



UNIVERSIDAD DE SUCRE

INFORMACIÓN GENERAL

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

1. TIPO DE INFORME

1.1. De gestión	<input type="checkbox"/>
1.2. Para Rendición de Cuentas	<input type="checkbox"/>
1.3. Informe de avance de proyecto	<input type="checkbox"/>
1.4. Informe final de proyecto	<input type="checkbox"/>
1.5. De comisión	<input type="checkbox"/>
1.6. Otro: Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades – PQRSDF, correspondiente al trimestre Julio – Septiembre de 2023.	<input checked="" type="checkbox"/>

2. ALCANCE

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

3. DATOS GENERALES

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

4. VIGENCIA

	DD	MM	AA		DD	MM	AA
4.1. DESD E	01	07	23	4.2. HASTA	30	09	23

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

Título:	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) TERCER TRIMESTRE DE 2023.		
Fecha dd/mm/aaaa:	30/10/2023		
Sumario:	Informe presentado al Rector y al Comité Coordinador de control Interno y Gestión de la Calidad con la finalidad de analizar las causas de los servicios que presentan mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.		
Palabras Claves:	Petición, Queja, Sugerencia, Procesos, Respuestas, oportunidad de respuestas.		
Documentos asociados:			
Código:	FOR-GC-019	Versión	2.0
Autor (es):	KARIN RICARDO GUERRA	Firmas:	
Revisó:	MONICA GUTIERREZ VILLALOBOS		
Aprobó:	MONICA GUTIERREZ VILLALOBOS		
Información Adicional:	N.A		
Ubicación:			

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	6
2. ACTIVIDADES ADELANTADAS/RESUMEN EJECUTIVO	7
2. 1 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) FORMULADAS EN EL PERIODO JULIO A SEPTIEMBRE DE 2023 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD.....	7
2. 2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF JULIO – SEPTIEMBRE 2022 VS 2023.....	8
2. 3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS JULIO – SEPTIEMBRE 2023 VS NÚMERO DE PETICIONARIOS.	8
2. 4 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL TRIMESTRE ANTERIOR.....	9
2. 5 PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN.....	9
2. 6 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES POR PROCESOS....	10
2. 7 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2023.....	14
2. 8 ANÁLISIS PORCENTUAL (%) DEL TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSDF.....	20
2. 9 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSDF EN EL TRIMESTRE DE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2023.	22
3. INFORME ARTICULADO PDI	23
4. ANEXO GRÁFICAS Y ANÁLISIS DE INDICADORES	24

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Número de PQRSDf julio – septiembre 2023.	7
Gráfico 2. Número de PQRSDf mensuales (julio - septiembre) año 2022 vs año 2023.	8
Gráfico 3: Número de PQRSDf mensuales (julio - septiembre) vs número de peticionarios.	9
Gráfico 4: Representación Gráfica de las PQRSDf por Procesos.....	13
Gráfico 5: Representación Gráfica de las PQRSDf por Procesos.....	14
Gráfico 6: Número de Peticiones de Información (julio a septiembre de 2023).	19
Gráfico 7: Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSDf.	20
Gráfico 8: PQRSDf resueltas vs sin resolver.	20
Gráfico 9: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular y General julio – septiembre 2023. .	21
Gráfico 10: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información julio – septiembre 2023.	21
Gráfico 11: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a quejas y reclamos julio – septiembre 2023.	22
Gráfico 12. Nivel de satisfacción.	22

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tendencia de PQRSDf de 2020 a 2023.....	7
Tabla 2. Variación de PQRSDf Periodo 2022-II vs 2023-II.	8
Tabla 3. PQRSDf Periodo 2023-I vs. 2023- II.	9
Tabla 4. Número de PQRSDf por canal de atención periodo julio – septiembre 2023.	10
Tabla 5: PQRSDf por Procesos.	10
Tabla 6: Tabla 6. Peticiones de Información.....	14

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 2023, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a los responsables de los procesos.

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

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

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

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



UNIVERSIDAD DE SUCRE

2. ACTIVIDADES ADELANTADAS/RESUMEN EJECUTIVO

2.1 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) FORMULADAS EN EL PERIODO JULIO A SEPTIEMBRE DE 2023 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD.

En la Gráfica 1 se observa que, en el trimestre de julio a septiembre de 2023, se recibieron 209 PQRSDF, distribuidas así: 50 en el mes de julio, 92 en el mes de agosto y 67 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, inicio del proceso de inscripción para el periodo 2023-2 y procesos de matrícula.

Gráfico 1. Número de PQRSDF julio – septiembre 2023.

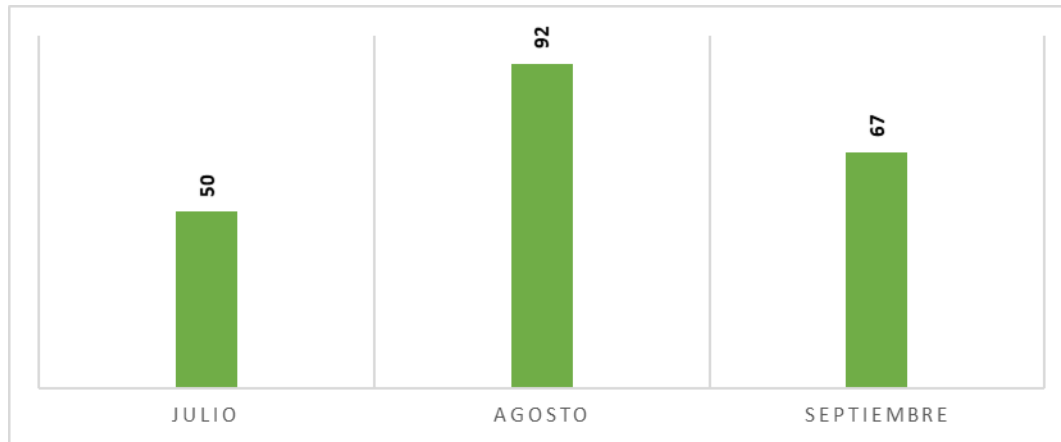


Tabla 1. Tendencia de PQRSDF de 2020 a 2023.

AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
2020	19	9	16	50	74	115	141	133	132	120	97	85
2021	222	241	150	112	87	76	74	52	112	79	80	50
2022	59	65	29	71	37	33	32	44	35	60	34	29
2023	38	39	51	73	70	26	50	92	67			



UNIVERSIDAD DE SUCRE

2. 2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF JULIO – SEPTIEMBRE 2022 VS 2023.

