



UNIVERSIDAD DE SUCRE

INFORMACIÓN GENERAL

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

1. TIPO DE INFORME

1.1. De gestión	☐
1.2. Para Rendición de Cuentas	☐
1.3. Informe de avance de proyecto	☐
1.4. Informe final de proyecto	☐
1.5. De comisión	☐
1.6. Otro: Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF, correspondiente al trimestre abril – junio de 2026.	☒

2. ALCANCE

2.1. Sin articulación al PDI ¹	☐
2.2. Articulado al PDI	☐

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	04	26	4.2. HASTA	30	06	26

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

UNIVERSIDAD DE SUCRE

Título:	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) SEGUNDO TRIMESTRE DE 2026.		
Fecha dd/mm/aaaa:			
Sumario:	Informe presentado al Rector y al Comité Coordinador de control Interno y Gestión de la Calidad con la finalidad de analizar las causas de los servicios que presentan mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.		
Palabras Claves:	Petición, Queja, Sugerencia, Procesos, Respuestas, oportunidad de respuestas.		
Documentos asociados:			
Código:	FOR-GC-019	Versión	2.0
Autor (es):	KARIN RICARDO GUERRA	Firmas:	
Revisó:	YOJANA PEREZ PERTUZ		
Aprobó:	YOJANA PEREZ PERTUZ		
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 ABRIL A JUNIO DE 2026 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD.	7
2. 2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF ABRIL – JUNIO 2025 VS 2026.	8
2. 3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS ABRIL – JUNIO 2026 VS NÚMERO DE PETICIONARIOS.	9
2. 4 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL TRIMESTRE ANTERIOR.	9
2. 5 PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN.	10
2. 6 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES POR PROCESOS.	10
2. 7 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE ABRIL A JUNIO DE 2026.	12
2. 8 ANÁLISIS PORCENTUAL (%) DEL TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSDF.	14
2. 9 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSDF EN EL TRIMESTRE DE ABRIL A JUNIO DE 2026.	16

INDÍCE DE GRÁFICAS.

Gráfica 1. Número de PQRSDf abril- junio 2026.	7
Gráfica 2 . Número de PQRSDf mensuales (abril - junio) año 2025 vs año 2026.	8
Gráfica 3: Número de PQRSDf mensuales (abril-junio) vs número de peticionarios.....	9
Gráfica 4: Representación Gráfica de las PQRSDf por Procesos.....	11
Gráfica 5: Proceso Misional con mayor número de PQRSDf mes a mes.	12
Gráfica 6: Número de Peticiones de Información (abril a junio de 2026).	13
Gráfica 7: Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSDf.	14
Gráfica 8: PQRSDf resueltas vs sin resolver.	14
Gráfica 9: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular y General abril -junio 2026.....	15
Gráfica 10: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información abril – junio 2026.....	15
Gráfica 11: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a quejas y reclamos abril – junio 2026.....	16
Gráfica 12: Nivel de Satisfacción.....	16

INDÍCE DE TABLAS.

Tabla 1. Tendencia de PQRSDf de 2020 a 2026.	7
Tabla 2. Variación de PQRSDf Periodo 2025-II vs 2026-II.	8
Tabla 3. PQRSDf Periodo 2025-IV vs. 2026- I.	9
Tabla 4. Número de PQRSDf por canal de atención periodo abril – junio 2026.	10
Tabla 5: PQRSDf por Procesos.	10
Tabla 6: Peticiones de Información.	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 abril y el 30 de junio de 2026, 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 ABRIL A JUNIO DE 2026 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD.

En la Gráfica 1 se observa que, en el trimestre de abril a junio de 2026, se recibieron 50 PQRSDF, distribuidas así: 16 en el mes de abril, 17 en el mes de mayo y 17 en el mes de junio. El mayor número de requerimientos se presentó en el mes de mayo, lo cual se debe a solicitudes de información relacionadas a oferta académica, procesos de inscripción y legalización de matrículas para el periodo 2026-1.

Gráfica 1. Número de PQRSDF abril– junio 2026.

