



## 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 2025.	<input checked="" type="checkbox"/>

#### 2. ALCANCE

2.1. Sin articulación al PDI <sup>1</sup>	<input type="checkbox"/>
2.2. Articulado al PDI	<input type="checkbox"/>

#### 3. DATOS GENERALES

3.1. Proceso	
3.2. Líder del Proceso	
3.3. Dependencia	
3.4. Jefe Dependencia	
3.5. Otro:	

#### 4. VIGENCIA

	DD	MM	AA		DD	MM	AA
4.1. DESDE	01	10	25	4.2. HASTA	30	12	25

<sup>1</sup> Si su Informe no es articulado al Plan de Desarrollo Institucional-PDI omite el diligenciamiento del punto 3 de Informe articulado al PDI.

**UNIVERSIDAD DE SUCRE**

Título:	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) CUARTO TRIMESTRE DE 2025.</b>		
Fecha dd/mm/aaaa:	16/01/2026		
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 OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2025 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD. ....7

2. 2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF OCTUBRE – DICIEMBRE 2024 VS 2025. ....8

2. 3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS OCTUBRE – DICIEMBRE 2025 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 OCTUBRE A DICIEMBRE 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 OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2025..... 19

**INDÍCE DE GRÁFICAS.**

Gráfica 1. Número de PQRSDf octubre– diciembre 2025. ....	7
Gráfica 2 . Número de PQRSDf mensuales (octubre - diciembre) año 2024 vs año 2025.....	8
Gráfica 3: Número de PQRSDf mensuales (octubre- diciembre) vs número de peticionarios. ....	9
Gráfica 4: Representación Gráfica de las PQRSDf por Procesos.....	12
Gráfica 5: Proceso Misional con mayor número de PQRSDf mes a mes. ....	13
Gráfica 6: Número de Peticiones de Información ( octubre a diciembre de 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 octubre – diciembre 2025. ....	17
Gráfica 10: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información octubre – diciembre 2025. ....	18
Gráfica 11: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a quejas y reclamos octubre – diciembre 2025. ....	18

**INDÍCE DE TABLAS.**

Tabla 1. Tendencia de PQRSDf de 2020 a 2025. ....	7
Tabla 2. Variación de PQRSDf Periodo 2024-II vs 2025-II. ....	8
Tabla 3. PQRSDf Periodo 2025-I vs. 2025- II. ....	9
Tabla 4. Número de PQRSDf por canal de atención periodo octubre – diciembre 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 octubre y el 30 de diciembre 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 consideren pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio a las partes interesadas de la Universidad de Sucre.



## UNIVERSIDAD DE SUCRE

### 2. ACTIVIDADES ADELANTADAS/RESUMEN EJECUTIVO

#### 2. 1 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) FORMULADAS EN EL PERIODO OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2025 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD.

En la Gráfica 1 se observa que, en el trimestre de octubre a diciembre de 2025, se recibieron 98 PQRSDF, distribuidas así: 56 en el mes de octubre, 25 en el mes de noviembre y 17 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, procesos de inscripción y matrícula para el periodo 2026-1.

Gráfica 1. Número de PQRSDF octubre– diciembre 2025.