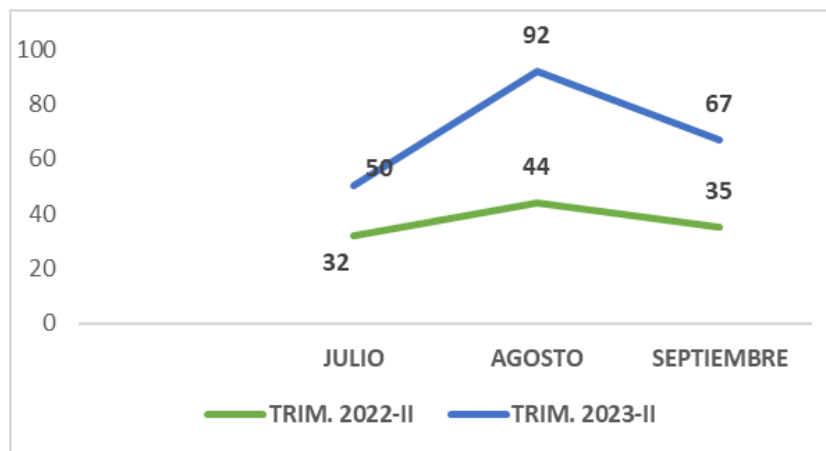
Como se observa en la tabla 2, entre el trimestre III de 2022 y el mismo periodo de 2023 se presentó la siguiente variación: julio pasó de 32 requerimientos a 50 (18 más), agosto de 44 a 92 (48 más) y en el mes de septiembre de 35 a 67 (32 más) la variación que se refleja, evidencia que las partes interesadas prefieren realizar sus solicitudes por los canales virtuales habilitados por la Universidad, o realizarlas de forma presencial en la Unidad de PQR, y que en su mayoría tiene que ver con procesos de inscripción y/o procesos para expedir certificados o directamente en las dependencias.

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

PERIODO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
TRIM. 2022-II	32	44	35
TRIM. 2023-II	50	92	67
VARIACIÓN	18	48	32

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

Gráfico 2. Número de PQRSDF mensuales (julio - septiembre) año 2022 vs año 2023.

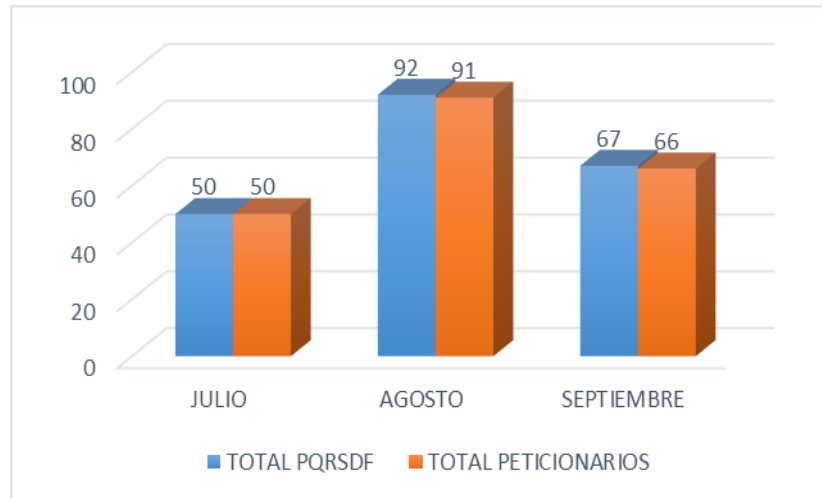


2. 3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS JULIO – SEPTIEMBRE 2023 VS NÚMERO DE PETICIONARIOS.

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

Se observa que al analizar la cantidad de peticionarios mes a mes, tenemos que en el mes de julio se presentaron 50 PQRSDF con un total de peticionarios de 50, agosto 92 PQRSDF con 91 peticionarios y septiembre con 67 PQRSDF y 66 peticionarios, lo que indica que en los meses de agosto y septiembre 2 peticionarios radicarón más de una PQRSDF.

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



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

Haciendo la comparación entre el segundo y tercer trimestre de 2023, observamos que se presentó un aumento del 19.1 % (40 más) en el número de PQRSDf recibidas en la Institución; se presentaron diferentes tipos de peticiones las cuales pasaron de 166 a 203 (37 más), las quejas pasaron de 3 a 6 (3 más), no se presentaron reclamos, sugerencias, denuncias ni felicitaciones en el tercer trimestre 2023.

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

Modalidad	Trimestre 2023-II	Trimestre 2023-III	Variación
Petición	166	203	37
Quejas	3	6	3
Reclamo	0	0	0
Sugerencias	0	0	0
Denuncia	0	0	0
Felicitación	0	0	0
Total	169	209	40

2. 5 PQRSDf RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN.

De acuerdo con los canales de atención definidos por la Universidad de Sucre, el canal escrito concentró la totalidad de las PQRSDf radicadas por nuestras partes interesadas durante el trimestre en cuestión, siendo los correos electrónicos de la Unidad de Atención al Ciudadano (atencionalciudadano@unisucra.edu.co y quejasyreclamos@unisucra.edu.co) el medio de contacto más utilizado, a través de los cuales ingresaron 153 requerimientos (73% del total del trimestre) seguido de la atención presencial en la Unidad de PQR, que presentó 26 requerimientos(12%) los correos de las dependencias presentaron 21 requerimientos (10%); la página Web, donde se presentaron 6 requerimientos (3% del total). los buzones presentaron 2 requerimientos (1%) y finalmente por vía telefónica, se presentó 1 requerimientos (0.4%) del total.

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

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 2023.

