



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 enero – marzo 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	01	26	4.2. HASTA	30	03	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) PRIMER 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 ENERO A MARZO DE 2026 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD.	7
2. 2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF ENERO – MARZO 2025 VS 2026.	8
2. 3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS ENERO – MARZO 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 ENERO A MARZO DE 2026.	13
2. 8 ANÁLISIS PORCENTUAL (%) DEL TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSDF.	15
2. 9 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSDF EN EL TRIMESTRE DE ENERO A MARZO DE 2026.	18

INDÍCE DE GRÁFICAS.

Gráfica 1. Número de PQRSDf enero– marzo 2026.	7
Gráfica 2 . Número de PQRSDf mensuales (enero - marzo) año 2025 vs año 2026.	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 2026).	15
Gráfica 7: Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSDf.	15
Gráfica 8: PQRSDf resueltas vs sin resolver.	16
Gráfica 9: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular y General enero -marzo 2026.	16
Gráfica 10: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información enero – marzo 2026.	17
Gráfica 11: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a quejas y reclamos enero – marzo 2026.....	17
Gráfica 12: Nivel de Satisfacción.....	18

INDÍCE DE TABLAS.

Tabla 1. Tendencia de PQRSDf de 2020 a 2026.....	7
Tabla 2. Variación de PQRSDf Periodo 2025-IV vs 2026-IV.	8
Tabla 3. PQRSDf Periodo 2025-IV vs. 2026- I.	9
Tabla 4. Número de PQRSDf por canal de atención periodo enero – marzo 2026.....	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 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 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 2025 VS 2026.

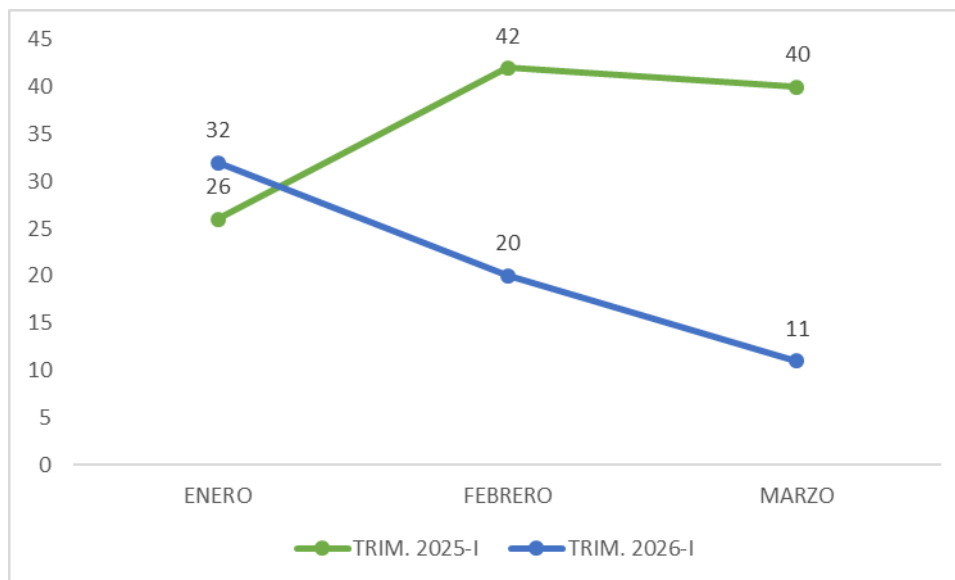
Como se observa en la tabla 2, entre el trimestre I de 2025 y el mismo periodo de 2025 se presentó la siguiente variación: enero pasó de 26 requerimientos a 32 (6 más), febrero de 42 a 20 (22 menos) y el mes de marzo de 40 a 11 (29 menos) la variación que se refleja, evidencia que las partes interesadas 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-IV vs 2026-IV.

PERIODO	ENERO	FEBRERO	MARZO
TRIM. 2025-I	26	42	40
TRIM. 2026-I	32	20	11
VARIACIÓN	6	-22	-29

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

Gráfica 2 . Número de PQRSDF mensuales (enero - marzo) año 2025 vs año 2026.

