



## UNIVERSIDAD DE SUCRE

### INFORMACIÓN GENERAL

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

#### 1. TIPO DE INFORME

1.1. De gestión.	<input type="checkbox"/>
1.2. Para Rendición de Cuentas.	<input type="checkbox"/>
1.3. Informe de avance de proyecto.	<input type="checkbox"/>
1.4. Informe final de proyecto.	<input type="checkbox"/>
1.5. De comisión.	<input type="checkbox"/>
1.6. Otro: Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones - PQRSF, correspondiente al trimestre octubre - diciembre de 2020.	<input checked="" type="checkbox"/>

#### 2. ALCANCE.

2.1. Sin articulación al Pepus. <sup>1</sup>	<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	10	20	4.2. HASTA	31	12	20

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

**UNIVERSIDAD DE SUCRE**

<b>Título:</b>	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) CUARTO TRIMESTRE DE 2020.</b>		
<b>Fecha dd/mm/aaaa:</b>	2/03/2021.		
<b>Sumario:</b>	Informe presentado al Rector y al Comité Coordinador de control Interno y Gestión de la Calidad con la finalidad de analizar las causas de los servicios que presentan mayor número de Peticiones, quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.		
<b>Palabras Claves:</b>	Petición, Queja, Sugerencia, Procesos, Respuestas, oportunidad de respuestas.		
<b>Documentos asociados:</b>			
<b>Código:</b>	FOR-GC-019	<b>Versión</b>	1.0
<b>Autor (es):</b>		<b>Firmas:</b>	
	OLGA GARRIDO MUÑOZ.		
<b>Revisó:</b>	JULIO ÁLVAREZ MONTH		
<b>Aprobó:</b>	JULIO ÁLVAREZ MONTH		
<b>Información Adicional:</b>	N.A.		
<b>Ubicación:</b>	Universidad de Sucre, Campus Puerta Roja, Campus Ciencias de la Salud y Campus Ciencias Agropecuaria.		

**HISTORIAL DE CAMBIOS**

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

## CONTENIDO

### Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	6
2. GLOSARIO.....	7
3. ACTIVIDADES ADELANTADAS/RESUMEN EJECUTIVO.....	8
3.1 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) FORMULADAS EN EL PERIODO OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2020 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD .....	8
3.2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSF OCTUBRE – DICIEMBRE 2019 VS 2020.....	8
3.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSF RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL TRIMESTRE ANTERIOR. ....	9
3.4 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR PROCESOS. ....	10
3.5 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2020. ....	14
3.6 ANÁLISIS PROMEDIO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DE PQRSF POR MODALIDAD DE PETICIÓN .....	18
3.7 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS ENTRE ENERO DE 2019 A DICIEMBRE DE 2020. ....	23
3.8 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSF EN EL TRIMESTRE DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2020. ....	23
4. RECOMENDACIONES. ....	25

**INDÍCE DE GRÁFICAS**

Gráfica 1. Número de PQRSF octubre – diciembre 2020..... 8  
Gráfica 2. Número de PQRSF mensuales (octubre - diciembre) año 2019 vs año 2020 ..... 9  
Gráfica 3. Representación Gráfica de las PQRSF por Procesos. .... 12  
Gráfica 4. Proceso Misional con mayor número de PQRSF. .... 13  
Gráfica 5. Número de Peticiones de Información (octubre a diciembre de 2020). .... 18  
Gráfica 6. Tiempo Promedio (días) a Respuesta de PQRSF. .... 19  
Gráfica 7. Tiempo promedio de respuesta en días a las Peticiones de Información. .... 19  
Gráfica 8. Tiempo promedio de respuesta en días a Peticiones de Interés Particular. .... 20  
Gráfica 9. Tiempo promedio de respuesta en días a Petición de Interés General. .... 20  
Gráfica 10. PQRSF resueltas vs sin resolver..... 21  
Gráfica 11. Oportunidad de respuesta (días hábiles) de PQRSF octubre – diciembre 2020. .... 22  
Gráfica 12. Número de PQRSF presentadas entre enero 2019 a diciembre 2020..... 23  
Gráfica 13. Nivel de Satisfacción Promedio de las respuestas dadas sobre PQRSF octubre –  
diciembre de 2020. .... 24

## INDÍCE DE TABLAS

Tabla 1. Variación de PQRSF Periodo 2019-IV vs 2020-IV. ....	9
Tabla 2. PQRSF Periodo 2020-III vs 2020-IV .....	9
Tabla 3. PQRSF por Procesos. ....	10

---

## **1. INTRODUCCIÓN.**

---

El presente documento corresponde al informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas por la Unidad de PQRSF y Atención al Ciudadano y las dependencias de la Universidad de Sucre en el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2020, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a los responsables de los procesos.

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

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

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

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

### **CANALES DE ATENCIÓN.**

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

- **Escrito:** Compuesto por el correo electrónico y los buzones dispuestos en los campus Ciencias de la Salud (1), Ciencias Agropecuarias (1) y Puerta Roja (2).

### **PETICIÓN.**

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

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

### **RECLAMO.**

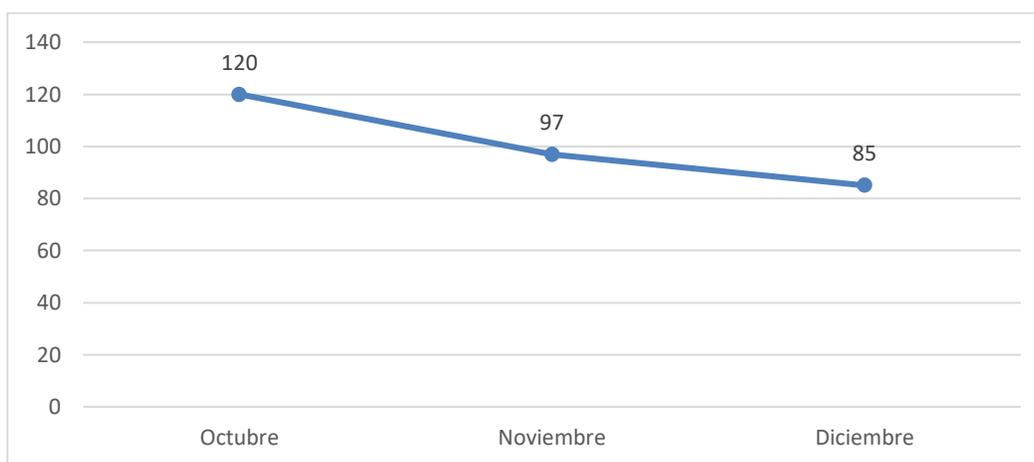
Es la exigencia que formula un cliente/usuario o ciudadano para demandar el cumplimiento de los servicios que presta la Universidad y del personal a su servicio, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