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Correos Aten. al Ciudadano	38	66	49	153
Presencial (Atención al Ciudadano)	5	14	7	26
Dependencias	6	9	6	21
Página Web	0	2	4	6
Buzones	1	0	1	2
Via Telefonica	0	1	0	1
TOTAL	50	92	67	209

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

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

Tenemos que de los quince (15) Procesos del Sistema de Gestión de Calidad, 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				
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	OFICINA DE PLANEACIÓN	-	-	1	-	-	1	-	-	2
FORMACIÓN	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	1	1	-	-	-	-	-	-	2
	DECANATURAS	6	-	-	-	-	-	-	-	6
	DEPARTAMENTOS	5	7	-	-	-	-	-	-	12
	DIVISIÓN DE BIBLIOTECAS E INFORMACIÓN CIENTÍFICA	-	1	-	-	-	-	-	-	1
	CENTRO DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	111	19	-	-	-	1	-	-	131
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	OFICINA DE POSGRADO EDUCACIÓN CONTINUADA Y RELACIONES INTERNACIONALES	12	2	-	-	-	-	-	-	14
	CENTRO DE LENGUAS EXTRANJERAS	-	-	-	-	-	1	-	-	1
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	SECRETARÍA GENERAL	5	2	-	-	-	-	-	-	7
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	4	3	-	-	-	-	-	-	7
	DIVISIÓN FINANCIERA	2	6	-	-	-	2	-	-	10
	TESORERÍA	-	1	-	-	-	-	-	-	1
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	DIVISIÓN DE SERVICIO Y MANTENIMIENTO	-	-	4	-	-	1	-	-	5
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	DIVISIÓN DE CÓMPUTO Y SISTEMAS	-	2	1	-	-	-	-	-	3
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS	-	2	-	-	-	-	-	-	2
GESTIÓN DE BIENESTAR	BIENESTAR SOCIAL UNIVERSITARIO	4	1	-	-	-	-	-	-	5
	TOTAL	150	47	6			6			209

El proceso que atendió mayor número de requerimientos fue **Formación**, con un 73% que corresponde a un total de ciento cincuenta y dos (152) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

-
-
- Ciento veinte seis (126) peticiones de información; relacionadas en su mayoría a proceso de inscripción y oferta de pregrado, proceso para expedición de certificados de notas y estudios, proceso para solicitar homologación y fechas de inscripción periodo 2024-1, canales de comunicación del departamento de Derecho, posible financiamiento del pregrado de Medicina y metodología disponible, fechas para jornada de carnetización periodo 2022-1, relacionada a posible apertura curso de cálculo 1.
 - Veinte cinco (25) peticiones de interés particular, relacionadas a inconvenientes para legalizar matrícula académica, publicación lista de inscritos, solicitud de contenidos programáticos, solicitud de Reingreso, corrección de datos en formulario de inscripción, entrega de carnet de egresado, envío de documentación renovación crédito de sostenimiento.
 - Una (1) queja relacionada a habilitación de matrícula académica en plataforma SMA.

El proceso **Gestión Administrativa y Financiera** tuvo un 9%, para un total de dieciocho (18) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Seis (6) peticiones de información a relacionada a pregrados que cubren los fondos de Icetex, devolución por concepto de derecho de inscripción, Política de Gratuidad-matrícula cero, requisitos y proceso para solicitud fraccionamiento, presupuesto general Universidad de Sucre.
- Diez (10) peticiones de interés particular relacionadas a inconveniente en comprobante de pago (No se refleja el descuento de Equidad), generación de comprobante de pago con descuento de matrícula cero, horario jornada de inducción periodo 2023-2, solicitud de aprobación crédito Icetex (Subsidio de sostenimiento), verificación de comprobante de pago en plataforma SMA.
- Dos (2) quejas relacionadas a presunta negligencia por parte de algunas de las dependencias de la Universidad (renovación de crédito de mantenimiento) e inconveniente para aplicación beca Equidad.

El proceso **Extensión y Proyección Social** con un 7%, para un total de quince (15) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Trece (13) peticiones de información relacionadas a proceso detallado para solicitar la internacionalización, oferta de especializaciones y fechas de inscripción, información general del Diplomado en Docencia Universitaria, fechas de inscripción Especialización en Gerencia de proyectos, Especialización en Derecho Administrativo en convenio con la Universidad Nacional de Colombia, Especialización en Seguridad y Salud en el trabajo.
- Una (1) petición de interés particular relacionada a culminación de Especialización en Gerencia del Talento Humano.
- Una (1) queja relacionada a trato recibido por funcionarios de Centro de Lenguas Extranjeras.

El Proceso **Comunicación Institucional** con un 3%, para un total de siete (7) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Cinco (5) petición de información relacionada a proceso para solicitud de grado por ventanilla, proceso para verificación de título académico, proceso para expedir acta de grado.
- Dos (2) peticiones de interés particular relacionadas a certificado para convalidación de título, expedición de copia de acta de grado.

El Proceso **Gestión de Bienes y Servicios** con un 2%, para un total de cinco (5) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Cuatro (4) peticiones de interés general relacionadas a la iluminación en el Campus Puerta Roja, adecuación salón Z-201(aire acondicionado, ventiladores).
- Una (1) queja relacionada a mal estado de las instalaciones de los laboratorios (aires acondicionados).

El proceso **Gestión de Bienestar** con un 2%, para un total de cinco (5) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Cuatro (4) petición de información relacionada horario jornada de inducción periodo 2023-2, a proceso de inscripción en jóvenes en acción,
- Una (1) petición de interés particular relacionada a verificación de solicitud de cambio(Transito) en el programa Jóvenes en Acción.

El proceso **Gestión Tecnología e Informática** con un 1%, para un total de tres (3) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Dos (2) petición de interés particular inconveniente de acceso a plataforma SMA, inconveniente en contraseña para acceso a plataforma SMA.
- Una (1) petición de interés general a mejoramiento en la conexión a internet.

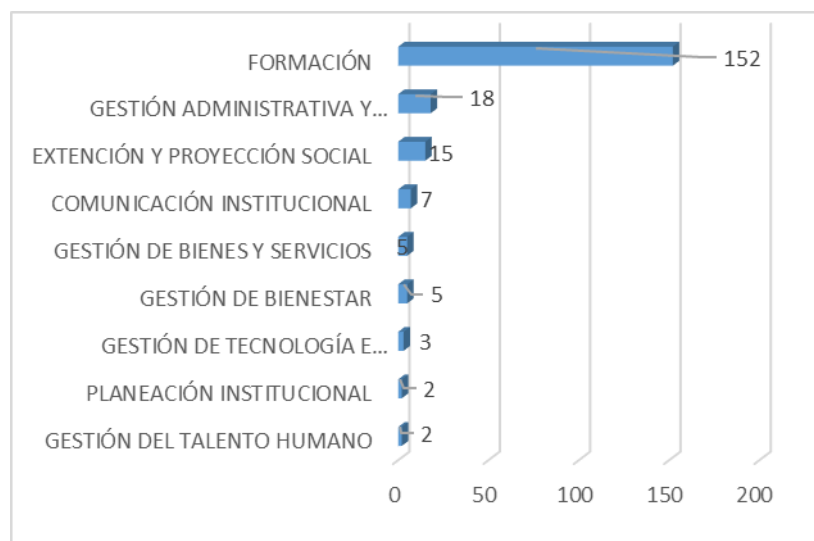
El Proceso **Planeación Institucional** con un 1%, para un total de dos (2) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Una (1) petición de interés general relacionada a reasignación de salón para el desarrollo de curso externo Ingles-B1.
- Una (1) queja relacionada a trato indebido por parte de los trabajadores de la obra del polideportivo.