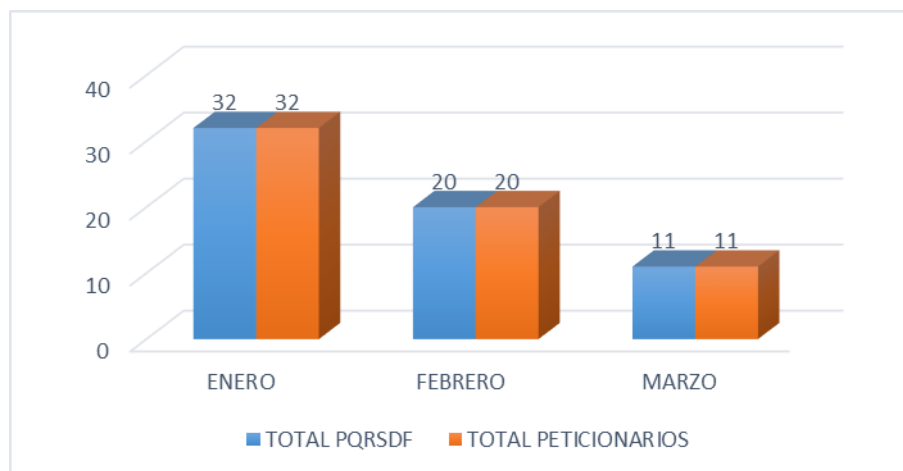


2. 3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS ENERO – MARZO 2026 VS NÚMERO DE PETICIONARIOS.

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 enero se presentaron 32 PQRSDF con un total de peticionarios de 32, febrero 20 PQRSDF con 20 peticionarios y marzo con 11 PQRSDF y 11 peticionarios, lo que indica que no hubo peticionarios que radicarán más de una solicitud.

Gráfica 3: Número de PQRSF 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 2025 y primer trimestre de 2026 observamos que se presentó una disminución del 55% (35 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 97 a 63 (34 menos), las quejas pasaron de 1 a 0 respectivamente, no se presentaron reclamos, sugerencias, denuncias ni felicitaciones en el primer trimestre de 2026.

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

Modalidad	Trimestre 2025-IV	Trimestre 2026-I	Variación
Petición	97	63	-34
Queja	1	0	-1
Reclamo	0	0	0
Sugerencia	0	0	0
Denuncia	0	0	0
Felicitación	0	0	0
Total	98	63	-35

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@unisucra.edu.co y quejasreclamos@unisucra.edu.co) el medio de contacto más utilizado, a través de los cuales ingresaron 60 requerimientos (95 % del total del trimestre) seguido de los correos de las dependencias donde se presentaron 7 requerimientos (5%); 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 2026.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Correos Aten. al Ciudadano	30	19	11	60
Dependencias	2	1	0	3
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	32	20	11	63

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, seis (6) 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	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	4	0	—	—	—	—	—	—	—	4
	DEPARTAMENTOS	1	3	—	—	—	—	—	—	—	4
	DIVISIÓN DE BIBLIOTECAS E INFORMACIÓN CIENTÍFICA	1	0	—	—	—	—	—	—	—	1
	CENTRO DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	35	7	—	—	—	—	—	—	—	42
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	OFICINA DE POSGRADO EDUCACIÓN CONTINUADA Y RELACIONES INTERNACIONALES	1	0	—	—	—	—	—	—	—	1
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	SECRETARÍA GENERAL	2	0	—	—	—	—	—	—	—	2
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DIVISIÓN FINANCIERA	—	4	—	—	—	—	—	—	—	4
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	DIVISIÓN DE CÓMPUTO Y SISTEMAS	—	1	—	—	—	—	—	—	—	1
GESTIÓN DE BIENESTAR	BIENESTAR SOCIAL UNIVERSITARIO	4	—	—	—	—	—	—	—	—	4
TOTAL		48	15	0	—	—	0	—	—	—	63

El proceso que atendió mayor número de requerimientos fue **Formación**, con un 81% que corresponde a un total de cincuenta y uno (51) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Cuarenta y uno (41) peticiones de información; relacionadas en su mayoría a proceso de inscripción y oferta de pregrado, proceso para solicitud de certificados de notas y certificados de estudios, proceso para solicitud de Homologación, traslados externos, Transferencias Externas, calendario académico oferta de pregrados periodo 2026-1-
- Nueve (9) peticiones de interés particular relacionadas a participación de la Universidad de Sucre en el Fondo "Programa de Prácticas Laborales", cambio de información y procesos tramite Icetex, actualización de datos básicos para graduación, acceso a cupos especiales, formato de excusas, solicitud cupo para admisión

