



# UNIVERSIDAD DE SUCRE

## INFORMACIÓN GENERAL

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

### 1. TIPO DE INFORME

1.1. De gestión.	<input type="checkbox"/>
1.2. Para Rendición de Cuentas.	<input type="checkbox"/>
1.3. Informe de avance de proyecto.	<input type="checkbox"/>
1.4. Informe final de proyecto.	<input type="checkbox"/>
1.5. De comisión.	<input type="checkbox"/>
1.6. Otro: Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDf, correspondiente al trimestre octubre – diciembre de 2021.	<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	21	4.2. HASTA	31	12	21

<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, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) CUARTO TRIMESTRE DE 2021.</b>		
<b>Fecha dd/mm/aaaa:</b>	7/01/2022.		
<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, Denuncias 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>	
	KARIN RICARDO GUERRA		
<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 .....	9
3.1 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) FORMULADAS EN EL PERIODO OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2021 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD .....	9
3.2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF OCTUBRE – DICIEMBRE 2020 VS 2021.....	9
3.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS OCTUBRE – DICIEMBRE 2021 VS NÚMERO DE PETICIONARIOS.....	10
3.4 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL TRIMESTRE ANTERIOR. ....	11
3.5 PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN.....	11
3.6 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES POR PROCESOS. ....	11
3.7 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2021. ....	14
3.8 ANÁLISIS PORCENTUAL (%) DEL TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSF .....	20
3.9 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSDF EN EL TRIMESTRE DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2021. ....	22
4. RECOMENDACIONES.....	23

**INDÍCE DE GRÁFICAS**

Gráfica 1. Número de PQRSDf octubre – diciembre 2021 .....	9
Gráfica 2. Número de PQRSDf mensuales (octubre - diciembre) año 2020 vs año 2021.....	10
Gráfica 3. Número de PQRSDf mensuales (octubre - diciembre) vs número de peticionarios.....	10
Gráfica 4. Representación Gráfica de las PQRSDf por Procesos .....	13
Gráfica 5. Proceso Misional con mayor número de PQRSDf mes a mes.....	14
Gráfica 6. Número de Peticiones de Información (octubre a diciembre de 2021) .....	20
Gráfica 7. Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSDf .....	20
Gráfica 8. PQRSDf resueltas vs sin resolver.....	20
Gráfica 9. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular octubre – diciembre 2021.....	21
Gráfica 10. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información y Acceso a Documentos y Expedición de Copias octubre – diciembre 2021 .....	21
Gráfica 11. Nivel de Satisfacción Promedio de las respuestas dadas sobre PQRSDf octubre – diciembre de 2021 .....	22

## INDÍCE DE TABLAS

Tabla 1. Variación de PQRSDf Periodo 2020-IV vs 2021-IV. ....	9
Tabla 2. PQRSDf Periodo 2021- III vs 2021- IV .....	11
Tabla 3. Número de PQRSDf por canal de atención periodo octubre – diciembre 2021. ....	11
Tabla 4. PQRSDf por Procesos. ....	12

---

## **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 octubre y el 31 de diciembre de 2021, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a los responsables de los procesos.

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

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

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

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

### **CANALES DE ATENCIÓN.**

De acuerdo con lo establecido en la Resolución Rectoral No. 1607 de 2021, la Universidad de Sucre cuenta con dos (2) canales de atención, a través de los cuales las partes interesadas y comunidad en general pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones sobre temas competencia de la Institución. (En el periodo objeto de análisis solo se utilizó el canal escrito (correo electrónico, debido a que por la situación de pandemia no hay actividad estudiantil en las sedes de la Universidad)).

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

### **PETICIÓN.**

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

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

### **QUEJA.**

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

**RECLAMO.**

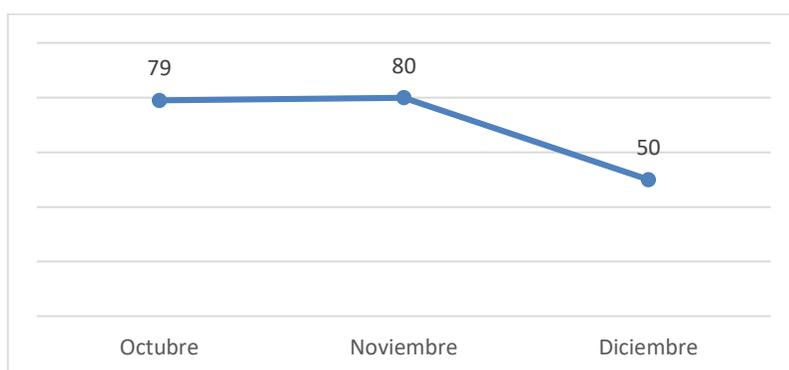
Es la exigencia que formula un cliente/usuario o ciudadano para demandar el cumplimiento de los servicios que presta la Universidad y del personal a su servicio, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

### 3. ACTIVIDADES ADELANTADAS/RESUMEN EJECUTIVO

#### 3.1 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) FORMULADAS EN EL PERIODO OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2021 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD

En la Gráfica 1 se observa que, en el trimestre de octubre a diciembre de 2021, se recibieron 209 PQRSDF, distribuidas así: 79 en el mes de octubre, 80 en el mes de noviembre y 50 en el mes de diciembre. El mayor número de requerimientos se presentó en el mes de noviembre, lo cual se debe a solicitudes de información relacionadas a oferta académica y el inicio del proceso de inscripción para el periodo 2022-1.