### 3. ACTIVIDADES ADELANTADAS/RESUMEN EJECUTIVO

#### 3.1 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) FORMULADAS EN EL PERIODO OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2020 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD

En la Gráfica 1 se observa que, en el trimestre de octubre a diciembre de 2020, se recibieron 302 PQRSF, donde todas son Peticiones (de información, de interés particular e interés general) distribuidas así: 120 en el mes de octubre, 97 en el mes de noviembre y 85 en el mes de diciembre. El mayor número de requerimientos se presentó en el mes de octubre, lo cual se debe a la apertura del proceso de inscripción

Gráfica 1. Número de PQRSF octubre – diciembre 2020.



#### 3.2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSF OCTUBRE – DICIEMBRE 2019 VS 2020.

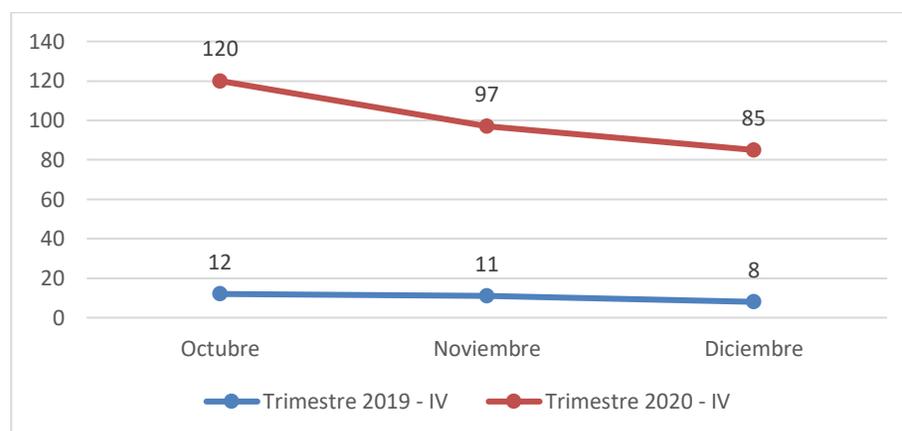
Como se observa en la tabla 1, entre el trimestre IV de 2019 y el mismo periodo de 2020 se presentó la siguiente variación: octubre pasó de 12 requerimientos a 120 (variación de 1000%), noviembre de 11 a 97 (variación de 881,81%) y en el mes de diciembre de 8 a 85 (variación de 1062,5%) el gran porcentaje de variación que se ve reflejado, a pesar de que en ambos periodos se está en proceso de inscripción, para el año 2020 a raíz de la emergencia ocasionada por el coronavirus covid – 19, y la Universidad acogerse a las medidas decretadas por el Gobierno Nacional de no presencialidad, generó incertidumbre en la población estudiantil, al ser realizados todos los procesos de manera virtual y remota, aumentando de esta manera el uso de los canales de atención virtuales para realizar solicitudes de todo tipo.

**Tabla 1. Variación de PQRSF Periodo 2019-IV vs 2020-IV.**

Periodo	Octubre	Noviembre	Diciembre
Trimestre 2019 - IV	12	11	8
Trimestre 2020 - IV	120	97	85
Variación	108	86	77

En la Gráfica 2, se muestra la tendencia en el trimestre octubre a diciembre de los años 2019 y 2020

**Gráfica 2. Número de PQRSF mensuales (octubre - diciembre) año 2019 vs año 2020**



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

Haciendo la comparación entre el tercer y cuarto trimestre de 2020, se presentó una disminución del 25,61% (104 menos) en el número de PQRSF recibidas en la Institución; las Peticiones pasaron de 404 a 302 (102, – 25.24% menos). Adicionalmente, los Reclamos con una disminución de 2 a 0 (100% menos) las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones no se presentaron en ninguno de los dos trimestres.

**Tabla 2. PQRSF Periodo 2020-III vs 2020-IV**

Modalidad	Trimestres 2020 - III	Trimestre 2020 - IV	Variación
Petición	404	302	-102
Queja	0	0	0
Reclamo	2	0	-2
Sugerencia	0	0	0
Felicitación	0	0	0
Total	406	302	-104

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

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

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

**Tabla 3. PQRSF por Procesos.**

PROCESO	DEPENDENCIA	PETICIONES					QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTAL
		Información	Inter. Particular	Inter. General	Acc. Doc. Públicos	Cons. Doc. y Exp. De Copias				
GESTIÓN ALTA DIRECCIÓN	RECTORÍA		1						1	
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	PLANEACIÓN		1						1	
FORMACIÓN	VICE. ACADÉMICA			1					1	
	DEPARTAMENTOS		2						2	
	BIBLIOTECA	1							1	
	ADMISIONES	106	24						130	
INVESTIGACIÓN	DIUS		1						1	
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	CDM	1							1	
	CENTRO DE LABORATORIOS		1						1	
	POSGRADO	1							1	
	LENGUAS EXTRANJERAS		1						1	
COMUN. INSTITUCIONAL	SECRETARÍA GENERAL		92						92	
	ARCHIVO CENTRAL		1						1	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VICE. ADMINISTRATIVA	1	1						2	
	DIVISIÓN FINANCIERA	9	17						26	
GESTIÓN JURÍDICA	OFICINA JURÍDICA		3						3	
GES. DE TAL. HUMANO	DIVISIÓN DE RH		28						28	
GESTIÓN DE BIENESTAR	BIENESTAR SOCIAL	4	5						9	
TOTAL		123	178	1	0	0	0	0	302	

El Proceso que atendió mayor número de requerimientos fue el de **Formación**, con un 44.37% que corresponde a un total de ciento treinta y cuatro (134) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Ciento siete (107) peticiones de información; solicitudes relacionadas en su mayoría a proceso de inscripción, expedición de certificados y actualización de datos.
- Veinticuatro (24) peticiones de interés particular, relacionadas a proceso de inscripción y expedición de certificados de notas.
- Una (1) petición de interés general, relacionada a virtualidad.

