



# 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 2023.	<input checked="" type="checkbox"/>

### 2. ALCANCE

2.1. Sin articulación al PDI <sup>1</sup>	<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	10	23	4.2. HASTA	30	12	23

<sup>1</sup> 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:	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) CUARTO TRIMESTRE DE 2023.</b>		
Fecha dd/mm/aaaa:	31/01/2024		
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 OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2023 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD. ....	7
2. 2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF OCTUBRE – DICIEMBRE 2022 VS 2023. ....	8
2. 3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS OCTUBRE – DICIEMBRE 2023 VS NÚMERO DE PETICIONARIOS. ....	8
2. 4 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL TRIMESTRE ANTERIOR.....	9
2. 5 PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN .....	9
2. 6 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES POR PROCESOS ...	10
2. 7 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2023. ....	14
2. 8 ANÁLISIS PORCENTUAL (%) DEL TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSDF. ....	19
2. 9 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSDF EN EL TRIMESTRE DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2023. ....	22

**INDÍCE DE GRÁFICAS.**

Gráfica 1. Número de PQRSDf octubre – diciembre 2023.....	7
Gráfica 2 . Número de PQRSDf mensuales (octubre - diciembre) año 2022 vs año 2023. ....	8
Gráfica 3: Número de PQRSDf mensuales (octubre - diciembre) 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 ( octubre a diciembre de 2023). ....	19
Gráfica 7: Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSDf. ....	19
Gráfica 8: PQRSDf resueltas vs sin resolver. ....	20
Gráfica 9: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular y General octubre – diciembre 2023. ....	20
Gráfica 10: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información octubre – diciembre 2023. ....	21
Gráfica 11: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a quejas y reclamos octubre – diciembre 2023. ....	21

**INDÍCE DE TABLAS.**

Tabla 1. Tendencia de PQRSDf de 2020 a 2023.....	7
Tabla 2. Variación de PQRSDf Periodo 2022-II vs 2023-II. ....	8
Tabla 3. PQRSDf Periodo 2023-I vs. 2023- II. ....	9
Tabla 4. Número de PQRSDf por canal de atención periodo octubre – diciembre 2023. ....	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 octubre y el 30 de diciembre de 2023, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a los responsables de los procesos.

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

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

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

Finalmente, y con fundamento en la información analizada y observación de los medios dispuestos para la prestación del servicio de atención al ciudadano, se formularán las recomendaciones que se 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 OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2023 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD.

En la Gráfica 1 se observa que, en el trimestre de octubre a diciembre de 2023, se recibieron 197 PQRSDF, distribuidas así: 68 en el mes de octubre, 75 en el mes de noviembre y 54 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, inicio del proceso de inscripción para el periodo 2024-1 y procesos de matrícula.

Gráfica 1. Número de PQRSDF octubre – diciembre 2023.

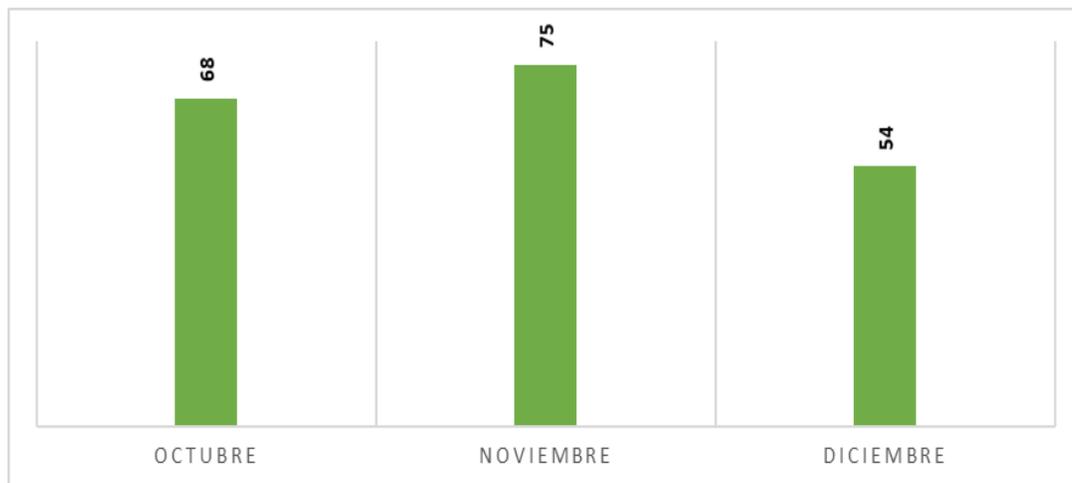


Tabla 1. Tendencia de PQRSDF de 2020 a 2023.

AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
2020	19	9	16	50	74	115	141	133	132	120	97	85
2021	222	241	150	112	87	76	74	52	112	79	80	50
2022	59	65	29	71	37	33	32	44	35	60	34	29
2023	38	39	51	73	70	26	50	92	67	68	75	54



