



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 abril – junio 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	04	25	4.2. HASTA	30	06	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) SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025.		
Fecha dd/mm/aaaa:	14/07/2025		
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 ABRIL A JUNIO DE 2025 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD.....	7
2. 2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF ABRIL – JUNIO 2024 VS 2025.....	8
2. 3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS ABRIL – JUNIO 2025 VS NÚMERO DE PETICIONARIOS. 9	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 2025.	13
2. 8 ANÁLISIS PORCENTUAL (%) DEL TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSDF.	17
2. 9 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS RESPUESTAS DADAS SOBRE LAS PQRSDF EN EL TRIMESTRE DE ABRIL A JUNIO DE 2025.....	19

INDÍCE DE GRÁFICAS.

Gráfica 1. Número de PQRSDf abril– junio 2025.	7
Gráfica 2 . Número de PQRSDf mensuales (abril - junio) año 2024 vs año 2025.	8
Gráfica 3: Número de PQRSDf mensuales (abril - junio) 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 (abril a junio de 2025).	16
Gráfica 7: Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSDf.	17
Gráfica 8: PQRSDf resueltas vs sin resolver.	17
Gráfica 9: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular abril – junio 2025.....	18
Gráfica 10: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información abril – junio 2025.	18
Gráfica 11: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a quejas y reclamos abril – junio 2025.....	19

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 abril – junio 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 abril y el 30 de junio 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. ACTIVIDADES ADELANTADAS/RESUMEN EJECUTIVO

2.1 NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) FORMULADAS EN EL PERIODO ABRIL A JUNIO DE 2025 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD.

En la Gráfica 1 se observa que, en el trimestre de abril a junio de 2025, se recibieron 124 PQRSDF, distribuidas así: 39 en el mes de abril, 43 en el mes de mayo y 42 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 matrícula para el periodo 2025-2.

Gráfica 1. Número de PQRSDF abril– junio 2025.

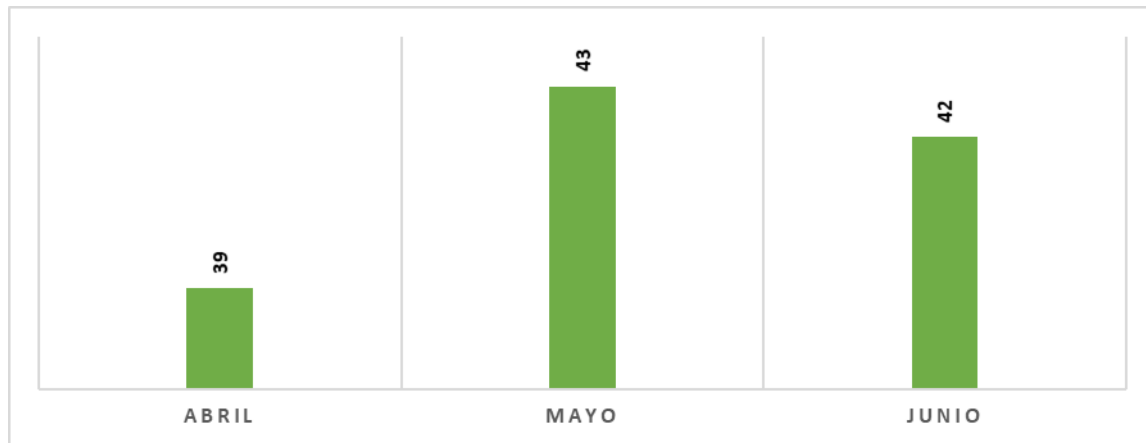


Tabla 1. Tendencia de PQRSDF de 2020 a 2025.

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						



UNIVERSIDAD DE SUCRE

2.2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF ABRIL – JUNIO 2024 VS 2025.