El proceso **Comunicación Institucional** con un 30.80%, para un total de noventa y tres (93) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Una (1) petición de información relacionada a solicitud de Acta de Grado.
- Noventa y dos (92) peticiones de interés particular relacionadas todas a verificación de título académico.

El proceso **Gestión de Talento Humano** con un 9.27%, para un total de veintiocho (28) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Veintiocho (28) peticiones de interés particular relacionadas a solicitud de Acto Administrativo que ordena devolución de dinero, aporte al sistema de pensiones y certificado cetil.

El proceso **Gestión Administrativa y Financiera** tuvo un 9.27%, para un total de veintiséis (28) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Diez (10) peticiones de información relacionadas en su mayoría a devolución de dinero por diferentes conceptos y Generación E.
- Dieciocho (18) peticiones de interés particular relacionadas a devolución de dinero, créditos icetex, fraccionamiento de matrícula y Generación E.

El proceso **Gestión de Bienestar** con un 2.98%, para un total de nueve (9) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Cuatro (4) peticiones de información relacionadas al programa jóvenes en acción, contacto de área de Psicología y Plan Padrino.
- Cinco (5) peticiones de interés particular relacionadas al programa jóvenes en acción y Fondo de Víctimas de Conflicto Armado.

El proceso **Extensión y Proyección Social** con un 1.32 %, para un total de cuatro (4) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Dos (2) peticiones de información relacionadas a especializaciones y atención médica a comunidad universitaria.
- Dos (2) peticiones de interés particular relacionadas a examen de suficiencia y servicios prestados por el Centro de Laboratorios.

Proceso de **Gestión Jurídica** con un 0.99%, para un total de dos (3) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Tres (3) peticiones de interés particular relacionadas a vencimiento de plazos para cumplimiento de sentencia, Contratos celebrados entre la Universidad de Sucre y terceros y Etapas de proceso contractual.

Proceso **Gestión de Alta Dirección** con un 0.33%, para un total de una (1) PQRSF, de las cuales se presentaron:

- Una (1) peticiones de interés particular relacionadas a Acto Administrativo de existencia y representación.

Proceso **Planeación Institucional** con un 0,33%, para un total de una (1) PQRSF, la cual es:

- Una (1) petición de interés particular relacionada a certificación de contratos.

Proceso **Investigación** con un 0,33%, para un total de una (1) PQRSF, la cual es:

Una (1) petición de interés particular relacionada a convocatoria para investigadores.

**Gráfica 3. Representación Gráfica de las PQRSF por Procesos.**

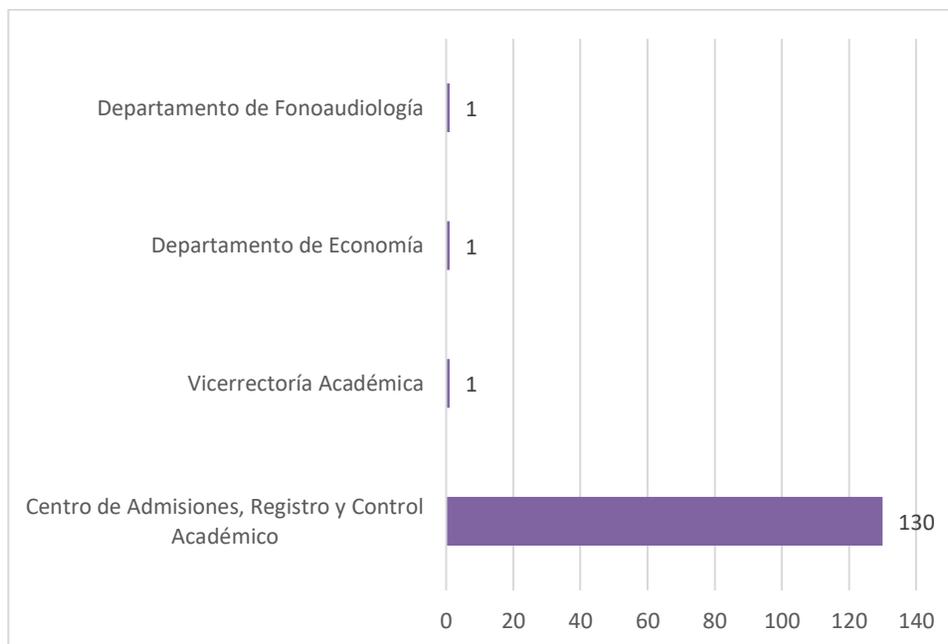


En atención a que el proceso misional que presentó mayor número de PQRSF fue Formación, en la Gráfica 4, se muestran las dependencias que tuvieron requerimientos durante el trimestre en estudio, así:

- Centro de Admisiones, Registro Y Control Académico con 130 PQRSF, de las cuales 106 fueron peticiones de información relacionadas en su mayoría a proceso de inscripción, seguido de solicitud de certificados de nota y estudio, actualización de datos, transferencia externa, descuento matrícula cero, traslado interno, cancelación de materia, cancelación de semestre, reingreso y Generación E; 24 peticiones de interés particular relacionadas a proceso de inscripción, expedición de certificados, estado de matrícula, actualización de datos y carnet de egresado.
- Vicerrectoría Académica con 1 requerimiento de interés general, relacionado a herramientas para la virtualidad de las clases.

- Departamento de Economía con 1 requerimiento de interés particular, relacionado a ofrecimiento de cursos electivos por parte de un egresado.
- Departamento de Fonoaudiología con 1 PQRSF de interés articular, relacionada a Proceso de Reingreso.