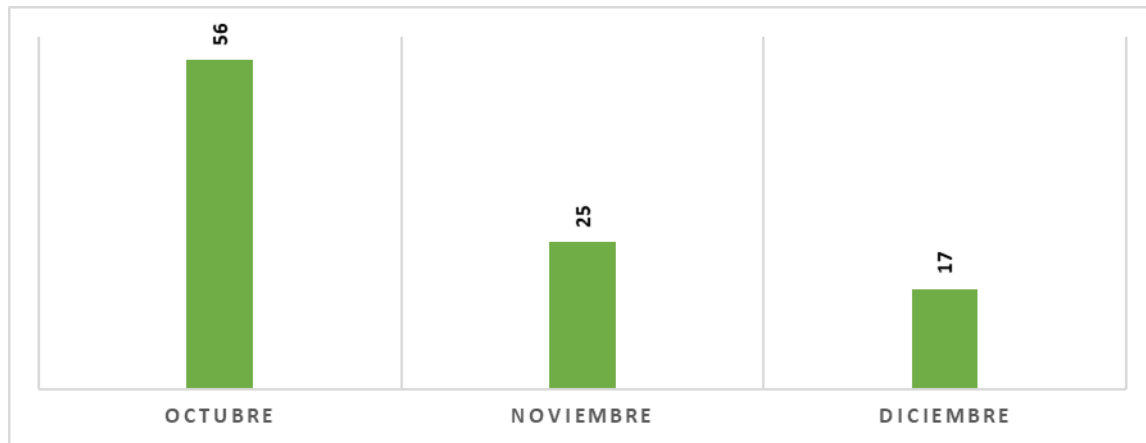


Tabla 1. Tendencia de PQRSDF de 2020 a 2025.

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



## UNIVERSIDAD DE SUCRE

### 2. 2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF OCTUBRE – DICIEMBRE 2024 VS 2025.

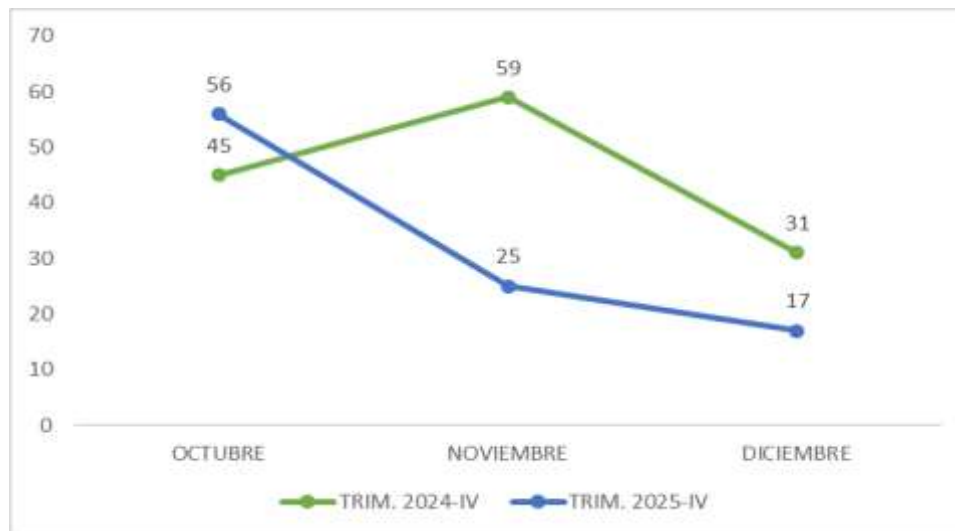
Como se observa en la tabla 2, entre el trimestre IV de 2024 y el mismo periodo de 2025 se presentó la siguiente variación: octubre pasó de 45 requerimientos a 56 (11 más), noviembre de 59 a 25 ( 34 menos) y el mes de diciembre de 31 a 17 (14 menos) la variación que se refleja, evidencia que las partes 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 2024-IV vs 2025-IV.

PERIODO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TRIM. 2024-IV	45	59	31
TRIM. 2025-IV	56	25	17
VARIACIÓN	11	-34	-14

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

Gráfica 2 . Número de PQRSDF mensuales (octubre - diciembre) año 2024 vs año 2025.

