



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 2022.	<input checked="" type="checkbox"/>

2. ALCANCE.

2.1. Sin articulación al Pepus. ¹	<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	22	4.2. HASTA	30	12	22

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

UNIVERSIDAD DE SUCRE

Título:	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) CUARTO TRIMESTRE DE 2022.		
Fecha dd/mm/aaaa:	02/02/2023		
Sumario:	Informe presentado al Rector y al Comité Coordinador de control Interno y Gestión de la Calidad con la finalidad de analizar las causas de los servicios que presentan mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.		
Palabras Claves:	Petición, Queja, Sugerencia, Procesos, Respuestas, oportunidad de respuestas.		
Documentos asociados:			
Código:	FOR-GC-019	Versión	1.0
Autor (es):		Firmas:	
	KARIN RICARDO GUERRA		
Revisó:	JULIO ÁLVAREZ MONTH		
Aprobó:	JULIO ÁLVAREZ MONTH		
Información Adicional:	N.A.		
Ubicación:	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

1. INTRODUCCIÓN.....	6
2. GLOSARIO.....	7
3. ACTIVIDADES ADELANTADAS/RESUMEN EJECUTIVO.....	8
3.1 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) FORMULADAS EN EL PERIODO OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2022 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD ...	8
3.2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF OCTUBRE – DICIEMBRE 2021 VS 2022.....	8
3.4 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL TRIMESTRE ANTERIOR.....	10
3.5 PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN.....	10
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 2022.....	13
3.8 ANÁLISIS PORCENTUAL (%) DEL TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSDF.....	17
3.9 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSDF EN EL TRIMESTRE DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2022.....	19
4. REPORTE DE INFORMACIÓN TRIMESTRAL DE PQR DEL CENTRO DE DIAGNOSTICO MÉDICO (C.D.M) EN EL TRIMESTRE DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2022.....	20
5. RECOMENDACIONES.....	20

INDÍCE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Número de PQRSDf octubre – diciembre 2022.....	8
Gráfica 2. Número de PQRSDf mensuales (octubre - diciembre) año 2021 vs año 2022.	9
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 2022).	17
Gráfica 7. Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSDf.	17
Gráfica 8. PQRSDf resueltas vs sin resolver.	17
Gráfica 9. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular y General octubre – diciembre 2022.	18
Gráfica 10. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información octubre – diciembre 2022.	18
Gráfica 11. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a quejas y reclamos octubre – diciembre 2022.	19
Gráfica 12. Nivel de Satisfacción Promedio de las respuestas dadas sobre PQRSDf octubre– diciembre de 2022.....	19

INDÍCE DE TABLAS

Tabla 1. Tendencia de PQRSDf de 2020 a 2022.....	8
Tabla 2. Variación de PQRSDf Periodo 2021-II vs 2022-II.	8
Tabla 3. PQRSDf Periodo 2022-II vs. 2022- III.....	10
Tabla 4. Número de PQRSDf por canal de atención periodo octubre – diciembre 2022.....	10
Tabla 5. PQRSDf por Procesos.	11
Tabla 6. Peticiones de Información.	13

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 2022, 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.

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, denuncias y felicitaciones sobre temas de competencia de la Institución.

- **Verbal:** Compuesto por una línea telefónica y personalmente (en la Unidad de Atención al Ciudadano y de las diferentes Dependencias),
- **Escrito:** Compuesto por correos electrónicos (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.
- **Petición de Acceso a los Documentos Públicos:** facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Universidad y sus distintas dependencias.

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 2022 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD

En la Gráfica 1 se observa que, en el trimestre de octubre a diciembre de 2022, se recibieron 123 PQRSDF, distribuidas así: 60 en el mes de octubre, 34 en el mes de noviembre y 29 en el mes de diciembre. El mayor número de requerimientos se presentó en el mes de octubre, lo cual se debe a solicitudes de información relacionadas a oferta académica y el inicio del proceso de inscripción para el periodo 2023-1.

Gráfica 1. Número de PQRSDF octubre – diciembre 2022.

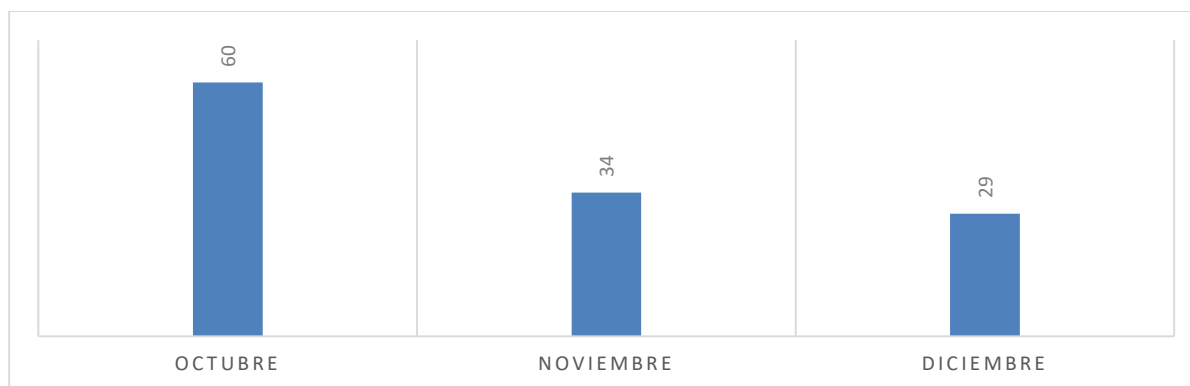


Tabla 1. Tendencia de PQRSDF de 2020 a 2022

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

3.2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF OCTUBRE – DICIEMBRE 2021 VS 2022.