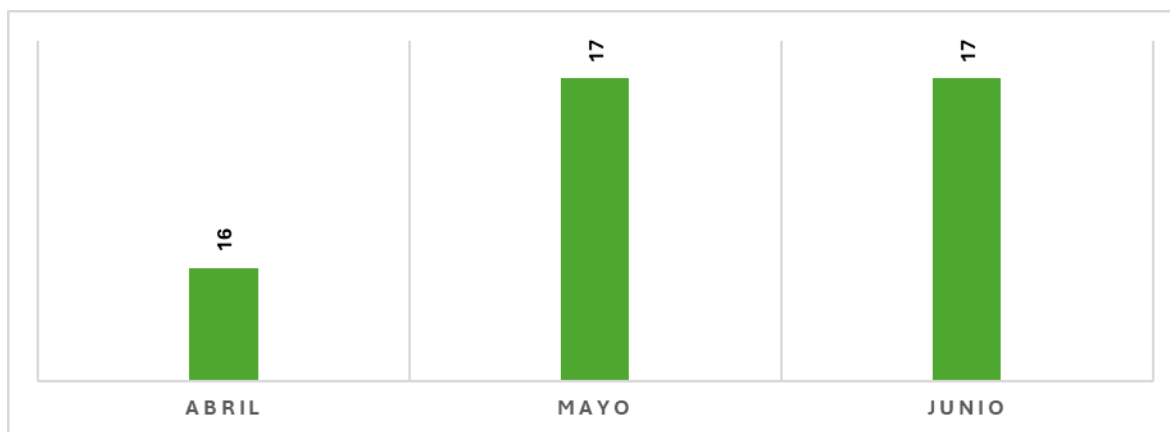


Tabla 1. Tendencia de PQRSDF de 2020 a 2026.

AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
2020	19	9	16	50	74	115	141	133	132	120	97	85
2021	222	241	150	112	87	76	74	52	112	79	80	50
2022	59	65	29	71	37	33	32	44	35	60	34	29
2023	38	39	51	73	70	26	50	92	67	68	75	54
2024	97	69	45	26	36	30	74	44	38	45	59	31
2025	26	42	40	39	43	42	38	44	54	56	25	17
2026	32	20	11	16	17	17						



UNIVERSIDAD DE SUCRE

2. 2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF ABRIL – JUNIO 2025 VS 2026.

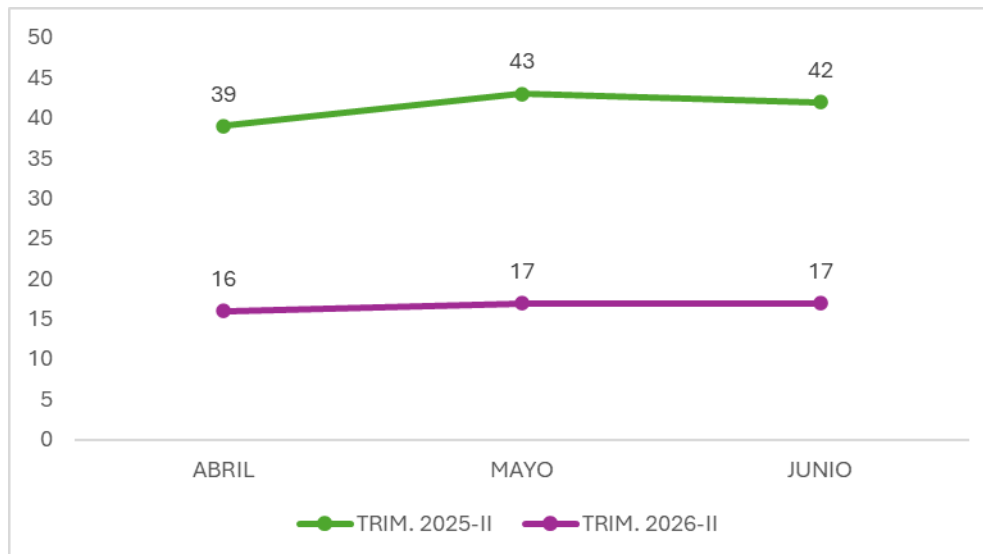
Como se observa en la tabla 2, entre el trimestre II de 2025 y el mismo periodo de 2026 se presentó la siguiente variación: abril pasó de 39 requerimientos a 16 (23 menos), mayo de 43 a 17 (26 menos) y el mes de junio de 42 a 17 (25 menos) la variación que se refleja, evidencia que las partes interesadas prefieren realizar sus solicitudes a través de los diferentes canales virtuales de atención o directamente en cada dependencia, y que en su mayoría tiene que ver con procesos de inscripción y oferta académica.

