



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 2024.	<input checked="" type="checkbox"/>

2. ALCANCE

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

3. DATOS GENERALES

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

4. VIGENCIA

	DD	MM	AA		DD	MM	AA
4.1. DESDE	01	07	24	4.2. HASTA	30	09	24

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

UNIVERSIDAD DE SUCRE

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

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	6
2. ACTIVIDADES ADELANTADAS/RESUMEN EJECUTIVO.....	7
2. 1 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) FORMULADAS EN EL PERIODO JULIO A SEPTIEMBRE DE 2024 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD.	7
2. 2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF JULIO – SEPTIEMBRE 2023 VS 2024.....	8
2. 3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS JULIO – SEPTIEMBRE 2024 VS NÚMERO DE PETICIONARIOS.	8
2. 4 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL TRIMESTRE ANTERIOR.....	9
2. 5 PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN	9
2. 6 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES POR PROCESOS ...	10
2. 7 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2024.....	13
2. 8 ANÁLISIS PORCENTUAL (%) DEL TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSDF.	18
2. 9 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSDF EN EL TRIMESTRE DE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2024.	20

INDÍCE DE GRÁFICAS.

Gráfica 1. Número de PQRSDf julio – septiembre 2024.	7
Gráfica 2 . Número de PQRSDf mensuales (julio - septiembre) año 2023 vs año 2024.	8
Gráfica 3: Número de PQRSDf mensuales (julio - septiembre) vs número de peticionarios.	9
Gráfica 4: Representación Gráfica de las PQRSDf por Procesos.....	12
Gráfica 5: Proceso Misional con mayor número de PQRSDf mes a mes.	13
Gráfica 6: Número de Peticiones de Información (julio a septiembre de 2024).	17
Gráfica 7: Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSDf.	18
Gráfica 8: PQRSDf resueltas vs sin resolver.	18
Gráfica 9: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular julio – septiembre 2024.....	19
Gráfica 10: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información julio – septiembre 2024.	19
Gráfica 11: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a quejas y reclamos julio – septiembre 2024.....	20

INDÍCE DE TABLAS.

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

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas por la Unidad de PQR y Atención al Ciudadano y las dependencias de la Universidad de Sucre en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2024, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a los responsables de los procesos.

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

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

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

Finalmente, y con fundamento en la información analizada y observación de los medios dispuestos para la prestación del servicio de atención al ciudadano, se formularán las recomendaciones que se consideren 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 2024 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD.

En la Gráfica 1 se observa que, en el trimestre de julio a septiembre de 2024, se recibieron 156 PQRSDF, distribuidas así: 74 en el mes de julio, 44 en el mes de agosto y 38 en el mes de septiembre. El mayor número de requerimientos se presentó en el mes de mayo, lo cual se debe a solicitudes de información relacionadas a oferta académica, y proceso de inscripción y matrícula para el periodo 2024-2 y 2025-1.

Gráfica 1. Número de PQRSDF julio – septiembre 2024.

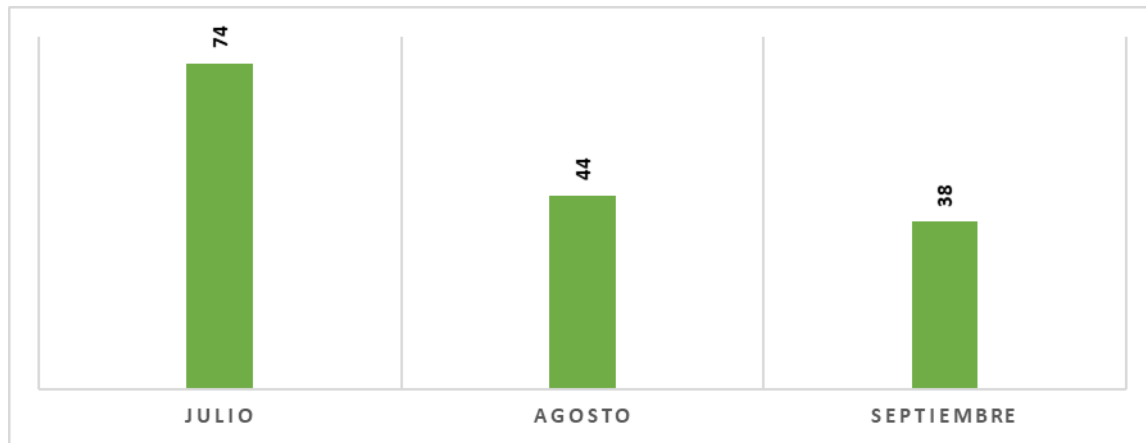


Tabla 1. Tendencia de PQRSDF de 2020 a 2024.

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	68	75	54
2024	97	69	45	26	36	30	74	44	38			



UNIVERSIDAD DE SUCRE

2. 2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF JULIO – SEPTIEMBRE 2023 VS 2024.