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

- Dos (2) petición interés particular relacionada a expedición de certificado CETIL correspondientes a los años 1981-82-83-84 y expedición de certificado.

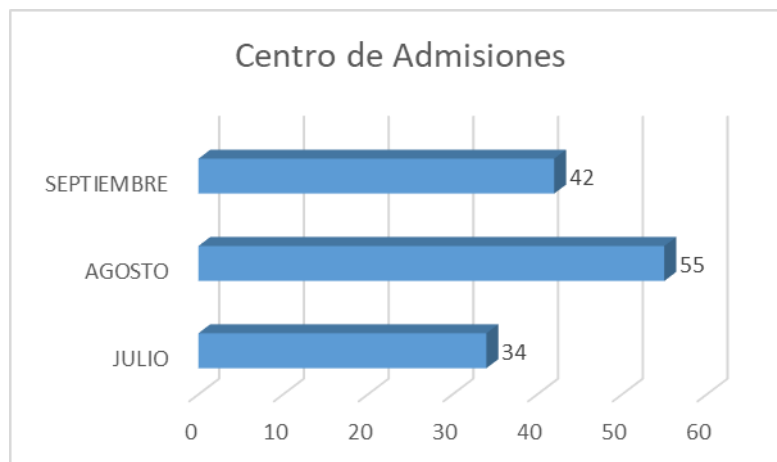
Gráfico 4: Representación Gráfica de las PQRSDf por Procesos.



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 131 PQRSDf, de las cuales 112 fueron peticiones de información relacionadas a procesos de inscripción, información de pregrados, requisitos de ingreso a pregrados, medios de contacto con el Centro de Admisiones, Registro y Control Académico. Procesos para expedir certificados, 18 peticiones de interés particular relacionadas a expedición, entrega de carnet de egresado, expedición de contenidos programáticos, certificado de estudios, inconveniente en proceso de inscripción, certificado de pasantías, entrega de carnet de egresado año 2020, corrección de datos en formulario de inscripción, inconveniente para descargar comprobante de pago-matricula financiera y 1 Queja relacionada a habilitación de matrícula académica en plataforma SMA.
- Departamentos con 26 PQRSDf, de las cuales son 7 peticiones de información relacionadas a activación de usuario en plataforma SMA para solicitud de reingreso, fechas y requisitos para grado de estudiantes de Medicina, canales de comunicación del departamento de Derecho, horario de clases programa de Zootecnia 2023-2, posible apertura curso de cálculo 1; 5 peticiones de interés particular relacionadas a solicitud de Reingreso, solicitud de contenidos programáticos, cancelación de matrícula, a homologación de asignaturas.
- Vicerrectoría Académica, 1 peticiones de información relacionada a fechas para jornada de carnetización periodo 2022-1 y 1 de interés particular relacionada a generación de comprobante de pago.
- Decanaturas, 6 peticiones de información relacionadas a posible financiamiento del pregrado de Medicina y metodología disponible, puntajes para el ingreso al programa de Enfermería, fechas de inscripciones periodo 2024-1, proceso para solicitar descuento, Oferta Institucional.
- División de Bibliotecas e información científica 1 petición de interés particular relacionada a renovación de libro Lehmann.

Gráfico 5: Representación Gráfica de las PQRSDF por Procesos.



2. 7 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2023.

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

Tabla 6: Tabla 6. Peticiones de Información.

N°	Mes	Asunto	Tiempo de respuesta (días hábiles)
1	Julio	Petición de información relacionada a proceso de inscripción en el programa Tecnología en Regencia de Farmacia.	0,5
2	Julio	Petición de información relacionada a modalidad en la oferta de pregrados.	0,5
3	Julio	Petición de información relacionada a fechas de finalización de inscripciones oferta 2023-2.	0,5
4	Julio	Petición de información relacionada a proceso detallado para solicitar la internacionalización.	0,5
5	Julio	Petición de información relacionada a pregrado de Licenciatura el Lenguas Extranjeras (fechas de inscripciones y costos).	1
6	Julio	Petición de información relacionada a medios de contacto con el Centro de Admisiones, Registro y Control Académico.	1
7	Julio	Petición de información relacionada a proceso para solicitud de movilidad académica.	1
8	Julio	Petición de información relacionada a pregrados que cubren los fondos de Icetex.	1
9	Julio	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción.	0,5
10	Julio	Petición de información relacionada a fechas de publicación lista de admitidos.	0,5
11	Julio	Petición de información relacionada a publicación lista de inscritos.	0,5
12	Julio	Petición de información relacionada a pregrado de Medicina (Costos, requisitos de ingreso).	3
13	Julio	Petición de información relacionada a pregrado de Zootecnia (Costo semestral).	3