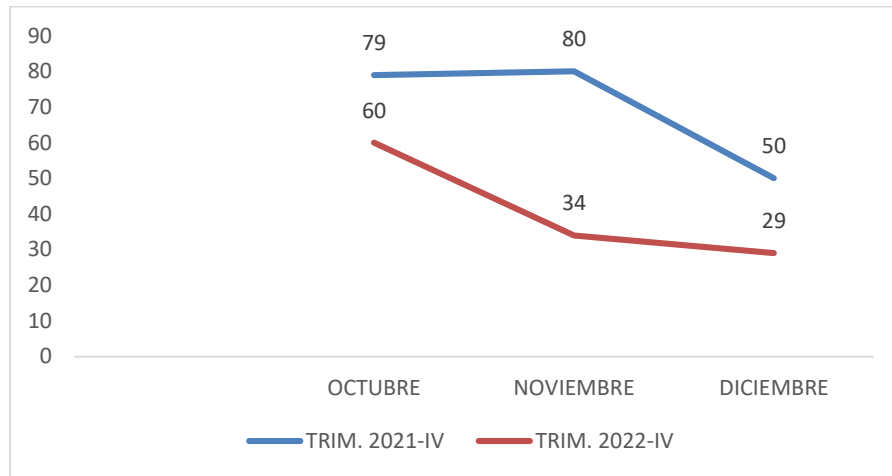
Como se observa en la tabla 2, entre el trimestre IV de 2021 y el mismo periodo de 2022 se presentó la siguiente variación: octubre pasó de 79 requerimientos a 60 (19 menos), noviembre de 80 a 34 (46 menos) y en el mes de diciembre de 50 a 29 (21 menos) la variación que se refleja, evidencia que las 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, además de que la información requerida se realiza muchas veces, directamente en las dependencias.

Tabla 2. Variación de PQRSDF Periodo 2021-II vs 2022-II.

PERIODO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TRIM. 2021-IV	79	80	50
TRIM. 2022-IV	60	34	29
VARIACIÓN	-19	-46	-21

En la Gráfica 2, se muestra la tendencia en el trimestre octubre a diciembre de los años 2021 y 2022.

Gráfica 2. Número de PQRSDF mensuales (octubre - diciembre) año 2021 vs año 2022.

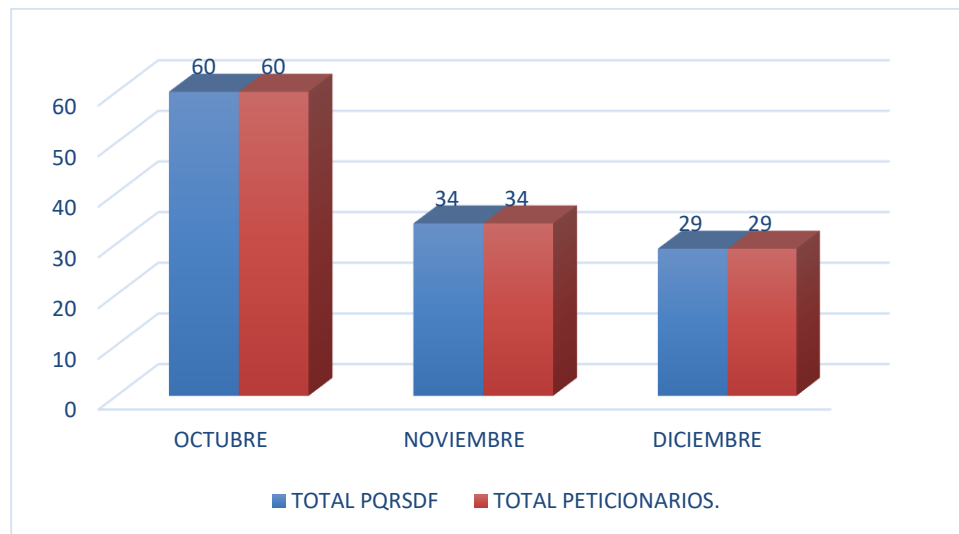


3.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS OCTUBRE – DICIEMBRE 2022 VS NÚMERO DE PETICIONARIOS.

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

Se observa que al analizar la cantidad de peticionarios mes a mes, tenemos que en el mes de octubre se presentaron 60 PQRSDF con un total de peticionarios de 60, noviembre 34 PQRSDF con 34 peticionarios y diciembre con 29 PQRSDF y 29 peticionarios, lo que indica que no hubo peticionarios que realizaron más de un requerimiento; para un total de 123 peticionarios y 123 PQRSDF 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 trimestre de 2022 y el cuarto trimestre de 2022, observamos que se presentó un aumento del 9.75% (12 más) en el número de PQRSDF recibidas en la Institución; se presentaron diferentes tipos de peticiones las cuales pasaron de 107 a 123 (16 más) y no se presentaron quejas, reclamos, sugerencias, denuncias ni felicitaciones en el IV trimestre 2022.