## UNIVERSIDAD DE SUCRE

### 2. 2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF OCTUBRE – DICIEMBRE 2022 VS 2023.

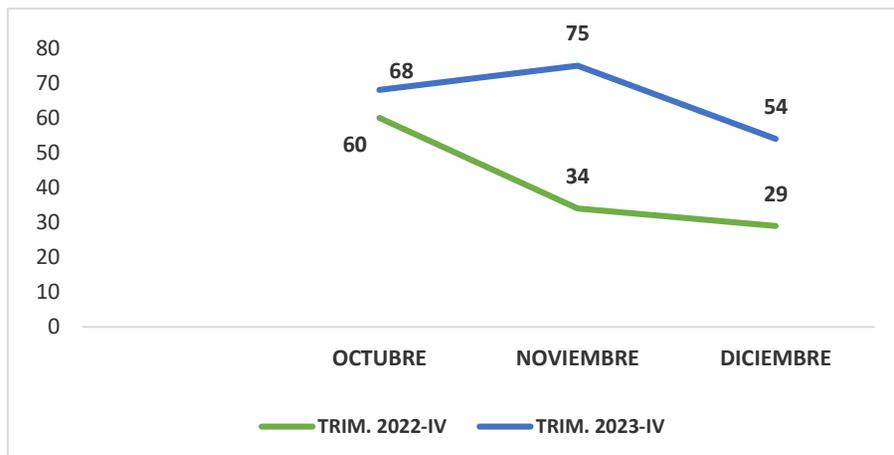
Como se observa en la tabla 2, entre el trimestre IV de 2022 y el mismo periodo de 2023 se presentó la siguiente variación: octubre pasó de 60 requerimientos a 68 ( 8 más), noviembre de 34 a 75 (41 más ) y en el mes de diciembre de 29 a 54 (25 más ) la variación que se refleja, evidencia que las partes interesadas prefieren realizar sus solicitudes por los canales virtuales habilitados por la Universidad, o realizarlas de forma presencial en la Unidad de PQR, y que en su mayoría tiene que ver con procesos de inscripción y/o procesos para expedir certificados.

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

PERIODO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TRIM. 2022-IV	60	34	29
TRIM. 2023-IV	68	75	54
VARIACIÓN	8	41	25

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

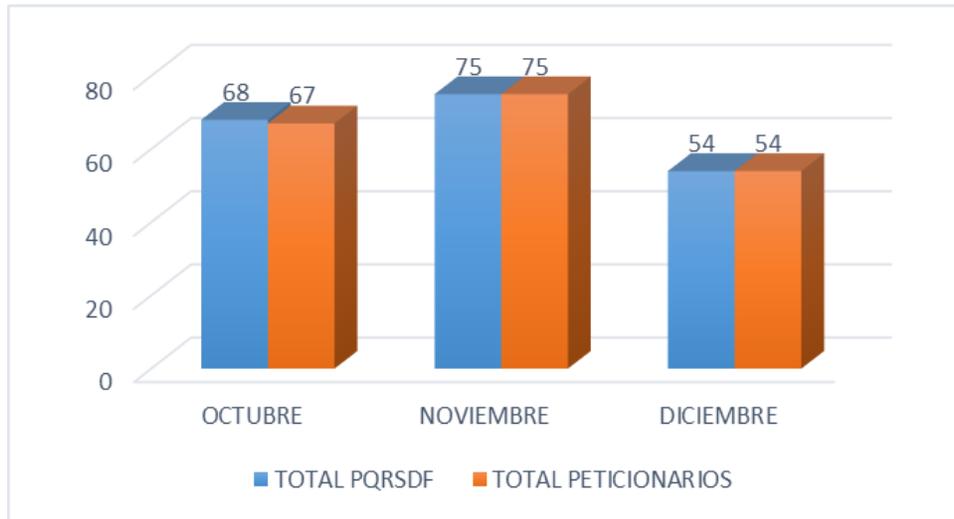
Gráfica 2 . Número de PQRSDF mensuales (octubre - diciembre) año 2022 vs año 2023.



### 2. 3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS OCTUBRE – DICIEMBRE 2023 VS NÚMERO DE PETICIONARIOS.

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

Se observa que al analizar la cantidad de peticionarios mes a mes, tenemos que en el mes de octubre se presentaron 68 PQRSDF con un total de peticionarios de 67, noviembre 75 PQRSDF con 75 peticionarios y diciembre con 54 PQRSDF y 54 peticionarios, lo que indica que en el mes de octubre 1 peticionario radico más de una PQRSDF.

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

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

Haciendo la comparación entre el tercer y cuarto trimestre de 2023, observamos que se presentó una disminución del 6% (12 menos) en el número de PQRSF recibidas en la Institución; se presentaron diferentes tipos de peticiones las cuales pasaron de 203 a 194 (9 menos), las quejas pasaron de 6 a 3 (3 menos), no se presentaron reclamos, sugerencias, denuncias ni felicitaciones en el cuarto trimestre 2023.

**Tabla 3. PQRSF Periodo 2023-I vs. 2023- II.**

Modalidad	Trimestre 2023-III	Trimestre 2023-IV	Variación
Petición	203	194	-9
Quejas	6	3	-3
Reclamo	0	0	0
Sugerencias	0	0	0
Denuncia	0	0	0
Felicitación	0	0	0
<b>Total</b>	<b>209</b>	<b>197</b>	<b>-12</b>

#### 2. 5 PQRSF 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 PQRSF radicadas por nuestras partes interesadas durante el trimestre en cuestión, siendo los correos electrónicos de la Unidad de Atención al Ciudadano ([atencionalciudadano@unisuc.edu.co](mailto:atencionalciudadano@unisuc.edu.co) y [quejasyreclamos@unisuc.edu.co](mailto:quejasyreclamos@unisuc.edu.co)) el medio de contacto más utilizado, a través de los cuales ingresaron 160 requerimientos (81% del total del trimestre) seguido de la atención presencial en la Unidad de PQR, que presentó 22 requerimientos(11%) los correos de las dependencias presentaron 10 requerimientos (5%); la página Web, donde se presentaron 5 requerimientos (3% del total).

## UNIVERSIDAD DE SUCRE

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

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

**Tabla 4. Número de PQRSDf por canal de atención periodo octubre – diciembre 2023.**

	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>Correos Aten. al Ciudadano</b>	53	58	49	160
<b>Presencial (Atención al Ciudadano)</b>	12	6	4	22
<b>Dependencias</b>	2	7	1	10
<b>Página Web</b>	1	4	0	5
<b>Buzones</b>	0	0	0	0
<b>Via Telefonica</b>	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	68	75	54	197