Como se observa en la tabla 2, entre el trimestre III de 2023 y el mismo periodo de 2024 se presentó la siguiente variación: julio pasó de 50 requerimientos a 74 (24 más), agosto de 92 a 44 (48 menos) y en el mes de septiembre de 67 a 38 (29 menos) la variación que se refleja, evidencia que las partes interesadas prefieren realizar sus solicitudes de forma presencial en la Unidad de PQR o directamente en cada dependencia y que en su mayoría tiene que ver con procesos de inscripción, al igual que a la implementación de videos instructivos a través de la página web institucional .

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

PERIODO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
TRIM. 2023-III	50	92	67
TRIM. 2024-III	74	44	38
VARIACIÓN	24	-48	-29

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

Gráfica 2 . Número de PQRSDF mensuales (julio - septiembre) año 2023 vs año 2024.

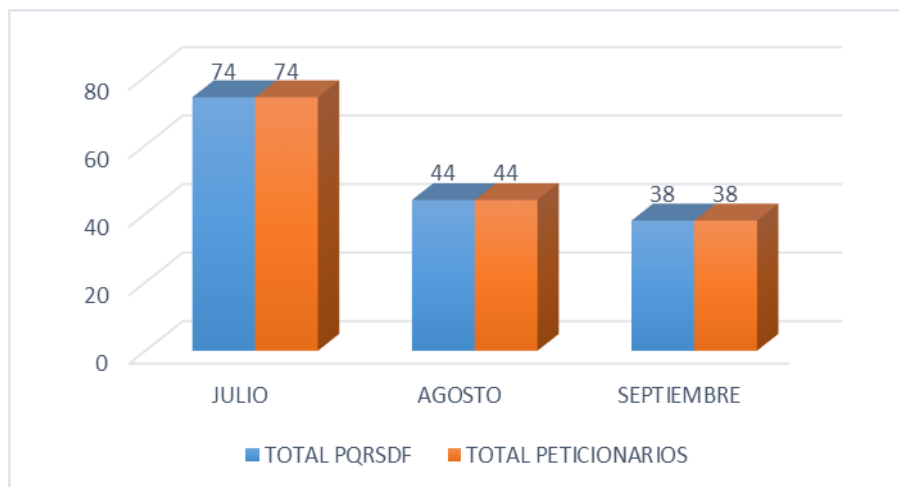


2. 3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS JULIO – SEPTIEMBRE 2024 VS NÚMERO DE PETICIONARIOS.

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

Se observa que al analizar la cantidad de peticionarios mes a mes, tenemos que en el mes de julio se presentaron 74 PQRSDF con un total de peticionarios de 74, agosto 44 PQRSDF con 44 peticionarios y septiembre con 38 PQRSDF y 38 peticionarios, lo que indica que no hubo peticionarios que radicaran más de una solicitud.

Gráfica 3: Número de PQRSF 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 2024, observamos que se presentó un aumento del 41% (64) en el número de PQRSDF recibidas en la Institución; se presentaron diferentes tipos de peticiones las cuales pasaron de 90 a 155 (65 más), las quejas se mantuvieron en 1 respectivamente, no se presentaron felicitaciones, sugerencias, reclamos ni denuncias en el tercer trimestre 2024.

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

Modalidad	Trimestre 2024-II	Trimestre 2024-III	Variación
Petición	90	155	65
Queja	1	1	0
Reclamo	0	0	0
Sugerencia	0	0	0
Denuncia	0	0	0
Felicitación	1	0	-1
Total	92	156	64

2. 5 PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN.

De acuerdo con los canales de atención definidos por la Universidad de Sucre, el canal escrito concentró la totalidad de las PQRSDF radicadas por nuestras partes interesadas durante el trimestre en cuestión, siendo los correos electrónicos de la Unidad de Atención al Ciudadano (atencionalciudadano@unisucre.edu.co y quejasyreclamos@unisucre.edu.co) el medio de contacto más utilizado, a través de los cuales ingresaron 140 requerimientos (90% del total del trimestre) seguido de los correos de las dependencias presentaron 11 requerimientos (6%) y finalmente la página Web, donde se presentaron 5 requerimientos (3%). Lo anterior demuestra que las partes interesadas prefieren utilizar el correo electrónico como el medio

UNIVERSIDAD DE SUCRE

más recurrente para la formulación de sus peticiones ante la Universidad de Sucre, seguido de los correos de las dependencias

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

Tabla 4. Número de PQRSDf por canal de atención periodo julio – septiembre 2024.

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Correos Aten. al Ciudadano	63	41	36	140
Dependencias	9	1	1	11
Página Web	2	2	1	5
Presencial (Atención al Ciudadano)	0	0	0	0
Buzones	0	0	0	0
Vía Telefónica	0	0	0	0
TOTAL	74	44	38	156

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

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

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

Tabla 5: PQRSDf por Procesos.