Tabla 3. PQRSDF Periodo 2022-II vs. 2022- III.

Modalidad	Trimestre 2022-III	Trimestre 2022-IV	Variación
Petición	107	123	16
Queja	3	0	-3
Reclamo	0	0	0
Sugerencia	1	0	-1
Denuncia	0	0	0
Felicitación	0	0	0
Total	111	123	12

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@unisuc.edu.co y quejasyreclamos@unisuc.edu.co) el medio de contacto más utilizado, a través de los cuales ingresaron 60 requerimientos (49 % del total del trimestre)seguido de la atención presencial en la Unidad de PQR, que presentó 55 requerimientos(45%); página Web, donde se presentaron 5 requerimientos (4% del total); vía telefónica se presentó 2 requerimientos (1.6%) y finalmente los correos de las dependencias presentaron 1 requerimiento (0.8%).

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 2022.

	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Correos Aten. al Ciudadano	18	26	16	60
Presencial (Atención al Ciudadano)	37	6	12	55
Página Web	2	2	1	5
Vía Telefónica	2	0	0	2
Dependencias	1	0	0	1
Buzones	0	0	0	0
TOTAL	60	34	29	123

3.6 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, seis (6) presentaron requerimientos.

Tabla 5. PQRSDf por Procesos.

PROCESO	DEPENDENCIA	PETICIONES					Quejas	Reclamos	Sugerencias	TOTAL
		Información	Inter. Particular	Inter. General	Acc. Doc. Públicos	Cons. Doc. y Exp. De Copias				
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	OFICINA DE PLANEACIÓN	0	1	-	-	-	-	-	-	1
FORMACIÓN	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	1	0	-	-	-	-	-	-	1
	DEPARTAMENTOS	1	2	-	-	-	-	-	-	3
	CENTRO DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	100	3	-	-	-	-	-	-	103
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	OFICINA DE POSGRADO EDUCACIÓN CONTINUADA Y RELACIONES INTERNACIONALES	3	2	-	-	-	-	-	-	5
	CENTRO DE LENGUAS EXTRANJERAS	1	0	-	-	-	-	-	-	1
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	1	0	-	-	-	-	-	-	1
	DIVISIÓN FINANCIERA	2	0	-	-	-	-	-	-	2
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	DIVISIÓN DE CÓMPUTO Y SISTEMAS	2	2	-	-	-	-	-	-	4
GESTIÓN DE BIENESTAR	BIENESTAR SOCIAL UNIVERSITARIO	1	1	-	-	-	-	-	-	2
TOTAL		112	11	0	0	0	0	0	0	123

El proceso que atendió mayor número de requerimientos fue **Formación**, con un 87% que corresponde a un total de ciento siete (107) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Ciento dos (102) peticiones de información; relacionadas en su mayoría a proceso de inscripción y oferta de pregrado, contenidos programáticos
- Cinco (5) peticiones de interés particular, relacionadas a, contenidos programáticos,

El proceso **Extensión y Proyección Social** con un 4.8%, para un total de seis (6) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Cuatro (4) peticiones de información relacionadas a especializaciones, diplomados.
- Dos (2) peticiones de interés particular relacionadas a culminación de especialización en Gerencia de Proyectos y certificado de diplomado.

El proceso **Gestión Tecnología e Informática** con un 3.2%, para un total de cuatro (4) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Dos (2) peticiones de información relacionadas a plataforma estudiantil e inconvenientes en acceso a plataforma para matrícula académica.
- Dos (2) peticiones de interés particular relacionadas a ingreso a aplicativo para solicitar Paz y Salvo a dependencias e ingreso a plataforma SMA.

El proceso **Gestión Administrativa y Financiera** tuvo un 2.4%, para un total de tres (3) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Tres (3) peticiones de información relacionada a requisitos para acceder a beneficio de Matrícula Cero, acceso a créditos educativos y becas Generación E.