El proceso **Gestión Administrativa y Financiera** tuvo un 6%, para un total de cuatro (4) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Cuatro (4) peticiones de interés particular relacionas a solicitud Paz y Salvo financiero, legalización matricula Icetex, inconveniente en proceso de renovación Icetex y solicitud expedición liquidación saldos pendientes

El proceso **Gestión de Bienestar** tuvo un 6%, para un total de cuatro (4) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Cuatro (4) peticiones de información relacionada a jornadas de inducción estudiantes periodo 2026-1

El proceso **Extensión y Proyección Social** con un 1%, para un total de uno (1) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

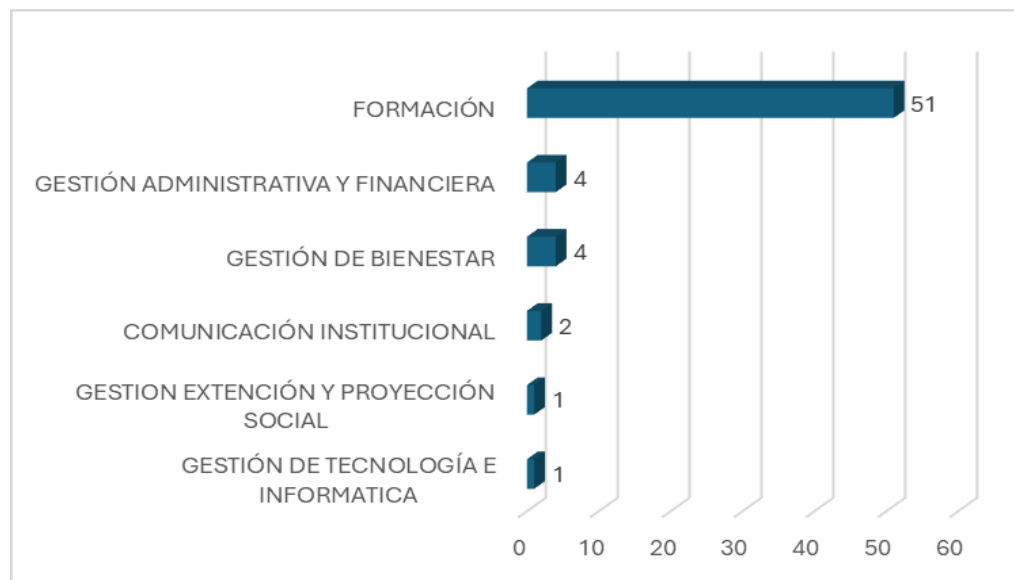
- Una (1) peticiones de información relacionadas a Maestría en Gerencia de Proyectos

El Proceso **Comunicación Institucional** con un 3%, para un total de dos (2) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Dos (2) peticiones de información relacionada a proceso para solicitud de duplicado acta de grado.