Tabla 2. Variación de PQRSDF Periodo 2025-II vs 2026-II.

PERIODO	ABRIL	MAYO	JUNIO
TRIM. 2025-II	39	43	42
TRIM. 2026-II	16	17	17
VARIACIÓN	-23	-26	-25

En la Gráfica 2, se muestra la tendencia en el trimestre de abril a junio de los años 2025 y 2026.

Gráfica 2 . Número de PQRSDF mensuales (abril - junio) año 2025 vs año 2026.

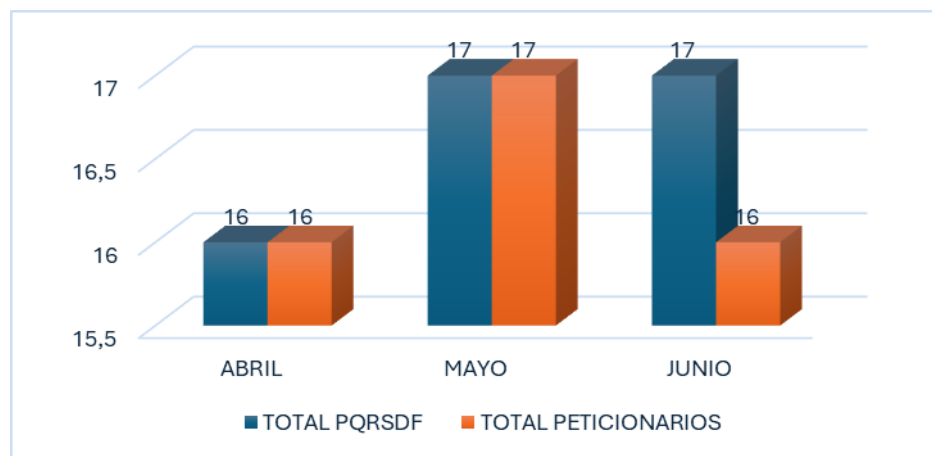


2. 3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS ABRIL – JUNIO 2026 VS NÚMERO DE PETICIONARIOS.

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 abril se presentaron 16 PQRSDF con un total de peticionarios de 16, mayo 17 PQRSDF con 17 peticionarios y junio con 17 PQRSDF y 16 peticionarios, lo que indica que un peticionario radicó más de una solicitud.

Gráfica 3: Número de PQRSF mensuales (abril-junio) vs número de peticionarios.



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

Haciendo la comparación entre el cuarto trimestre de 2025 y primer trimestre de 2026 observamos que se presentó una disminución del 23% (13 menos) en el número de PQRSDF recibidas en la Institución con respecto al trimestre anterior; se presentaron diferentes tipos de peticiones las cuales pasaron de 63 a 50 (13 menos, no se presentaron quejas, reclamos, sugerencias, denuncias ni felicitaciones en el segundo trimestre de 2026).

Tabla 3. PQRSDF Periodo 2025-IV vs. 2026- I.

Modalidad	Trimestre 2026-I	Trimestre 2026-II	Variación
Petición	63	50	-13
Queja	0	0	0
Reclamo	0	0	0
Sugerencia	0	0	0
Denuncia	0	0	0
Felicitación	0	0	0
Total	63	50	-13

2. 5 PQRSDf RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN.

De acuerdo con los canales de atención definidos por la Universidad de Sucre, el canal escrito concentró la totalidad de las PQRSDf radicadas por nuestras partes interesadas durante el trimestre en cuestión, siendo los correos electrónicos de la Unidad de Atención al Ciudadano (atencionalciudadano@unisucre.edu.co y quejasyreclamos@unisucre.edu.co) el medio de contacto más utilizado, a través de los cuales ingresaron 50 requerimientos (100 % del total del trimestre) 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 4. Número de PQRSDf por canal de atención periodo abril – junio 2026.

	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Correos Aten. al Ciudadano	16	17	17	50
Dependencias	0	0	0	0
Página Web	0	0	0	0
Presencial (Atención al Ciudadano)	0	0	0	0
Buzones	0	0	0	0
Vía Telefónica	0	0	0	0
TOTAL	16	17	17	50

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, cuatro (4) presentaron requerimientos.

Tabla 5: PQRSDf por Procesos.