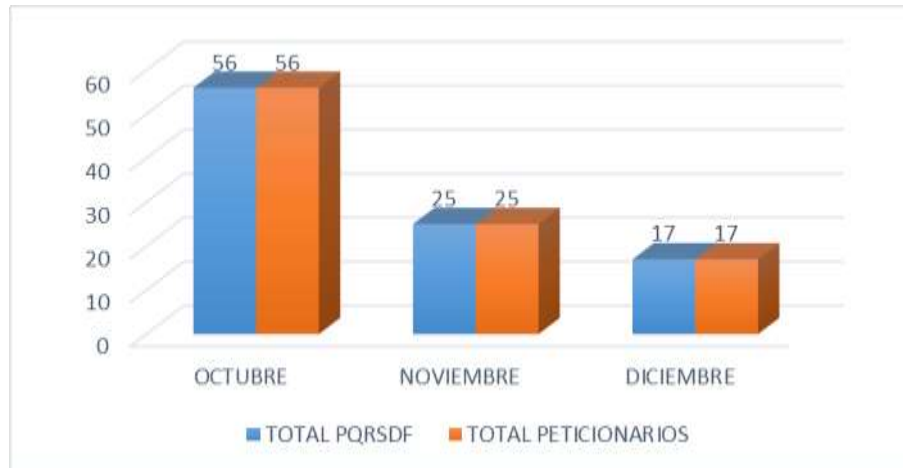


### 2. 3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS OCTUBRE – DICIEMBRE 2025 VS NÚMERO DE PETICIONARIOS.

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 octubre se presentaron 56 PQRSDF con un total de peticionarios de 56, noviembre 25 PQRSDF con 25 peticionarios y diciembre con 17 PQRSDF y 17 peticionarios, lo que indica que no hubo más de un peticionario que radicara más de una solicitud.

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



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

Haciendo la comparación entre el tercer y cuarto trimestre de 2025, observamos que se presentó una disminución del 39% (38 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 132 a 97 (35 menos), las quejas pasaron de 4 a 1 respectivamente, no se presentaron reclamos, sugerencias, denuncias ni felicitaciones en el cuarto trimestre de 2025.

**Tabla 3. PQRSDF Periodo 2025-III vs. 2025- IV.**

Modalidad	Trimestre 2025-III	Trimestre 2025-IV	Variación
Petición	132	97	-35
Queja	4	1	-3
Reclamo	0	0	0
Sugerencia	0	0	0
Denuncia	0	0	0
Felicitación	0	0	0
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>98</b>	<b>-38</b>

## 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](mailto:atencionalciudadano@unisucre.edu.co) y [quejasyreclamos@unisucre.edu.co](mailto:quejasyreclamos@unisucre.edu.co)) el medio de contacto más utilizado, a través de los cuales ingresaron 91 requerimientos (93% del total del trimestre) seguido de los correos de las dependencias donde se presentaron 7 requerimientos (7%); 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 octubre – diciembre 2025.**

	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>Correos Aten. al Ciudadano</b>	51	24	16	91
<b>Dependencias</b>	5	1	1	7
<b>Página Web</b>	0	0	0	0
<b>Presencial (Atención al Ciudadano)</b>	0	0	0	0
<b>Buzones</b>	0	0	0	0
<b>Vía Telefónica</b>	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	56	25	17	98

## 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, siete (7) 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	—	1	—	—	—	—	—	—	—	1
	DEPARTAMENTOS	1	1	—	—	—	—	—	—	—	2
	DIVISIÓN DE BIBLIOTECAS E INFORMACIÓN CIENTÍFICA	1	0	—	—	—	—	—	—	—	1
	CENTRO DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	76	6	—	—	—	—	—	—	—	82
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	CENTRO DE DIAGNÓSTICO MÉDICO (CDM)	—	1	—	—	—	—	—	—	—	1
	OFICINA DE POSGRADO EDUCACIÓN CONTINUADA Y RELACIONES INTERNACIONALES	3	0	—	—	—	—	—	—	—	3
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	SECRETARÍA GENERAL	1	0	—	—	—	—	—	—	—	1
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DIVISIÓN FINANCIERA	—	1	—	—	—	—	—	—	—	1
	TESORERÍA	—	2	—	—	—	—	—	—	—	2
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	DIVISIÓN DE SERVICIO Y MANTENIMIENTO	—	—	—	—	—	1	—	—	—	1
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	DIVISIÓN DE CÓMPUTO Y SISTEMAS	—	2	—	—	—	—	—	—	—	2
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS	—	1	—	—	—	—	—	—	—	1
	<b>TOTAL</b>	82	15	0	—	—	1	—	—	—	98

El proceso que atendió mayor número de requerimientos fue **Formación**, con un 88% que corresponde a un total de noventa y cinco (86) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Setenta y ocho (78) 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 y análisis químicos-Centro de Laboratorios, estudios sobre daño en salud por contaminación de mercurio
- Ocho (8) peticiones de interés particular relacionadas a rechazo certificación-Circunscripción, Proceso de Admisión Ingeniería Civil, cambio de circunscripción inscripción pregrado, envío estructura contenidos programáticos programa de Enfermería, solicitud de pago matrícula financiera extraordinaria Oferta de Pregrado 2026-1, criterios de evaluación aplicados en el proceso de selección- admisión pregrado 2026-1, solicitud cupo

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

- Cuatro (4) peticiones de información relacionadas a requisitos y proceso para solicitud de intercambio, solicitud reprogramación de exámenes médicos, inscripción pregrados 2026-1 y Especialización en Derecho Administrativo.