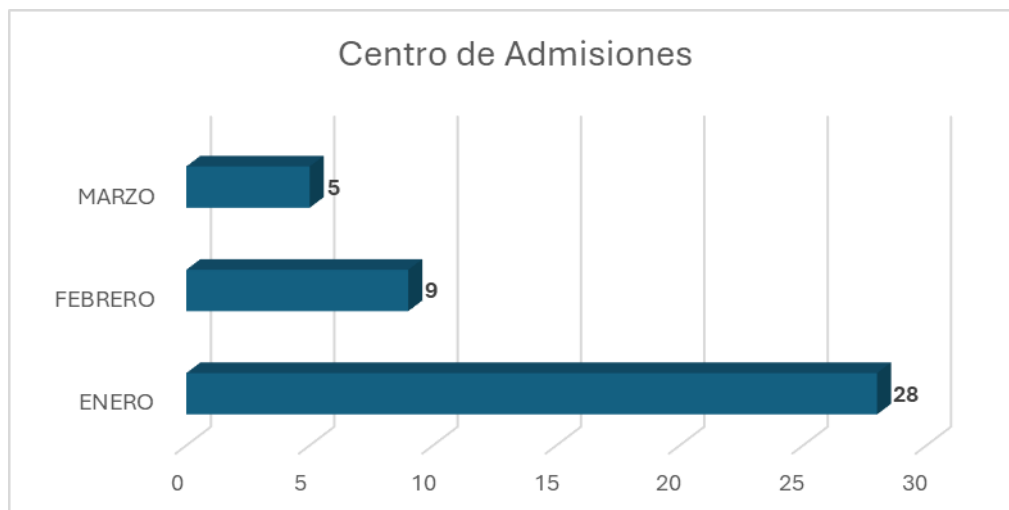
El Proceso **Tecnología e informática** con un 1 %, para un total de uno (1) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Uno (1) peticiones de interés particular recuperación de usuario de la plataforma 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 36 fueron peticiones de información relacionadas a fechas, procesos de inscripción y Oferta Académica periodo 2025-2 y procesos para expedir certificados y 6 peticiones de interés particular relacionadas a acceso a cupos especiales, formato de excusas, solicitud cupo para admisión
- Departamentos con 4 PQRSDf, de las cuales 3 son peticiones de información relacionada a proceso de homologación, Problema con mi cambio de pensum, estado de solicitud certificado; 1 peticiones de interes particular relacionadas participación de la Universidad de Sucre en el Fondo "Programa de Prácticas Laborales".
 - Vicerrectoría Académica, con 4 petición de información relacionadas a calendario académico periodo 2026-1, listado de convenios egresados 2026 y proceso para socializar vacantes egresados.
 - División De Bibliotecas E Información Científica con 1 petición de información relacionada a solicitud usuario y contraseña acceso a Biblioteca

Gráfica 5: Proceso Misional con mayor número de PQRSDF mes a mes.**2. 7 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE ENERO A MARZO 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.

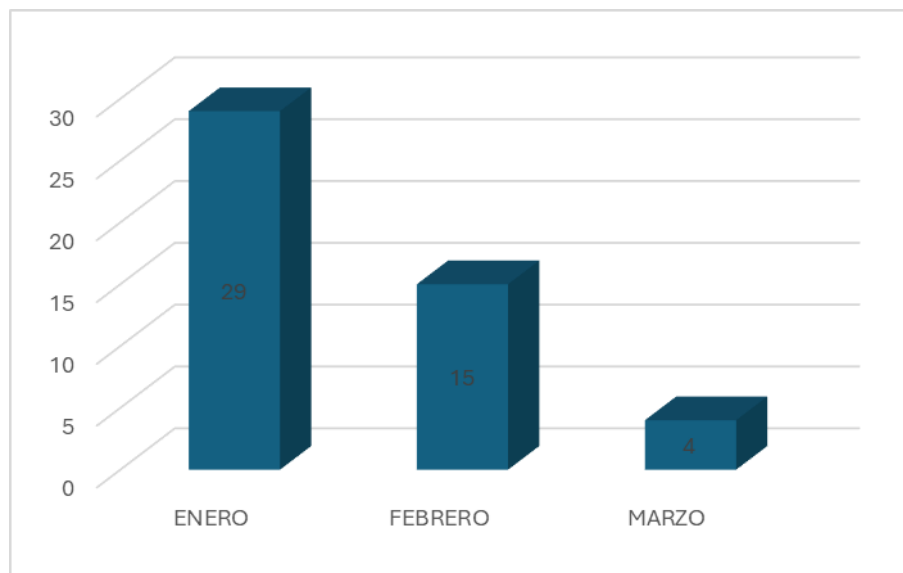
N°	Mes	Asunto	Tiempo de respuesta (días hábiles)
1	Enero	'Petición de información relacionada a proceso de inscripción oferta de pregrado 2026-1	10
2	Enero	Petición de información relacionada a oferta de pregrado 2026-1	10
3	Enero	Petición de información relacionada a oferta de pregrado 2026-1	9
4	Enero	Petición de información relacionada a oferta de pregrado de Zootecnia	9
5	Enero	Petición de información relacionada a oferta de pregrado y proceso de inscripción.	9
6	Enero	Petición de información relacionada a oferta de pregrado de Enfermería	9
7	Enero	Petición de información relacionada a Maestría en Gerencia de Proyectos	1
8	Enero	Petición de información relacionada a fechas publicación listado segundo llamado Oferta de Pregrado 2026-1	0,5
9	Enero	Petición de información relacionada a listado admitidos Oferta de Pregrado 2026-1	1
10	Enero	Petición de información relacionada a instructivos admitidos listado segundo llamado Oferta de Pregrado 2026-1	0,5
11	Enero	Petición de información relacionada a Calendario académico 2026-2.	7
12	Enero	Petición de información relacionada a proceso para solicitud de duplicado acta de grado.	6
13	Enero	Petición de información relacionada a proceso para solicitud de certificados de notas.	0,5
14	Enero	Petición de información relacionada a Pregrado de Ingeniería Civil	6
15	Enero	Petición de información relacionada a Pregrado Licenciatura en Lenguas Extranjeras	6
16	Enero	Petición de información relacionada a Pregrado de Licenciatura en Matemáticas	5