PROCESO	DEPENDENCIA	PETICIONES					Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	TOTAL
		Información	Inter. Particular	Inter. General	Acc. Doc. Públicos	Cons. Doc. y Exp. De					
GESTIÓN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD ACADÉMICA (ACA)	7	-	-	-	-	-	-	-	-	7
FORMACIÓN	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	DEPARTAMENTOS	9	7	-	-	-	-	-	-	-	16
	DIVISIÓN DE BIBLIOTECAS E INFORMACIÓN CIENTÍFICA	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
	CENTRO DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	75	13	-	-	-	1	-	-	-	89
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	OFICINA DE POSGRADO EDUCACIÓN CONTINUADA Y RELACIONES INTERNACIONALES	4	-	-	-	-	-	-	-	-	4
	CENTRO DE LENGUAS EXTRANJERAS	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	SECRETARÍA GENERAL	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	5	6	-	-	-	-	-	-	-	11
	DIVISIÓN FINANCIERA	2	2	-	-	-	-	-	-	-	4
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	DIVISIÓN DE CÓMPUTO Y SISTEMAS	-	14	-	-	-	-	-	-	-	14
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2
GESTIÓN DE BIENESTAR	BIENESTAR SOCIAL UNIVERSITARIO	2	2	-	-	-	-	-	-	-	4
TOTAL		108	47				1				156

El proceso que atendió mayor número de requerimientos fue **Formación**, con un 68% que corresponde a un total de ciento siete (107) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Ochenta y cinco (85) peticiones de información; relacionadas en su mayoría a proceso de inscripción y oferta de pregrado, relacionada a guías para proceso de legalización matrícula Financiera y Académica 2024-2, fechas de inscripción 2025-1, fechas de inscripción 2025-1 pregrado de Medicina, Solicitud FOR-FO-027 corrección de notas, proceso publicación de libros, proceso para expedir certificado de estudios, proceso para expedir Contenidos Programáticos, requisitos y proceso de Homologación, Proceso para Transferencia Externa, horarios de clases programa de Zootecnia.
- Veinte uno (21) peticiones de interés particular relacionadas a inconvenientes en matricula académica, envío de factura Electrónica (Requisito de grado), documentación Matrícula Académica, solicitud de cupo pregrado Ingeniería Electrónica, verificación de inscripción, inconveniente con paz y Salvo Centro Admisiones. Registro y Control Académico, proceso de matrícula académica en plataforma SMA, expedición de certificados, solicitud Adición de Créditos, horario de clase-Licenciatura en Física 2024-2, verificación estado de estudiante, proceso para Adición de Créditos.
- Una (1) queja, inhabilitación de desprendible de pago para matrícula financiera

El proceso **Gestión Administrativa y Financiera** tuvo un 10%, para un total de dieciséis (15) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Siete (7) peticiones de información relacionadas a requisitos para acceder a Matrícula Cero, inquietudes Crédito Icetex, requisitos de acceso a Política de gratuidad Matrícula Cero, fechas aplicación descuento Política de Gratuidad, requisitos para renovación fondo Reparación Víctimas con ICETEX, Comprobante de pago del período 2024/2.
- Ocho (8) peticiones de interés particular relacionada a aplicación de descuento Política de Gratuidad, legalización Crédito con ICETEX, solicitud de devoluciones.

El proceso **Gestión Tecnología e Informática** con un 9%, para un total de catorce (14) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Catorce (14) peticiones de interés particular relacionadas a inconveniente plataforma SMA en proceso de Matrícula Académica, recuperación contraseña correo institucional, a correo Institucional.

El proceso **Gestión aseguramiento de la calidad** con un 4% para un total de siete (7), de las cuales se presentaron:

- Siete (7) peticiones de información relacionadas a Oferta y horarios asignados a pregrados en el Municipio de San Marcos y Sede Eco Región-Mojana.

El proceso **Extensión y Proyección Social** con un 3%, para un total de cinco (5) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Cuatro (4) peticiones de información relacionadas a fechas de Inscripción Maestría en Gerencia de Proyectos, Oferta de Diplomados, proceso para expedir registro calificado en Especialización.,
- Una (1) petición de interés particular relacionada a realización de examen de nivelación de inglés NO informado.

El proceso **Gestión de Bienestar** con un 2%, para un total de cuatro (4) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Dos (2) peticiones de información relacionadas a fechas Inducción estudiantes Pregrados 2024-2 y Talleres de Pintura.
- Dos (2) peticiones de interes particular relacionadas a verificación registro de Renta joven y vigencia del plan padrino periodo 2024 – 2.

