022-2. | 0,5 |
| 9 | Julio | Petición de información relacionada a pregrados e Inscripciones periodo 2022-2. | 0,5 |
| 10 | Julio | Petición de información relacionada a pregrado de Tecnología en Regencia de Farmacia. | 0,5 |
| 11 | Julio | Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería. | 0,5 |
| 12 | Julio | Petición de información relacionada a proceso para solicitar reingreso. | 0,5 |
| 13 | Julio | Petición de información relacionada a correcciones. | 0,5 |
| 14 | Julio | Petición de información relacionada a consulta de promedio y código estudiantil para solicitud de reingreso. | 1 |
| 15 | Julio | Petición de información relacionada proceso de inscripción. | 0,5 |
| 16 | Julio | Petición de información relacionada a diplomados. | 0,5 |
| 17 | Agosto | Petición de información relacionada a acceso a biblioteca virtual. | 0,5 |
| 18 | Agosto | Petición de información relacionada a lista de inscritos. | 2 |
| 19 | Agosto | Petición de información relacionada a homologación. | 1 |
| 20 | Agosto | Petición de información relacionada procesos de admisión. | 9 |
| 21 | Agosto | Petición de información relacionada a pregrado de Medicina. | 0,5 |
| 22 | Agosto | Petición de información relacionada a homologación. | 0,5 |
| 23 | Agosto | Petición de información relacionada a corrección en ficha de inscripción. | 0,5 |
| 24 | Agosto | Petición de información relacionada a Pregrado de Fonoaudiología. | 0,5 |
| 25 | Agosto | Petición de información relacionada a Pregrado de Enfermería. | 0,5 |

| | | | |
|----|------------|--|-----|
| 26 | Agosto | Petición de información relacionada a Pregrados | 0,5 |
| 27 | Agosto | Petición de información relacionada a correo para solicitar correcciones. | 0,5 |
| 28 | Agosto | Petición de información relacionada a Inscripciones periodo 2023-1. | 0,5 |
| 29 | Agosto | Petición de información relacionada a Pregrado de Medicina. | 0,5 |
| 30 | Agosto | Petición de información relacionada a pregrado de Medicina. | 0,5 |
| 31 | Agosto | Petición de información relacionada a Inscripciones periodo 2023-1. | 0,5 |
| 32 | Agosto | Petición de información relacionada a pregrado de Administración de Empresas. | 0,5 |
| 33 | Agosto | Petición de información relacionada a pregrado de Ingeniería Industrial. | 0,5 |
| 34 | Agosto | Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería. | 0,5 |
| 35 | Agosto | Petición de información relacionada a homologación. | 2 |
| 36 | Agosto | Petición de información relacionada a proceso para expedir certificados de notas. | 0,5 |
| 37 | Agosto | Petición de información relacionada costo de pregrado de Administración de Empresas. | 0,5 |
| 38 | Agosto | Petición de información relacionada a traslado interno. | 0,5 |
| 39 | Septiembre | Petición de Información relacionada a Diplomados. | 1 |
| 40 | Septiembre | Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería. | 0,5 |
| 41 | Septiembre | Petición de información relacionada a solicitud para actualización de datos. | 0,5 |
| 42 | Septiembre | Petición de información relacionada a fechas para realización de exámenes de medicina general y serología. | 0,5 |
| 43 | Septiembre | Petición de información relacionada a solicitud de profesionales. | 0,5 |
| 44 | Septiembre | Petición de información relacionada a cambio de programa y matrícula cero. | 9 |
| 45 | Septiembre | Petición de información relacionada a comprobantes de pago. | 0,5 |
| 46 | Septiembre | Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería. | 0,5 |
| 47 | Septiembre | Petición de información relacionada a correos institucionales. | 0,5 |
| 48 | Septiembre | Petición de información relacionada a comprobantes de pago. | 1 |
| 49 | Septiembre | Petición de información relacionada a documentación para matrícula académica. | 0,5 |
| 50 | Septiembre | Petición de información relacionada a programa Generación E. | 1 |
| 51 | Septiembre | Petición de información relacionada a pregrado de Fonoaudiología. | 0,5 |
| 52 | Septiembre | Petición de información relacionada a pregrados. | 0,5 |
| 53 | Septiembre | Petición de información relacionada a pregrados. | 0,5 |
| 54 | Septiembre | Petición de información relacionada a pregrados. | 0,5 |
| 55 | Septiembre | Petición de información relacionada a Inscripciones periodo 2023-1. | 0,5 |

En la Gráfica 6, se observa el número de Peticiones de Información recibidas durante el trimestre en estudio, el cual abarca el 49.54% (55) del total de requerimientos, divididos así: julio 16, agosto 22 y septiembre 17.

