



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 Felicidades – PQRSDf, correspondiente al trimestre enero – marzo de 2025.	<input checked="" type="checkbox"/>

2. ALCANCE

2.1. Sin articulación al PDI ¹	<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	01	25	4.2. HASTA	30	03	25

¹ 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:	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) PRIMER TRIMESTRE 2025.		
Fecha dd/mm/aaaa:	21/04/2025		
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:	MONICA GUTIERREZ VILLALOBOS		
Aprobó:	MONICA GUTIERREZ VILLALOBOS		
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 ENERO A MARZO DE 2025 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD.	7
2. 2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF ENERO – MARZO 2024 VS 2025.....	8
2. 3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS ENERO – MARZO 20225 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 ENERO A MARZO DE 2025.....	13
2. 8 ANÁLISIS PORCENTUAL (%) DEL TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSDF.	16
2. 9 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSDF EN EL TRIMESTRE DE ENERO A MARZO DE 2025.	19

INDÍCE DE GRÁFICAS.

Gráfica 1. Número de PQRSDf enero– marzo 2025.	7
Gráfica 2 . Número de PQRSDf mensuales (enero - marzo) año 2024 vs año 2025.	8
Gráfica 3: Número de PQRSDf mensuales (enero - marzo) 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 (enero a marzo de 2025).	16
Gráfica 7: Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSDf.	16
Gráfica 8: PQRSDf resueltas vs sin resolver.	17
Gráfica 9: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular y general enero – marzo 2025.	17
Gráfica 10: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información enero – marzo 2025.	18
Gráfica 11: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a quejas y reclamos enero – marzo 2025.....	18

INDÍCE DE TABLAS.

Tabla 1. Tendencia de PQRSDf de 2020 a 2025.	7
Tabla 2. Variación de PQRSDf Periodo 2024-I vs 2025-I.	8
Tabla 3. PQRSDf Periodo 2024-IV vs. 2025- I.	9
Tabla 4. Número de PQRSDf por canal de atención periodo enero – marzo 2025.....	10
Tabla 5: PQRSDf por Procesos.	10
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 enero y el 30 de marzo de 2025, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a los responsables de los procesos.

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

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

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

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



UNIVERSIDAD DE SUCRE

2. 2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF ENERO – MARZO 2024 VS 2025.

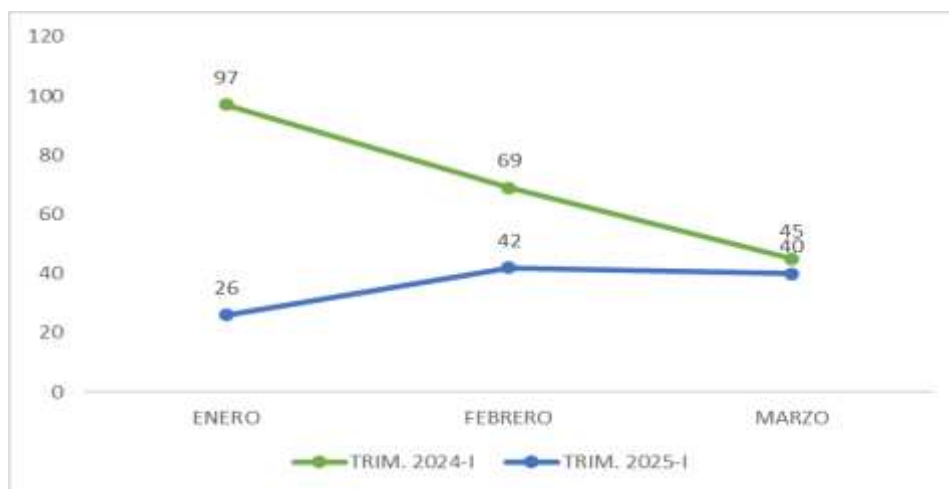
Como se observa en la tabla 2, entre el trimestre I de 2024 y el mismo periodo de 2025 se presentó la siguiente variación: enero pasó de 97 requerimientos a 26 (71 menos), febrero de 69 a 42 (27 menos) y en el mes de marzo de 45 a 40 (5 menos) la variación que se refleja, evidencia que las partes interesadas prefieren realizar sus solicitudes de forma presencial en la Unidad de PQR o directamente en cada dependencia y que en su mayoría tiene que ver con procesos de inscripción, al igual que a la implementación de guías y videos instructivos a través de la página web institucional .