Gráfica 1. Número de PQRSDF octubre – diciembre 2021



#### 3.2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF OCTUBRE – DICIEMBRE 2020 VS 2021.

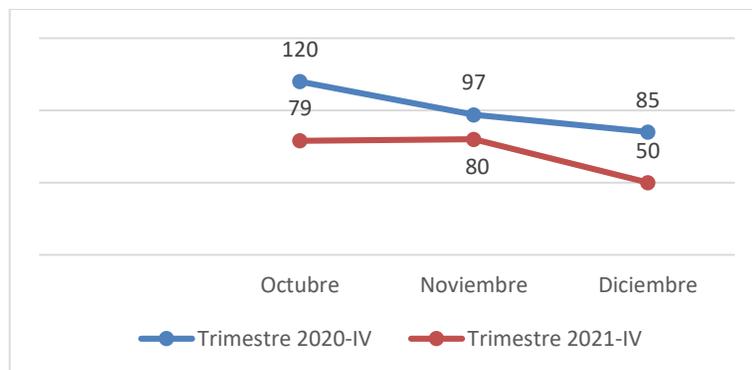
Como se observa en la tabla 1, entre el trimestre IV de 2020 y el mismo periodo de 2021 se presentó la siguiente variación: octubre pasó de 120 requerimientos a 79 (41 menos), noviembre de 97 a 80 (17 menos) y en el mes de diciembre de 85 a 50 (35 menos) la variación que se refleja, evidencia que las partes interesadas se han familiarizado más con la página web de la Universidad, donde se encuentra toda la información que muchas veces es solicitada por correo electrónico y que en su mayoría tiene que ver con procesos de inscripción.

Tabla 1. Variación de PQRSDF Periodo 2020-IV vs 2021-IV.

Periodo	Octubre	Noviembre	Diciembre
Trimestre 2020-IV	120	97	85
Trimestre 2021-IV	79	80	50
Variación	-41	-17	-35

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

**Gráfica 2. Número de PQRSDF mensuales (octubre - diciembre) año 2020 vs año 2021**

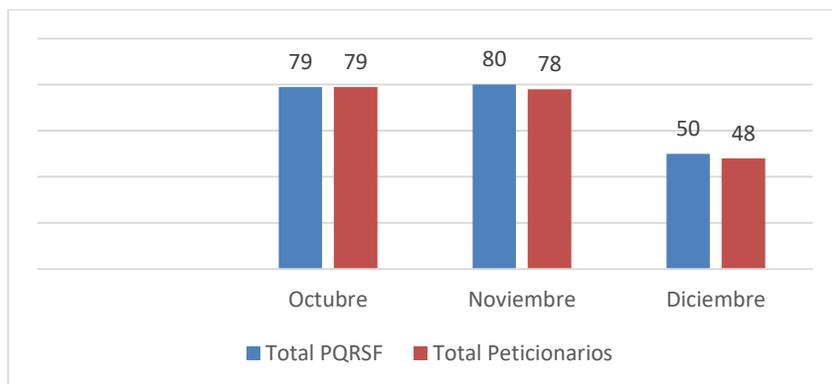


### 3.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS OCTUBRE – DICIEMBRE 2021 VS NÚMERO DE PETICIONARIOS.

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 octubre se presentaron 79 PQRSDF con un total de peticionarios de 79, noviembre 80 PQRSDF y 78 peticionarios y diciembre con 50 PQRSDF y 48 peticionarios, lo que indica que hay peticionarios que formularon más de un requerimiento en los meses de noviembre y diciembre, al presentarse una diferencia de 2 peticionarios en comparación con la cantidad de PQRSDF en ambos casos, para un total de 205 peticionarios en comparación con la cantidad de PQRSDF en ambos casos, para un total de 209 PQRSD durante el trimestre.

**Gráfica 3. Número de PQRSDF mensuales (octubre - diciembre) vs número de peticionarios**



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

Haciendo la comparación entre el tercer y cuarto trimestre de 2021, se presentó una disminución del 12.18% (29 menos) en el número de PQRSDF recibidas en la Institución; únicamente se presentaron peticiones, las cuales pasaron de 238 a 209.