PROCESO	DEPENDENCIA	PETICIONES					Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	TOTAL
		Información	Inter. Particular	Inter. General	Acc. Doc. Públicos	Cons. Doc. y Exp. De Copias					
FORMACIÓN	DEPARTAMENTOS	2	0	—	—	—	—	—	—	—	2
	DIVISIÓN DE BIBLIOTECAS E INFORMACIÓN CIENTÍFICA	0	1	—	—	—	—	—	—	—	1
	CENTRO DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	26	16	—	—	—	—	—	—	—	42
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DIVISIÓN FINANCIERA	—	3	—	—	—	—	—	—	—	3
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	DIVISIÓN DE CÓMPUTO Y SISTEMAS	1	0	—	—	—	—	—	—	—	1
GESTIÓN DE BIENESTAR	BIENESTAR SOCIAL UNIVERSITARIO	0	1	—	—	—	—	—	—	—	1
TOTAL		29	21	0	0	0	0	0	0	0	50

El proceso que atendió mayor número de requerimientos fue **Formación**, con un 90 % que corresponde a un total de cuarenta y cinco (45) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Veinte ocho (28) peticiones de información; relacionadas en su mayoría a proceso de inscripción y oferta de pregrado, proceso para solicitud de Homologación, traslados internos, Transferencias Externas, calendario académico oferta de pregrados periodo 2026-2

- Diecisiete (17) peticiones de interés particular relacionadas a certificación-Circunscripción, cambio de circunscripción inscripción pregrado, actualización de datos en plataforma, solicitud de pago matrícula financiera, creación de usuarios-admitidos.

El proceso **Gestión Administrativa y Financiera** tuvo un 6%, para un total de tres (3) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Tres (3) peticiones de interés particular relacionadas a validaciones de pago inscripción pregrados.

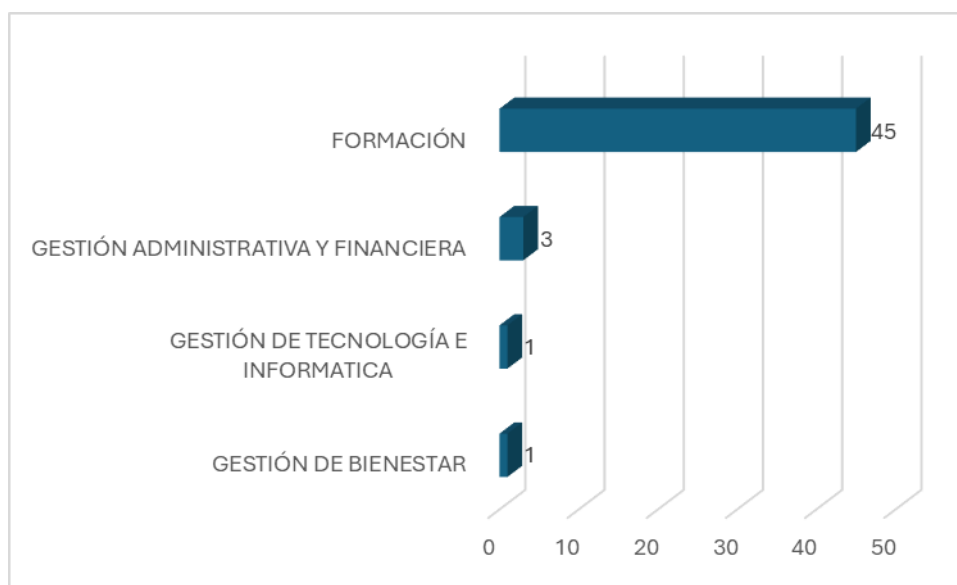
El Proceso **Tecnología e informática** con un 4%, para un total de dos (2) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Dos (2) peticiones de interés particular relacionada a proceso para recuperación de contraseña-usuario estudiante

El proceso **Gestión de Bienestar** con un 2%, para un total de uno (1) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Uno (1) peticiones de interés particular relacionada a Red de Clínicas y Activación de Seguro Estudiantil.

Gráfica 4: Representación Gráfica de las PQRSDf por Procesos.