Tabla 2. Variación de PQRSDF Periodo 2024-I vs 2025-I.

PERIODO	ENERO	FEBRERO	MARZO
TRIM. 2024-I	97	69	45
TRIM. 2025-I	26	42	40
VARIACIÓN	-71	-27	-5

En la Gráfica 2, se muestra la tendencia en el trimestre de enero a marzo de los años 2024 y 2025.

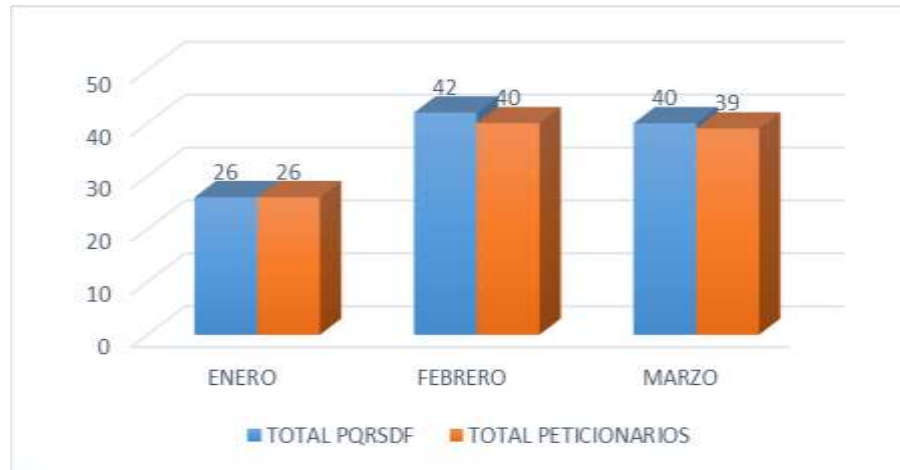
Gráfica 2 . Número de PQRSDF mensuales (enero - marzo) año 2024 vs año 2025.



2. 3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS ENERO – MARZO 2025 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 enero se presentaron 26 PQRSDF con un total de peticionarios de 26, febrero 42 PQRSDF con 40 peticionarios y marzo con 40 PQRSDF y 39 peticionarios, lo que indica que hubo peticionarios que radicaron más de una solicitud.

Gráfica 3: Número de PQRSDf mensuales (enero - marzo) 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 2024 y el primer trimestre de 2025, observamos que se presentó una disminución del 80% (27) en el número de PQRSDf recibidas en la Institución; se presentaron diferentes tipos de peticiones las cuales pasaron de 132 a 107 (25 menos), las quejas pasaron de 3 a 1 respectivamente, no se presentaron felicitaciones, sugerencias, reclamos ni denuncias en el primer trimestre de 2025.

Tabla 3. PQRSDf Periodo 2024-IV vs. 2025- I.

Modalidad	Trimestre 2024-IV	Trimestre 2025-I	Variación
Petición	132	107	-25
Queja	3	1	-2
Reclamo	0	0	0
Sugerencia	0	0	0
Denuncia	0	0	0
Felicitación	0	0	0
Total	135	108	-27

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 97 requerimientos (90% del total del trimestre) seguido de los correos de las dependencias donde se presentaron 11 requerimientos (10%) . 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 los correos de las dependencias.

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 enero – marzo 2025.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Correos Aten. al Ciudadano	23	36	38	97
Dependencias	3	6	2	11
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	26	42	40	108

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, nueve (9) 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 Conia					
GESTIÓN DE ALTA DIRECCIÓN	RECTORÍA	—	1	2	—	—	—	—	—	3	
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	OFICINA DE PLANEACIÓN	2	—	—	—	—	—	—	—	2	
FORMACIÓN	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	1	—	—	—	—	—	—	—	1	
	DECANATURAS	—	1	—	—	—	—	—	—	1	
	DEPARTAMENTOS	3	3	—	—	—	—	—	—	6	
	CENTRO DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	71	10	—	—	—	—	—	—	81	
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	CENTRO DE DIAGNÓSTICO MÉDICO (CDM)	—	1	—	—	—	—	—	—	1	
	OFICINA DE POSGRADO EDUCACIÓN CONTINUADA Y RELACIONES INTERNACIONALES	3	—	—	—	—	—	—	—	3	
	CENTRO DE LENGUAS EXTRANJERAS	—	1	—	—	—	—	—	—	1	
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	SECRETARÍA GENERAL	—	1	—	—	—	—	—	—	1	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	—	1	—	—	—	—	—	—	1	
	DIVISIÓN FINANCIERA	—	2	—	—	—	—	—	—	2	
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	DIVISIÓN DE SERVICIO Y MANTENIMIENTO	—	—	1	—	—	1	—	—	2	
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS	—	1	—	—	—	—	—	—	1	
GESTIÓN DE BIENESTAR	BIENESTAR SOCIAL UNIVERSITARIO	2	—	—	—	—	—	—	—	2	
TOTAL		82	22	3			1			108	