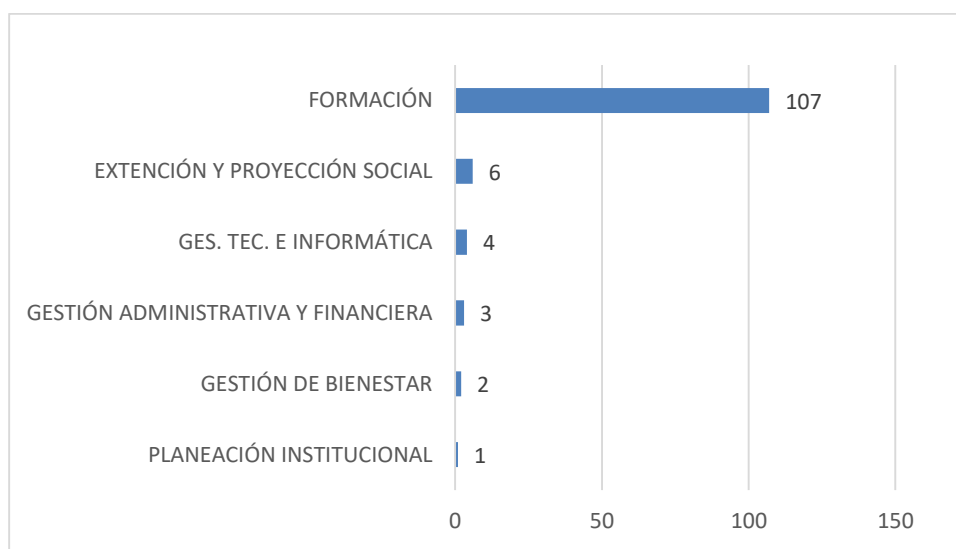
El proceso **Gestión de Bienestar** con un 1.6%, para un total de dos (2) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Una (1) peticiones de información inclusión de jóvenes con limitaciones en la Universidad de Sucre.
- Una (1) petición de interés particular relacionada a apoyo proyecto musical.

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

- Una (1) petición de interés particular relacionada a copia del contrato CONSORCIO GAV CANALES 2019 (UNISUCRE).

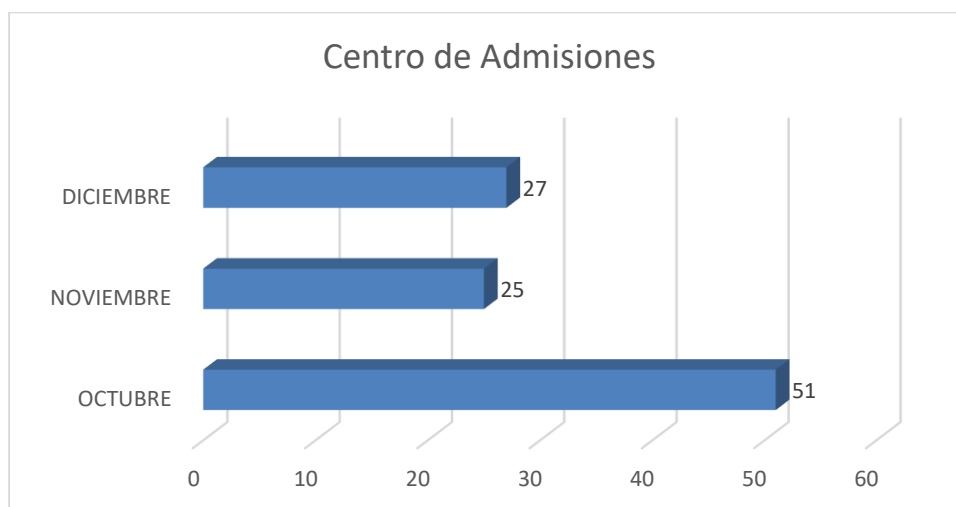
Gráfica 4. Representación Gráfica de las PQRSDf por Procesos.



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 103 PQRSDF, de las cuales 100 fueron peticiones de información relacionadas a procesos de inscripción, información de pregrados, listados de inscritos, listados de admitidos, procesos para expedir certificados, 3 peticiones de interés particular relacionadas a
- Departamentos con 3 PQRSDF, de las cuales son 2 peticiones de interés particular relacionadas a contenidos programáticos., y 1 petición de información relacionadas a inscripciones a Estado Joven.
- Vicerrectoría Académica, 1 petición de información relacionada a proceso para obtener tarjeta profesional.

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



3.7 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2022.

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)
1	Octubre	Petición de información relacionada a plataforma estudiantil.	0,5
2	Octubre	Petición de información relacionada a inconvenientes en acceso a plataforma para matrícula académica.	1
3	Octubre	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería e inscripciones periodo 2023-1.	0,5
4	Octubre	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería	0,5
5	Octubre	Petición de información relacionada a pregrado de Medicina.	0,5
6	Octubre	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2023-1 y pregrado de derecho.	0,5