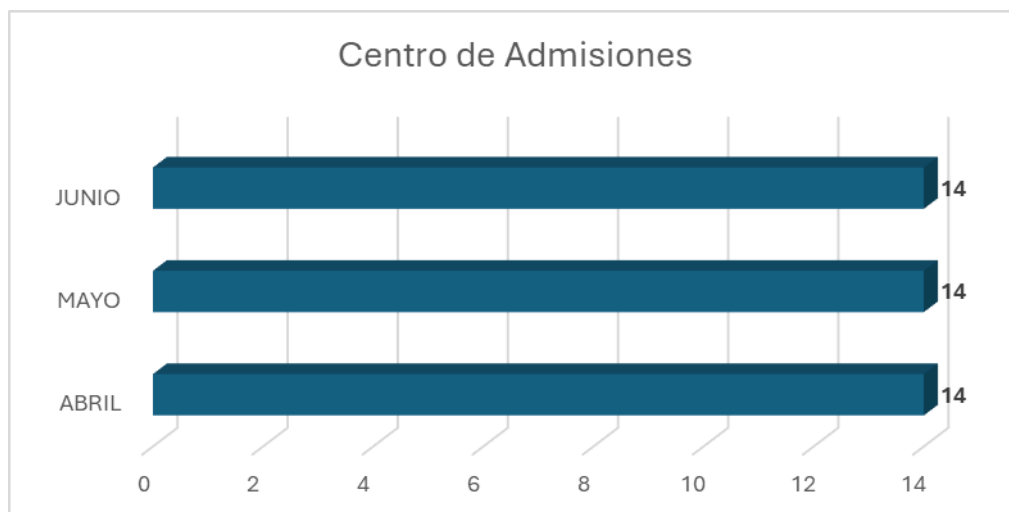


En atención a que el proceso misional que presentó mayor número de PQRSDf fue el de Formación, en la Gráfica 5, se muestra la dependencia que tuvo más requerimientos durante el trimestre en estudio, así:

- Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con 42 PQRSDf, de las cuales 26 fueron peticiones de información relacionadas a fechas, procesos de inscripción y Oferta Académica periodo 2026-2 y Oferta de pregrado, y 16 peticiones de interés particular relacionadas a certificación-Circunscripción, cambio de circunscripción inscripción pregrado, actualización de datos en plataforma, validación de inscripciones en oferta de Pregrado 2026-2, inconvenientes en procesos de inscripción.
- Departamentos con 2 peticiones de información relacionada a procesos de homologación;

- División De Bibliotecas E Información Científica con 1 petición de interés particular relacionada a inconveniente en acceso a Biblioteca virtual.

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



2. 7 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE ABRIL A JUNIO DE 2026.

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

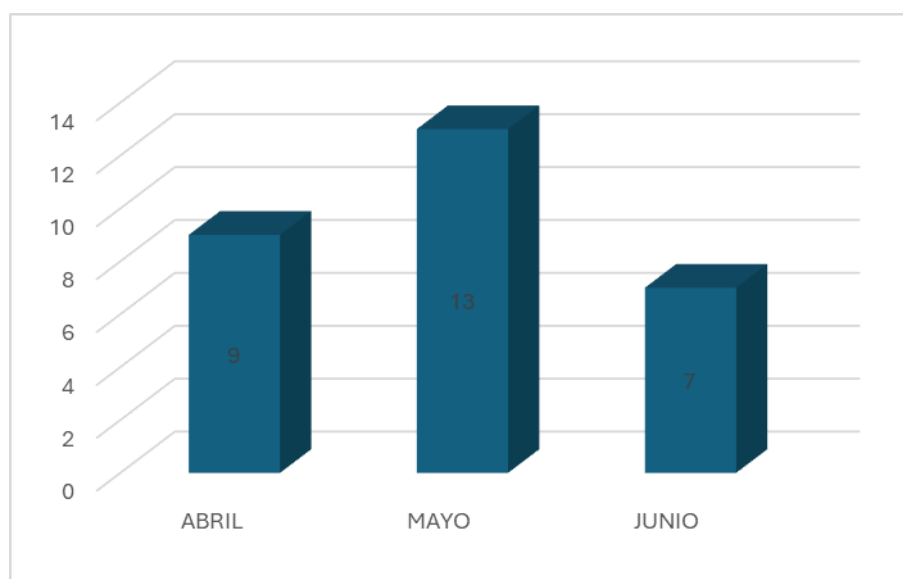
Tabla 6: Peticiones de Información.