El proceso que atendió mayor número de requerimientos fue **Formación**, con un 82% que corresponde a un total de ochenta y nueve (89) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Setenta y cinco (75) peticiones de información; relacionadas en su mayoría a proceso de inscripción y oferta de pregrado, relacionada a guías para proceso de legalización matrícula Financiera y Académica 2025-1, fechas de inscripción 2025-1, pregrado de Medicina, proceso para expedir certificado de estudios, proceso para expedir Contenidos Programáticos, requisitos y proceso de Homologación, Proceso para Transferencia Externa, Oferta de Pregrado 2025-1.
- Catorce (14) peticiones de interés particular relacionadas a expedición certificado paz y salvo, cambio de usuario y contraseña inscripción, proceso de cancelación de semestre y reingreso, inconvenientes de acceso a plataforma-creación de usuario, fechas jornada de inducción 2025-1 inconveniente Inscripción.

El proceso **Extensión y Proyección Social** con un 5%, para un total de cinco (5) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Tres (3) peticiones de información relacionadas a Oferta de Especializaciones 2025, Especialización en Ingeniería Hidráulica y Ambiental y Diplomado en Docencia Universitaria.
- Dos (2) peticiones de interés particular relacionada a expedición certificado y canales de comunicación Centro de Diagnóstico Médico.

El proceso **Gestión Administrativa y Financiera** tuvo un 4%, para un total de tres (3) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Tres (3) peticiones de interés particular relacionadas a estado de devolución, solicitud de pago por servicios prestados y Reembolso por Pago a ICETEX – Primer Semestre 2019-1.

El proceso **Gestión de la Alta Dirección** con un 7% para un total de tres (3) de las cuales se presentaron:

- Uno (1) peticiones de interes particular relacionada a Matrícula Cero.
- Dos (2) peticiones de interes general relacionada a interés colectivo para interponer recursos técnicos y profesionales de ingeniería, pro-sede de la Universidad de Sucre en la región de la Mojana e implementación de aumento de medidas de seguridad Campus Puerta Roja

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

- Dos (2) peticiones de información relacionadas a Protocolos en el marco de las acciones de Política de Educación Superior Inclusiva e Intercultural y beneficios a la población víctima del conflicto armado.

El proceso **Gestión de bienes y servicios** con un 2% para un total de dos (2), de las cuales se presentaron:

- Una (1) petición de interes general relacionada a mantenimiento alumbrado público de la Universidad de Sucre.
- Una (1) queja relacionada a desaseo en baños Facultad de Ciencias Agropecuarias.
-

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

- Dos (2) peticiones de información relacionadas a matrices o mapas de riesgo 2020 y 2024

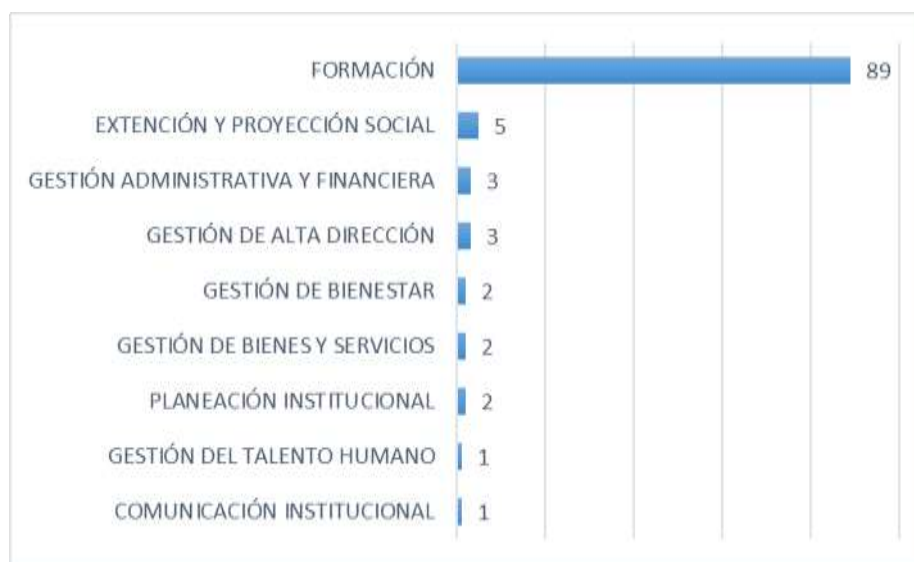
El proceso **Gestión del Talento Humano** con un 1%, para un total de una (1) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Uno (1) peticiones de interes particular expedición de certificados laborales.