### 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	TOTAL
		Información	Inter. Particular	Inter. General	Acc. Doc. Públicos	Cons. Doc. y Exp. De Copias				
FORMACIÓN	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	-	1	-	-	-	-	-	-	1
	DECANATURAS	5	-	-	-	-	-	-	-	5
	DEPARTAMENTOS	8	4	-	-	-	-	-	-	12
	DIVISIÓN DE BIBLIOTECAS E INFORMACIÓN CIENTÍFICA	-	-	-	-	-	1	-	-	1
	CENTRO DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	122	19	-	-	-	-	-	-	141
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	OFICINA DE POSGRADO EDUCACIÓN CONTINUADA Y RELACIONES INTERNACIONALES	4	-	-	-	-	-	-	-	4
	CENTRO DE LENGUAS EXTRANJERAS	2	1	-	-	-	-	-	-	3
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	SECRETARÍA GENERAL	2	-	-	-	-	-	-	-	2
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	11	-	-	-	-	-	-	-	11
	DIVISIÓN FINANCIERA	1	1	-	-	-	-	-	-	2
GESTIÓN JURÍDICA	OFICINA JURÍDICA	-	1	-	-	-	-	-	-	1
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	DIVISIÓN DE CÓMPUTO Y SISTEMAS	-	4	1	-	-	-	-	-	5
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS	-	2	-	-	-	-	-	-	2
GESTIÓN DE BIENESTAR	BIENESTAR SOCIAL UNIVERSITARIO	1	4	-	-	-	2	-	-	7
	<b>TOTAL</b>	<b>156</b>	<b>37</b>	<b>1</b>			<b>3</b>			<b>197</b>

El proceso que atendió mayor número de requerimientos fue **Formación**, con un 81% que corresponde a un total de ciento sesenta (160) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Ciento treinta y cuatro (135) peticiones de información; relacionadas en su mayoría a proceso de inscripción y oferta de pregrado, proceso para expedición de certificados de notas y estudios, fechas de inscripción periodo 2024-1 y procesos de homologación, Puntaje requerido para el programa de Enfermería, continuidad profesional para técnicos en Enfermería, canales de contacto Departamento de Derecho,
- Veinte cinco (24) peticiones de interés particular, envíos de solicitudes de Reingreso 2024-1, estado de solicitud de grado por ventanilla, expedición de contenidos programáticos, estado de solicitud de grado por ventanilla, inconveniente en formulario de Inscripción periodo 2024-1, inclusión de EPS en formulario de inscripción 2024-1, habilitación de pago- Derecho de inscripción periodo 2024-1, cambio de Circunscripción en formulario de inscripción, culminación proceso de inscripción periodo 2024-1, verificaciones en el proceso de inscripción periodo 2024-1.
- Una (1) Queja relacionada a Queja relacionada a supuesto trato indebido por parte de funcionario de Hemeroteca.

El proceso **Gestión Administrativa y Financiera** tuvo un 7%, para un total de trece (13) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Doce (12) peticiones de información relacionadas a requisitos y proceso para acceder a la política de gratuidad matrícula cero, programas de pregrado que cubre la política de gratuidad Matrícula Cero.
- Una (1) petición de interés particular relacionadas a solicitud de devolución por concepto de giro Icetex periodo 2020-1.

El proceso **Extensión y Proyección Social** con un 4%, para un total de siete (7) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Seis (6) peticiones de información relacionadas a proceso de Movilidad Académica Internacional, Posgrado en Maestría en Tributación Y Política Fiscal, Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo, Maestría en Salud Pública (Inscripciones, costos), procesos de inscripción a Cursos Externos de Inglés.
- Una (1) petición de interés particular relacionada expedición de certificado de niveles de inglés realizados.

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

- Una (1) petición de información relacionada a convocatoria REPARACIÓN DE VICTIMAS 2024 -1.
- Cuatro (4) petición de interés particular relacionada a inconveniente en reporte de Jóvenes en Acción, solicitud de paz y salvo,
- Dos (2) Quejas dirigidas a la División de Bienestar Social Universitario.

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

- Cuatro (4) petición de interés particular relacionadas a inconveniente en acceso a plataforma SMA, envió de usuario y contraseña para acceso a SMA, proceso de cambio de contraseña SMA e inconveniente de acceso por encuesta a plataforma SMA

- Una (1) petición de interés general a falta de conexión en el Campus Facultad Ciencias de la Salud.

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

- Dos (2) petición de información relacionada a cronograma de grados por ventanilla para el periodo 2023-2 y proceso para expedir duplicado acta de grado.

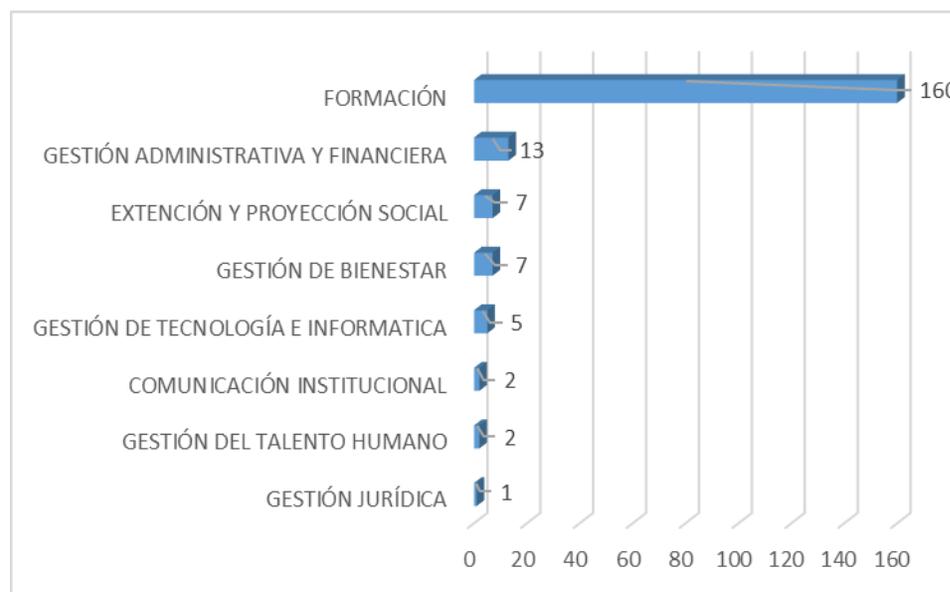
El Proceso **Gestión de Talento Humano** con un 1%, para un total de dos (2) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Dos (2) petición interés particular relacionada a certificación laboral y planillas pago de seguridad social.