14	Julio	Petición de información relacionada a pregrado de Administración de Empresas.	4
15	Julio	Petición de información relacionada a pregrado de Medicina (Costo semestral).	0,5
16	Julio	Petición de información relacionada a pregrado de Medicina (Costo semestral).	3
17	Julio	Petición de información relacionada a guía para proceso de admisión y fechas de inscripción 2024-1.	3
18	Julio	Petición de información relacionada a oferta de especializaciones y fechas de inscripción.	0,5
19	Julio	Petición de información relacionada a devolución por concepto de derecho de inscripción.	5
20	Julio	Petición de información relacionada a devolución por concepto de derecho de inscripción.	2
21	Julio	Petición de información relacionada a pregrado de Medicina.	2
22	Julio	Petición de información relacionada a información general del Diplomado en Docencia Universitaria.	0,5
23	Julio	Petición de información relacionada a pregrado de Administración de Empresas.	1
24	Julio	Petición de información relacionada a proceso de admisión y fechas de inscripción.	1
25	Julio	Petición de información relacionada a pregrado de Tecnología en Regencia de Farmacia.	1
26	Julio	Petición de información relacionada a pregrado de Fonoaudiología.	0,5
27	Julio	Petición de información relacionada a pregrado de Zootecnia.	0,5
28	Julio	Petición de información relacionada a fechas de inscripción Especialización en Gerencia de proyectos.	1
29	Julio	Petición de información relacionada a pregrado de Derecho.	0,5
30	Julio	Petición de información relacionada a proceso para solicitud de grado por ventanilla	1
31	Julio	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2023-2.	1
32	Julio	Petición de información relacionada a proceso de inscripción- pregrados.	1
33	Julio	Petición de información relacionada a proceso de inscripción y pregrado de Derecho.	0,5
34	Julio	Petición de información relacionada a información general programa de Medicina.	3
35	Julio	Petición de información relacionada a requisitos de ingreso a pregrados.	65
36	Julio	Petición de información relacionada a oferta académica de pregrado de la Universidad de Sucre.	2
37	Agosto	Petición de información relacionada a fechas de inscripción periodo 2024-1.	1
38	Agosto	Petición de información relacionada a puntaje mínimo pregrado de Biología.	1
39	Agosto	Petición de información relacionada a puntaje mínimo pregrado de Zootecnia.	1
40	Agosto	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción periodo 2024-1.	0,5
41	Agosto	Petición de información relacionada a proceso para solicitud de reingreso.	3
42	Agosto	Petición de información relacionada a información general programa de Licenciatura en Matemáticas.	2
43	Agosto	Petición de información relacionada a fechas y requisitos para grado de estudiantes de Medicina.	0,5
44	Agosto	Petición de información relacionada a pregrados y proceso de Inscripción periodo 2024-1.	0,5

UNIVERSIDAD DE SUCRE

45	Agosto	Petición de información relacionada a información general del programa Enfermería.	2
46	Agosto	Petición de información relacionada al programa de Licenciatura en Lenguas Extranjeras.	4
47	Agosto	Petición de información relacionada a requisitos y proceso de inscripción en la Universidad de Sucre.	4
48	Agosto	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2024-1.	3
49	Agosto	Petición de información relacionada a pregrado de Medicina.	3
50	Agosto	Petición de información relacionada a pregrados y proceso de Inscripción periodo 2024-1.	0,5
51	Agosto	Petición de información relacionada a la Política de Gratuidad-matricula cero.	23
52	Agosto	Petición de información relacionada a canales de comunicación del departamento de Derecho.	0,5
53	Agosto	Petición de información relacionada a proceso para expedir certificados de notas.	0,5
54	Agosto	'Petición de información relacionada a Derecho de Petición.	10
55	Agosto	Petición de información relacionada a pregrado de Ingeniería Electrónica.	3
56	Agosto	Petición de información relacionada a pregrado de Medicina.	0,5
57	Agosto	Petición de información relacionada a pregrado de Licenciatura en Lenguas Extranjeras.	0,5
58	Agosto	Petición de información relacionada a posible financiamiento del pregrado de Medicina y metodología disponible.	10
59	Agosto	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2024-1.	2
60	Agosto	Petición de información relacionada a requisitos para acceder a política de gratuidad-matricula cero.	3
61	Agosto	Petición de información relacionada a pregrados de la Facultad de Ciencias de la Salud.	2
62	Agosto	Petición de información relacionada a pregrados de Enfermería.	2
63	Agosto	Petición de información relacionada a pregrado de Biología.	0,5
64	Agosto	Petición de información relacionada a proceso para solicitar verificaciones de título profesional.	0,5
65	Agosto	Petición de información relacionada a Especialización en Derecho Administrativo en convenio con la Universidad Nacional de Colombia.	1
66	Agosto	Petición de información relacionada a pregrados de Licenciatura en Lenguas Extranjeras.	0,5
67	Agosto	Petición de información relacionada a Especialización en Derecho Administrativo.	0,5
68	Agosto	Petición de información relacionada a proceso para expedir certificados de notas.	0,5
69	Agosto	Petición de información relacionada a pregrado de Zootecnia.	0,5
70	Agosto	Petición de información relacionada a proceso de inscripción pregrados 2024-1.	0,5
71	Agosto	Petición de información relacionada a fechas de inscripción pregrados 2024-1.	0,5
72	Agosto	Petición de información relacionada a inscripción al programa Ingeniería Electrónica.	0,5
73	Agosto	Petición de información relacionada a Especialización en Seguridad y Salud en el trabajo.	3
74	Agosto	Petición de información relacionada a proceso de inscripción y matricula de pregrados.	3

75	Agosto	Petición de información relacionada a pregrado de ingeniería industrial y fechas de inscripción.	3
76	Agosto	Petición de información relacionada a proceso de inscripción en el pregrado Licenciatura en Lenguas Extranjeras 2024-1.	0,5
77	Agosto	Petición de información relacionada a proceso de inscripción pregrados 2024-1.	2
78	Agosto	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería e inscripciones periodo 2024-1.	0,5
79	Agosto	Petición de información relacionada a proceso para duplicado de tarjeta profesional Fonoaudiología.	0,5
80	Agosto	Petición de información relacionada a puntajes para el ingreso al programa de Enfermería.	1
81	Agosto	Petición de información relacionada a documentos requeridos para legalizar matrícula académica.	0,5
82	Agosto	Petición de información relacionada a fechas para jornada de carnetización periodo 2022-1.	0,5
83	Agosto	Petición de información relacionada a fechas de jornada de inducción periodo 2023-2.	0,5
84	Agosto	Petición información relacionada a proceso para expedir certificados.	6
85	Agosto	Petición de información relacionada a horario jornada de inducción periodo 2023-2.	0,5
86	Agosto	Petición de información relacionada a horario jornada de inducción periodo 2023-2.	0,5
87	Agosto	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2024-1.	0,5
88	Agosto	Petición de información relacionada a fechas jornada de Inducción.	0,5
89	Agosto	Petición de información relacionada a proceso de inscripción en el pregrado Licenciatura en Lenguas Extranjeras 2024-1.	0,5
90	Agosto	Petición de información relacionada a pregrados e inscripciones periodo 2024-1.	0,5
91	Agosto	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2024-1.	0,5
92	Agosto	Petición de información relacionada a requintos y proceso para solicitud fraccionamiento.	0,5
93	Agosto	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2024-1.	4
94	Agosto	Petición de información relacionada a proceso para solicitar descuento.	0,5
95	Agosto	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2024-1.	4
96	Agosto	Petición de información relacionada a pregrados e inscripciones periodo 2024-1.	0,5
97	Agosto	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2024-1.	3
98	Agosto	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2024-1 y pregrado de Ingeniería Civil.	3
99	Agosto	Petición de información relacionada fechas de inducción periodo 2023-2.	1
100	Septiembre	Petición de información relacionada a fechas matrícula académica tercer llamado.	1
101	Septiembre	Petición de información presupuesto general Universidad de Sucre.	7
102	Septiembre	Petición de información relacionada a proceso para adquirir los derechos de inscripción periodo 2024-1.	2
103	Septiembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción en jóvenes en acción.	0,5
104	Septiembre	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería.	4
105	Septiembre	Petición de información relacionada a fechas inicio d clases periodo 202	0,5