**Tabla 2. PQRSDF Periodo 2021- III vs 2021- IV**

Modalidad	Trimestre 2021-III	Trimestre 2021-IV	Variación
Petición	238	209	-29
Queja	0	0	0
Reclamo	0	0	0
Sugerencia	0	0	0
Felicitación	0	0	0
Total	238	209	-29

### 3.5 PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN.

De acuerdo con los canales de atención definidos por la Universidad de Sucre, el canal escrito concentró la totalidad de las PQRSDF radicadas por nuestras partes interesadas durante el trimestre en cuestión, siendo los correos electrónicos de la Unidad de Atención al Ciudadano ([atencionalciudadano@unisucra.edu.co](mailto:atencionalciudadano@unisucra.edu.co) y [quejasyreclamos@unisucra.edu.co](mailto:quejasyreclamos@unisucra.edu.co)) el medio de contacto más utilizado, a través de los cuales ingresaron 182 requerimientos (87 % del total del trimestre); seguido de los correos electrónicos de las diferentes Dependencias, donde se presentaron 14 requerimientos (6,7% del total) y finalmente la página web con 13 requerimientos (6,3).

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

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

**Tabla 3. Número de PQRSDF por canal de atención periodo octubre – diciembre 2021.**

	Octubre	Noviembre	Diciembre
Correos Aten. al Ciudadano	71	70	41
Página Web	5	5	3
Dependencias	3	5	6

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

En la tabla 4, 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, siete (7) presentaron requerimientos.

**Tabla 4. PQRSDf por Procesos.**

PROCESO	DEPENDENCIA	PETICIONES				QUEJAS	Reclamos	SUGERENCIAS	TOTAL
		Información	Inter. Particular	Acc. Doc. Públicos	Cons. Doc. y Exp. De Copias				
FORMACIÓN	VICE. ACADÉMICA	4	1					5	
	DEPARTAMENTOS	13	16					29	
	ADMISIONES	103	6		1			110	
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN	CENTRO DE LENGUAS		3					3	
COMUN. INSTITUCIONAL	SECRETARÍA GENERAL	2	1					3	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VICE. ADMINISTRATIVA	8	7					15	
	DIVISIÓN FINANCIERA	19	4					23	
	TESORERIA		1					1	
GES. TEC. E INFORMÁTICA	DIV. COMP. Y SISTEMAS	4	5					9	
G. DE TAL. HUMANO	DIVISIÓN DE RH.		1	1				2	
GESTIÓN DE BIENESTAR	BIENESTAR SOCIAL	9						9	
TOTAL		162	45	1	1	0	0	0	209

El proceso que atendió mayor número de requerimientos fue **Formación**, con un 68.9% que corresponde a un total de ciento cuarenta y cuatro (144) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Ciento veinte (120) peticiones de información; solicitudes relacionadas en su mayoría a proceso de inscripción.
- veintitrés (23) peticiones de interés particular, relacionadas a proceso de inscripción y expedición de certificados de notas.
- Una (1) Consulta de Documentos y Expedición de Copias, relacionada a certificado de notas.

El proceso **Gestión Administrativa y Financiera** tuvo un 18.6%, para un total de treinta y nueve (39) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Veintisiete (27) peticiones de información relacionadas en su mayoría a devolución de dinero por diferentes conceptos, Generación E y matrícula cero.
- Doce (12) peticiones de interés particular relacionadas a estado de devolución de dinero, matrícula cero y matrícula financiera.

El proceso **Gestión Tecnología e Informática** con un 4.3%, para un total de nueve (9) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Cuatro (4) peticiones de información relacionadas a acceso a plataforma SMA.
- Cinco (5) peticiones de interés particular relacionadas a acceso a plataforma SMA, y paz y salvo.

El proceso **Gestión de Bienestar** con un 4.3%, para un total de nueve (9) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Nueve (9) peticiones de información relacionadas al programa jóvenes en acción y planificación familiar.

El proceso **Extensión y Proyección Social** con un 1.43%, para un total de tres (3) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Tres (3) peticiones de interés particular relacionadas a inconveniente con ingreso a clases, curso intensivo y niveles de inglés.

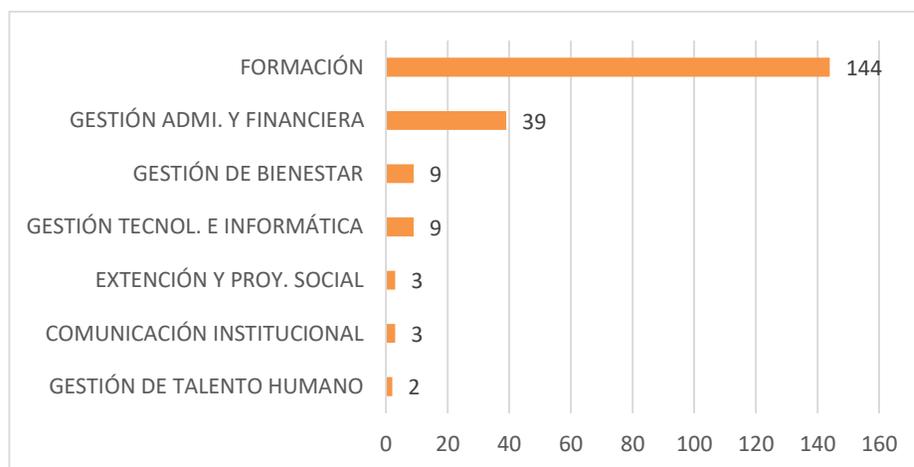
El Proceso **Comunicación Institucional** con un 1.43%, para un total de tres (3) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Dos (2) petición de información relacionada a solicitud de información para duplicado de acta de grado y diploma.
- Una (1) petición de interés particular relacionada a solicitud de duplicado de acta de grado.