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

- Tres (3) peticiones de interés particular relacionada a legalización crédito Icetex, validación de pago (concepto de Derecho de Inscripción 2026-1) y

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

- Dos (2) peticiones de interés particular correos institucionales.

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

- Uno (1) peticiones de información relacionada a proceso para expedir duplicado acta de grado.

El proceso **Gestión de Bienes y Servicios** tuvo un 1%, para un total de una (1) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Uno (1) queja relacionada a supuesto acto de vandalización a medio de transporte-estudiante

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

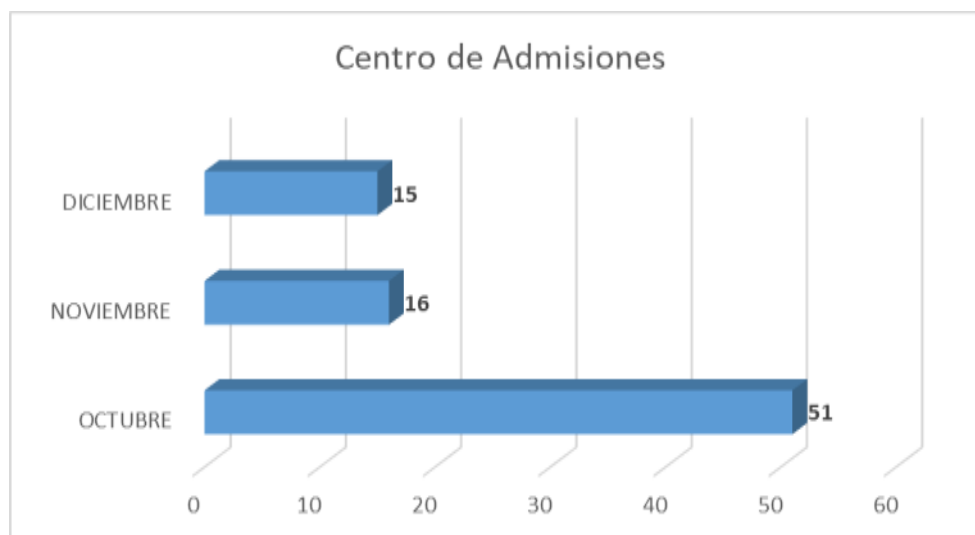
- Uno (1) peticiones de interes particular relacionada envío de soportes de aportes de los años 2000 periodos 1a,2b y 2004 1

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 83 PQRSDF, de las cuales 76 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 interes particular relacionadas a rechazo certificación-Circunscripción, Proceso de Admisión Ingeniería Civil, cambio de circunscripción inscripción pregrado solicitud de pago matricula financiera extraordinaria Oferta de Pregrado 2026-1, criterios de evaluación aplicados en el proceso de selección- admisión pregrado 2026-1, solicitud cupo.
- Departamentos con 2 PQRSDF, de las cuales 1 son peticiones de información relacionada a proceso de homologación; 1 peticiones de interes particular relacionadas a envío estructura contenidos programáticos programa de Enfermería.
- Vicerrectoría Académica (Centro de Laboratorio), con 1 petición de interes particular relacionada a análisis químicos-Centro de Laboratorios.
- División De Bibliotecas E Información Científica con 1 petición de información relacionada a estudios sobre daño en salud por contaminación de mercurio