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

- Una (1) peticiones de interes particular relacionada a Recurso de Reposición

Gráfica 4: Representación Gráfica de las PQRSDf por Procesos.

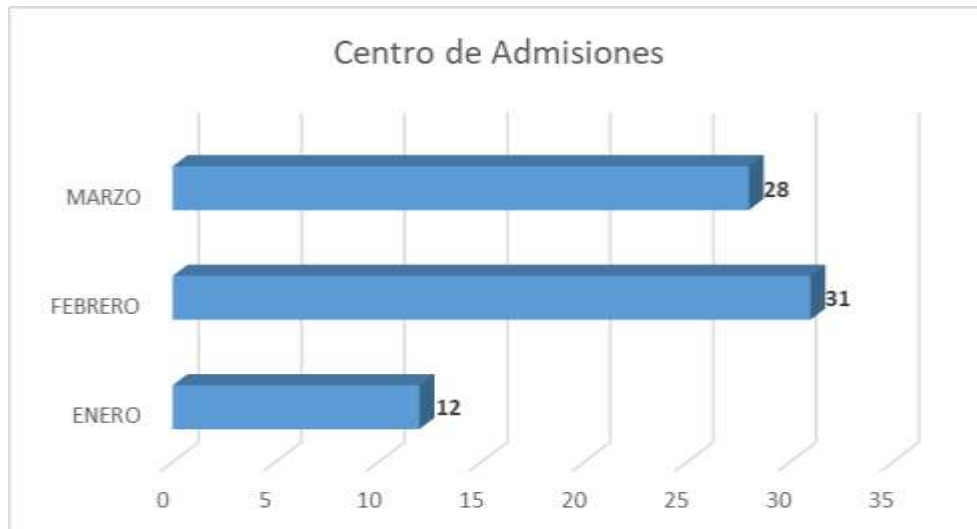


En atención a que el proceso misional que presentó mayor número de PQRSDf fue el de Formación, en la Gráfica 5, se muestra la dependencia que tuvo más requerimientos durante el trimestre en estudio, así:

- Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con 81 PQRSDf, de las cuales 71 fueron peticiones de información relacionadas a fechas, procesos de inscripción y Oferta Académica periodo 2025-1 y procesos para expedir certificados y 10 peticiones de interes particular relacionadas a cambio de usuario y contraseña inscripción, inconvenientes de acceso a plataforma-creación de usuario, fechas jornada de inducción 2025-1 inconveniente Inscripción.
- Departamentos con 6 PQRSDf, de las cuales son 3 son peticiones de información relacionadas requisitos y proceso traslado externo, proceso de homologación y relacionada a fechas inscripciones pregrado 2025-2 y 3 peticiones de interes particular relacionadas a verificación documentos solicitud de reingreso, verificación estado de estudiante y solicitud reingreso.

- Vicerrectoría Académica, con 1 petición de información relacionada proceso de evaluación docente
- Facultad de Ciencias de la Salud, con 1 petición de interés particular relacionada a solicitud de reingreso

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



2. 7 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE ENERO A MARZO DE 2025.