UNIVERSIDAD DE SUCRE

17	Enero	Petición de información relacionada a Proceso de Inscripción Pregrados	5
18	Enero	Petición de información relacionada a Proceso de Inscripción Pregrados	5
19	Enero	Petición de información relacionada a Proceso de Inscripción Pregrados	5
20	Enero	Petición de información relacionada a jornada de inducción estudiantes periodo 2026-1	4
21	Enero	Petición de información relacionada a Pregrado Tecnología en Regencia de Farmacia	6
22	Enero	Petición de información relacionada a proceso para solicitud de certificados de notas.	0,5
23	Enero	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado.	5
24	Enero	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado 2026-2	4
25	Enero	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado.	4
26	Enero	Petición de información relacionada a jornada de inducción estudiantes periodo 2026-1	0,5
27	Enero	Petición de información relacionada a fechas publicación listado de admitidos tercer llamado 2026-1	3
28	Enero	Petición de información relacionada a inscripciones oferta de Pregrado.	3
29	Enero	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado.	1
30	Febrero	Petición de información relacionada a calendario académico estudiantes antiguos 2026-1.	0,5
31	Febrero	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado	0,5
32	Febrero	Petición de información relacionada a fechas jornada de inducción 2026-1	4
33	Febrero	Petición de información relacionada a proceso para actualización de datos básicos en plataforma.	4
34	Febrero	Petición de información relacionada a calendario académico periodo 2026-1	6
35	Febrero	Petición de información relacionada a Proceso de Inscripción oferta de Pregrado.	4
36	Febrero	Petición de información relacionada a fechas jornada de inducción 2026-1	1
37	Febrero	Petición de información relacionada a calendario académico periodo 2026-1	4
38	Febrero	Petición de información relacionada a Proceso de Inscripción oferta de Pregrado.	4
39	Febrero	Petición de información relacionada a Proceso de Inscripción oferta de Pregrado.	1
40	Febrero	Petición de información relacionada a fechas jornada de inducción 2026-1	0,5
41	Febrero	Petición de información relacionada a proceso Transferencia Externa 2026	1
42	Febrero	Petición de información relacionada a publicación listado de admitidos jornada alternativa	7
43	Febrero	Petición de información relacionada a proceso para expedir copia de acta de grado	1
44	Febrero	Petición de información relacionada a publicación listado de admitidos jornada alternativa	7
45	Marzo	Petición de información relacionada a listado de convenios egresados 2026	5
46	Marzo	Petición de información relacionada a proceso para socializar vacantes egresados	0,5
47	Marzo	Petición de información relacionada a proceso solicitud de reingreso	0,5
48	Marzo	Petición de información relacionada a proceso de inscripción	1

En la Gráfica 6, se observa el número de Peticiones de Información recibidas durante el trimestre en estudio, el cual abarca el 76% (48) del total de requerimientos, divididos así: enero 29 50, febrero 15 y marzo 4.