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

- Una (1) petición de interés particular relacionada a expedición del certificado de cumplimiento del Contrato directo de consultoría N° US XXX.

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



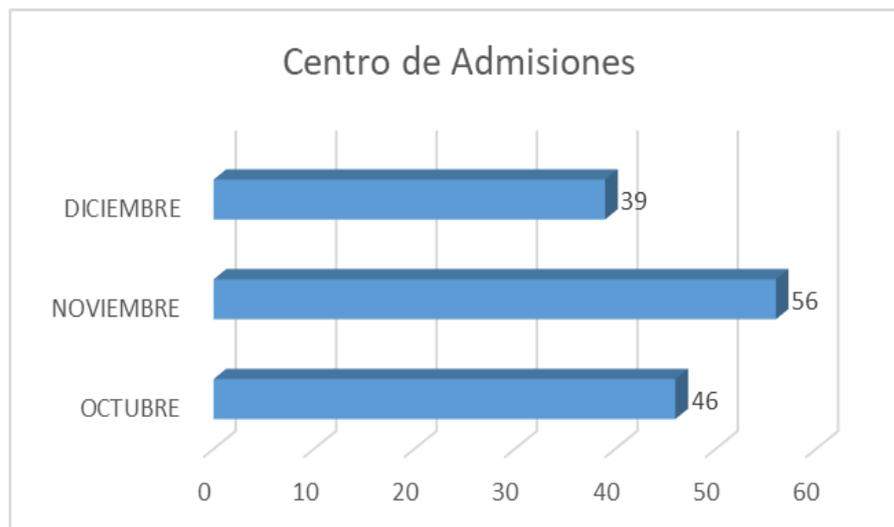
En atención a que el proceso misional que presentó mayor número de PQRSDf fue el de Formación, en la Gráfica 5, se muestra la dependencia que tuvo más requerimientos durante el trimestre en estudio, así:

- Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con 141 PQRSDf, de las cuales 122 fueron peticiones de información relacionadas a procesos de inscripción, información de pregrados, requisitos de ingreso a pregrados, medios de contacto con el Centro de Admisiones, Registro y Control Académico. Procesos para expedir certificados, 19 peticiones de interés particular relacionadas a retiro de documentos, inconveniente en proceso de inscripción, solicitud de corrección en ficha de Inscripción, inclusión de EPS en formulario de inscripción 2024-1, habilitación de pago- Derecho de inscripción periodo 2024-1, cambio de Circunscripción, verificaciones en

procesos de inscripción periodo 2024-1 y finalización proceso de inscripción periodo 2024-1 en el programa de Medicina.

- Departamentos con 12 PQRSDF, de las cuales son 8 peticiones de información relacionadas a fechas de inscripción periodo 2024-1 y proceso de homologación, canales de contacto Departamento de Derecho, Puntaje requerido para el programa de Enfermería; 4 peticiones de interés particular relacionadas a expedición de contenidos programáticos, envío de solicitud de Reingreso 2024-1, estado de solicitud de grado por ventanilla
- Vicerrectoría Académica, 1 petición de interés particular a asignación de monitores y acompañamiento psicológico permanente por discapacidad intelectual y psicosocial-estudiante.
- Decanaturas, 5 peticiones de información relacionadas a continuidad profesional para técnicos en Enfermería, oferta de Pre-Universitarios, ofertas de posgrados en convenio con la UNAL, oferta de vacante-concurso, oferta de Posgrados de la Facultad de Ingeniería.
- División de Bibliotecas e información científica 1 queja relacionada a supuesto trato indebido por parte de funcionario de Hemeroteca.

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



**2. 7 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2023.**

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

**Tabla 6: Peticiones de Información.**

N°	Mes	Asunto	Tiempo de respuesta (días hábiles)
1	Octubre	Petición de información relacionada a fechas de inscripción periodo 2024-1 y proceso de homologación.	0,5
2	Octubre	Petición de información relacionada a fechas de inscripción periodo 2024-1.	0,5
3	Octubre	Petición de información relacionada a fechas de inscripción periodo 2024-1 y pregrado de Zootecnia.	0,5
4	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de Movilidad Académica Internacional.	4
5	Octubre	Petición de información relacionada a fechas de inscripción periodo 2024-1 y pregrado de Medicina.	2
6	Octubre	Petición de información relacionada a fechas de inscripción periodo 2024-1 y pregrado de Ingeniería Civil.	2
7	Octubre	Petición de información relacionada a homologación.	19
8	Octubre	Petición de información relacionada a continuidad profesional para técnicos en Enfermería.	2
9	Octubre	Petición de información relacionada a fechas de inscripción periodo 2024-1 y pregrados.	0,5
10	Octubre	Petición de información relacionada a oferta de Pre-Universitarios.	0,5
11	Octubre	Petición de información relacionada a fechas de inscripción periodo 2024-1 y pregrados.	0,5
12	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de Homologación.	0,5
13	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción y selección periodo 2024.	2
14	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción periodo 2024.	2
15	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción periodo 2024 y Pregrado de Licenciatura en Matemática.	2
16	Octubre	Petición de información relacionada a fechas del proceso de inscripción periodo 2024.	1
17	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción periodo 2024 e información de Pregrados.	0,5
18	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción periodo 2024 e información de Pregrados.	0,5
19	Octubre	Petición de información relacionada a valor de certificado de notas y estudio.	0,5
20	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción periodo 2024 e información de Pregrados.	0,5
21	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción periodo 2024 e información de Pregrado de Enfermería.	0,5
22	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción periodo 2024-1.	0,5
23	Octubre	Petición de información relacionada a proceso y fechas de inscripción periodo 2024-1.	0,5
24	Octubre	Petición de información relacionada a proceso y fechas de inscripción periodo 2024-1.	0,5