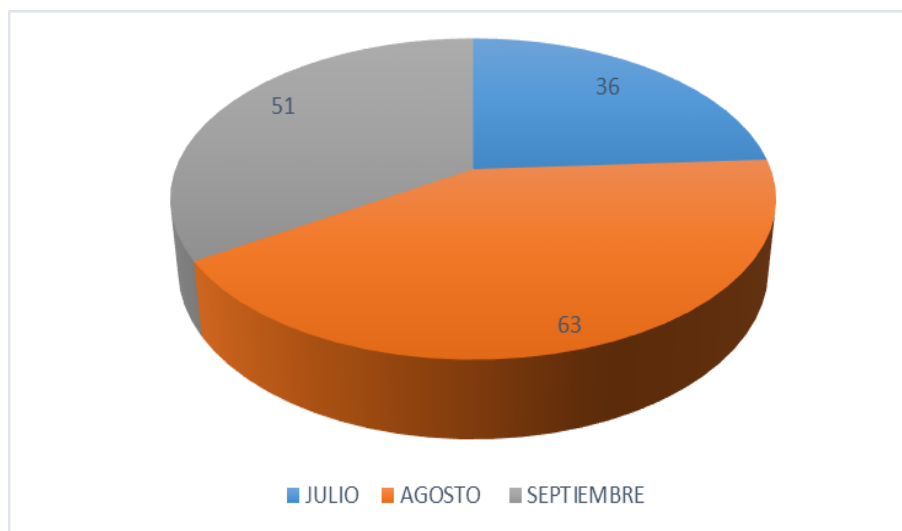
UNIVERSIDAD DE SUCRE

106	Septiembre	Petición de información relacionada horario de clases programa de Zootecnia 2023-2.	0,5
107	Septiembre	Petición de información relacionada a posible apertura curso de cálculo 1.	18
108	Septiembre	Petición de información relacionada a pregrado de Ingeniería Civil e inscripciones periodo 2024-1.	0,5
109	Septiembre	Petición de información relacionada a proceso para inscripciones en diplomados.	0,5
110	Septiembre	Petición de información relacionada a proceso para inscripciones en diplomados.	2
111	Septiembre	Petición de información relacionada a pregrados e inscripciones periodo 2024-1.	0,5
112	Septiembre	Petición de información relacionada a pregrados e inscripciones periodo 2024-1.	0,5
113	Septiembre	Petición de información relacionada a fecha de inscripciones pregrados periodo 2024-1.	2
114	Septiembre	Petición de información relacionada a pregrados periodo 2024-1.	2
115	Septiembre	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería periodo 2024-1.	2
116	Septiembre	Petición de información relacionada a pregrados y fechas de inscripciones periodo 2024-1-	0,5
117	Septiembre	Petición de información relacionada a fechas de inscripción pregrados periodo 2024-1.	1
118	Septiembre	Petición de información relacionada a proceso para expedir acta de grado.	0,5
119	Septiembre	Petición de información relacionada a fechas de inscripción pregrados periodo 2024-1.	4
120	Septiembre	Petición de información relacionada a proceso para solicitud de intercambio.	3
121	Septiembre	Petición de información relacionada a fechas de inscripción pregrados periodo 2024-1.	4
122	Septiembre	Petición de información relacionada a fechas y proceso de inscripción en el pregrado de Medicina.	3
123	Septiembre	Petición de información relacionada a Oferta Institucional.	0,5
124	Septiembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción en el Diplomado Gestión del Talento Humano	0,5
125	Septiembre	Petición de información relacionada pregrados.	3
126	Septiembre	Petición de información relacionada a fechas y proceso de inscripción.	2
127	Septiembre	Petición de información relacionada a pregrados y fechas de inscripciones periodo 2024-1.	0,5
128	Septiembre	Petición de información relacionada a fechas y proceso de inscripción.	1
129	Septiembre	Petición de información relacionada a fechas y proceso de inscripción.	0,5
130	Septiembre	Petición de información relacionada a fechas y proceso de inscripción	1
131	Septiembre	Petición de información relacionada a fechas y proceso de inscripción en el programa de Medicina.	1
132	Septiembre	Petición de información relacionada a pregrados.	1
133	Septiembre	Petición de información relacionada a pregrados y fechas de inscripciones periodo 2024-1.	0,5
134	Septiembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripciones periodo 2024-1.	0,5
135	Septiembre	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2024-1.	1
136	Septiembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripciones periodo 2024-1.	0,5

137	Septiembre	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2024-1.	2
138	Septiembre	Petición de información relacionada a Pregrado de Medicina y proceso de inscripción periodo 2024-1.	2
139	Septiembre	Petición de información relacionada a proceso para renovación de carnet.	0,5
140	Septiembre	Petición de información relacionada a Pregrado de Medicina y proceso de inscripción periodo 2024-1.	4
141	Septiembre	Petición de información relacionada a Pregrado de Medicina y proceso de inscripción periodo 2024-1.	3
142	Septiembre	Petición de información relacionada a Pregrado de Enfermería y proceso de inscripción periodo 2024-1.	3
143	Septiembre	Petición de información relacionada a Pregrado de Ingeniería Agroindustrial y proceso de inscripción periodo 2024-1.	3
144	Septiembre	Petición de información relacionada a Pregrado de Medicina y proceso de inscripción periodo 2024-1.	3
145	Septiembre	Petición de información relacionada a contacto de oficina de Posgrados.	0,5
146	Septiembre	Petición de información relacionada a Pregrado de Medicina y proceso de inscripción periodo 2024-1.	3
147	Septiembre	Petición de información relacionada a proceso para verificación de título académico.	0,5
148	Septiembre	Petición de información relacionada a fechas de inscripción periodo 2024-1.	2
149	Septiembre	Petición de información relacionada a fechas de inscripción periodo 2024-1.	2
150	Septiembre	Petición de información relacionada a fechas de inscripción periodo 2024-1 e información de pregrado Ingeniería Electrónica.	2

En la Gráfica 6, se observa el número de Peticiones de Información recibidas durante el trimestre en estudio, el cual abarca el 72.2% (151) del total de requerimientos, divididos así: julio 36, agosto 64 y septiembre 51.