**Gráfica 4. Proceso Misional con mayor número de PQRSF.**



### 3.5 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2020.

En el siguiente cuadro se relacionan las Peticiones de Información presentadas en el periodo en estudio:

N°	Mes	Asunto	Tiempo de respuesta (días)
1	Octubre	Solicitud de información relacionada a programa Jóvenes en Acción.	0,5
2	Octubre	Solicitud de información relacionada a certificado de estudio.	0,5
3	Octubre	Solicitud de información relacionada a Traslado Interno.	0,5
4	Octubre	Solicitud de información relacionada a Convalidación de Título.	0,5
5	Octubre	'Solicitud de información relacionada a Oferta Académica periodo 2021-1.	1
6	Octubre	Solicitud de información relacionada a realización de pruebas saber 11.	2
7	Octubre	Solicitud de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2021-1.	0,5
8	Octubre	Solicitud de información relacionada a certificado de estudio y pensum.	0,5
9	Octubre	Solicitud de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2021-1.	0,5
10	Octubre	Solicitud de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2021-1.	0,5
11	Octubre	Solicitud de información relacionada a certificados de prácticas formativas.	1
12	Octubre	Solicitud de información relacionada a Plan Padrino.	0,5
13	Octubre	Solicitud de información relacionada a fechas de inscripción periodo 2021-1.	2
14	Octubre	Solicitud de información relacionada a fechas de inscripción periodo 2021-1.	1
15	Octubre	Solicitud de información relacionada a inscripciones 2021-1.	20
16	Octubre	Solicitud de información relacionada a inscripciones 2021-1.	0,5
17	Octubre	Solicitud de información relacionada a reembolso por concepto de Generación E.	1
18	Octubre	Solicitud de información relacionada a fechas de inscripción periodo 2021-1.	2
19	Octubre	'Solicitud de información relacionada a fechas de inscripción periodo 2021-1.	2
20	Octubre	Solicitud de información relacionada a fechas de inscripción periodo 2021-1.	1
21	Octubre	Solicitud de información relacionada a copia de comprobante de pago.	3

22	Octubre	Solicitud de información relacionada a inscripciones periodo 2021-1.	0,5
23	Octubre	Solicitud de información relacionada a certificado de notas.	0,5
24	Octubre	Solicitud de información relacionada a Reingreso.	1
25	Octubre	Solicitud de información relacionada a fecha de inscripciones periodo 2021-1.	2
26	Octubre	Solicitud de información relacionada a actualización de datos.	1
27	Octubre	Solicitud de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2021-1.	1
28	Octubre	Solicitud de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2021-1.	1
29	Octubre	'Solicitud de información relacionada a expedición de certificado de notas.	1
30	Octubre	Solicitud de información relacionada a oferta de programas, inscripciones entre otros.	0,5
31	Octubre	'Solicitud de información relacionada a actualización de datos.	1
32	Octubre	Solicitud de información relacionada a fechas de inscripciones 2021-1.	0,5
33	Octubre	Solicitud de información relacionada a cancelación de semestre.	1
34	Octubre	Solicitud de información relacionada a actualización de datos.	0,5
35	Octubre	'Solicitud de información relacionada a cancelación de asignatura.	1
26	Octubre	Solicitud de información relacionada a fechas de inscripción para el periodo 2021-1.	0,5
37	Octubre	Solicitud de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2021-1.	0,5
38	Octubre	Solicitud de información relacionada a programa de Enfermería.	1
39	Octubre	Solicitud de información relacionada a fecha de inscripciones periodo 2021-1.	1
40	Octubre	Solicitud de información relacionada a homologación y valor de PIN.	4
41	Octubre	Solicitud de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2021-1.	1
42	Octubre	'Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción periodo 2021-1.	1
43	Octubre	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción periodo 2021-1.	1
44	Octubre	Solicitud de información relacionada a certificado de notas.	0,5
45	Octubre	Solicitud de información relacionada a certificado de notas.	0,5
46	Octubre	Solicitud de información relacionada a actualización de datos.	1
47	Octubre	Solicitud de información relacionada a inscripciones periodo 2021-1.	0,5
48	Octubre	'Solicitud de información relacionada a inscripciones periodo 2021-1.	0,5
49	Octubre	Solicitud de información relacionada a cupo especial mejor bachiller.	1

**UNIVERSIDAD DE SUCRE**

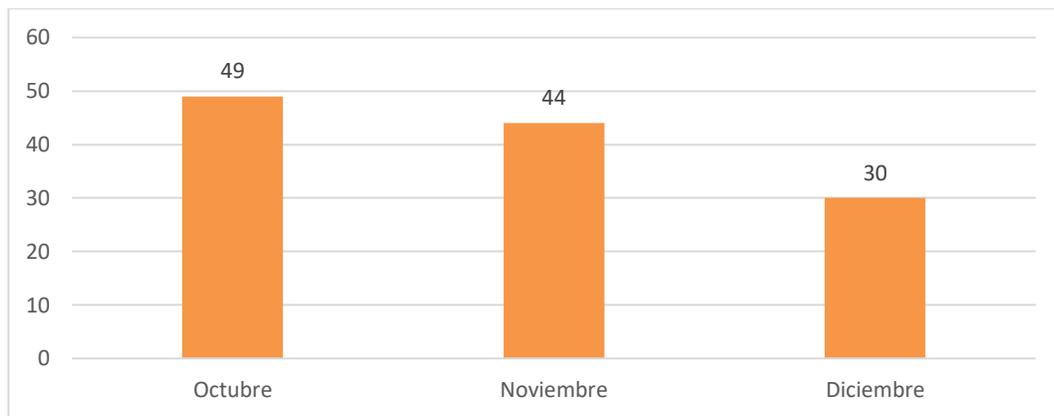
50	Noviembre	Solicitud de información relacionada al programa Ingeniería Agroindustrial.	5
51	Noviembre	Solicitud de información relacionada al programa de Enfermería.	1
52	Noviembre	Solicitud de información relacionada a oferta de programa Ingeniería de Sistemas.	4
53	Noviembre	Solicitud de información relacionada a fechas de venta de PIN.	4
54	Noviembre	Solicitud de información relacionada a valor de matrícula programa de Fonoaudiología.	4
55	Noviembre	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción.	1
56	Noviembre	Solicitud de información relacionada a programa de Lenguas Extranjeras.	0,5
57	Noviembre	Solicitud de contacto de la Psicóloga.	4
58	Noviembre	Solicitud de información relacionada a programa de Ingeniería Civil.	3
59	Noviembre	Solicitud de información relacionada a transferencia externa.	4
60	Noviembre	Solicitud de información relacionada a homologación.	4
61	Noviembre	Solicitud de información relacionada a programa de Derecho.	4
62	Noviembre	Solicitud de información relacionada a fechas de inscripción.	4
63	Noviembre	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción programa de Economía.	4
64	Noviembre	Solicitud de información relacionada a transferencia externa.	0,5
65	Noviembre	Solicitud de información relacionada a programa de Medicina.	2
66	Noviembre	Solicitud de información relacionada a certificado de estudios.	3
67	Noviembre	Solicitud de información relacionada a programa de Derecho.	3
68	Noviembre	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción.	3
69	Noviembre	Solicitud de información relacionada a devolución por concepto de matrícula cero.	3
70	Noviembre	Solicitud de información relacionada a transferencia externa.	3
71	Noviembre	Solicitud de información relacionada a certificado de estudio.	3
72	Noviembre	Solicitud de información relacionada a certificado de estudio.	3
73	Noviembre	Solicitud de información relacionada a programa de Ingeniería Civil.	3
74	Noviembre	Solicitud de información relacionada al programa Generación E.	5
75	Noviembre	Solicitud de información relacionada a programa de Contaduría Pública.	1
76	Noviembre	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción.	1
77	Noviembre	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción.	2
78	Noviembre	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción.	0,5
79	Noviembre	Solicitud de información relacionada a programa Licenciatura en Lenguas Extranjeras.	0,5
80	Noviembre	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción.	0,5
81	Noviembre	Solicitud de información relacionada a compra de PIN.	0,5
82	Noviembre	Solicitud de información relacionada a compra de PIN.	1
83	Noviembre	Solicitud de información relacionada a matrícula cero.	0,5
84	Noviembre	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción.	1
85	Noviembre	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción.	1