25	Octubre	Petición de información relacionada a fechas de inscripción periodo 2024-1 y Pregrados.	0,5
26	Octubre	Petición de información relacionada a fechas de inscripción periodo 2024-1 y Pregrado de Medicina.	0,5
27	Octubre	Petición de información relacionada a fechas de inscripción periodo 2024-1 y Pregrado de Medicina.	0,5
28	Octubre	Petición de información relacionada a fechas de inscripción periodo 2024-1 y Pregrados	0,5
29	Octubre	Petición de información relacionada a Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo.	3
30	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de Homologación en el programa Licenciatura en Lenguas Extranjeras.	2
31	Octubre	Petición de información relacionada a fechas de inscripción periodo 2024-1.	2
32	Octubre	Petición de información relacionada a Circunscripción.	1
33	Octubre	Petición de información relacionada a Icetex.	6
34	Octubre	Petición de información relacionada a fechas de inscripción periodo 2024-1.	3
35	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción y Pregrados de Zootecnia e Ingeniería Agroindustrial.	0,5
36	Octubre	Petición de información relacionada a Pregrado de Ingeniería Civil.	2
37	Octubre	Petición de información relacionada a Pregrado de Zootecnia.	1
38	Octubre	Petición de información relacionada a Circunscripción.	1
39	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción y puntajes requeridos.	0,5
40	Octubre	Petición de información relacionada proceso de Homologación.	0,5
41	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción.	0,5
42	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción y pregrado de Medicina.	0,5
43	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción y pregrado de Ingeniería Civil.	0,5
44	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción.	0,5
45	Octubre	Petición de información relacionada a proceso para acceder a la política de gratuidad matricula cero.	10
46	Octubre	Petición de información relacionada a requisitos para acceder a la Política de Gratuidad Matricula Cero.	1
47	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción y pregrado de Medicina.	1
48	Octubre	Petición de información relacionada inquietud en el proceso de inscripción.	1
49	Octubre	Petición de información relacionada a Posgrado en Maestría en Tributación Y Política Fiscal.	0,5
50	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción y oferta de pregrados periodo 2024-1.	3
51	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción .	3
52	Octubre	Petición de información relacionada a cronograma de grados por ventanilla para el periodo 2023-2.	3
53	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción y pregrado de Licenciatura en Lenguas Extranjeras.	1
54	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción.	1
55	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción y oferta de pregrados periodo 2024-1.	1

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES. CORRESPONDIENTE A \_  
CORRESPONDIENTE AL TRIMESTRE OCTUBRE - DICIEMBRE DE 2023, REALIZADAS ENTRE EL DÍA 25 DE ENERO Y 31 DE  
ENERO DE AÑO 2024.**

**UNIVERSIDAD DE SUCRE**

56	Octubre	Petición de información relacionada a diligenciamiento formulario de inscripción pregrados 2024-1.	6
57	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción y pregrado de Administración de Empresas.	0,5
58	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción y pregrado de Tecnología en Regencia de Farmacia.	0,5
59	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción y pregrado de Licenciatura en Leguas Extranjeras.	0,5
60	Octubre	Petición de información relacionada a políticas de gratuidad.	6
61	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción y pregrado de Enfermería.	3
62	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción y pregrado de Ingeniería Civil.	2
63	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción y pregrado de Medicina.	2
64	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción y canales de pago habilitados derechos de inscripción.	2
65	Noviembre	Petición de información relacionada a puntajes para pregrado de Medicina.	3
66	Noviembre	Petición de información relacionada a Puntajes requeridos.	3
67	Noviembre	Petición de información relacionada a fechas para solicitud de correcciones.	3
68	Noviembre	Petición de información relacionada a culminación en el proceso de inscripción 2024-1..	3
69	Noviembre	Petición de información relacionada a Puntajes requeridos en el pregrado de Licenciatura en Lenguas Extranjeras	3
70	Noviembre	Petición de información relacionada a pregrados ofertados periodo 2024-1.	3
71	Noviembre	Petición de información relacionada a puntajes requeridos para pregrados.	3
72	Noviembre	Petición de información relacionada a puntajes requeridos para pregrado en Licenciatura en Física.	3
73	Noviembre	Petición de información relacionada a finalización en inscripción programa de Ingenia Civil.	3
74	Noviembre	Petición de información relacionada a duda en admisión periodo 2023-2.	3
75	Noviembre	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado.	3
76	Noviembre	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado y proceso de Inscripción periodo 2024-1.	3
77	Noviembre	Petición de información relacionada a puntaje requerido para el programa de Medicina.	3
78	Noviembre	Petición de información relacionada a puntaje requerido para el programa Licenciatura en Lenguas Extranjeras.	3
79	Noviembre	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2024-1.	3
80	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso y fechas de inscripciones periodo 2024-1.	3
81	Noviembre	Petición de información relacionada a requisitos para acceder a la política de gratuidad matricula cero.	3
82	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso y fechas de inscripciones periodo 2024-1.	4
83	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripciones periodo 2024-1 y certificar circunscripción.	4
84	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripciones y simulador Icfes.	4
85	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripciones periodo 2024-1 y simulador Icfes.	4