**Gráfica 5: Proceso Misional con mayor número de PQRSDF mes a mes.****2. 7 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE OCTUBRE A DICIEMBRE 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	Octubre	Petición de información relacionada a proceso Traslado Externo	0,5
2	Octubre	Petición de información calendario académico oferta de pregrado 2026-1	7
3	Octubre	Petición de información relacionada a preceso para inscripción en varios programas de pregrado	7
4	Octubre	Petición de información relacionada a proceso para expedir certificados de notas	4
5	Octubre	Petición de información relacionada a Proceso de inscripción Pregrados 2026-1	6
6	Octubre	Petición de información relacionada a Proceso de inscripción Pregrados 2026-1	6
7	Octubre	Petición de información relacionada a proceso para expedir certificados de notas	3
8	Octubre	Petición de información relacionada a Proceso de inscripción Pregrado Fonoaudiología.	5
9	Octubre	Petición de información relacionada a Proceso de inscripción Pregrado Medicina	5
10	Octubre	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado 2026-1	5
11	Octubre	Petición de información relacionada a pregrado de Medicina	6
12	Octubre	Petición de información relacionada a pregrado de Administración de Empresas	5
13	Octubre	Petición de información relacionada a pregrado de Contaduría Pública	5
14	Octubre	Petición de información relacionada a pregrado de Zootecnia	5
15	Octubre	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado 2026-1	5

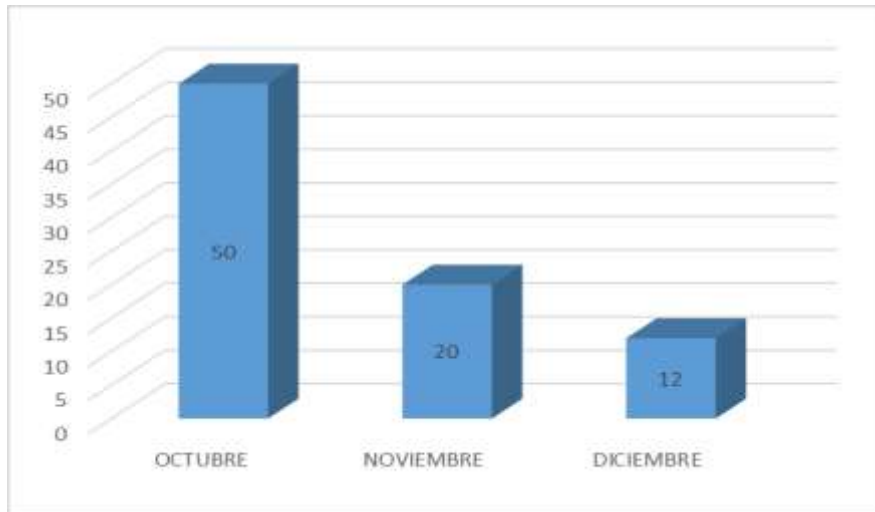
**UNIVERSIDAD DE SUCRE**

16	Octubre	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado 2026-1	5
17	Octubre	Petición de información relacionada a Pregrado Ingeniería Civil	6
18	Octubre	Petición de información relacionada a Pregrado Ingeniería Civil	5
19	Octubre	Petición de información relacionada a Pregrado Ingeniería Civil	5
20	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción 2026-1	7
21	Octubre	Petición de información relacionada a Zootecnia	4
22	Octubre	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería	6
23	Octubre	Petición de información relacionada a pregrado Licenciatura en Lenguas Extranjeras	6
24	Octubre	Petición de información relacionada a pregrado Licenciatura en Lenguas Extranjeras	6
25	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción 2026-1	6
26	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción 2026-1	5
27	Octubre	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado.	5
28	Octubre	Petición de información relacionada a Proceso de Inscripción pregrado 2026-1	5
29	Octubre	Petición de información relacionada a pregrado de Fonoaudiología	6
30	Octubre	Petición de información relacionada a pregrados	5
31	Octubre	Petición de información relacionada a pregrado Licenciatura en Lenguas Extranjeras	5
32	Octubre	Petición de información relacionada a puntajes requeridos programas de pregrado.	5
33	Octubre	Petición de información relacionada a proceso para acreditar Circunscripción.	5
34	Octubre	Petición de información relacionada a proceso para modificar datos personales en formulario de inscripción.	5
35	Octubre	Petición de información relacionada a Calendario académico oferta de pregrado 2026-1	5
36	Octubre	Petición de información relacionada a proceso para expedir duplicado acta de grado.	2
37	Octubre	Petición de información relacionada a Proceso de Admisión a Enfermería	2
38	Octubre	Petición de información relacionada a estudios sobre daño en salud por contaminación de mercurio	9
39	Octubre	Petición de información relacionada a Proceso de Admisión Ingeniería Civil	1
40	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción pregrados periodo 2026-1	2
41	Octubre	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado 2026-1	2
42	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción programa de Enfermería	3
43	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción	3
44	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción pregrados	3
45	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción pregrados.	2
46	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción pregrados.	2
47	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción pregrados.	2
48	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción pregrados.	2
49	Octubre	Petición de información relacionada a oferta de pregrado	4
50	Octubre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción pregrado Derecho	3
51	Noviembre	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado 2026-1	2
52	Noviembre	Petición de información relacionada a Especialización en Derecho Administrativo	4
53	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción pregrados 2026-1	3
54	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción pregrados 2026-1	3
55	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción pregrados 2026-1	3
56	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción pregrados 2026-1	3