El proceso **Gestión de Talento Humano** con un 0.95%, para un total de dos (2) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Una (1) petición de Acceso a Documentos Públicos relacionada a certificados laborales.
- Una (1) petición de interés particular relacionada a pago de mes laborado.

**Gráfica 4. Representación Gráfica de las PQRSDf por Procesos**

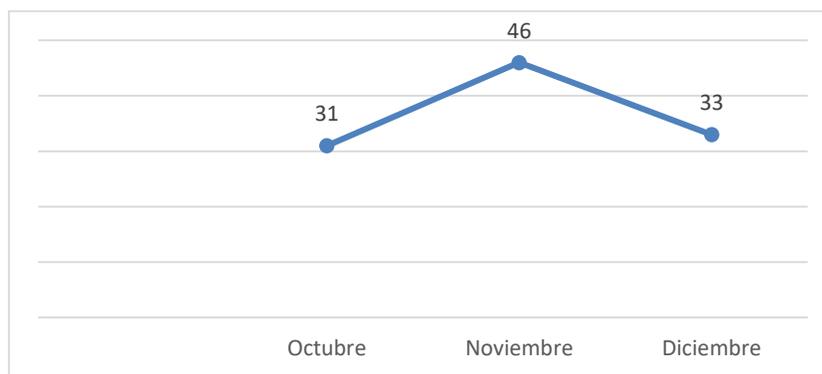


En atención a que el proceso misional que presentó mayor número de PQRSDf fue Formación, en la Gráfica 5, se muestran las dependencias que tuvieron requerimientos durante el trimestre en estudio, así:

- Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con 110 PQRSDf, de las cuales 1 fue Consulta de Documentos y Expedición de Copias relacionada a certificaciones laborales; 6 peticiones de interés particular relacionadas a comprobantes de pago, inconvenientes con notas, expedición de certificados, retiro de documentos y actualización de datos y 103 peticiones de información relacionadas en su mayoría a proceso de inscripción e información de los diferentes pregrados que ofrece la Universidad.
- Departamentos con 29 PQRSDf, de las cuales son 16 peticiones de interés particular relacionados a inconvenientes con notas, matrícula académica, adición de créditos, cancelación de asignatura y semestre, y 13 peticiones de información relacionadas a reingreso, homologaciones, cruce de horarios, entre otras.

- Vicerrectoría Académica con 5 PQRSDf, 4 peticiones de información relacionadas a estado de devolución, exámenes médicos, investigación pregrado de Biología y regreso presencial a clases y 1 petición de interés particular relacionada a pago de servicios profesionales.

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



### 3.7 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2021.

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

N°	Mes	Asunto	Tiempo de respuesta (días)
1	Octubre	Petición de información relacionada a estado de solicitud de reingreso.	16
2	Octubre	Petición relacionada a verificación al programa Matrícula Cero.	0.5
3	Octubre	Petición de información relacionada a inconvenientes con la matrícula financiera e Icetex.	0.5
4	Octubre	Petición de información relacionada a Inscripciones periodo 2022-1.	0.5
5	Octubre	Petición de información relacionada Inconvenientes en el programa.	0.5
6	Octubre	Petición de información relacionada a Matrícula cero.	0.5
7	Octubre	Petición de interés particular relacionada a inconvenientes con notas.	14
8	Octubre	Petición de información relacionada a estado de devolución por concepto de Generación E.	0.5
9	Octubre	Petición de información relacionada a inconvenientes con plataforma SMA.	4
10	Octubre	Petición de información relacionada carnet estudiantil.	19
11	Octubre	Petición de información relacionada a cruce de horarios.	2
12	Octubre	Petición de información relacionada a certificados.	0.5
13	Octubre	Petición de información relacionada a estado del estudiante.	19