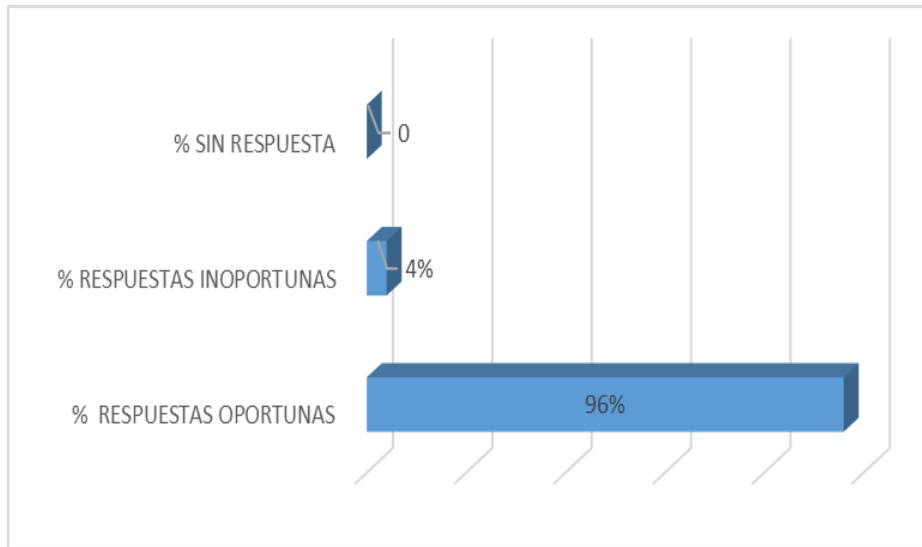
Gráfico 6: Número de Peticiones de Información (julio a septiembre de 2023).



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

En la Gráfica 7, se evidencia que del total de requerimientos presentados (209) durante el trimestre de julio a septiembre, el porcentaje de respuestas oportunas fue del 96% y se respondieron 9 requerimientos después de la fecha límite que corresponde al 4%.

Gráfico 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 2023, fueron resueltas el 100% equivalente a 209 requerimientos.

Gráfico 8: PQRSDF resueltas vs sin resolver.

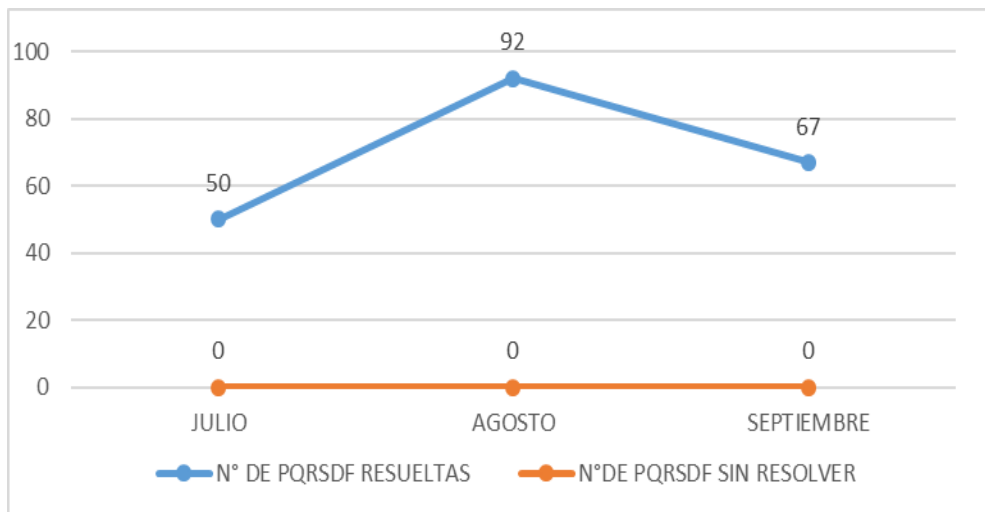
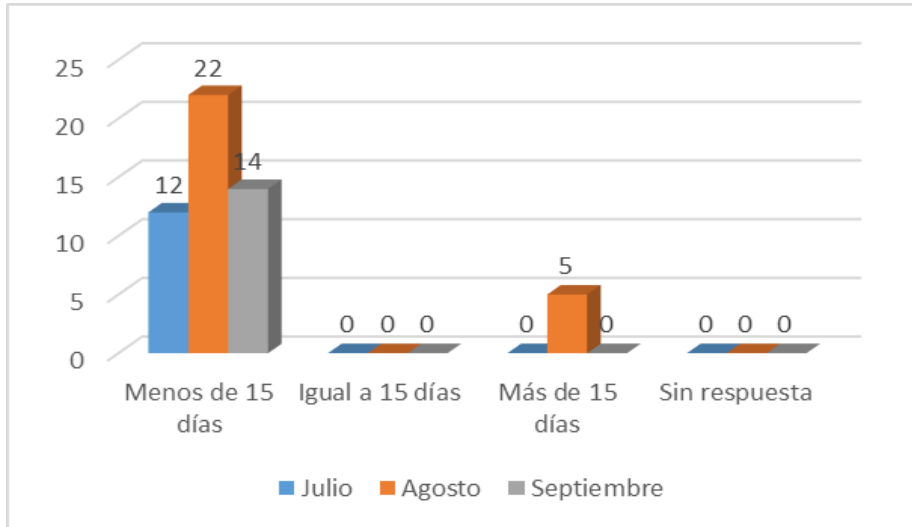
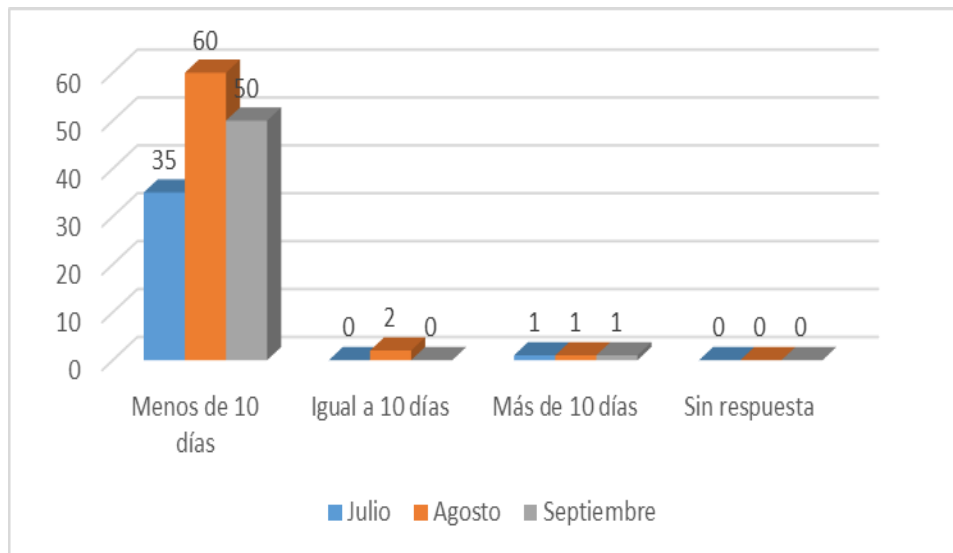