86	Noviembre	Solicitud de información relacionada a proceso de devolución.	2
87	Noviembre	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción.	0,5
88	Noviembre	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción.	0,5
89	Noviembre	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción.	0,5
90	Noviembre	Solicitud de información relacionada a programa de Fonoaudiología.	0,5
91	Noviembre	Solicitud de información relacionada a error en inscripción.	0,5
92	Noviembre	Solicitud de información relacionada a matrícula cero.	0,5
93	Noviembre	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción.	1
94	Diciembre	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción.	0,5
95	Diciembre	Solicitud de información relacionada a entrega de libros.	2
96	Diciembre	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción para población víctima del conflicto armado.	1
97	Diciembre	Solicitud de información de contacto de División Financiera.	0,5
98	Diciembre	Solicitud de información relacionada a Especializaciones ofertadas para el periodo 2021-1.	1
99	Diciembre	Solicitud de información relacionada a programa Generación E.	5
100	Diciembre	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción.	1
101	Diciembre	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción.	0,5
102	Diciembre	Solicitud de información relacionada a compra de PIN.	2
103	Diciembre	Solicitud de información relacionada a proceso de devolución de dinero.	2
104	Diciembre	Solicitud de información relacionada a devolución de dinero por concepto de Generación E – componente Equidad.	2
105	Diciembre	Solicitud de información relacionada a devolución de dinero por concepto de Generación E – componente Equidad.	2
106	Diciembre	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción.	2
107	Diciembre	Solicitud de información relacionada a programa Biología.	1
108	Diciembre	Solicitud de información relacionada a programa de Medicina y proceso de inscripción.	0,5
109	Diciembre	Solicitud de información relacionada a programa Generación E – Componente Equidad.	1
110	Diciembre	Solicitud de información relacionada a atención médica a comunidad universitaria.	1
111	Diciembre	Solicitud de información relacionada a envío de PIN.	0,5
112	Diciembre	Solicitud de información relacionada a atención en sucursal Banco Davivienda sede Puerta Roja.	0,5
113	Diciembre	Solicitud de información relacionada a venta de PIN.	0,5
114	Diciembre	Solicitud de información relacionada a matrícula cero.	0,5
115	Diciembre	Solicitud de información relacionada a proceso de inscripción.	0,5
116	Diciembre	Solicitud de información relacionada a traslado interno.	2
117	Diciembre	Solicitud de información relacionada a programa de Medicina.	0,5
118	Diciembre	Solicitud de información relacionada a programa de Derecho.	1
119	Diciembre	Solicitud de información relacionada a programa Tecnología en Regencia de Farmacia.	0,5

120	Diciembre	Solicitud de información relacionada a programa d Ingeniería Civil.	0,5
121	Diciembre	Solicitud de información relacionada a programas ofertados por la Universidad de Sucre.	0,5
122	Diciembre	Solicitud de información relacionada a programa de Derecho.	0,5
123	Diciembre	Solicitud de información relacionada a contacto de encargado de Jóvenes en Acción.	0,5

En la Gráfica 5, se observa el número de Peticiones de Información recibidas durante el trimestre en estudio, el cual abarca el 40,72% (123) del total de requerimientos, divididos así: octubre 49, noviembre 44 y diciembre 30.

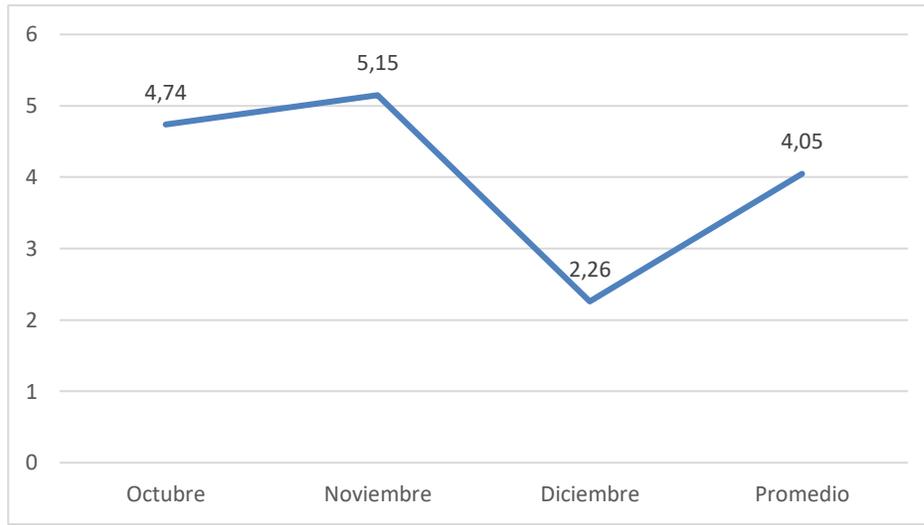
**Gráfica 5. Número de Peticiones de Información (octubre a diciembre de 2020).**



### 3.6 ANÁLISIS PROMEDIO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DE PQRSF POR MODALIDAD DE PETICIÓN

En la Gráfica 6 encontramos que el tiempo de respuesta promedio en que fueron resueltas en días hábiles las PQRSF, fue de 4.74 días en el mes de octubre, 5.15 días en el mes de noviembre y 2.26 días en el mes de diciembre. Por lo tanto, el tiempo de respuesta promedio en días hábiles en el trimestre fue de 4.05 (más o menos 4) días.