N°	Mes	Asunto	Tiempo de respuesta (días hábiles)
1	Abril	Petición de información relacionada a Oferta académica Universidad de Sucre	4
2	Abril	Petición de información relacionada a proceso de homologación	5
3	Abril	Petición de información relacionada a apertura de inscripciones programa de Medicina	10
4	Abril	Petición de información relacionada a apertura de inscripciones programa de Psicología	10
5	Abril	Petición de información relacionada a apertura de inscripciones programa de Medicina	10
6	Abril	Petición de información relacionada a proceso de inscripción oferta académica 2026-2	10
7	Abril	Petición de información relacionada a fechas de inscripción Oferta académica 2026-2	3
8	Abril	Petición de información relacionada a inscripción por circunscripción	5
9	Abril	Petición de información relacionada a proceso de inscripción oferta académica pregrado 2026-2	7
10	Mayo	Petición de información relacionada a Pregrado de Medicina 2026-2	6
11	Mayo	Petición de información relacionada a proceso de inscripción Pregrados 2026-2	6

12	Mayo	Petición de información relacionada a proceso de inscripción Pregrados 2026-2	6
13	Mayo	Petición de información relacionada a requisitos de inscripción por circunscripción indígena	3
14	Mayo	Petición de información relacionada a requisitos de inscripción por circunscripción Afrodescendiente	2
15	Mayo	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción Pregrado 2026-2	9
16	Mayo	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción Pregrado	6
17	Mayo	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado 2026 Eco Region Mojana	4
18	Mayo	Petición de información relacionada a proceso para recuperación de contraseña-usuario estudiante	3
19	Mayo	Petición de información relacionada a proceso solicitud de Transferencia Externa	3
20	Mayo	Petición de información relacionada a Puntajes requeridos programas de Pregrado	3
21	Mayo	Petición de información relacionada a Pregrado de Medicina	3
22	Mayo	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado 2026	3
23	Junio	Petición de Información relacionada a requisitos de inscripción pregrado por Circunscripción especial	2
24	Junio	Petición de Información relacionada a Oferta de pregrado jornada alternativa 2026	0,5
25	Junio	Petición de Información relacionada a proceso de matrícula académica y financiera	0,5
26	Junio	Petición de Información relacionada a requisitos de admisión en oferta de pregrado	1
27	Junio	Petición de Información relacionada a publicación listado de admitidos Eco región Mojana	1
28	Junio	Petición de Información relacionada a proceso para Traslado interno pregrado	10
29	Junio	Petición de información relacionada a proceso de homologación	En proceso

En la Gráfica 6, se observa el número de Peticiones de Información recibidas durante el trimestre en estudio, el cual abarca el 58% (29) del total de requerimientos, divididos así: abril 9, mayo 13 y junio 7.

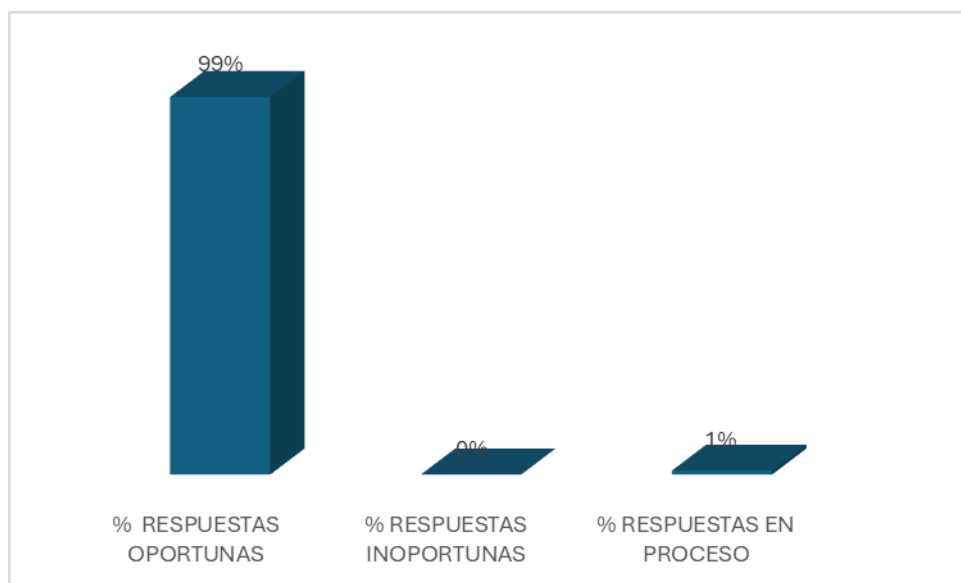
Gráfica 6: Número de Peticiones de Información (abril a junio de 2026).