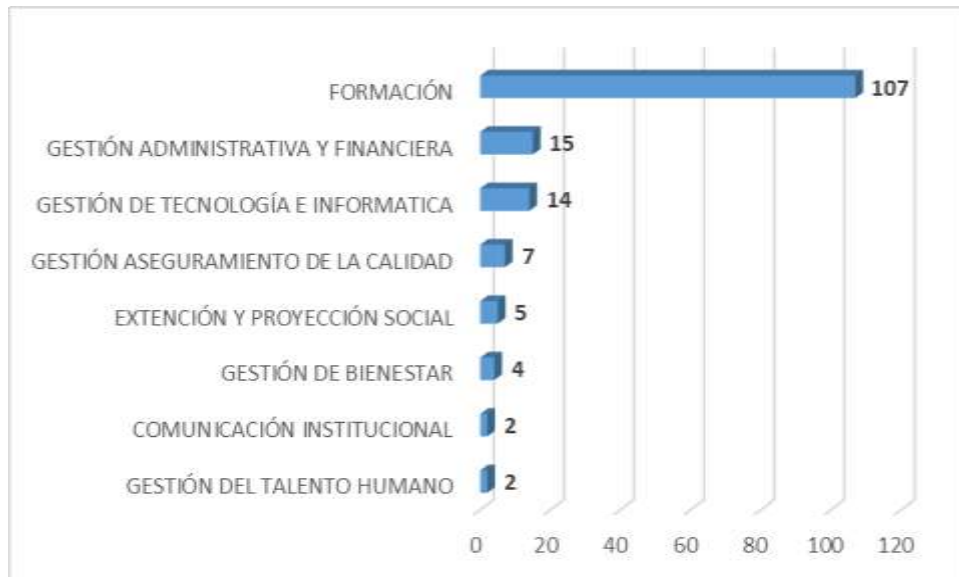
El Proceso **Comunicación Institucional** con un 1%, para un total de dos (2) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Dos (2) petición de información de retiro de diploma y proceso duplicado de diploma y acta de grado.

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

- Uno (1) petición información relacionada a validación académica.
- Uno (1) petición interés particular relacionada a expedición de certificado

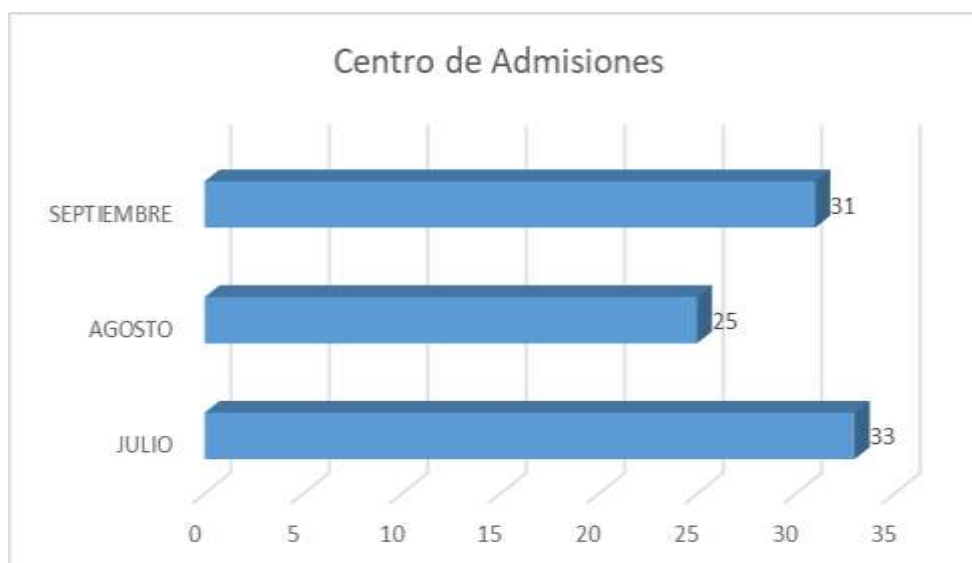
Gráfica 4: Representación Gráfica de las PQRSDf por Procesos.



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 89 PQRSDf, de las cuales 75 fueron peticiones de información relacionadas a fechas, procesos de inscripción y Oferta Académica periodo 2025-1 y procesos para expedir certificados.
- Departamentos con 16 PQRSDf, de las cuales son 9 son peticiones de información relacionadas a proceso para Adición de Créditos, horario de clase-Licenciatura en Física 2024-2, requisitos y proceso de Homologación, Proceso para Transferencia Externa, horarios de clases programa de Zootecnia y 7 peticiones de interes particular relacionadas a solicitud de Homologación de materias- estudiantes de Intercambio, supuesta negligencia en proceso de reingreso, proceso para Adición de Créditos, Solicitud FOR-FO-027 corrección de notas, verificación de asignatura cursada, verificación estado de estudiante.
- Vicerrectoría Académica, con 1 petición de información relacionada a proceso para publicación de libros.
- Division de Bibliotecas e información Científica se presentó 1 petición de interes particular relacionada a verificación paz y salvo División de Biblioteca

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



2. 7 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2024.

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

Tabla 6: Peticiones de Información.