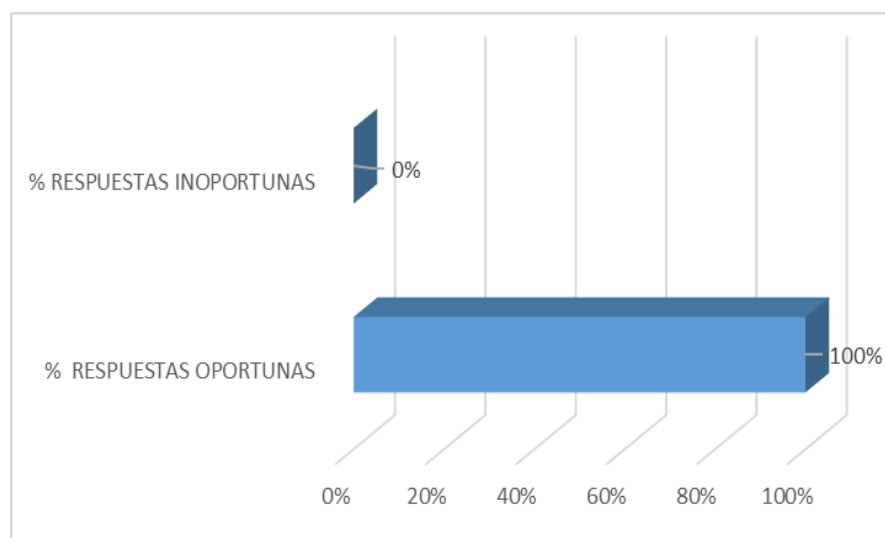
Gráfica 6: Número de Peticiones de Información (enero a marzo de 2026).



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

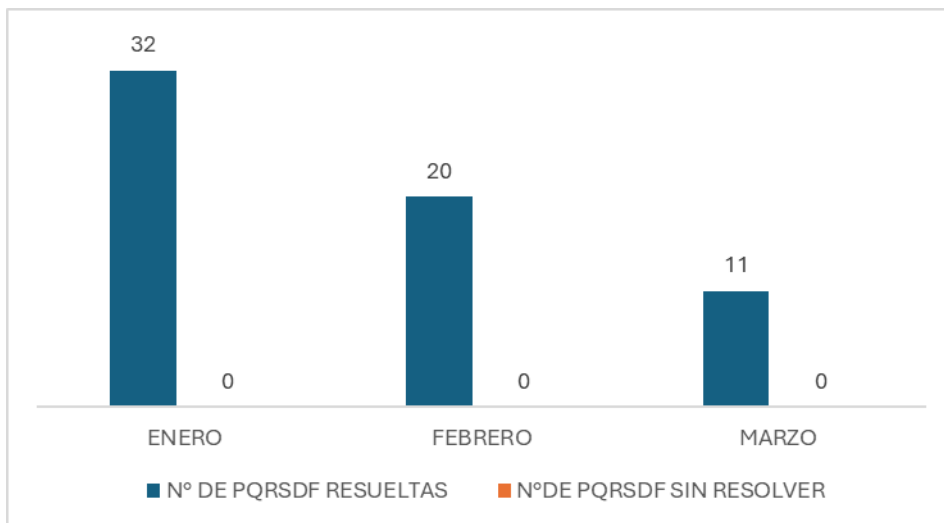
En la Gráfica 7, se evidencia que del total de requerimientos presentados (63) durante el trimestre de enero a marzo, el porcentaje de respuestas oportunas fue del 100% se respondieron todos los requerimientos dentro de las fechas legalmente estipuladas.

Gráfica 7: Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSDF.

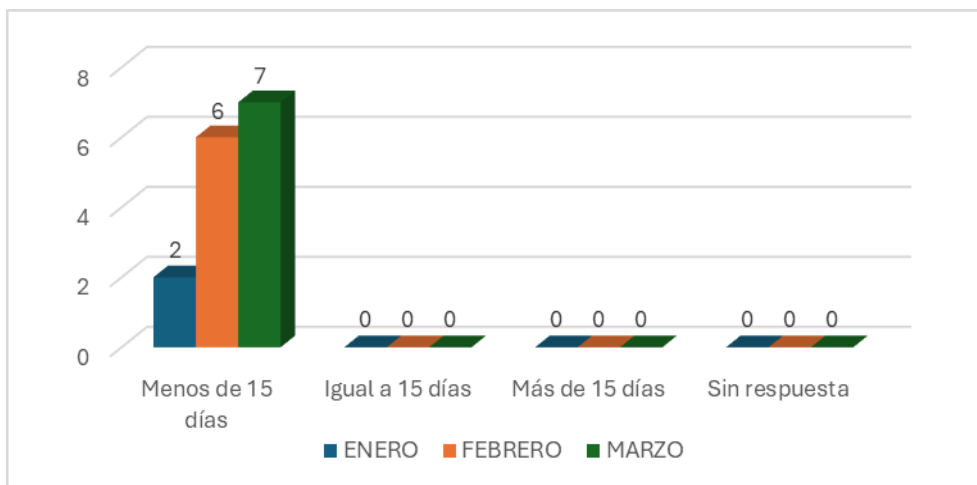


En la Gráfica 8, se muestra que del número de PQRSDf presentadas durante el trimestre de enero a marzo de 2026, fueron resueltas el 100%