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

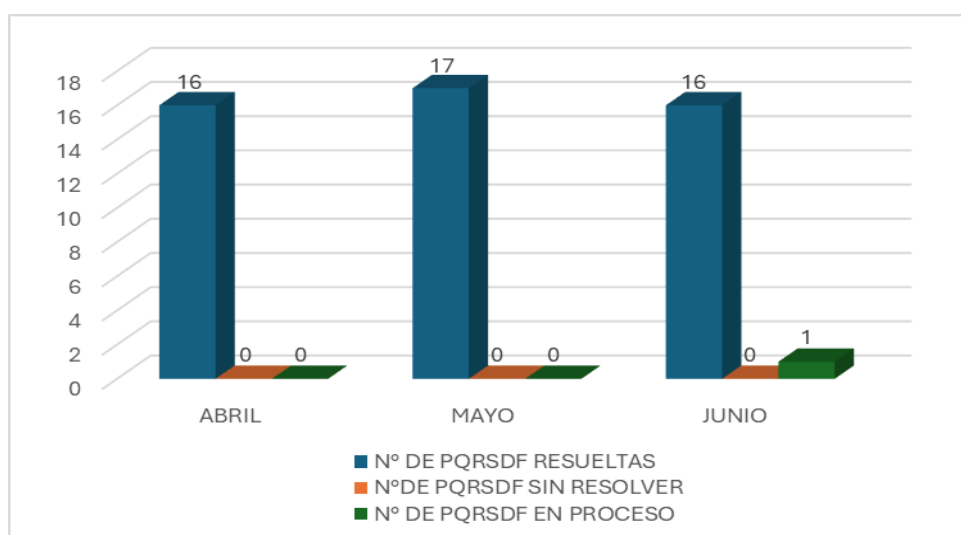
En la Gráfica 7, se evidencia que del total de requerimientos presentados (50) durante el trimestre de abril a junio, el porcentaje de respuestas oportunas fue del 99% se respondieron todos los requerimientos dentro de las fechas legalmente estipuladas y 1 se encuentra en proceso dentro de las fechas establecidas legalmente.

Gráfica 7: Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSDF.

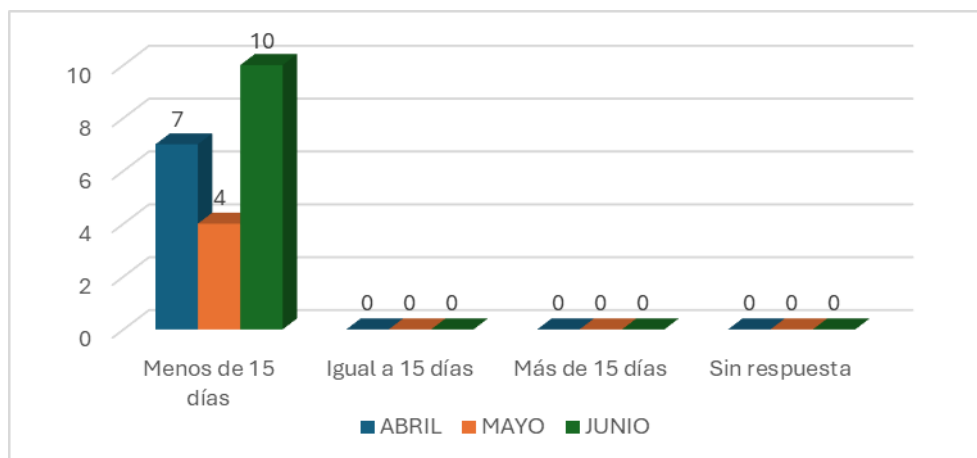


En la Gráfica 8, se muestra que del número de PQRSDF presentadas durante el trimestre de abril a junio de 2026, fueron resueltas el 99%

Gráfica 8: PQRSDF resueltas vs sin resolver.