N°	Mes	Asunto	Tiempo de respuesta (días hábiles)
1	Julio	Petición de información relacionada a guías para proceso de legalización matrícula Financiera y Académica 2024-2.	0,5
2	Julio	Petición de información relacionada a fechas de inscripción 2025-1.	2
3	Julio	Petición de información relacionada a fechas de inscripción 2025-1 pregrado de Medicina.	1
4	Julio	Petición de información relacionada a fechas de inscripción 2025-1 pregrado de Enfermería	5
5	Julio	Petición de información relacionada a proceso duplicado de diploma y acta de grado.	0,5
6	Julio	Petición de información relacionada a validación académica.	2
7	Julio	Petición de información relacionada a proceso para expedir registro calificado en Especialización.	4
8	Julio	Petición de información relacionada a acceso a Política de Gratuidad Matrícula Cero.	16
9	Julio	Petición de información relacionada a fechas de inscripción 2025-1 pregrado Administración de Empresas.	1
10	Julio	Petición de información relacionada a proceso para descargar comprobante de pago matrícula financiera.	0,5
11	Julio	Petición de información relacionada a proceso para expedir certificados.	1
12	Julio	Petición de información relacionada a fechas de inducción 2024-2.	0,5
13	Julio	Petición de información relacionada a proceso para Adición de Créditos.	7
14	Julio	Petición de información relacionada a fechas de inscripción 2025-1 oferta de Pregrado.	4
15	Julio	Petición de información relacionada a requisitos y proceso de Homologación	7
16	Julio	Petición de información relacionada a oferta de Pregrado 2025-1.	3
17	Julio	Petición de información relacionada a fechas aplicación de descuentos Matrícula cero 2024-2.	3
18	Julio	Petición de información relacionada a Comprobante de pago del período 2024/2	0,5
19	Julio	Petición de información relacionada a requisitos para renovación fondo Reparación Víctimas con ICETEX.	1
20	Julio	Petición información relacionada a horarios asignados a pregrados en el Municipio de San Marcos.	0,5
21	Julio	Petición de información relacionada a fechas aplicación descuento Política de Gratuidad.	0,5
22	Julio	Petición de información relacionada a oferta de Pregrado 2025-1.	1
23	Julio	Petición de información relacionada a requisitos de acceso a Política de gratuidad Matrícula Cero.	1
24	Julio	Petición de información relacionada a oferta de Pregrado 2025-1.	1
25	Julio	Petición de información relacionada a pregrado Ingeniería Agrícola.	1

26	Julio	Petición información relacionada a inquietudes Crédito Icetex	4
27	Julio	Petición información relacionada a proceso para solicitar cupos pregrado 2024-2	0,5
28	Julio	Petición información relacionada a fechas Inducción estudiantes Pregrados 2024-2	0,5
29	Julio	Petición de información relacionada a Inscripciones periodo 2025-1.	1
30	Julio	Petición de información relacionada a Inscripciones periodo 2025-1.	4
31	Julio	Petición de información relacionada a Inscripciones periodo 2025-1.	0,5
32	Julio	Petición de información relacionada a Inscripciones periodo 2025-1 y Pregrado de Enfermería.	3
33	Julio	Petición de información relacionada a Inscripciones periodo 2025-1 y oferta de Pregrado.	1
34	Julio	Petición de información relacionada fechas de Matricula Académica estudiantes antiguos 2024-2.	1
35	Julio	Petición de información relacionada a retiro de diploma.	3
36	Julio	Petición de información relacionada a Inscripciones periodo 2025-1 y oferta de Pregrado.	1
37	Julio	Petición de información relacionada a Talleres de Pintura.	14
38	Agosto	Petición de información relacionada a publicación de libros.	0,5
39	Agosto	Petición de información relacionada a proceso para expedir certificado de estudios.	0,5
40	Agosto	Petición de información relacionada a proceso para expedir Contenidos Programáticos	0,5
41	Agosto	Petición de información relacionada a fechas de Inscripción Maestría en Gerencia de Proyectos	1
42	Agosto	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado 2025-1.	0,5
43	Agosto	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado 2025-1.	0,5
44	Agosto	Petición de información relacionada a proceso para retiro de documentos de Matricula Académica.	1
45	Agosto	Petición de información relacionada a horario de clase-Licenciatura en Física 2024-2.	8
46	Agosto	Petición de información relacionada a requisitos y proceso de Homologación.	1
47	Agosto	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado 2025-1 y Política de Gratuidad.	1
48	Agosto	Petición de información relacionada a Proceso para Transferencia Externa.	1
49	Agosto	Petición de información relacionada a proceso para expedir certificados de estudios.	0,5
50	Agosto	Petición de información relacionada a Proceso para Transferencia Externa.	0,5
51	Agosto	Petición de información relacionada a Oferta de Diplomados.	0,5
52	Agosto	Petición de información relacionada a Pregrado de Fonoaudiología.	2
53	Agosto	Petición de información relacionada a Pregrado de Medicina.	0,5
54	Agosto	Petición de información relacionada a Pregrado de Enfermería.	1
55	Agosto	Petición de información relacionada a Pregrado de Ingeniería Civil	3
56	Agosto	Petición de información relacionada a Pregrado de Enfermería	3
57	Agosto	Petición de información relacionada a Pregrado Licenciatura en Lenguas Extranjeras.	0,5
58	Agosto	Petición de información relacionada a Pregrado de Medicina	0,5
59	Agosto	Petición de información relacionada a Sede Eco Región-Mojana (Majagual)	7
60	Agosto	Petición de información relacionada a Sede Eco Región-Mojana (San Marcos)	6