57	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción pregrados 2026-1	3
58	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción pregrados 2026-1	3
59	Noviembre	Petición de información relacionada a requisitos y proceso para solicitud de intercambio	7
60	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción pregrados 2026-1	0,5
61	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción pregrados 2026-1	0,5
62	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción pregrados 2026-1	0,5
63	Noviembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción.	5
64	Noviembre	Petición de información relacionada a Oferta académica	2
65	Noviembre	Petición de información relacionada a requisitos y proceso de homologación	1
66	Noviembre	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado 2026-1	7
67	Noviembre	Petición de información relacionada a Oferta académica	0,5
68	Noviembre	Petición de información relacionada a Pregrado Licenciatura en Lenguas Extranjeras	4
69	Noviembre	Petición de información relacionada a instructivos para expedición de certificados de notas y contenidos programáticos	0,5
70	Noviembre	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería	4
71	Diciembre	Petición de información relacionada a publicación listado de admitidos 2026-1	2
72	Diciembre	Petición de información relacionada a proceso para solicitud de carnet estudiantil	3
73	Diciembre	Petición de información relacionada a proceso para matrícula financiera -admitidos 2026-1	0,5
74	Diciembre	Petición de información relacionada a instructivos para legalización de matrícula -admitidos 2026-1	0,5
75	Diciembre	Petición de información relacionada a instructivos para legalización de matrícula -admitidos 2026-1	0,5
76	Diciembre	Petición de información relacionada a instructivos para realización de exámenes médicos-admitidos 2026-1	0,5
77	Diciembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción	0,5
78	Diciembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción 2026-1	0,5
79	Diciembre	Petición de información relacionada a proceso de inscripción	0,5
80	Diciembre	Petición de información relacionada a Pregrado de Derecho	5
81	Diciembre	Petición de información relacionada a Proceso de selección oferta de pregrado 2026-1	3
82	Diciembre	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción Pregrado 2026-1	1

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: octubre 50, noviembre 20 y diciembre 12.

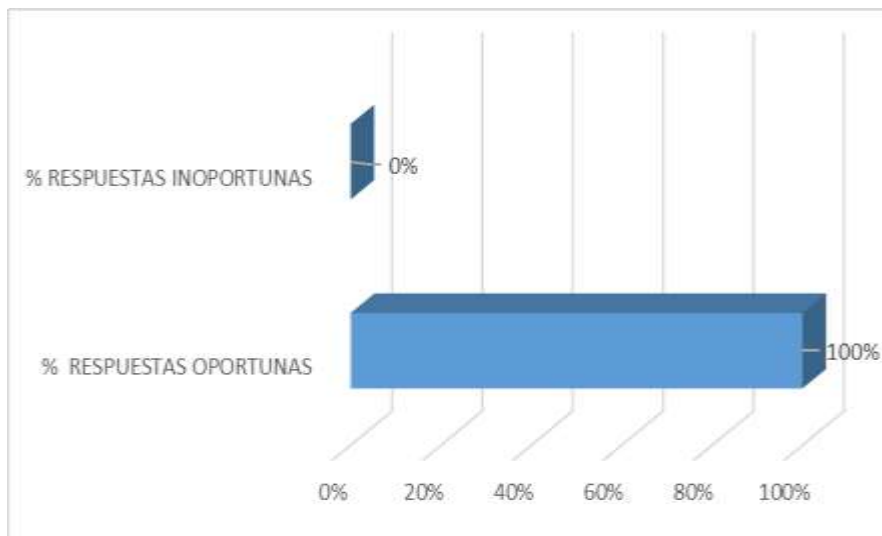
Gráfica 6: Número de Peticiones de Información ( octubre a diciembre de 2025).