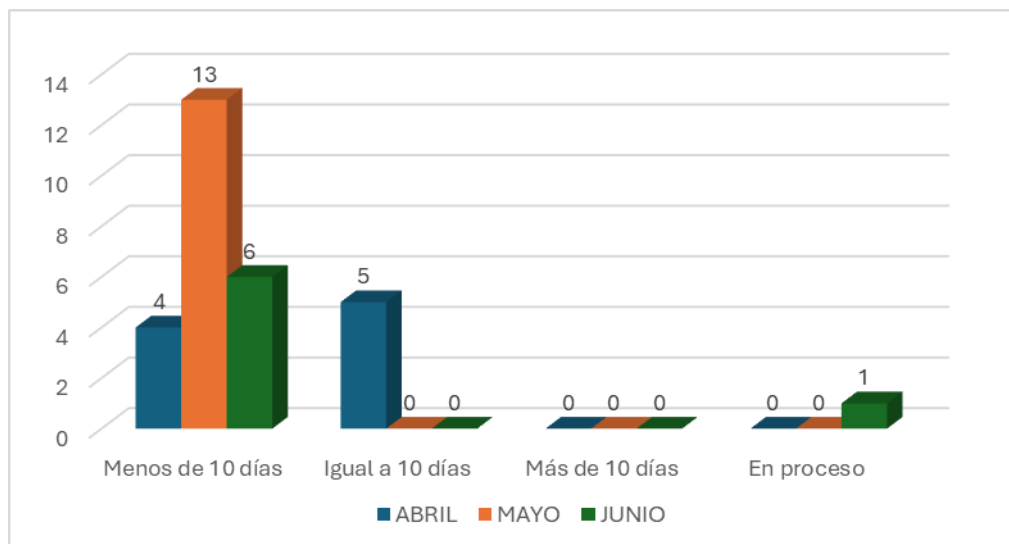


Gráfica 9: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular y General abril -junio 2026.

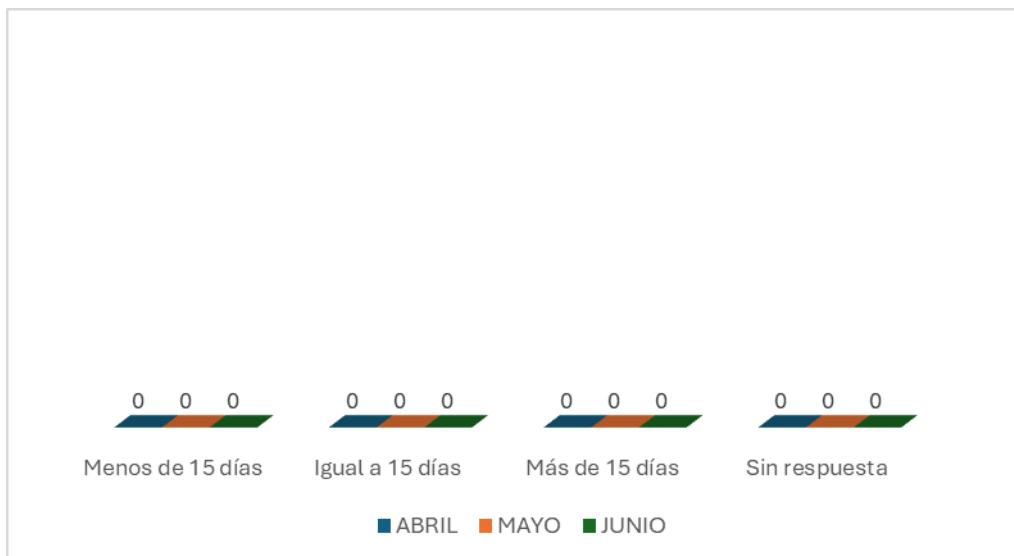


En la gráfica 10, de las 50 Peticiones de Información presentadas, el 46% se respondieron antes de los 10 días.

Gráfica 10: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información abril – junio 2026.



En la gráfica 11, se evidencia que en el trimestre comprendido entre abril- junio no hubo quejas, reclamos, denuncias ni felicitaciones durante el periodo en mención.

Gráfica 11: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a quejas y reclamos abril – junio 2026.

2. 9 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSDF EN EL TRIMESTRE DE ABRIL A JUNIO DE 2026.

En la gráfica 12, se evidencia que de los 50 requerimientos que se procesaron en el trimestre de abril a junio de 2026, 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