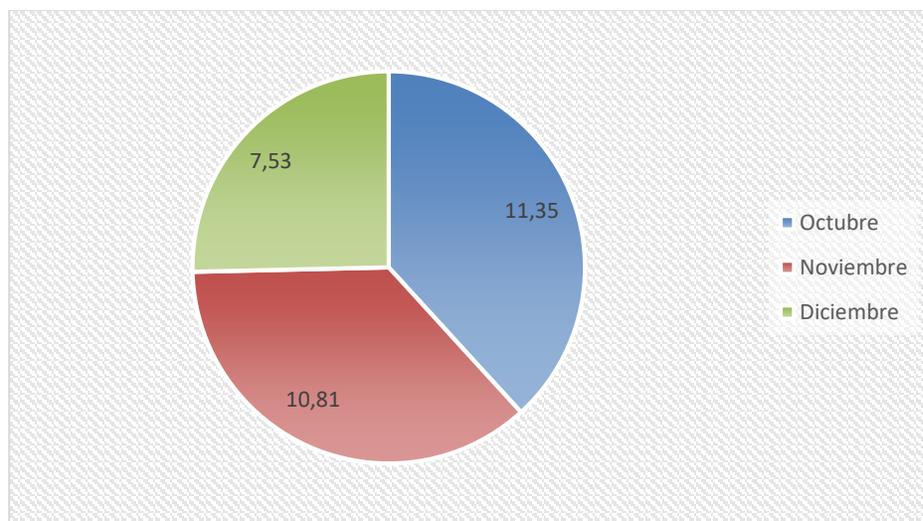
**Gráfica 6. Tiempo Promedio (días) a Respuesta de PQRSF.**



A continuación, se observan las gráficas con la información promedio mensual del tiempo de respuesta a las PQRSF recibidas durante el trimestre objeto de análisis, clasificadas por modalidad de Petición, puesto que en el trimestre de estudio solo se presentaron de solicitudes de Información, de interés Particular y de Interés General.

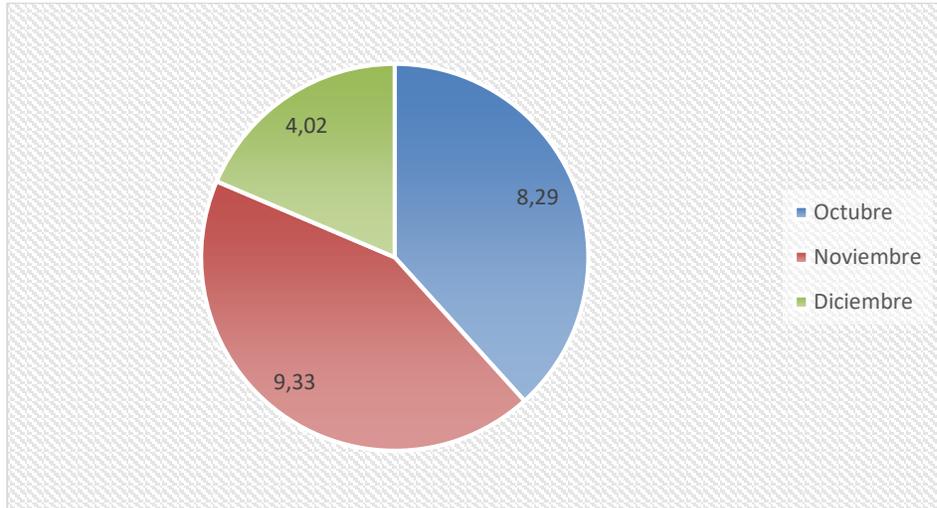
Se evidencia el tiempo promedio (en días hábiles) en que se les dio respuesta a las peticiones de solicitud de información, en donde se observa que durante los meses de octubre, noviembre y diciembre presentaron un promedio de respuesta en días hábiles de 11.35, 10.81 y 7.53 respectivamente.

**Gráfica 7. Tiempo promedio de respuesta en días a las Peticiones de Información.**



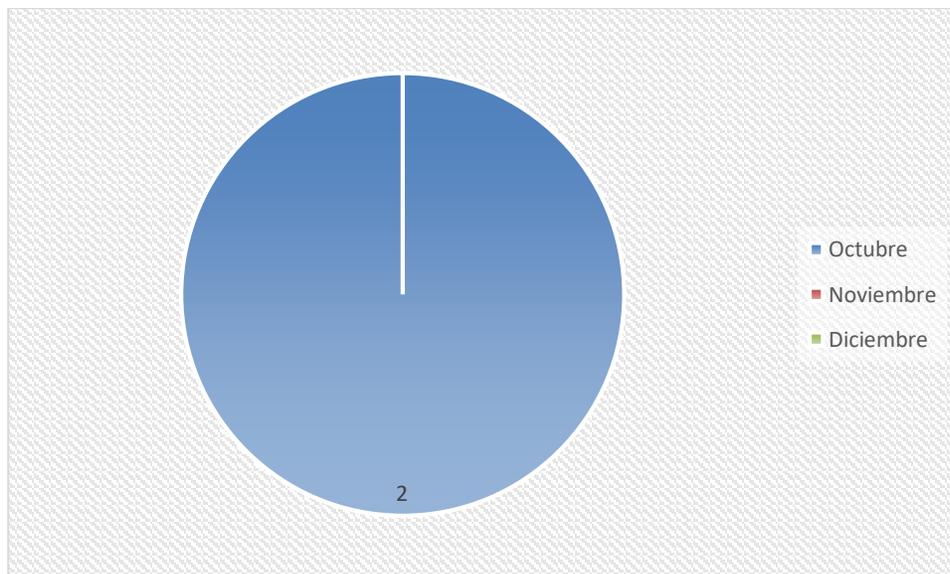
La siguiente gráfica nos muestra el tiempo promedio en que se respondieron las Peticiones de Interés Particular, en el mes de octubre 8.29, noviembre 9.33 y diciembre 4.02.