86	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripciones periodo 2024-1 .	4
87	Noviembre	Petición de información relacionada a oferta de pregrado y proceso de inscripciones periodo 2024-1.	4
88	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso y fechas de inscripciones .	2
89	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso para expedir duplicado acta de grado.	2
90	Noviembre	Petición de información relacionada a canales de contacto Departamento de Derecho.	0,5
91	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso y fechas de inscripciones periodo 2024-1.	0,5
92	Noviembre	Petición de información relacionada a puntaje requerido al pregrado de Economía.	5
93	Noviembre	Petición de información relacionada a fechas de inscripción pregrado 2024-1.	4
94	Noviembre	Petición de información relacionada a fechas de Puntajes requeridos para pregrado.	4
95	Noviembre	Petición de información relacionada a pregrados y proceso de inscripción 2024-1,	4
96	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso de homologación.	7
97	Noviembre	Petición de información relacionada a oferta de pregrado.	5
98	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción en el pregrado Licenciatura en Matemáticas.	4
99	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción en el pregrado de Fonoaudiología.	4
100	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción.	4
101	Noviembre	Petición de información relacionada a lcfes.	3
102	Noviembre	Petición de información relacionada a oferta de Pregrados	3
103	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción en el pregrado Tecnología en Regencia de Farmacia.	5
104	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción.	5
105	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso para solicitud de descuento por semestre de prácticas.	11
106	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción.	5
107	Noviembre	Petición de información relacionada a Maestría en Salud Pública (Inscripciones, costos).	2
108	Noviembre	Petición de información relacionada a Pregrado de Fonoaudiología.	4
109	Noviembre	Petición de información relacionada a puntaje requerido en el programa Contaduría Pública.	4
110	Noviembre	Petición de información relacionada a requisitos para inscripción en la Universidad de Sucre.	2
111	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción pregrado de Administración de Empresas.	2
112	Noviembre	Petición de información relacionada a Puntaje requerido para el programa de Medicina.	1
113	Noviembre	Petición de información relacionada a Puntaje requerido para el programa de Enfermería.	1
114	Noviembre	Petición de información relacionada a programas de pregrado que cubre la política de gratuidad Matrícula Cero.	5
115	Noviembre	Petición de información relacionada a Pregrado de Administración de Empresas.	0,5
116	Noviembre	Petición de información relacionada a inquietud en formulario de inscripción periodo 2024-1.	0,5
117	Noviembre	Petición de información relacionada a Puntajes históricos admitidos.	1

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES. CORRESPONDIENTE A \_  
CORRESPONDIENTE AL TRIMESTRE OCTUBRE - DICIEMBRE DE 2023, REALIZADAS ENTRE EL DÍA 25 DE ENERO Y 31 DE  
ENERO DE AÑO 2024**

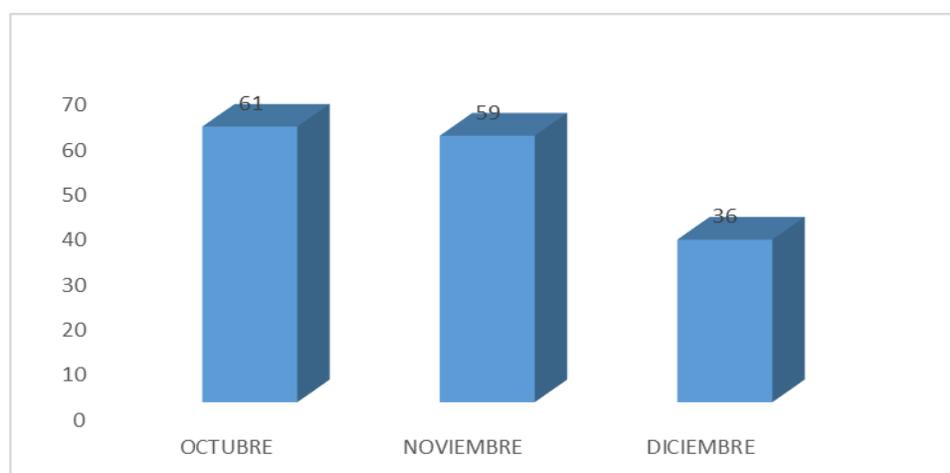
**UNIVERSIDAD DE SUCRE**

118	Noviembre	Petición de información relacionada a Pregrado de Derecho.	0,5
119	Noviembre	Petición de información relacionada a pregrados que cobija la política de gratuidad Matrícula Cero.	3
120	Noviembre	Petición de información relacionada a Pregrado y proceso de inscripción en Administración de Empresas	1
121	Diciembre	Petición de información relacionada a fechas publicación listado de admitidos convocatoria 2024-1.	0,5
122	Diciembre	Petición de información relacionada a Política de gratuidad Matrícula Cero.	2
123	Diciembre	Petición de información relacionada a Pregrado Ingeniería Civil.	0,5
124	Diciembre	Petición de información relacionada a política de Gratuidad Matrícula Cero.	0,5
125	Diciembre	Petición de información relacionada a proceso para acreditar circunscripción.	0,5
126	Diciembre	Petición de información relacionada a requisitos para acceder a la Política de Gratuidad Matrícula Cero y/o Becas.	0,5
127	Diciembre	Petición de información relacionada a Pregrado Tecnólogo en Regencia de Farmacia.	1
128	Diciembre	Petición de información relacionada a requisitos para acceder a la Política de Gratuidad Matrícula Cero.	0,5
129	Diciembre	Petición de información relacionada a Pregrado de Zootecnia.	0,5
130	Diciembre	Petición de información relacionada a Pregrados y Proceso de inscripción periodo 2024-1.	0,5
131	Diciembre	Petición de información relacionada a Pregrados de Biología.	0,5
132	Diciembre	Petición de información relacionada a Pregrados.	0,5
133	Diciembre	Petición de información relacionada a verificación y requisitos para solicitud de reingreso.	0,5
134	Diciembre	Petición de información relacionada a Pregrados.	0,5
135	Diciembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción Cursos Externos de Ingles.	0,5
136	Diciembre	Petición de información relacionada a política de Gratuidad Matrícula Cero.	3
137	Diciembre	Petición de información relacionada fechas de publicación listado de admitidos 2024-1.	0,5
138	Diciembre	Petición de información relacionada a Pregrados y puntajes requeridos.	0,5
139	Diciembre	Petición de información relacionada a fechas para proceso de inscripción periodo 2024-1	0,5
140	Diciembre	Petición de información relacionada a ofertas de posgrados en convenio con la UNAL.	1
141	Diciembre	Petición de información relacionada a oferta de vacante-concurso.	2
142	Diciembre	Petición de información relacionada a fechas de publicación listado de admitidos convocatoria 2024-1.	0,5
143	Diciembre	Petición de información relacionada a Cursos Externos de Ingles.	2
144	Diciembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción periodo 2024-1.	0,5
145	Diciembre	Petición de información relacionada a convocatoria REPARACIÓN DE VICTIMAS 2024 -1.	3
146	Diciembre	'Petición de información relacionada a proceso para solicitar correcciones convocatoria 2024-1.	0,5
147	Diciembre	Petición de información relacionada a guía para solicitud de correcciones convocatoria 2024-1.	0,5
148	Diciembre	Petición de información relacionada a oferta de Pregrados y proceso de Inscripción.	2
149	Diciembre	Petición de información relacionada a oferta de pregrado convocatoria 2024-2.	2
150	Diciembre	Petición de información relacionada a fechas de inscripción periodo 2024-1.	0,5