Gráfico 9: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular y General julio – septiembre 2023.



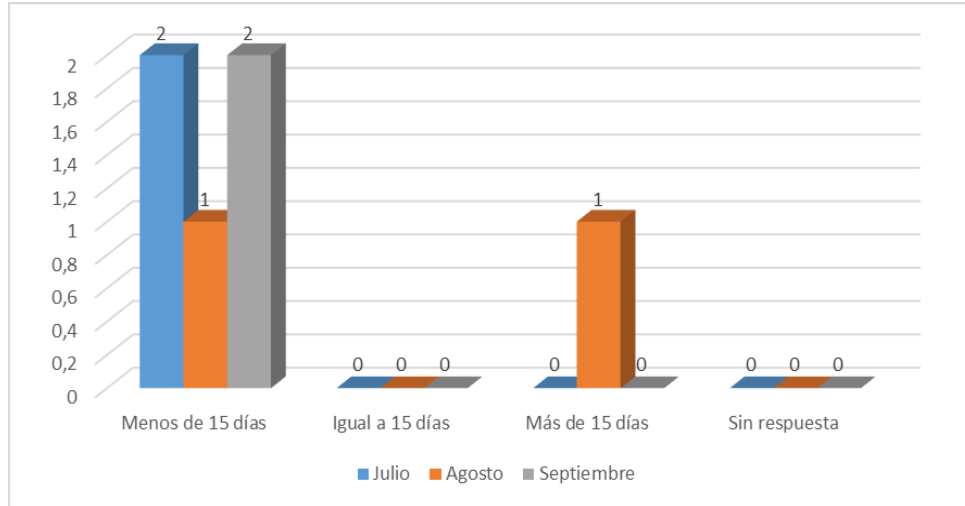
En la gráfica 10, de las 150 Peticiones de Información presentadas, el 97 % se respondieron antes de 10 días.

Gráfico 10: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información julio – septiembre 2023.



En la gráfica 11, se evidencia que en el trimestre comprendido entre julio- septiembre se presentaron 6 quejas, de las cuales se tramitaron 5 antes de los 15 días hábiles y 1 después de los 15 días, no se presentaron reclamos.

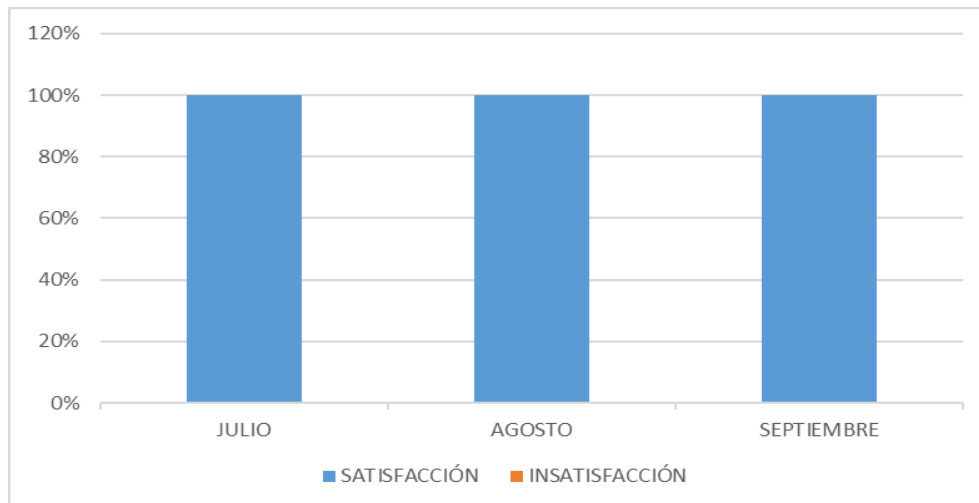
Gráfico 11: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a quejas y reclamos julio – septiembre 2023.



2. 9 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSDF EN EL TRIMESTRE DE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2023.

En la gráfica 12, se evidencia que de los 209 requerimientos que se procesaron en el trimestre de julio a septiembre de 2023, se obtuvo un porcentaje de satisfacción de las partes interesadas frente a las respuestas dadas de un 100%, sin embargo, las personas no se manifestaron en el tiempo establecido (cinco (5) días hábiles después de haber recibido respuesta), motivo por el cual, se entiende que la respuesta estuvo acorde a lo requerido.

Gráfico 12. Nivel de satisfacción.





UNIVERSIDAD DE SUCRE

3. INFORME ARTICULADO PDI

LÍNEA ESTRATÉGICA ²	PILAR ESTRATÉGICO	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	PRODUCTO	INDICADOR DE PRODUCTO ³
Línea 1:	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Línea 2:	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Línea 3:	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Línea 4:	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

² En caso de no tributar en una Línea Estratégica elimínela de este formato.

³ Adjuntar gráfica de Indicador.



UNIVERSIDAD DE SUCRE

4. ANEXO GRÁFICAS Y ANÁLISIS DE INDICADORES

No aplica.