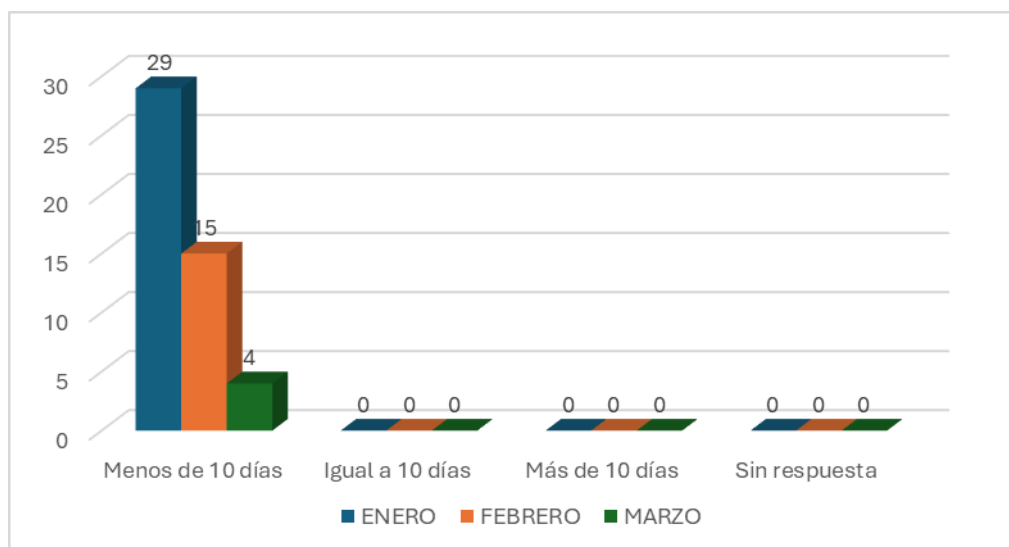
Gráfica 8: PQRSDf resueltas vs sin resolver.



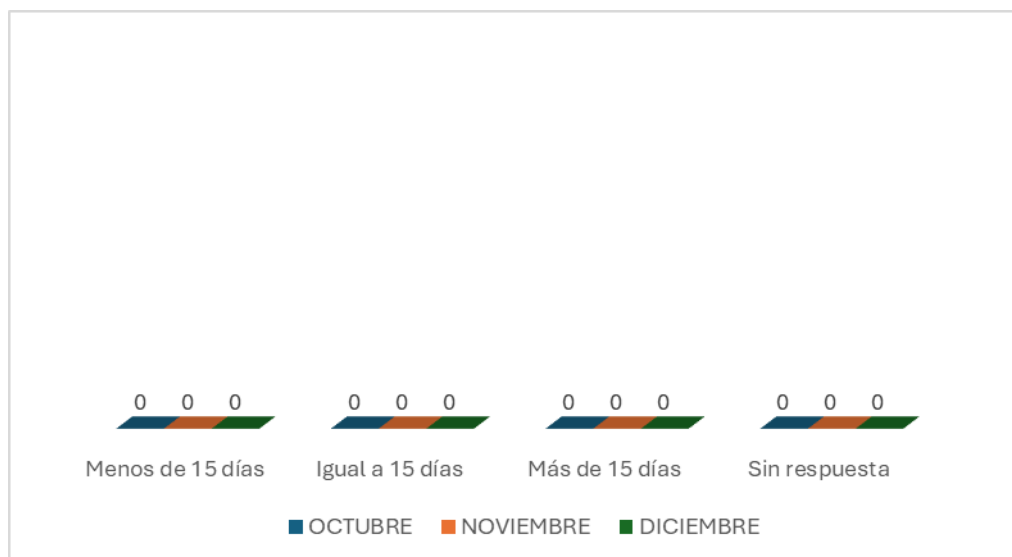
Gráfica 9: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular y General enero -marzo 2026.



En la gráfica 10, de las 82 Peticiones de Información presentadas, el 100% se respondieron antes de los 10 días.

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

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

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

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

En la gráfica 12, se evidencia que de los 63 requerimientos que se procesaron en el trimestre de enero a marzo 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