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

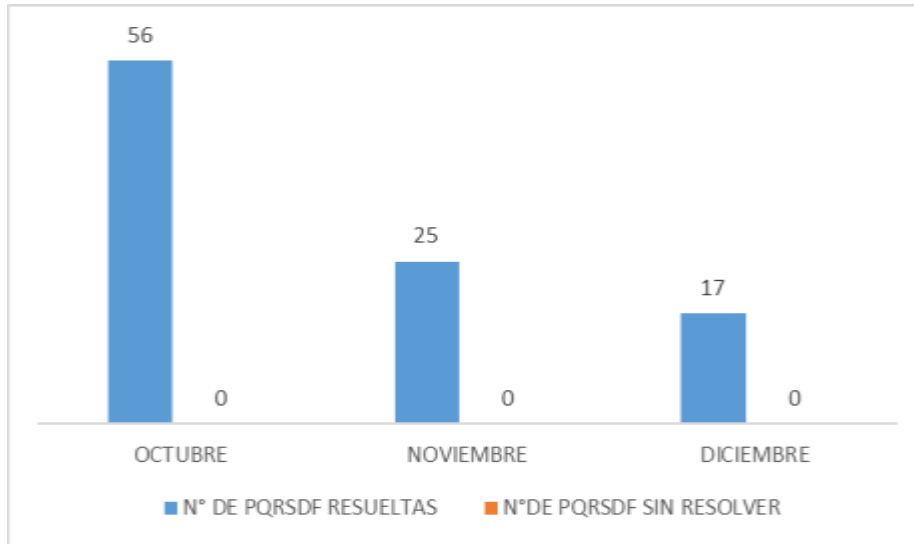
En la Gráfica 7, se evidencia que del total de requerimientos presentados (98) durante el trimestre de octubre a diciembre, el porcentaje de respuestas oportunas fue del 100% se respondieron todos los requerimientos dentro de las fechas legalmente estipuladas.

Gráfica 7: Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSDF.

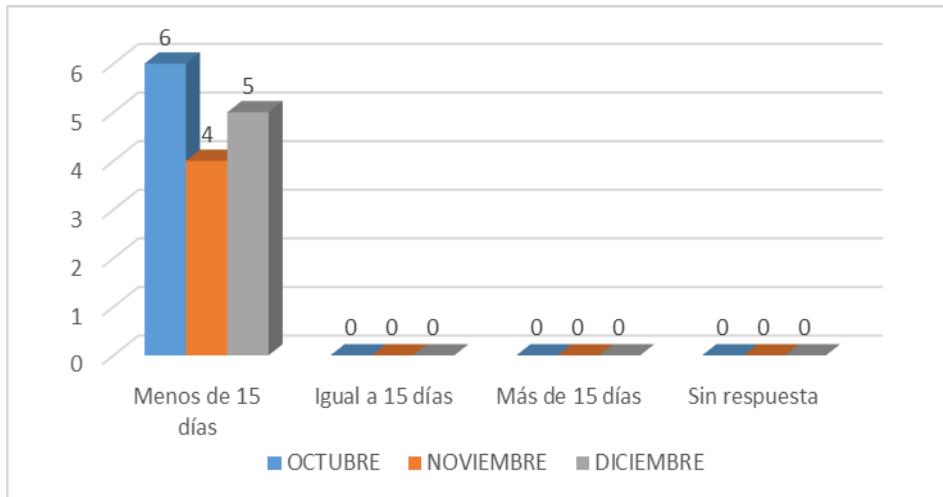


En la Gráfica 8, se muestra que del número de PQRSDf presentadas durante el trimestre de octubre a diciembre de 2025, fueron resueltas el 100%