UNIVERSIDAD DE SUCRE

7	Octubre	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2023-1 y pregrado de Enfermería.	0,5
8	Octubre	información relacionada a inscripciones periodo 2023-1 y pregrado de Medicina	0,5
9	Octubre	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2023-1 y facultad de Ingeniería.	0,5
10	Octubre	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2023-1.	0,5
11	Octubre	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2023-1 y pregrado de Contaduría Pública.	0,5
12	Octubre	Petición de información relacionada a pregrados.	0,5
13	Octubre	Petición de información relacionada a pregrado de Ingeniería Electrónica.	0,5
14	Octubre	Petición de información relacionada a pregrados.	0,5
15	Octubre	Petición de información relacionada a pensum académico de pregrados.	0,5
16	Octubre	Petición de información relacionada a pregrados.	0,5
17	Octubre	Petición de información relacionada a pregrados.	0,5
18	Octubre	Petición de información relacionada a pregrados e inscripciones 2023-1.	0,5
19	Octubre	Petición de información relacionada a pregrados e inscripciones 2023-1.	0,5
20	Octubre	Petición de información relacionada a pregrado de ingeniería Civil.	0,5
21	Octubre	Petición de información relacionada a pregrados.	0,5
22	Octubre	Petición de información relacionada a Transferencia Externa.	0,5
23	Octubre	Petición de información relacionada a pregrado de Contaduría Pública.	0,5
24	Octubre	Petición de información relacionada a pregrado de Medicina.	0,5
25	Octubre	Petición de información relacionada a pregrados.	0,5
26	Octubre	Petición de información relacionada a pregrados.	0,5
27	Octubre	Petición de información relacionada a Inscripciones periodo 2023-1.	0,5
28	Octubre	Petición de información relacionada a Inscripciones periodo 2023-1.	0,5
29	Octubre	Petición de información relacionada a Inscripciones periodo 2023-1.	0,5
30	Octubre	Petición de información relacionada a solicitud de traslado externo	0,5
31	Octubre	Petición de información relacionada a pregrados	0,5
32	Octubre	Petición de información relacionada a Inscripciones periodo 2023-1.	0,5
33	Octubre	Petición de información relacionada a pregrados.	0,5
34	Octubre	Petición de información relacionada a pregrados.	0,5
35	Octubre	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería e Inscripciones periodo 2023-1.	0,5
36	Octubre	Petición de información relacionada a pregrados.	0,5
37	Octubre	Petición de información relacionada a pregrados.	0,5
38	Octubre	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería.	0,5
39	Octubre	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2023-1.	0,5
40	Octubre	Petición de información relacionada a pregrados.	0,5
41	Octubre	Petición de información relacionada a pregrados.	0,5
42	Octubre	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2023-1.	0,5

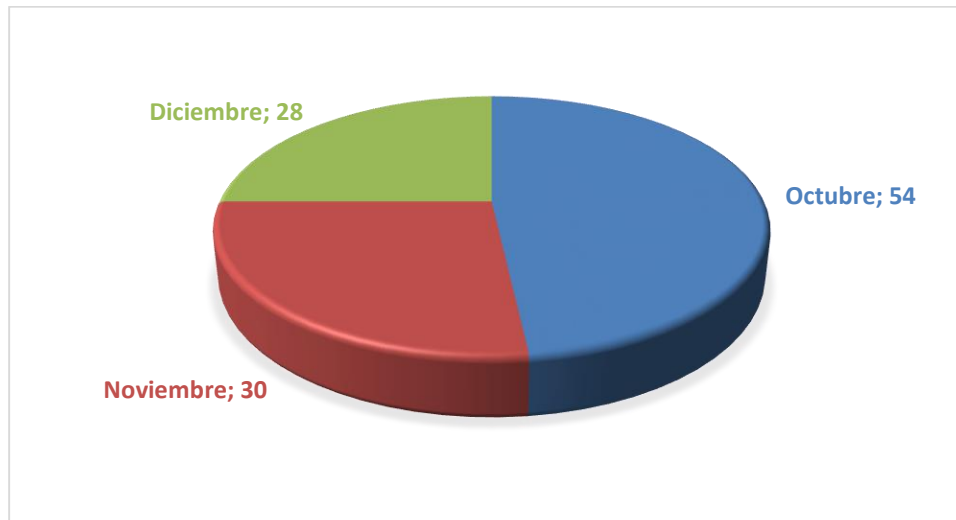
43	Octubre	Petición de información relacionada a pregrados.	0,5
44	Octubre	Petición de información relacionada a pregrados.	0,5
45	Octubre	Petición de información relacionada a pregrados.	0,5
46	Octubre	Petición de información relacionada a pregrados.	0,5
47	Octubre	Petición de información relacionada a especializaciones.	0,5
48	Octubre	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería.	0,5
49	Octubre	Petición de información relacionada a pregrado de Contaduría Pública.	0,5
50	Octubre	Petición de información relacionada a pregrado de Medicina.	0,5
51	Octubre	Petición de información relacionada a pregrado de Ingeniería Electrónica e inscripciones periodo 2023-1.	0,5
52	Octubre	Petición de información relacionada a pregrados e inscripciones 2023-1.	0,5
53	Octubre	Petición de información relacionada a pregrados.	0,5
54	Octubre	Petición de información relacionada a pregrado de Medicina.	0,5
55	Noviembre	Petición de información relacionada a inscripciones 2023-1.	0,5
56	Noviembre	Petición de información relacionada a pregrado en Tecnología en Regencia de Farmacia.	0,5
57	Noviembre	Petición de información relacionada a inscripciones 2023-1.	0,5
58	Noviembre	Petición de información relacionada a inscripciones 2023-1.	0,5
59	Noviembre	Petición de información relacionada a calendario académico 2023-1.	0,5
60	Noviembre	Petición de información relacionada a inscripciones 2023-1.	0,5
61	Noviembre	Petición de información relacionada a tarjeta profesional.	0,5
62	Noviembre	Petición de información relacionada a solicitud de correcciones inscripciones 2023-1.	0,5
63	Noviembre	Petición de información relacionada a inscripciones 2023-1.	0,5
64	Noviembre	Petición de información relacionada a inscripciones a Estado Joven.	0,5
65	Noviembre	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería.	0,5
66	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción.	0,5
67	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso para expedir certificados.	0,5
68	Noviembre	Petición de información relacionada a pregrado de Medicina.	0,5
69	Noviembre	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería.	0,5
70	Noviembre	Petición de información relacionada a pregrado de Medicina.	0,5
71	Noviembre	Petición de información relacionada a pregrado de enfermería e inscripciones 2023-1.	0,5
72	Noviembre	Petición de información relacionada a Especialización en Derecho Administrativo.	0,5
73	Noviembre	Petición de información relacionada a acceso a créditos educativos.	1
74	Noviembre	Petición de información relacionada a pregrado de Ingeniería Electrónica y Licenciatura en Física.	0,5
75	Noviembre	Petición de información relacionada a especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo	0,5
76	Noviembre	Petición de información relacionada a pregrado de Medicina e inscripciones 2023-1.	0,5
77	Noviembre	Petición de información relacionada a pregrado de enfermería e inscripciones 2023-1.	0,5
78	Noviembre	Petición de información relacionada a pregrado de Medicina e inscripciones 2023-1.	0,5