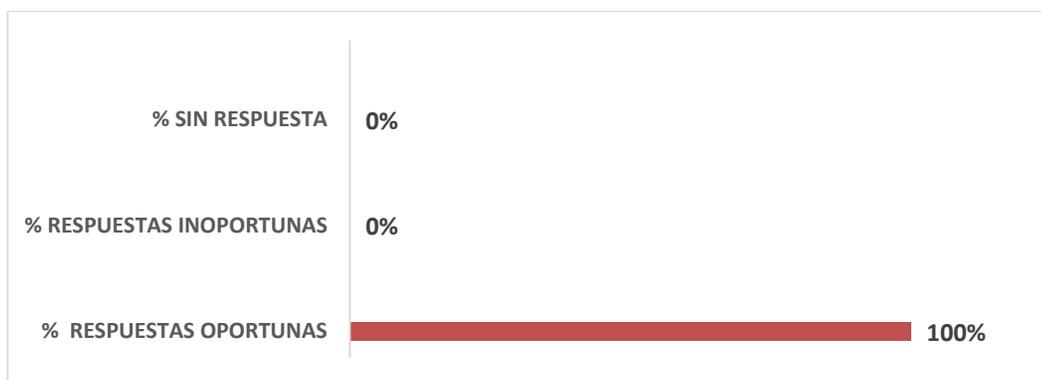
Gráfica 6. Número de Peticiones de Información (Julio a septiembre de 2022).



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

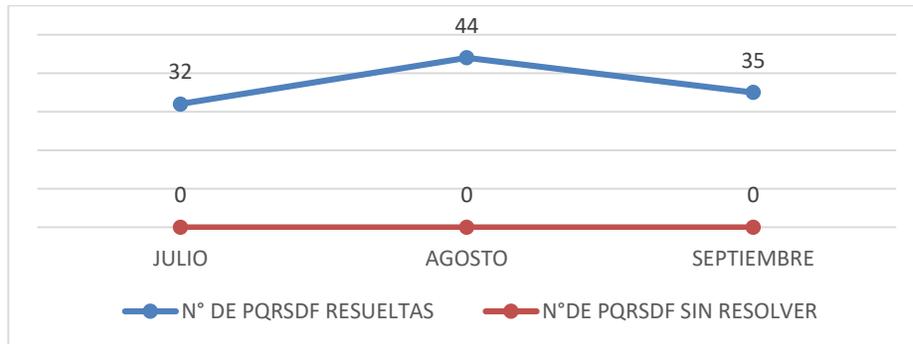
En la Gráfica 7, se evidencia que del total de requerimientos presentados (111) durante el trimestre de julio a septiembre, el porcentaje de respuestas oportunas fue del 100 %, no se respondieron requerimientos después de la fecha límite y tampoco quedaron sin respuesta.

Gráfica 7. Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSDF.

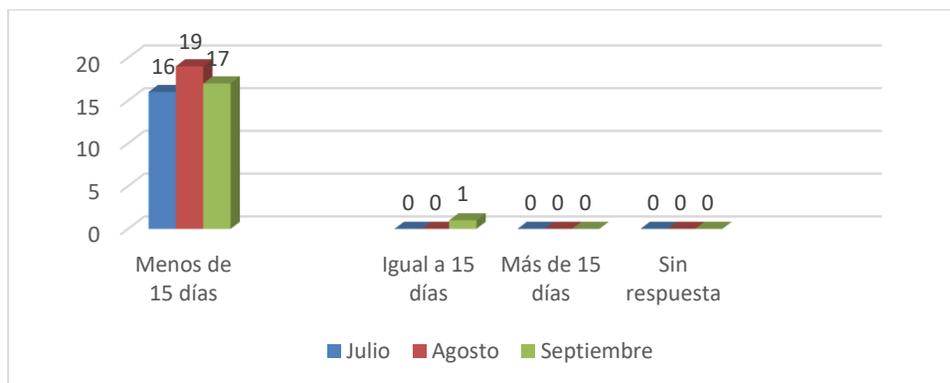


En la Gráfica 8, se muestra que del número de PQRSDF presentadas durante el trimestre de julio a septiembre de 2022, fueron resueltas el 100% equivalente a 111 requerimientos.

Gráfica 8. PQRSDF resueltas vs sin resolver.

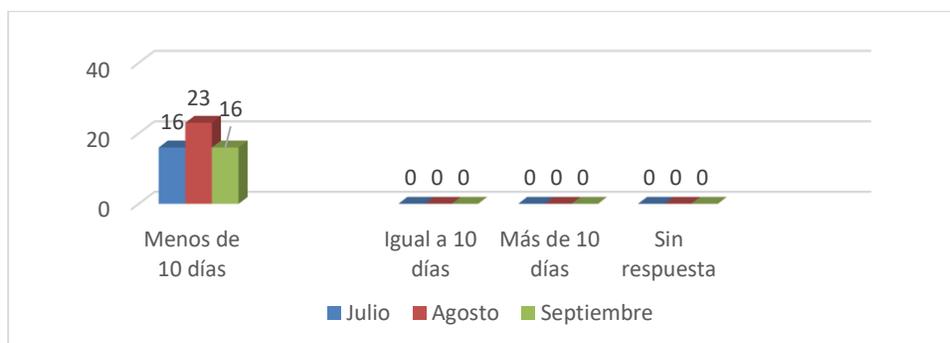


Gráfica 9. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular y General julio – septiembre 2022.