14	Octubre	Petición de información relacionada a Especialización.	0,5
15	Octubre	Petición de información relacionada a estado de devolución.	0,5
16	Octubre	Petición de información relacionada a inscripciones y pregrado de derecho.	0,5
17	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de inscripciones.	4
18	Octubre	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería.	0,5
19	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de devolución de dinero por concepto de Generación E.	0,5
20	Octubre	Petición de información relacionada a devolución de dinero por concepto de Matrícula Financiera.	0,5
21	Octubre	Petición de información relacionada a asignación de usuario y contraseña en plataforma.	13
22	Octubre	Petición de información relacionada a homologación.	0,5
23	Octubre	Petición de información relacionada a pre-registro en jóvenes en acción.	1
24	Octubre	Petición de información relacionada a inconvenientes con el envío de link para clases.	0,5
25	Octubre	Petición de información relacionada a transferencia interna.	1
26	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de reingreso al programa Administración de Empresas.	1
27	Octubre	Petición de información relacionada a homologación.	20
28	Octubre	Petición de información relacionada a pregrado en Licenciatura en Matemáticas.	0,5
29	Octubre	Petición de información relacionada a Inscripciones 2022-1.	0,5
30	Octubre	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería.	0,5
31	Octubre	Petición de información relacionada a Pregrados.	0,5
32	Octubre	Petición de información relacionada a estado de devolución por concepto de Generación E.	3
33	Octubre	Petición de información relacionada a pregrado de Derecho.	0,5
34	Octubre	Petición de información relacionada a Inscripciones y pregrado de Medicina.	0,5
35	Octubre	Petición de información relacionada a Inscripciones y pregrado de Medicina.	0,5
26	Octubre	Petición de información relacionada a Inscripciones y pregrado de Medicina.	0,5
37	Octubre	Petición de información relacionada a Certificados.	1
38	Octubre	Petición de información relacionada a proceso para ingreso a semilleros de investigación de la Universidad de Sucre.	10
39	Octubre	Petición de información relacionada a exámenes de medicina general y serología.	8
40	Octubre	Petición de información relacionada a Inscripciones.	0,5
41	Octubre	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería.	0,5
42	Octubre	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-1.	0,5
43	Octubre	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-1.	0,5

**UNIVERSIDAD DE SUCRE**

44	Octubre	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-1.	0,5
45	Octubre	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2022-1.	0.5
46	Octubre	Petición de información relacionada a programa jóvenes en acción.	0.5
47	Octubre	Petición de información relacionada a estado de devolución por concepto de generación E.	1
48	Octubre	Petición de información relacionada a Inscripciones 2022-1.	0.5
49	Octubre	Petición de información relacionada a inconvenientes en matrícula académica.	0.5
50	Octubre	Petición de información relacionada a Inscripciones 2022-1.	0.5
51	Octubre	Petición de información relacionada a Inscripciones 2022-1.	0.5
52	Octubre	Petición de información relacionada a Inscripciones 2022-1.	0.5
53	Octubre	Petición de información relacionada a Inscripciones 2022-1.	0,5
54	Octubre	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería.	0,5
55	Noviembre	Petición de información relacionada a inscripciones 2022-1.	0,5
56	Noviembre	Petición de información relacionada a pregrado de Fonoaudiología.	0.5
57	Noviembre	Petición de información relacionada a inscripciones 2022-1.	0.5
58	Noviembre	Petición de información relacionada a inscripciones 2022-1.	0.5
59	Noviembre	Petición de información relacionada a inscripciones 2022-1 y pregrado de Medicina.	0.5
60	Noviembre	Petición de información relacionada a inscripciones 2022-1.	0.5
61	Noviembre	Petición de información relacionada a programa jóvenes en acción.	12
62	Noviembre	Petición de información relacionada a inscripciones 2022-1 y Pregrados.	0.5
63	Noviembre	Petición de información relacionada a inscripciones 2022-1.	0.5
64	Noviembre	Petición de información relacionada a estado de devolución de dinero por concepto de Generación E.	4
65	Noviembre	Petición de información relacionada inscripciones 2022-1.	0.5
66	Noviembre	Petición de información relacionada inscripciones 2022-1.	0.5
67	Noviembre	Petición de información relacionada a valores de derechos pecuniarios, para trámites de grado.	0.5
68	Noviembre	Petición de información relacionada a beneficio matrícula cero.	3
69	Noviembre	Petición de información relacionada a inscripciones 2022-1.	0.5
70	Noviembre	Petición de información relacionada a inscripciones 2022-1.	0.5
71	Noviembre	Petición de información relacionada a inscripciones 2022-1.	0.5
72	Noviembre	Petición de información relacionada a inscripciones 2022-1.	0,5
73	Noviembre	Petición de información relacionada a inscripciones 2022-1	0.5
74	Noviembre	Petición de información relacionada a programa Jóvenes en Acción.	6
75	Noviembre	Petición de información relacionada a inscripciones 2022-1.	0.5
76	Noviembre	Petición de información relacionada a inscripciones 2022-1.	0.5
77	Noviembre	Petición de información relacionada a Transferencias Externas.	0,5