UNIVERSIDAD DE SUCRE

79	Noviembre	Petición de información relacionada a requisitos para acceder a beneficio de Matrícula Cero.	7
80	Noviembre	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2023-1.	0,5
81	Noviembre	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2023-1.	0,5
82	Noviembre	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2023-1.	0,5
83	Noviembre	Petición de información relacionada a cursos ofrecidos por la Universidad de Sucre.	1
84	Noviembre	Petición de información relacionada a pregrado de Administración de Empresas e inscripciones 2023-1.	0,5
85	Diciembre	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2023-1.	0,5
86	Diciembre	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2023-1.	0,5
87	Diciembre	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2023-1.	0,5
88	Diciembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción.	0,5
89	Diciembre	Petición de información relacionada a becas Generación E.	0,5
90	Diciembre	Petición de información relacionada a inscripciones 2023-1.	0,5
91	Diciembre	Información relacionada a inscripciones periodo 2023-1.	0,5
92	Diciembre	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2023-1.	0,5
93	Diciembre	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2023-1.	0,5
94	Diciembre	Petición de información relacionada a pregrados e inscripciones periodo 2023-1.	0,5
95	Diciembre	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería e inscripciones periodo 2023-1.	0,5
96	Diciembre	Petición de información relacionada a como Acreditar Circunscripción.	0,5
97	Diciembre	Petición de información relacionada a pregrados e inscripciones periodo 2023-1.	0,5
98	Diciembre	Petición de información relacionada a transferencia externa.	0,5
99	Diciembre	Petición de información relacionada a solicitud de correcciones.	0,5
100	Diciembre	Petición de información relacionada a Correcciones.	0,5
101	Diciembre	Petición de información relacionada a pregrado de Medicina e inscripciones periodo 2023-1.	0,5
102	Diciembre	Petición de información relacionada a inscripciones periodo 2023-1.	0,5
103	Diciembre	Petición de información relacionada a pregrado de Derecho e inscripciones periodo 2023-1.	0,5
104	Diciembre	Petición de información relacionada a pregrado de Ingeniería Civil e inscripciones periodo 2023-1.	0,5
105	Diciembre	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería e inscripciones periodo 2023-1.	0,5
106	Diciembre	Petición de información relacionada a confirmación de inscripción.	0,5
107	Diciembre	Petición de información relacionada a inclusión de jóvenes con limitaciones en la Universidad de Sucre.	0,5
108	Diciembre	Petición de información relacionada a pregrados de la Facultad Ciencias de la Salud e inscripciones periodo 2023-1.	0,5
109	Diciembre	Petición de información relacionada a pregrado de Biología.	0,5
110	Diciembre	Petición de información relacionada a pregrado de Licenciatura en Lenguas Extranjeras.	0,5
111	Diciembre	Petición de información relacionada a proceso para culminar inscripción convocatoria 2023-1.	0,5

En la Gráfica 6, se observa el número de Peticiones de Información recibidas durante el trimestre en estudio, el cual abarca el 49.54% (55) del total de requerimientos, divididos así: octubre 54, noviembre 30 y diciembre 28.

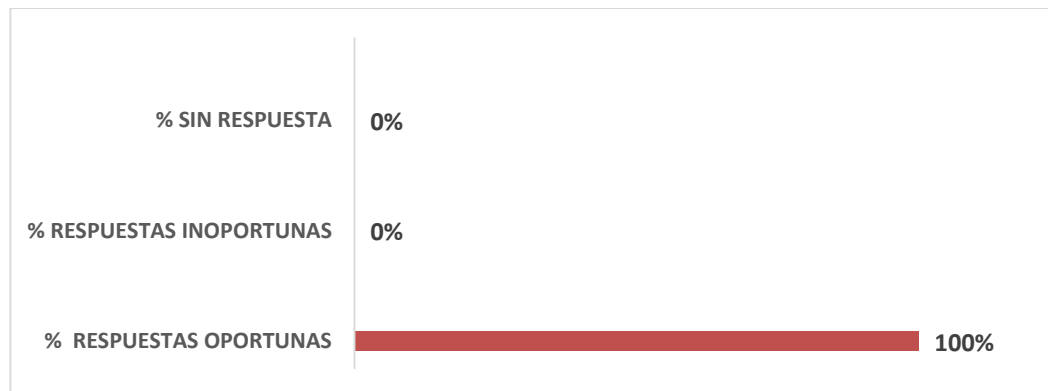
Gráfica 6. Número de Peticiones de Información (octubre a diciembre de 2022).