**Gráfica 8: PQRSDf resueltas vs sin resolver.**

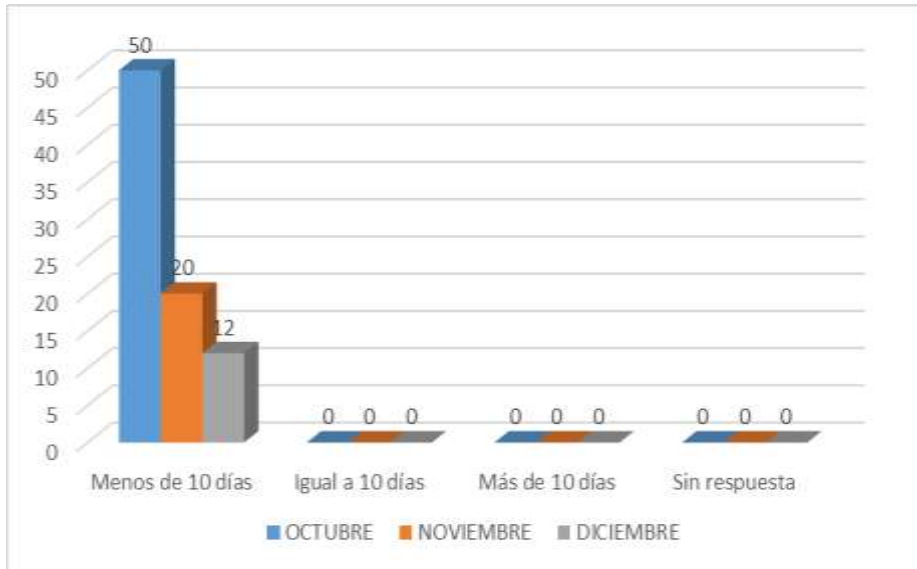


**Gráfica 9: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular y General julio - septiembre 2025.**



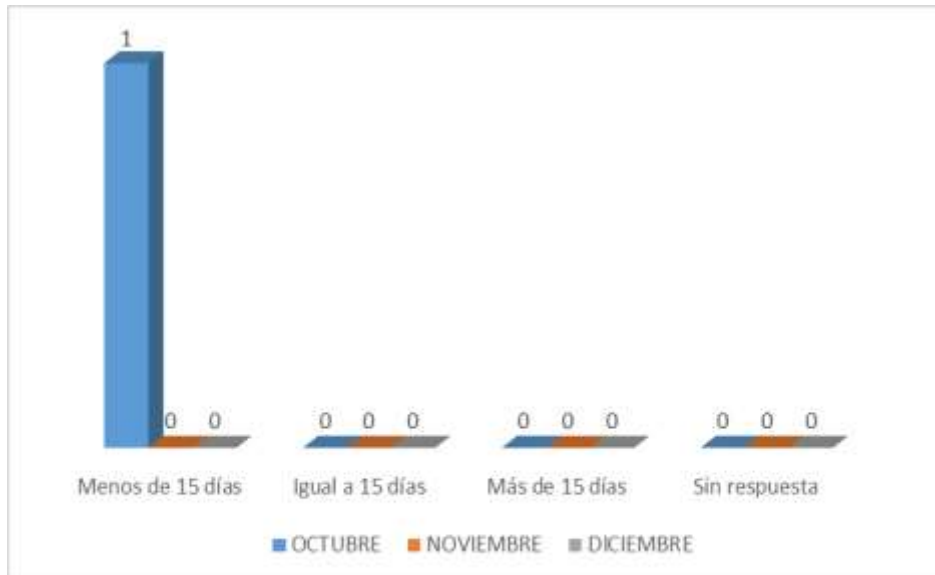
En la gráfica 10, de las 82 Peticiones de Información presentadas, el 100% se respondieron antes de los 10 días.

**Gráfica 10: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información octubre – diciembre 2025.**



En la gráfica 11, se evidencia que en el trimestre comprendido entre octubre- diciembre se presentó 1 queja, no hubo reclamos, denuncias ni felicitaciones durante el periodo en mención.

**Gráfica 11: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a quejas y reclamos julio – septiembre 2025.**



## 2. 9 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSDF EN EL TRIMESTRE DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2025.

En la gráfica 12, se evidencia que de los 98 requerimientos que se procesaron en el trimestre de octubre a diciembre 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.