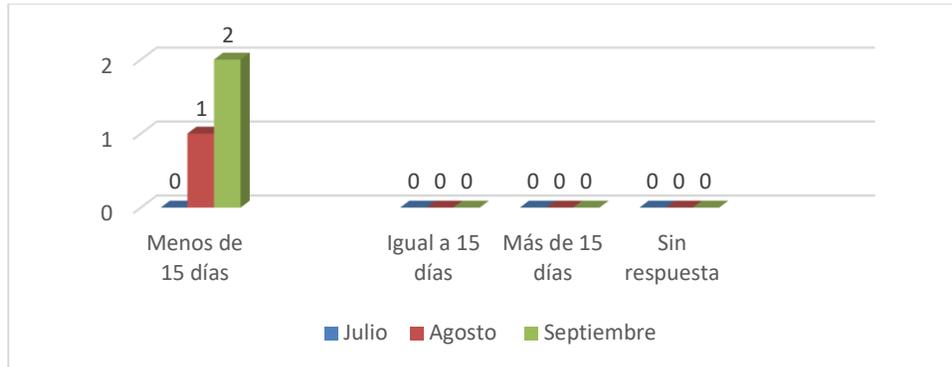
En la gráfica 10, de las 55 Peticiones de Información presentadas, el 100 % se respondieron antes de 10 días.

Gráfica 10. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información julio – septiembre 2022.



En la gráfica 11, se muestran 3 quejas, a la cuales se les dio respuesta antes de los 15 días.

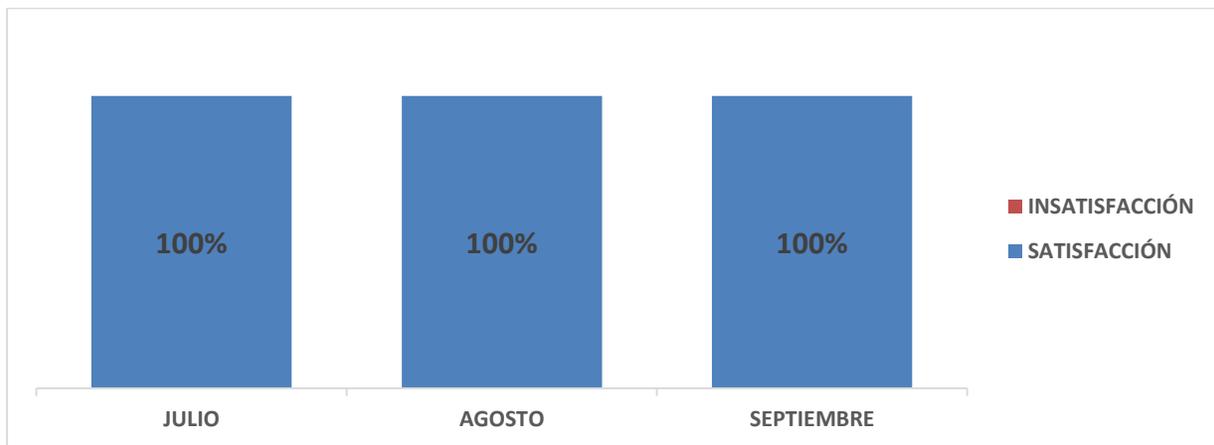
Gráfica 11. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a quejas y reclamos julio – septiembre 2022.



3.9 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSDF EN EL TRIMESTRE DE ABRIL A JUNIO DE 2022.

En la gráfica 12, se evidencia que de los 111 requerimientos que se procesaron en el trimestre de julio a septiembre de 2022, se obtuvo un porcentaje de satisfacción de las partes interesadas frente a las respuestas dadas de un 100%, sin embargo, las personas no se manifestaron en el tiempo establecido (cinco (5) días hábiles después de haber recibido respuesta), motivo por el cual, se entiende que la respuesta estuvo acorde a lo requerido.

Gráfica 12. Nivel de Satisfacción Promedio de las respuestas dadas sobre PQRSDF julio– septiembre de 2022.



4. REPORTE DE INFORMACIÓN TRIMESTRAL DE PQR DEL CENTRO DE DIAGNOSTICO MÉDICO (C.D.M) EN EL TRIMESTRE DE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2022.

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

5. RECOMENDACIONES.

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

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