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

En la Gráfica 7, se evidencia que del total de requerimientos presentados (123) durante el trimestre de octubre a diciembre, el porcentaje de respuestas oportunas fue del 100 %, no se respondieron requerimientos después de la fecha límite y tampoco quedaron sin respuesta.

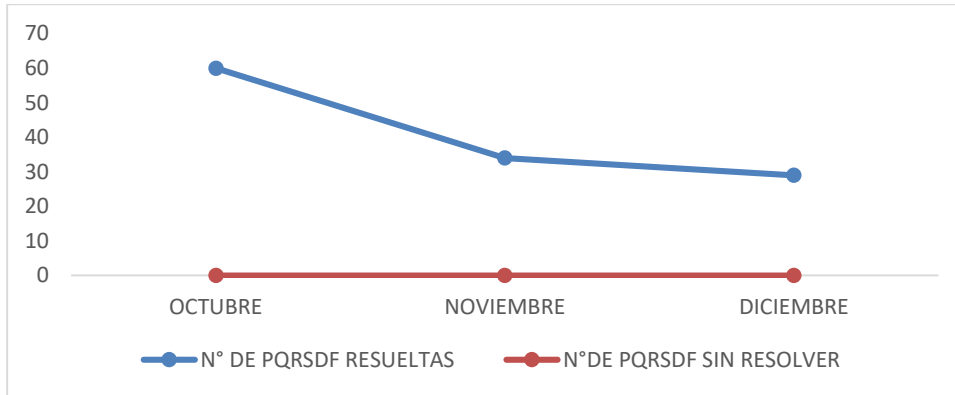
Gráfica 7. Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSDF.



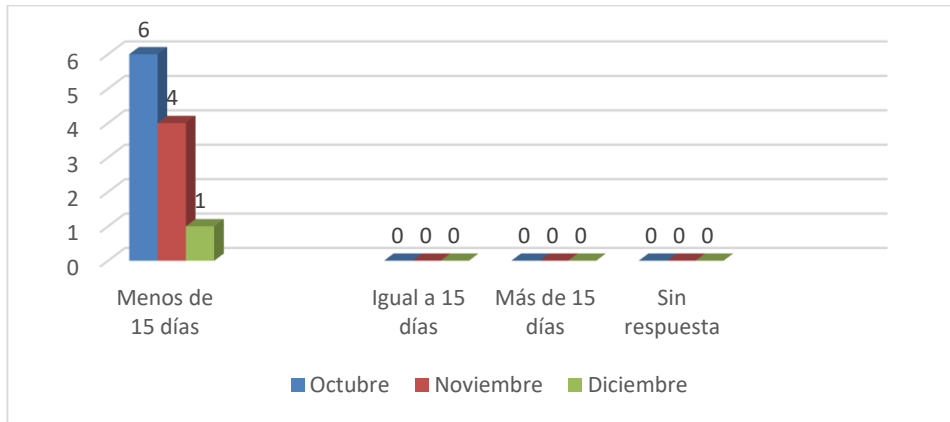
En la Gráfica 8, se muestra que del número de PQRSDF presentadas durante el trimestre de octubre a diciembre de 2022, fueron resueltas el 100% equivalente a 123 requerimientos.

Gráfica 8. PQRSDF resueltas vs sin resolver.

UNIVERSIDAD DE SUCRE

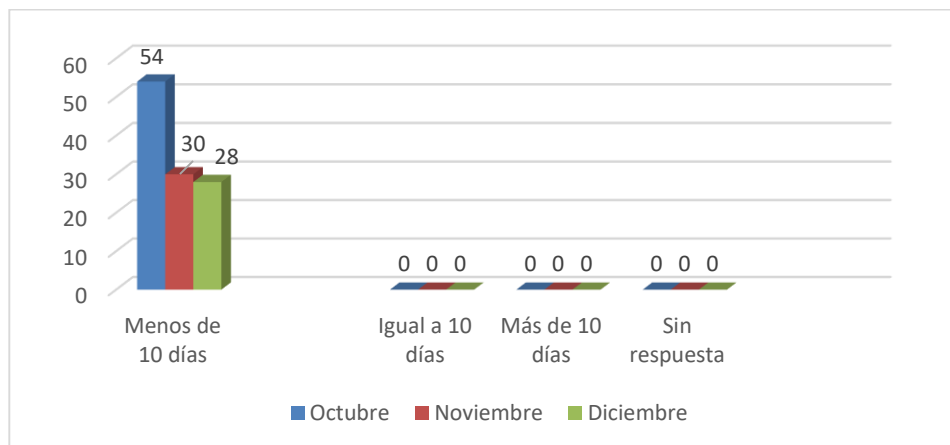


Gráfica 9. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular y General octubre – diciembre 2022.