151	Diciembre	Petición de información relacionada a Guía del Aspirante periodo 2024-1	0,5
152	Diciembre	Petición de información relacionada a Pregrado de Enfermería	0,5
153	Diciembre	Petición de información relacionada a Pregrado de Enfermería.	0,5
154	Diciembre	Petición de información relacionada a oferta de Posgrados de la Facultad de Ingeniería.	Sin respuesta.
155	Diciembre	Petición de información relacionada a Pregrado de Contaduría Pública periodo 2024-2.	0,5
156	Diciembre	Petición de información relacionada a Pregrados e inscripciones 2024-2.	0,5

En la Gráfica 6, se observa el número de Peticiones de Información recibidas durante el trimestre en estudio, el cual abarca el 79% (156) del total de requerimientos, divididos así: octubre 61, noviembre 59 y diciembre 36.

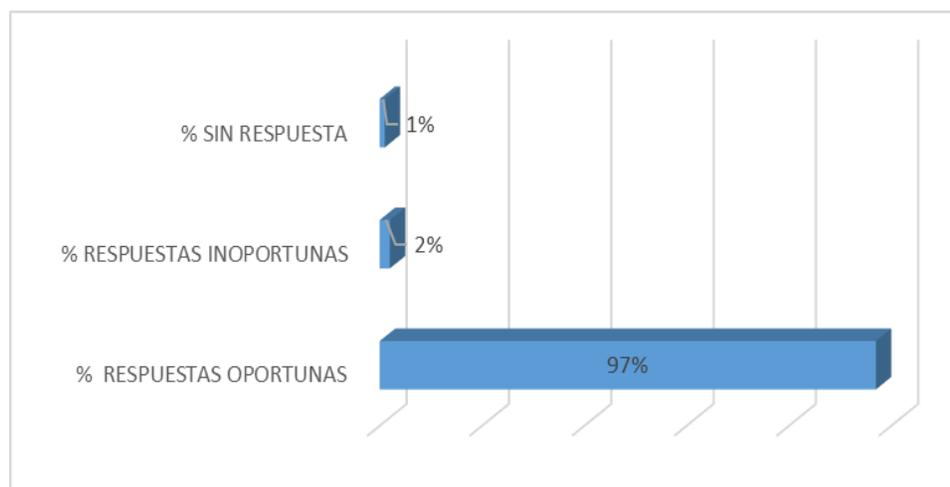
**Gráfica 6: Número de Peticiones de Información ( octubre a diciembre de 2023).**



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

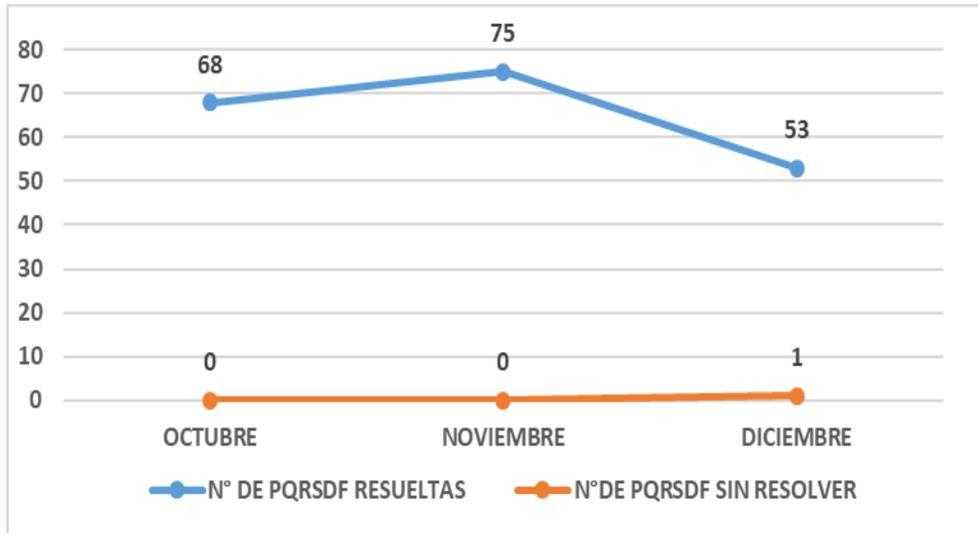
En la Gráfica 7, se evidencia que del total de requerimientos presentados (197) durante el trimestre de octubre a diciembre, el porcentaje de respuestas oportunas fue del 97%, se respondieron 4 requerimientos después de la fecha límite.