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	Enero	Petición de información relacionada a pregrado de Derecho	3
2	Enero	Petición de información relacionada a Calendario académico 2025-2	3
3	Enero	Petición de información relacionada a Pregrado en Licenciatura en Lenguas Extranjeras	3
4	Enero	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado	2
5	Enero	Petición de información relacionada a Modalidad Oferta de Pregrado	7
6	Enero	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado 2025-2	6
7	Enero	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado 2025-2	6
8	Enero	Petición de información relacionada a listado admitidos segundo llamado 2025-1.	1
9	Enero	Petición de información relacionada a proceso para actualización de datos en plataforma.	2
10	Enero	Petición de información relacionada a fechas jornadas de inducción	3
11	Enero	Petición de información relacionada a fechas jornada de inducción 2025-1	3
12	Enero	Petición de información relacionada a pregrado Licenciatura en Lenguas Extranjeras.	8

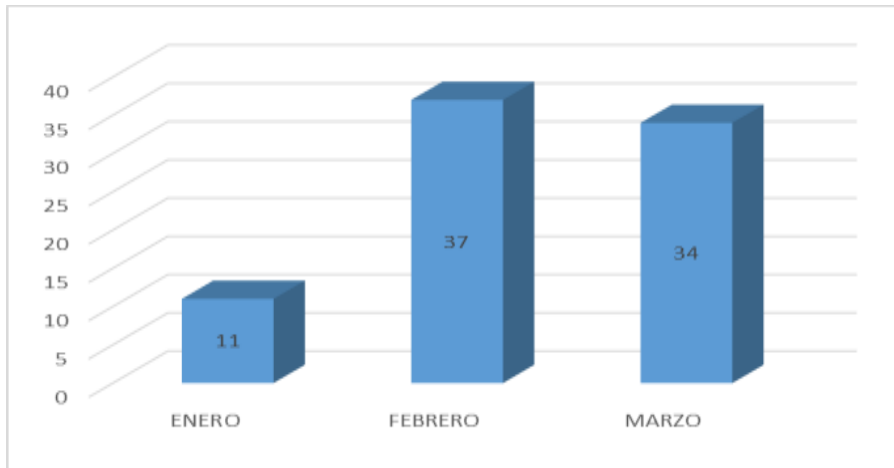
UNIVERSIDAD DE SUCRE

13	Febrero	Petición de información relacionada a pregrado Ingeniería Civil.	7
14	Febrero	Petición de información relacionada a Pregrado Contaduría Pública.	7
15	Febrero	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado.	7
16	Febrero	Petición de información relacionada a Pregrado de Medicina.	10
17	Febrero	Petición de información relacionada a Pregrado de Enfermería.	10
18	Febrero	Petición de información relacionada a Pregrado de Enfermería.	9
19	Febrero	Petición de información relacionada a Oferta de Especializaciones 2025.	1
20	Febrero	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado	7
21	Febrero	Petición de información relacionada a Pregrado de Biología	6
22	Febrero	Petición de información relacionada a Especialización en Ingeniería Hidráulica y Ambiental.	1
23	Febrero	Petición de información relacionada a Protocolos en el marco de las acciones de Política de Educación Superior Inclusiva e Intercultural.	9
24	Febrero	Petición de información relacionada a Pregrado de Medicina.	4
25	Febrero	Petición de información relacionada a Fechas inscripciones 2025-2	4
26	Febrero	Petición de información relacionada a Pregrado de Contaduría Publica	2
27	Febrero	Petición de información relacionada a requisitos y proceso traslado externo.	6
28	Febrero	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado.	2
29	Febrero	Petición de información relacionada a requisitos para inscripción periodo 2025-2	3
30	Febrero	Petición de información relacionada a Pregrados de Medicina y Fonoaudiología.	3
31	Febrero	Petición de información relacionada a Pregrado Tecnología en Regencia de Farmacia.	3
32	Febrero	Petición de información relacionada a Inscripciones periodo 2025-2.	3
33	Febrero	Petición de información relacionada a Inscripciones periodo 2025-2.	3
34	Febrero	Petición de información relacionada a Puntajes requeridos pregrados.	3
35	Febrero	Petición de información relacionada a Puntajes requeridos pregrado Administracion de Empresas.	3
36	Febrero	Petición de información relacionada a matrices o mapa de riesgo 2020 y 2024	2
37	Febrero	Petición de información relacionada a matrices o mapa de riesgo 2020 y 2024	2
38	Febrero	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado.	2
39	Febrero	Petición de información relacionada a Puntajes requeridos programas de Pregrado.	2
40	Febrero	Petición de información relacionada a Fechas Inscripciones periodo 2025-2.	2
41	Febrero	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2025-2.	4
42	Febrero	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2025-2.	4
43	Febrero	Petición de información relacionada a pregrado Licenciatura en Lenguas Extranjeras.	4
44	Febrero	Petición de información relacionada a Inscripciones Fonoaudiología.	4
45	Febrero	Petición de información relacionada a pregrado de Ingeniería Civil.	4
46	Febrero	Petición de información relacionada a pregrado de Administracion de Empresas.	3
47	Febrero	Petición de información relacionada a pregrado de Medicina.	3
48	Febrero	Petición de información relacionada a Pregrado de Enfermería.	0,5
49	Febrero	Petición de información relacionada a oferta de Pregrado.	1
50	Marzo	Petición de información relacionada a beneficios a la población víctima del conflicto armado.	3
51	Marzo	Petición de información relacionada a pregrado de Medicina.	2
52	Marzo	Petición de información relacionada a fechas inscripciones periodo 2025-2.	2