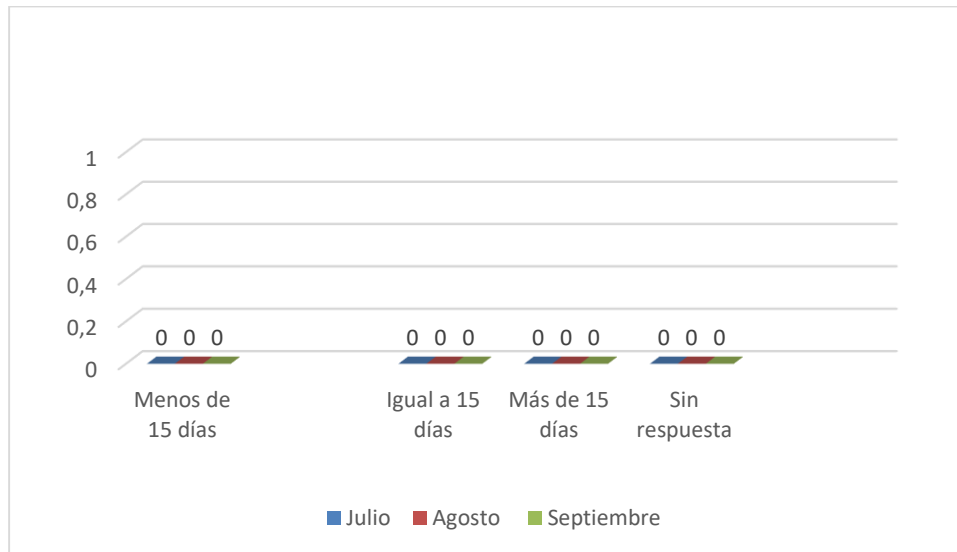
En la gráfica 10, de las 55 Peticiones de Información presentadas, el 100 % se respondieron antes de 10 días.

Gráfica 10. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información octubre – diciembre 2022.



En la gráfica 11, se evidencia que en el trimestre comprendido entre octubre-diciembre no se presentaron quejas y reclamos.

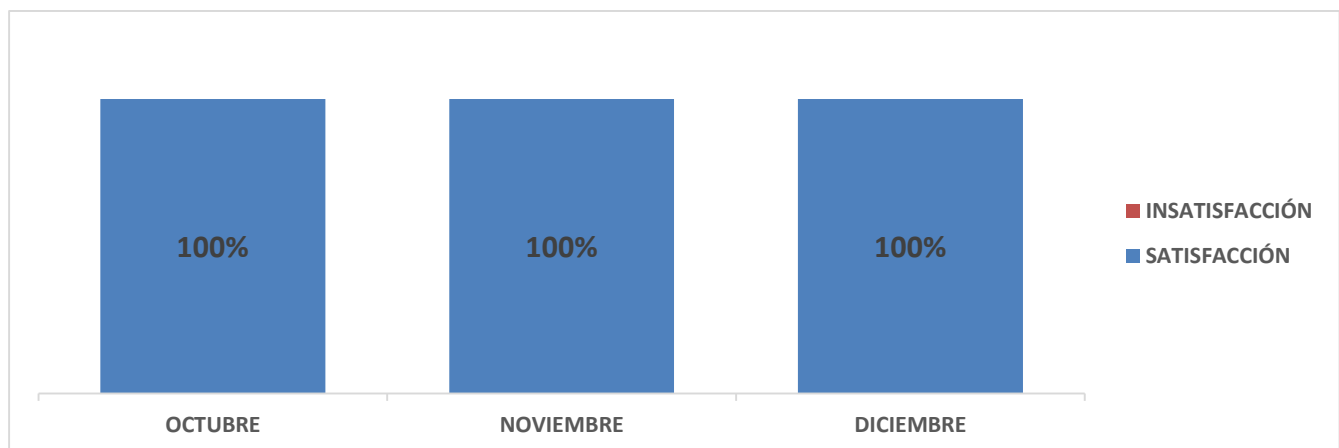
Gráfica 11. Oportunidad de respuesta (días hábiles) a quejas y reclamos octubre – diciembre 2022.



3.9 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSDF EN EL TRIMESTRE DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2022.

En la gráfica 12, se evidencia que de los 123 requerimientos que se procesaron en el trimestre de octubre a diciembre de 2022, 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.

Gráfica 12. Nivel de Satisfacción Promedio de las respuestas dadas sobre PQRSDF octubre– diciembre de 2022.



4. REPORTE DE INFORMACIÓN TRIMESTRAL DE PQR DEL CENTRO DE DIAGNOSTICO MÉDICO (C.D.M) EN EL TRIMESTRE DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2022.

En el periodo comprendido entre octubre-diciembre , el Centro de Diagnostico Médico(C.D.M) indicó que, no recepcionó ninguna PQRSDF, a través de los canales de recepción establecidos por éste.

5. 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 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.
- Adecuar la ventanilla de atención de la Unidad de PQR y Atención al Ciudadano.