78	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso de transferencia interna.	2
79	Noviembre	Petición de información relacionada a matrícula Cero.	8
80	Noviembre	Petición de información relacionada programa de planificación familiar.	4
81	Noviembre	Petición de información relacionada número de cuenta para duplicado de acta de grado.	0.5
82	Noviembre	Petición de Información relacionada a proceso de Traslado.	0.5
83	Noviembre	Petición de información relacionada a Pregrado de Economía.	0.5
84	Noviembre	Petición de información relacionada a Circunscripción.	0.5
85	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción.	0.5
86	Noviembre	Petición de información relacionada a inscripciones 2022-1.	0.5
87	Noviembre	Petición de información relacionada a inscripciones 2022-1.	0.5
88	Noviembre	Petición de información relacionada a pregrados y becas.	0.5
89	Noviembre	Petición de información relacionada a Pregrados.	0.5
90	Noviembre	Petición de información relacionada a Costo de pregrado de Medicina.	0.5
91	Noviembre	Petición de información relacionada a investigación del programa de Biología.	16
92	Noviembre	Petición de información relacionada a cancelación de Ingles I.	2
93	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción 2022-1.	0.5
94	Noviembre	Petición de información relacionada a estado de devolución por concepto de Generación E.	1
95	Noviembre	Petición de información relacionada a inscripciones 2022-1.	0.5
96	Noviembre	Petición de información relacionada a inscripciones 2022-1.	0.5
97	Noviembre	Petición de información relacionada a inscripciones 2022-1.	0.5
98	Noviembre	Petición de información relacionada a beneficio Matrícula Cero.	3
99	Noviembre	Petición de interés particular relacionada a retiro de la carrera de biología.	1
100	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso para el programa generación E.	0.5
101	Noviembre	Petición de información relacionada a estado de devolución.	6
102	Noviembre	Derecho de Petición relacionado a costos y criterios del Derecho de Grado.	3
103	Noviembre	Petición de información relacionada a número de cupos para pregrados.	0.5
104	Noviembre	Petición de información relacionada a corrección en proceso de inscripción 2022-1.	0.5
105	Noviembre	Petición de información relacionada a inscripciones al programa Jóvenes en acción.	0.5
106	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso de devolución por concepto de Generación E.	3
107	Noviembre	Petición de información relacionada a solicitud de paz y salvo.	0.5
108	Noviembre	Petición de información relacionada a fechas de publicación de admitidos.	0.5

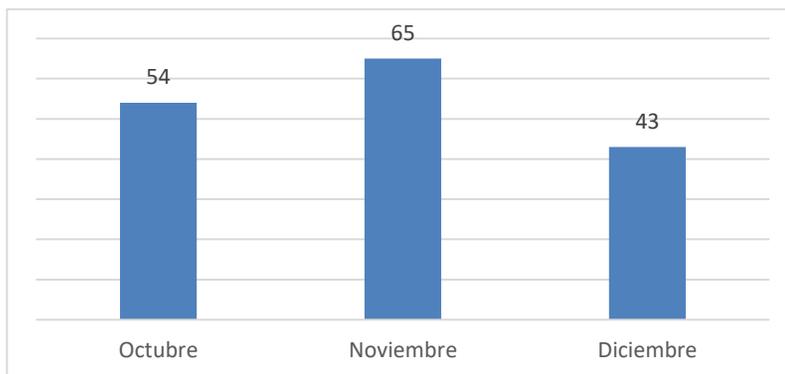
**UNIVERSIDAD DE SUCRE**

109	Noviembre	Petición de información relacionada a programa Generación E. e inscripciones.	3
110	Noviembre	Petición de información relacionada a correcciones en el proceso de inscripción 2022-1.	0.5
111	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso de acreditación de circunscripción.	0.5
112	Noviembre	Petición de información relacionada a puntajes para pregrados.	0.5
113	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción.	0.5
	Noviembre	Petición de información de aspectos presupuestales inherentes a su organización.	8
114	Noviembre	Petición de información relacionada a programa Generación E.	2
115	Noviembre	Petición de información relacionada a pregrados.	0.5
116	Noviembre	Petición de información relacionada a homologación.	0.5
117	Noviembre	Petición de información relacionada a inconvenientes en plataforma.	8
118	Noviembre	Petición de información relacionada a estado de devolución.	3
119	Diciembre	Solicitud relacionada a verificación académica.	1
120	Diciembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción.	0.5
121	Diciembre	Petición de información relacionada a Pregrado.	0.5
122	Diciembre	Petición de información relacionada a puntajes icfes.	0.5
123	Diciembre	Petición de información relacionada a derechos de inscripción.	0.5
124	Diciembre	Petición de información relacionada a pregrados.	0.5
125	Diciembre	Petición de información relacionada a estado de devolución por concepto de Generación E.	1
126	Diciembre	Petición de información relacionada a proceso para cancelar asignatura.	0.5
127	Diciembre	Petición de información relacionada a inconvenientes con proceso de inscripción.	0.5
128	Diciembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción.	0.5
129	Diciembre	Petición de información relacionada a pregrados.	0.5
130	Diciembre	Petición de información relacionada a estado de devolución.	1
131	Diciembre	Petición de información relacionada a pregrados.	0.5
132	Diciembre	Petición de información relacionada a pregrados.	0.5
133	Diciembre	Petición de información relacionada a proceso para duplicado de diploma.	2
134	Diciembre	Petición de información relacionada a estado de devolución Fondo Equidad.	1
135	Diciembre	Petición de información relacionada a programa Jóvenes en Acción.	5
136	Diciembre	Petición de información relacionada a inconvenientes con proceso de inscripción.	0.5
137	Diciembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción.	0.5
138	Diciembre	Petición de información relacionada a inconveniente Icetex.	1
139	Diciembre	Petición de información relacionada a pregrado de Medicina.	0.5
140	Diciembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción.	0.5