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES. CORRESPONDIENTE A _
CORRESPONDIENTE AL TRIMESTRE JULIO - SEPTIEMBRE DE 2024, REALIZADAS ENTRE EL DÍA 03 DE OCTUBRE Y 13 DE
OCTUBRE DE 2024**

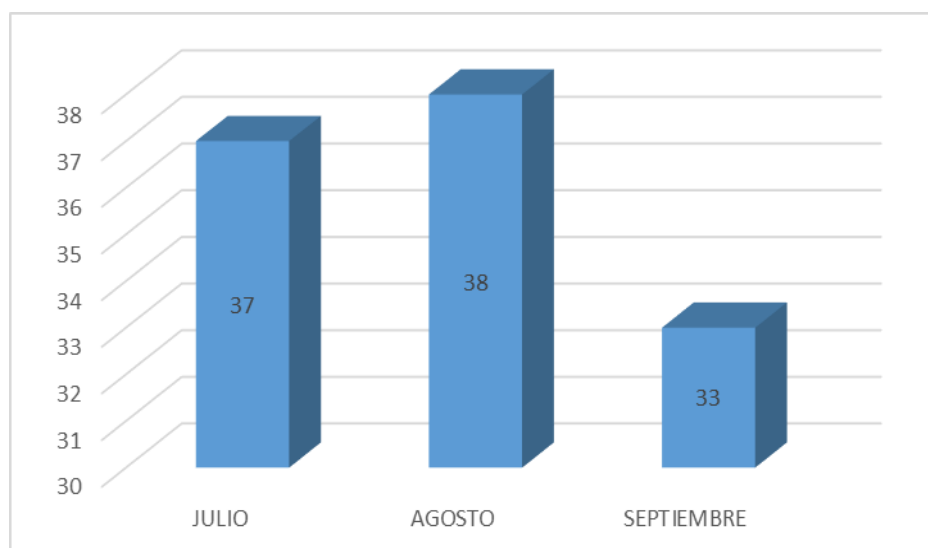
UNIVERSIDAD DE SUCRE

61	Agosto	Petición de información relacionada a Sede Eco Región-Mojana (San Marcos)	6
62	Agosto	Petición de información relacionada a oferta y proceso de inscripciones Sede Eco Región-Mojana (Majagual).	4
63	Agosto	Petición de información relacionada a Pregrado de Licenciatura en Matemáticas	1
64	Agosto	Petición de información relacionada a oferta y proceso de inscripciones Sede Eco Región-Mojana.	3
65	Agosto	Petición de información relacionada a Pregrado de Medicina	0,5
66	Agosto	Petición de información relacionada a Pregrado de Ingeniería Agrícola	0,5
67	Agosto	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado.	0,5
68	Agosto	Petición de información relacionada a Pregrado de Medicina.	3
69	Agosto	Petición de información relacionada a Pregrado de Licenciatura en Lenguas Extranjeras.	0,5
70	Agosto	Petición de información relacionada a Pregrado de Medicina.	0,5
71	Agosto	Petición de información relacionada a Pregrado de Medicina.	2
72	Agosto	Petición de información relacionada a horarios de clases programa de Zootecnia.	5
73	Agosto	Petición de información relacionada a requisitos y proceso de homologación	0,5
74	Agosto	Petición de información relacionada a Pregrado de Medicina.	1
75	Agosto	Petición de información relacionada a Pregrado de Fonoaudiología.	0,5
76	Septiembre	Petición de información relacionada a fechas de inscripción pregrados 2025-1	5
77	Septiembre	Petición de información relacionada a Pregrado Contaduría Publica	3
78	Septiembre	Petición de información relacionada a Pregrado de Medicina.	3
79	Septiembre	Petición de información relacionada a Pregrado de Zootecnia	3
80	Septiembre	Petición de información relacionada a fechas de inscripción pregrados 2025-1	2
81	Septiembre	Petición de información relacionada a fechas de inscripción pregrados 2025-1	2
82	Septiembre	Petición de información relacionada a fechas de inscripción pregrados 2025-1 y Pregrado Ingeniería Agrícola.	3
83	Septiembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción pregrados 2025-1.	3
84	Septiembre	Petición de información relacionada a oferta y proceso de inscripciones Sede Eco Región-Mojana.	1
85	Septiembre	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción periodo 2025-1	1
86	Septiembre	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción periodo 2025-1.(Enfermería)	0,5
87	Septiembre	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción periodo 2025-1 pregrado Licenciatura en Lenguas Extranjeras.	0,5
88	Septiembre	Petición de información relacionada a modalidad Pregrado Tecnología en Regencia de Farmacia.	3
89	Septiembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción.	3
90	Septiembre	Petición de información relacionada a corrección inscripción.	3
91	Septiembre	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción periodo 2025-1 pregrado Enfermería	0,5
92	Septiembre	Petición de información relacionada a pregrado de Administracion de Empresas.	1