53	Marzo	Petición de información relacionada a puntajes admitidos 2025-1.	2
54	Marzo	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado.	2
55	Marzo	Petición de información relacionada a fechas inscripciones periodo 2025-2.	4
56	Marzo	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado 2025-2	3
57	Marzo	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado 2025-2	5
58	Marzo	Petición de información relacionada a fechas inscripciones pregrado 2025-2.	5
59	Marzo	Petición de información relacionada a documentación reingreso.	4
60	Marzo	Petición de información relacionada a fechas convocatoria oferta de pregrado 2025-2.	3
61	Marzo	Petición de información relacionada a evaluación docente	12
62	Marzo	Petición de información relacionada a proceso de homologación.	0,5
63	Marzo	Petición de información relacionada a fechas inscripciones pregrado 2025-2.	7
64	Marzo	Petición de información relacionada a Pregrado de Enfermería.	8
65	Marzo	Petición de información relacionada a Diplomado en Docencia Universitaria.	0,5
66	Marzo	Petición de información relacionada a fechas inscripciones pregrado 2025-2.	9
67	Marzo	Petición de información relacionada a Pregrado de Zootecnia.	9
68	Marzo	Petición de información relacionada a fechas inscripciones periodo 2025-2.	8
69	Marzo	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado 2025-2.	7
70	Marzo	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado 2025-2.	5
71	Marzo	Petición de información relacionada a requisitos admisión.	4
72	Marzo	Petición de información relacionada a fechas inscripciones periodo 2025-2.	4
73	Marzo	Petición de información relacionada a fechas inscripciones periodo 2025-2.	4
74	Marzo	Petición de información relacionada a Pregrado de Zootecnia.	4
75	Marzo	Petición de información relacionada a proceso de homologación.	4
76	Marzo	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones programa de Medicina.	3
77	Marzo	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2025-2.	4
78	Marzo	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones programa de Zootecnia	4
79	Marzo	Petición de información relacionada a Pregrado de Administracion de Empresas.	4
80	Marzo	Petición de información relacionada a Proceso de inscripción periodo 2025-2.	4
81	Marzo	Petición de información relacionada a fechas inscripciones pregrado 2025-2.	4
82	Marzo	Petición de información relacionada a fechas inscripciones pregrado 2025-2.	4

En la Gráfica 6, se observa el número de Peticiones de Información recibidas durante el trimestre en estudio, el cual abarca el 78% (82) del total de requerimientos, divididos así: enero 11, febrero 37 y marzo 34.

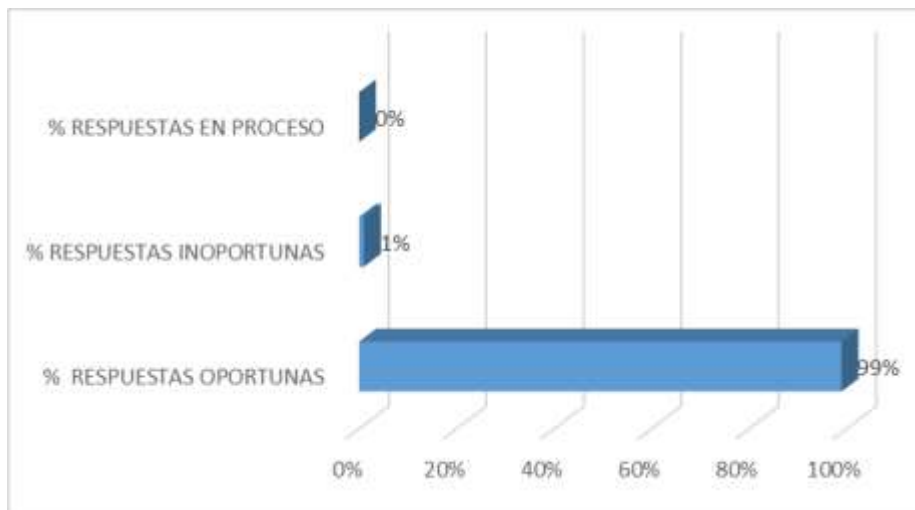
Gráfica 6: Número de Peticiones de Información (enero a marzo de 2025).