**Gráfica 8. Tiempo promedio de respuesta en días a Peticiones de Interés Particular.**



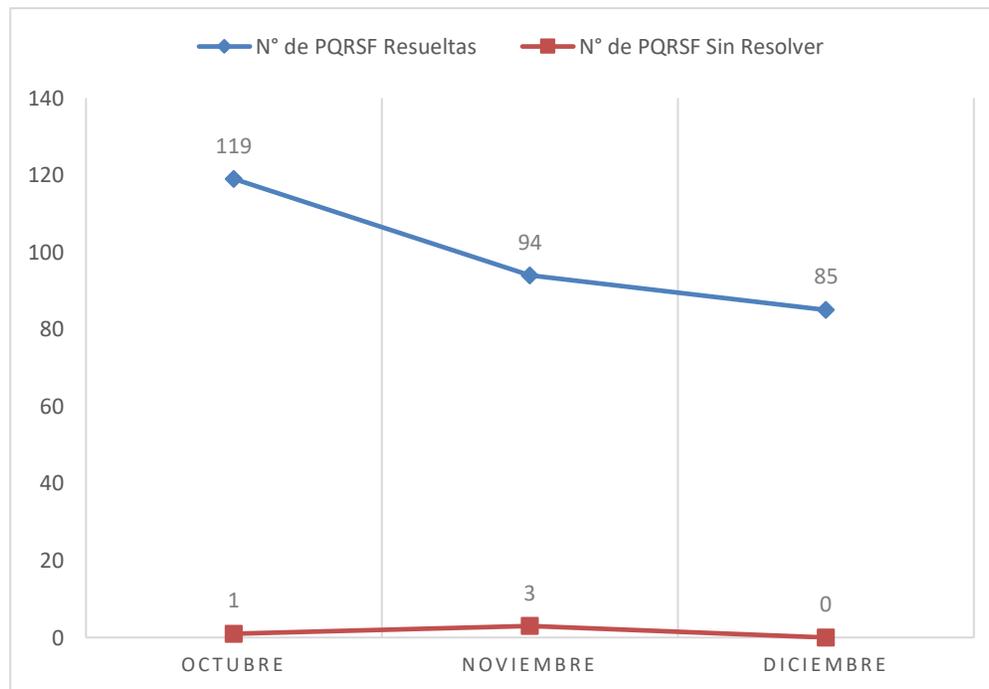
En la Gráfica 9, se observa el tiempo en que se le dio respuesta a la única Petición de Interés General que se presentó en el periodo.

**Gráfica 9. Tiempo promedio de respuesta en días a Petición de Interés General.**



En la Gráfica 10, se muestra que del número de PQRSF presentadas en el mes de octubre, fueron resueltas un 99.16% a equivalen a 119 requerimientos, de las presentadas en el mes de noviembre, se resolvieron un 96.90% equivalente a 94 y en el mes de diciembre fueron resueltas en un 100%, 85 requerimientos.

**Gráfica 10. PQRSF resueltas vs sin resolver.**



Las PQRSF sin responder se relacionan de la siguiente manera:

- Octubre:**  
 Dependencia: División de Recursos Humanos.  
 Fecha: 28/10/2020  
 Petición de Interés Particular.  
 Asunto: Solicitud de copia de Acto Administrativo y hoja de vida del señor Jorge Alberto Ducuara Parales.
- Noviembre:**  
 Dependencia: Oficina Jurídica.  
 Fecha: 5/11/2020  
 Petición de Interés Particular.  
 Asunto: Solicitud de información relacionada a contratos celebrados entre la Universidad de Sucre - Casa Eléctrica y Electrofrío.

Dependencia: Oficina Jurídica.  
 Fecha: 5/11/2020  
 Petición de Interés Particular.

Asunto: Solicitud de información relacionada a etapas que componen el proceso contractual identificado como contrato No. USCP-07-2015, suscrito entre la Universidad y JHON ALCIDES MORALES CASTRO entre otros.

Dependencia: División de Recursos Humanos.

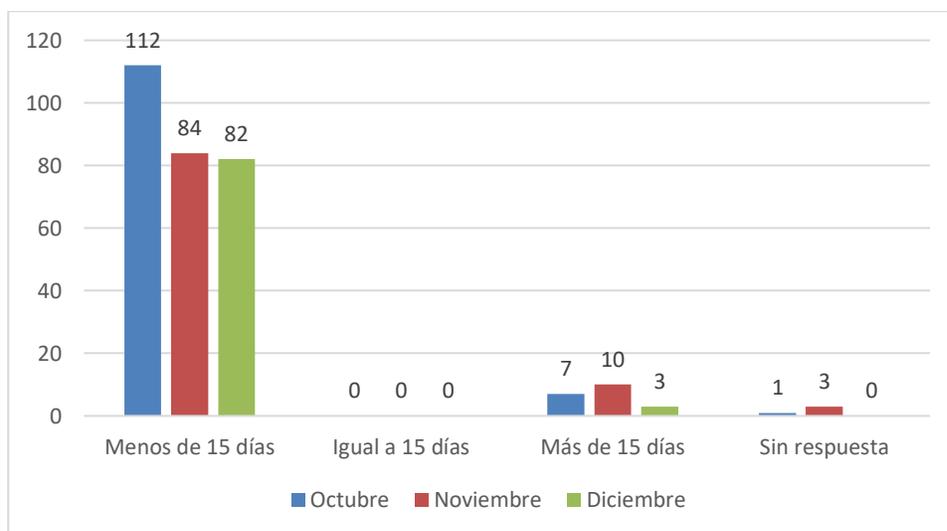
Fecha: 18/11/2020

Petición de Interés Particular.

Asunto: Derecho de Petición relacionado a Aportes a Pensión.

En la siguiente Gráfica encontramos la oportunidad de respuesta en días hábiles a las PQRSF para el periodo de octubre a diciembre de 2020, como se observa de los 302 requerimientos presentados, 278 (92.05 %) se respondieron antes de los 15 días, 20 (6.62%) se respondieron después de los 15 días, y a 4 (1.32%) no se les dio respuesta.