141	Diciembre	Petición de información relacionada a estado de devolución por concepto de Equidad.	1
142	Diciembre	Petición de información relacionada a estado de devolución por concepto de Generación E.	1
143	Diciembre	Petición de información relacionada a programa Jóvenes en Acción.	0.5
144	Diciembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción.	2
145	Diciembre	Petición de información relacionada a pregrados y proceso de inscripción periodo 2022-1.	0.5
146	Diciembre	Petición de información relacionada a correcciones en proceso de inscripción.	0.5
147	Diciembre	Petición de información relacionada a inscripción a pregrado.	0.5
148	Diciembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción.	0.5
149	Diciembre	Petición de información relacionada a estado en el Programa Jóvenes en Acción.	1
150	Diciembre	Petición de información relacionada a pregrados.	0.5
151	Diciembre	Petición de información relacionada a programa de Administración de Empresas.	0.5
152	Diciembre	Petición de información relacionada a entrega de poder autenticado para devolución.	0.5
153	Diciembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción 2022 – 1 y pregrado de Medicina.	0.5
154	Diciembre	Petición de información relacionada a actualización de datos.	0.5
155	Diciembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción.	0.5
156	Diciembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción.	0.5
157	Diciembre	Petición de información relacionada a pregrado de Ingeniería Civil.	0.5
158	Diciembre	Petición de información relacionada a publicación de listado de admitidos.	5
159	Diciembre	Petición de información relacionada a regreso presencial a clases.	2
160	Diciembre	Petición de información relacionada a como certificar circunscripción.	3
161	Diciembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción.	3
162	Diciembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción.	3

En la Gráfica 6, se observa el número de Peticiones de Información recibidas durante el trimestre en estudio, el cual abarca el 77.5% (162) del total de requerimientos, divididos así: octubre 54, noviembre 65 y diciembre 43.

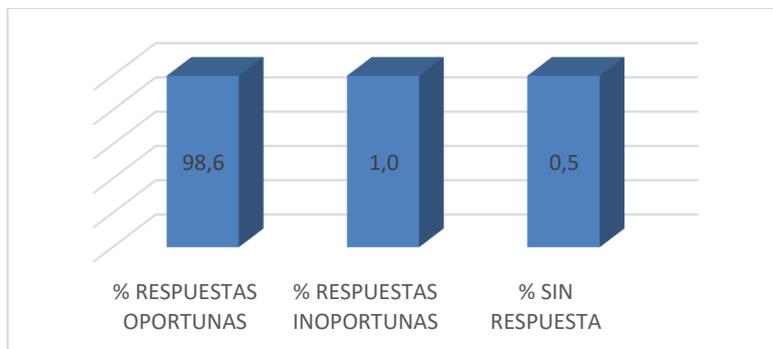
**Gráfica 6. Número de Peticiones de Información (octubre a diciembre de 2021)**



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

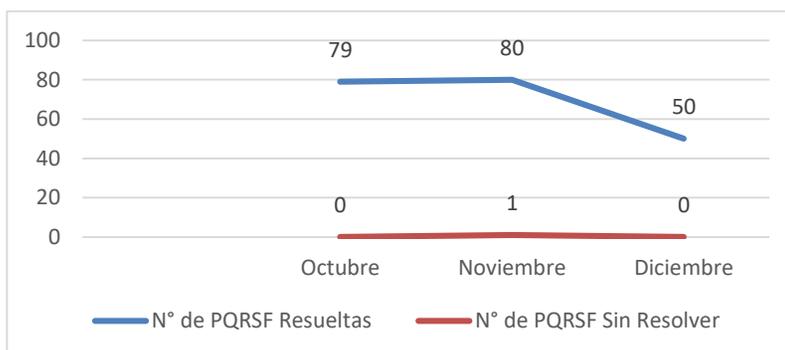
En la Gráfica 7, se evidencia que del total de requerimientos presentados (209) durante el trimestre de octubre a diciembre, el porcentaje de respuestas oportunas fue del 98.6 % (206 requerimientos), el porcentaje de respuestas dadas después de la fecha límite fue de 1.0 % (2 requerimientos) y al 0.5 % (1 requerimiento) no se le dio respuesta.

**Gráfica 7. Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSF**



En la Gráfica 8, se muestra que del número de PQRSDF presentadas en el mes de octubre, fueron resueltas el 100% equivalentes a 79 requerimientos, de las presentadas en el mes de noviembre, se resolvieron un 98.75% equivalente a 79 y en el mes de diciembre el 100%.