93	Septiembre	Petición de información relacionada a proceso para solicitud de Homologación	2
94	Septiembre	Petición de información relacionada a pregrado Tecnología en Regencia de Farmacia.	1
95	Septiembre	Petición de información relacionada a pregrado Tecnología en Regencia de Farmacia.	0,5
96	Septiembre	Petición de información relacionada a pregrado de Medicina	3
97	Septiembre	Petición de información relacionada a inscripciones 2025-1.	0,5
98	Septiembre	Petición de información relacionada a inscripciones 2025-1 y Oferta de Pregrado	0,5
99	Septiembre	Petición de información relacionada a pregrado de Fonoaudiología.	3
100	Septiembre	Petición de información relacionada a requisitos y proceso de Inscripción pregrado 2025-1	3
101	Septiembre	Petición de información relacionada a Pregrado de Ingeniera Agrícola.	3
102	Septiembre	Petición de información relacionada a Pregrado Licenciatura en Matemáticas	1
103	Septiembre	Petición de información relacionada a Maestría en Salud Pública.	5
104	Septiembre	Petición de información relacionada a Documentos Inscripción.	0,5
105	Septiembre	Petición de información relacionada a Puntaje requerido pregrado de Enfermería.	0,5
106	Septiembre	Petición de información relacionada a Proceso de Inscripción 2025-1.	3
107	Septiembre	Petición de información relacionada a Pregrado de Medicina.	3
108	Septiembre	Petición de información relacionada a Pregrado de Medicina e inscripciones 2025-1.	3

En la Gráfica 6, se observa el número de Peticiones de Información recibidas durante el trimestre en estudio, el cual abarca el 69% (108) del total de requerimientos, divididos así: julio 37, agosto 38 y septiembre 33.

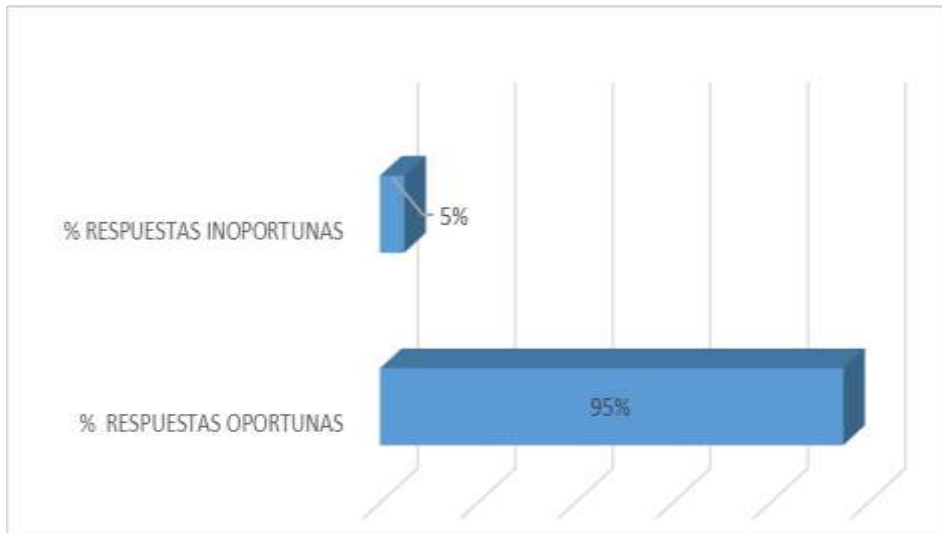
Gráfica 6: Número de Peticiones de Información (julio a septiembre de 2024).



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

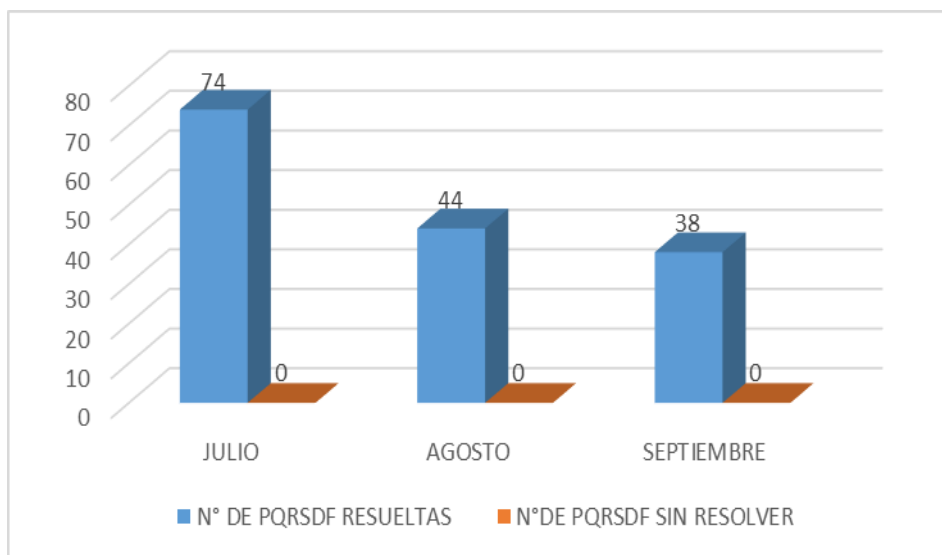
En la Gráfica 7, se evidencia que del total de requerimientos presentados (156) durante el trimestre de julio a septiembre, el porcentaje de respuestas oportunas fue del 95%; se respondieron 8 requerimientos después de la fecha límite que corresponden al (5%).