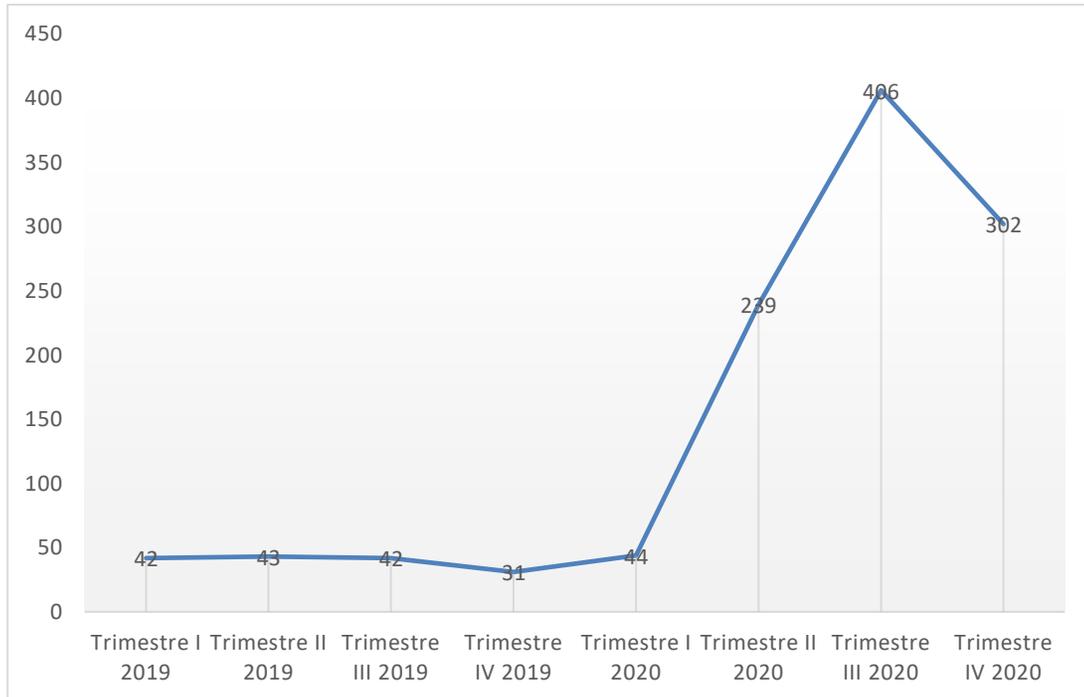
**Gráfica 11. Oportunidad de respuesta (días hábiles) de PQRSF octubre – diciembre 2020.**



### 3.7 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS ENTRE ENERO DE 2019 A DICIEMBRE DE 2020.

En la Gráfica 12, se observa el número de PQRSF presentadas durante los cuatro trimestres del año 2019 y los mismos del 2020, evidenciando un aumento significativo especialmente en los últimos tres trimestres de 2020 en comparación con los mismos del 2019

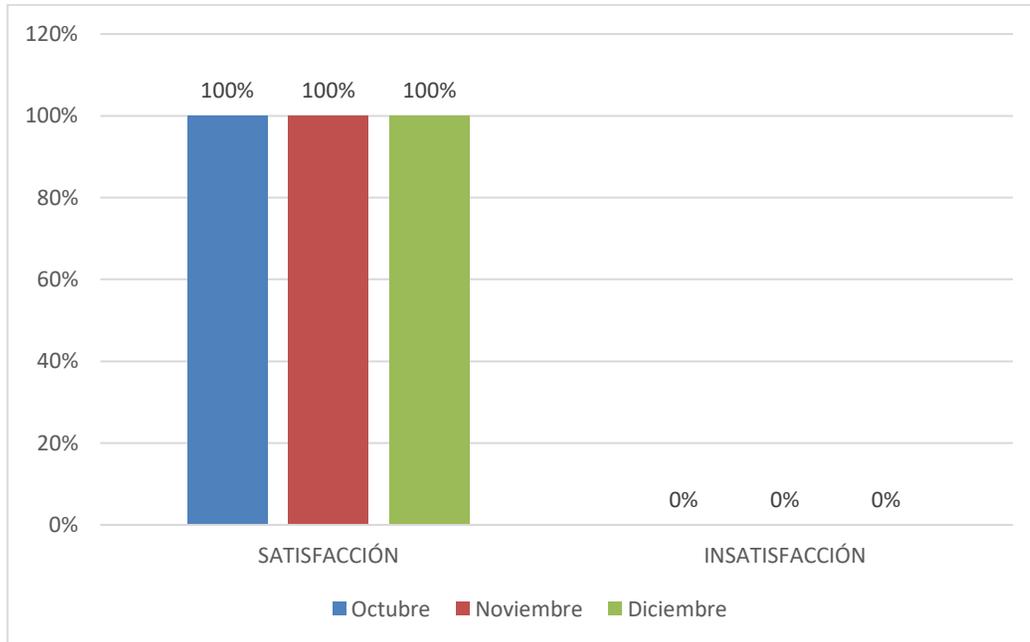
**Gráfica 12. Número de PQRSF presentadas entre enero 2019 a diciembre 2020.**



### 3.8 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSF EN EL TRIMESTRE DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2020.

En la gráfica 13 se evidencia que de los 302 requerimientos que se procesaron en el trimestre de octubre a diciembre de 2020, se obtuvo un porcentaje de satisfacción de las partes interesadas frente a las respuestas dadas de un 100%, a través del canal escrito (correo electrónico), Sin embargo, las personas no se manifestaron en el tiempo establecido (cinco (5) días hábiles después de haber recibido respuesta), motivo por el cual, se entiende que la respuesta estuvo acorde a lo requerido.

**Gráfica 13. Nivel de Satisfacción Promedio de las respuestas dadas sobre PQRSF octubre – diciembre de 2020.**



---

#### **4. RECOMENDACIONES.**

---

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

- Habilitar los diferentes canales de recepción de PQRSF, como son página Web institucional, línea telefónica y línea gratuita.
- Realizar mantenimiento y reubicar los buzones dispuestos en los diferentes Campus de la Universidad.