**Gráfica 8. PQRSDF resueltas vs sin resolver**

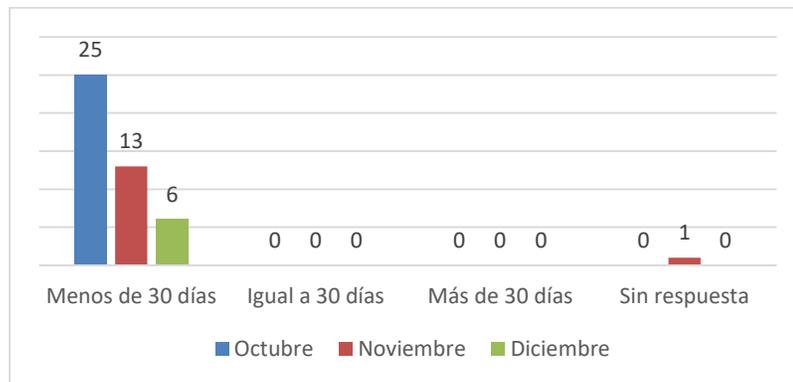


Las PQRSDF sin responder se relacionan de la siguiente manera:

- Noviembre  
 Dependencia: Vicerrectoría Académica.  
 Fecha: 3/11/2021  
 Petición de Interés Particular.  
 Asunto: Petición de interés particular relacionada a pago de los servicios profesionales prestados como docente catedrático.

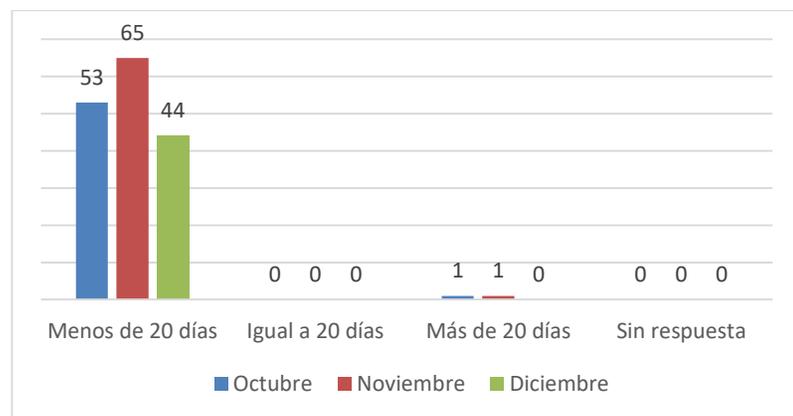
En las siguientes Gráficas encontramos la oportunidad de respuesta en días hábiles a las PQRSF para el periodo de octubre a diciembre de 2021, como se observa en la gráfica 9, de las 45 Peticiones de Interés Particular presentadas, 44 (97.7 %) se respondieron antes de 30 días y 1 (2.2 %) no se le dio respuesta.

**Gráfica 9. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular octubre – diciembre 2021**



En la gráfica 10, de las 164 entre Peticiones de Información y Acceso a Documentos y Expedición de Copias presentadas, 162 (98.78 %) se respondieron antes de 20 días y 2 (1.21 %) en más de los 20 días.

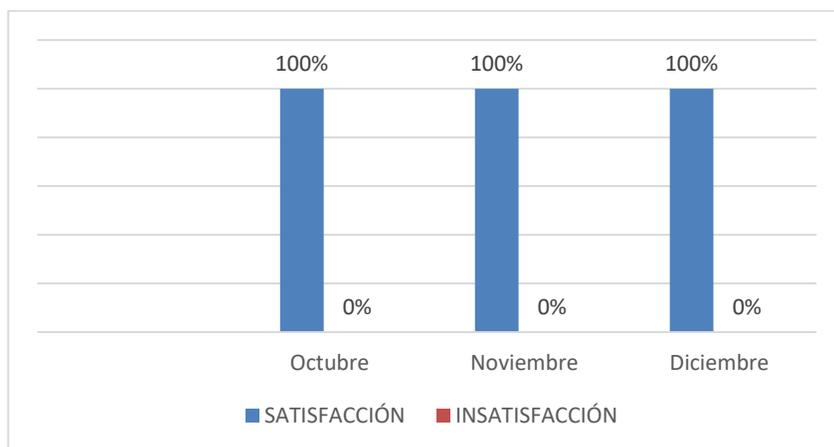
**Gráfica 10. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información y Acceso a Documentos y Expedición de Copias octubre – diciembre 2021**



### 3.9 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSDF EN EL TRIMESTRE DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2021.

En la gráfica 11, se evidencia que de los 209 requerimientos que se procesaron en el trimestre de octubre a diciembre de 2021, se obtuvo un porcentaje de satisfacción de las partes interesadas frente a las respuestas dadas de un 100%, a través del canal escrito (correo electrónico), Sin embargo, las personas no se manifestaron en el tiempo establecido (cinco (5) días hábiles después de haber recibido respuesta), motivo por el cual, se entiende que la respuesta estuvo acorde a lo requerido.

**Gráfica 11. Nivel de Satisfacción Promedio de las respuestas dadas sobre PQRSDF octubre – diciembre de 2021**



---

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

---

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

- Habilitar la línea gratuita 01800 para recepción de requerimientos.
- Realizar mantenimiento y reubicación de los buzones dispuestos en los diferentes Campus de la Universidad.
- Tomar las medidas correctivas necesarias en cuanto a quejas, reclamos, denuncias y requerimientos sin responder.