Gráfica 7: Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSDF.

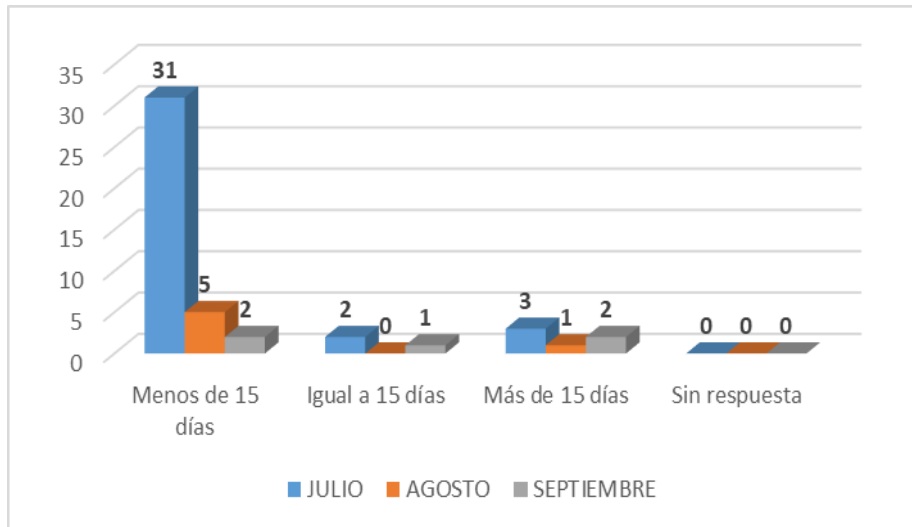


En la Gráfica 8, se muestra que del número de PQRSDF presentadas durante el trimestre de julio a septiembre de 2024, fueron resueltas el 100% equivalente a 156 requerimientos.

Gráfica 8: PQRSDF resueltas vs sin resolver.

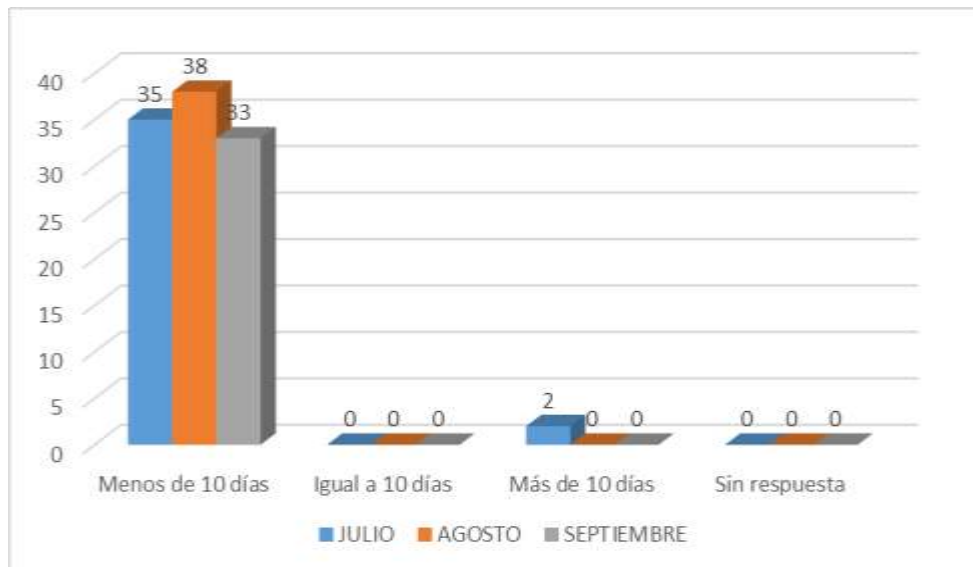


Gráfica 9: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular julio – septiembre 2024.



En la gráfica 10, de las 108 Peticiones de Información presentadas, el 68% se respondieron antes de los 10 días.

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



En la gráfica 11, se evidencia que en el trimestre comprendido entre julio- septiembre se presentó 1 queja, la cual se tramitó de forma oportuna, no se presentaron reclamos.

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



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

En la gráfica 12, se evidencia que de los 156 requerimientos que se procesaron en el trimestre de julio a septiembre de 2024, se obtuvo un porcentaje de satisfacción de las partes interesadas frente a las respuestas dadas de un 100%, sin embargo, las personas no se manifestaron en el tiempo establecido (cinco (5) días hábiles después de haber recibido respuesta), motivo por el cual, se entiende que la respuesta estuvo acorde a lo requerido.