**Gráfica 7: Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSDF.**

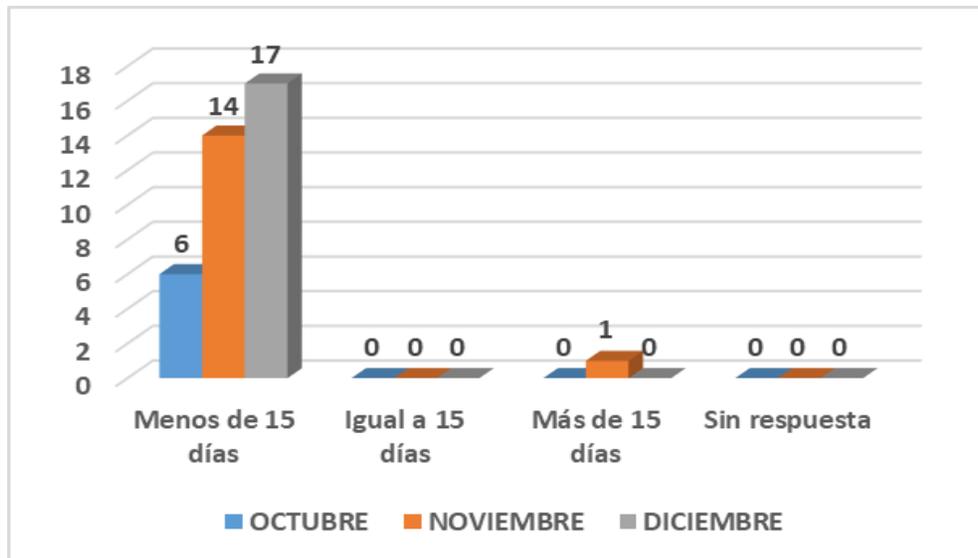


En la Gráfica 8, se muestra que del número de PQRSDF presentadas durante el trimestre de octubre a diciembre de 2023, fueron resueltas el 99% equivalente a 196 requerimientos y petición de información quedo sin resolver en el mes de diciembre.

Gráfica 8: PQRSDF resueltas vs sin resolver.

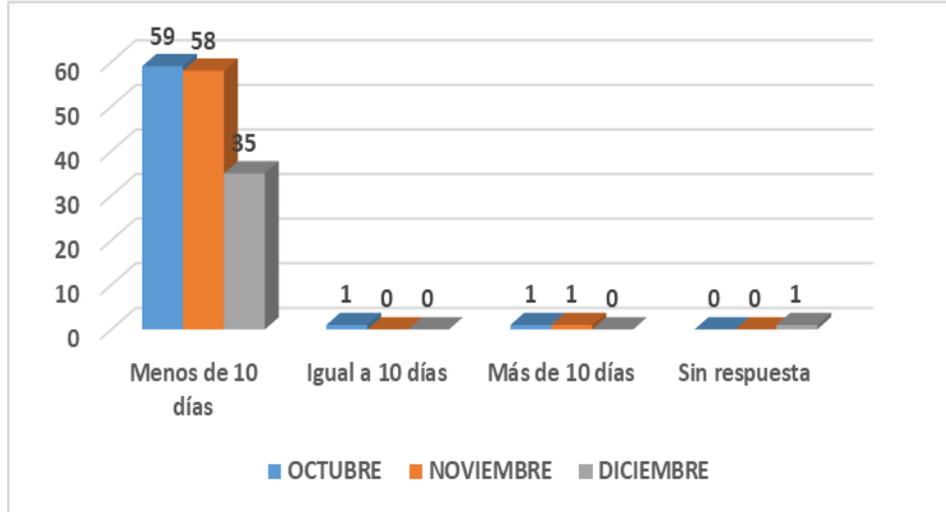


Gráfica 9: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular y General octubre – diciembre 2023.



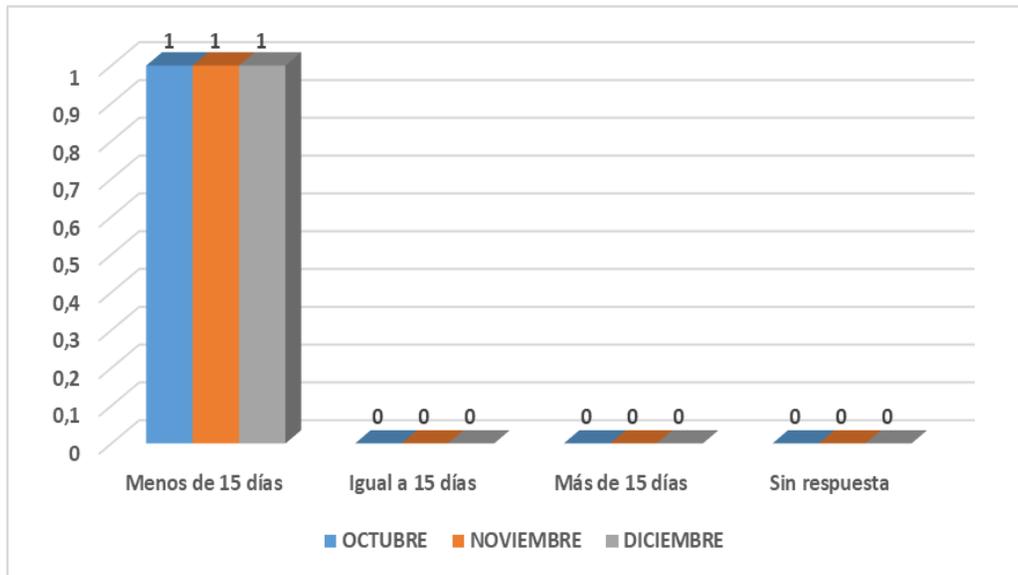
En la gráfica 10, de las 156 Peticiones de Información presentadas, el 79 % se respondieron antes de los 10 días.

**Gráfica 10: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información octubre – diciembre 2023.**



En la gráfica 11, se evidencia que en el trimestre comprendido entre octubre- diciembre se presentaron 3 quejas, las cuales se tramitaron antes de los 15 días hábiles, no se presentaron reclamos.

**Gráfica 11: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a quejas y reclamos octubre – diciembre 2023.**



## 2. 9 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSDF EN EL TRIMESTRE DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2023.

En la gráfica 12, se evidencia que de los 197 requerimientos que se procesaron en el trimestre de octubre a diciembre de 2023, se obtuvo un porcentaje de satisfacción de las partes interesadas frente a las respuestas dadas de un 100%, sin embargo, las personas no se manifestaron en el tiempo establecido (cinco (5) días hábiles después de haber recibido respuesta), motivo por el cual, se entiende que la respuesta estuvo acorde a lo requerido.