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

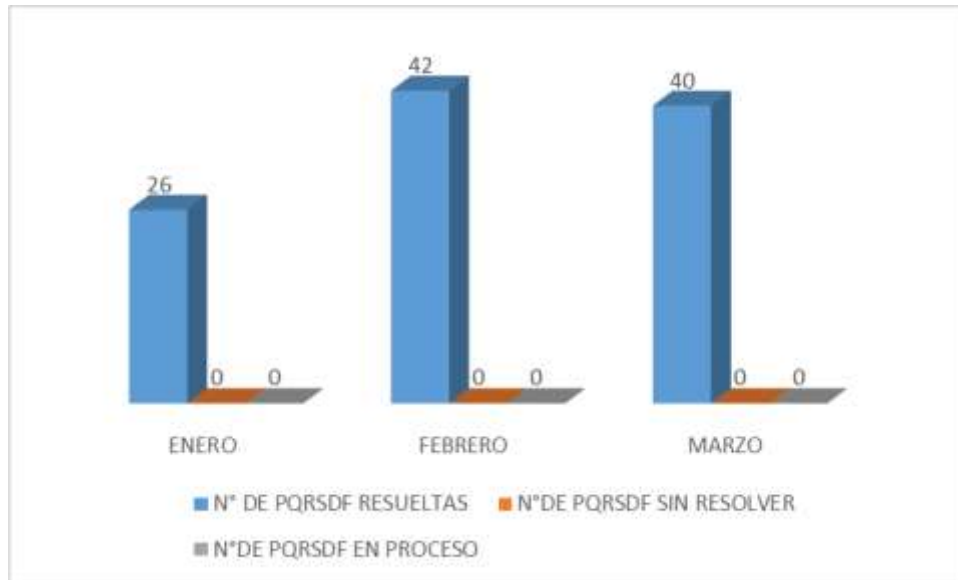
En la Gráfica 7, se evidencia que del total de requerimientos presentados (108) durante el trimestre de enero a marzo, el porcentaje de respuestas oportunas fue del 99%; y se respondió 1 requerimiento después de la fecha límite que corresponden al (1%)

Gráfica 7: Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSDF.

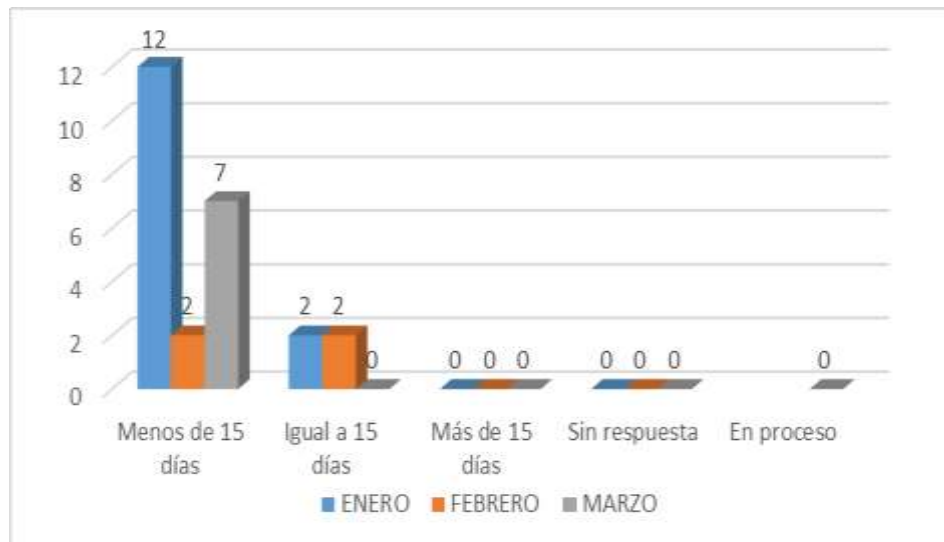


En la Gráfica 8, se muestra que del número de PQRSDF presentadas durante el trimestre de enero a marzo de 2025, fueron resueltas el 100% equivalente a 108 requerimientos

Gráfica 8: PQRSDF resueltas vs sin resolver.

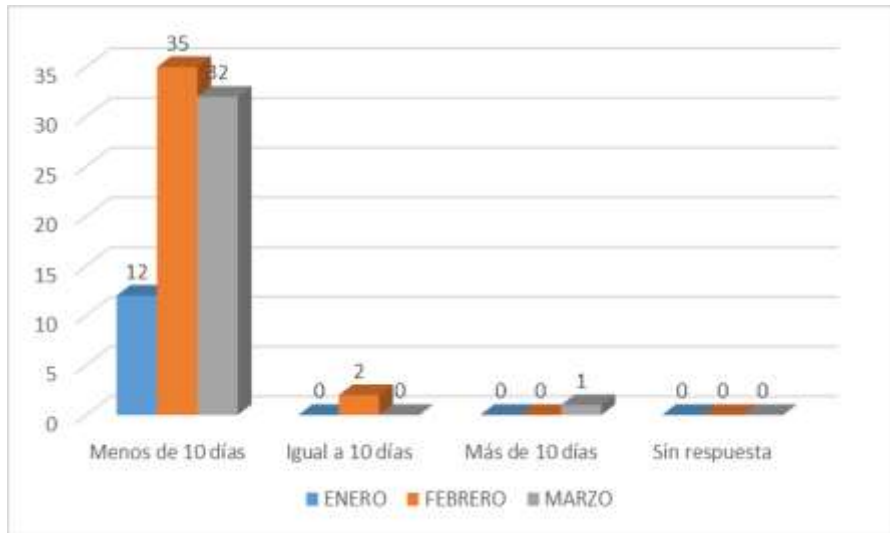


Gráfica 9: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular y general enero – marzo 2025.



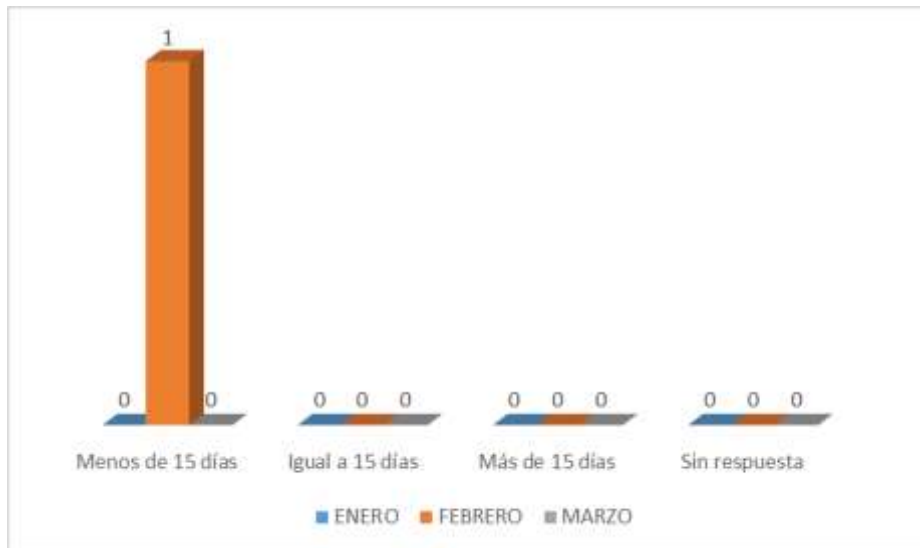
En la gráfica 10, de las 108 Peticiones de Información presentadas, el 68% se respondieron antes de los 10 días.

Gráfica 10: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información enero – marzo 2025.



En la gráfica 11, se evidencia que en el trimestre comprendido entre enero- marzo se presentó 1 queja, la cual se tramitó de forma oportuna, no se presentaron reclamos.

Gráfica 11: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a quejas y reclamos enero – marzo 2025.



2. 9 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSDF EN EL TRIMESTRE DE ENERO A MARZO DE 2025.

En la gráfica 12, se evidencia que de los 108 requerimientos que se procesaron en el trimestre de enero a marzo de 2025, 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.