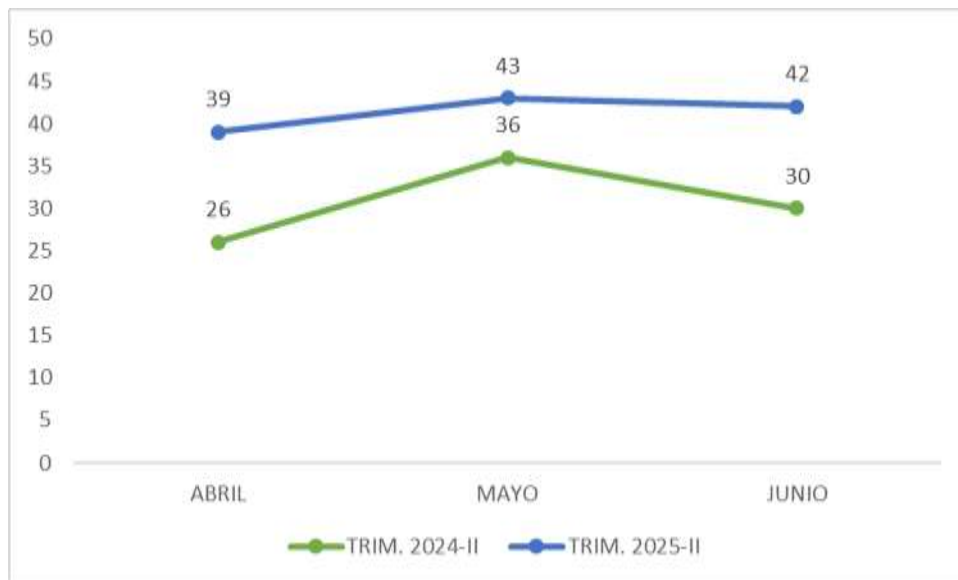
Como se observa en la tabla 2, entre el trimestre II de 2024 y el mismo periodo de 2025 se presentó la siguiente variación: abril pasó de 26 requerimientos a 39 (13 más), mayo de 36 a 43 (7 más) y en el mes de junio de 30 a 42 (12 más) la variación que se refleja, evidencia que las partes interesadas 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-II vs 2025-II.

PERIODO	ARIL	MAYO	JUNIO
TRIM. 2024-II	26	36	30
TRIM. 2025-II	39	43	42
VARIACIÓN	13	7	12

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

Gráfica 2 . Número de PQRSDF mensuales (abril - junio) año 2024 vs año 2025.

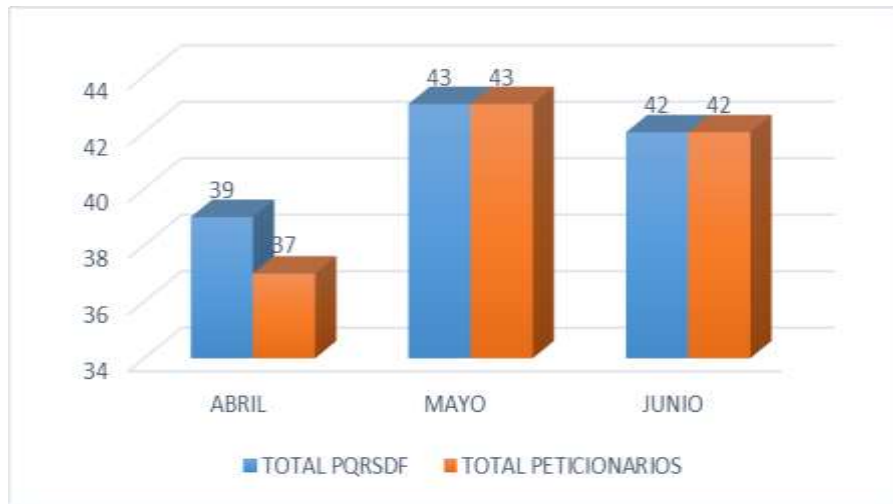


2.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS ABRIL – JUNIO 2025 VS NÚMERO DE PETICIONARIOS.

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 abril se presentaron 39 PQRSDF con un total de peticionarios de 37, mayo 43 PQRSDF con 43 peticionarios y junio con 42 PQRSDF y 42 peticionarios, lo que indica que hubo peticionarios que radicaron más de una solicitud.

Gráfica 3: Número de PQRSDF 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 primer y segundo trimestre de 2025, observamos que se presentó un aumento del 13% (17) en el número de PQRSDF recibidas en la Institución con respecto al trimestre anterior; se presentaron diferentes tipos de peticiones las cuales pasaron de 107 a 124 (17 más), las quejas pasaron de 1 a 0 respectivamente, no se presentaron reclamos, sugerencias, denuncias ni felicitaciones en el segundo trimestre de 2025.

Tabla 3. PQRSDF Periodo 2025-I vs. 2025- II.

Modalidad	Trimestre 2025-I	Trimestre 2025-II	Variación
Petición	107	124	17
Queja	1	0	-1
Reclamo	0	0	0
Sugerencia	0	0	0
Denuncia	0	0	0
Felicitación	0	0	0
Total	108	124	16

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 111 requerimientos (89% del total del trimestre) seguido de los correos de las dependencias donde se presentaron 12 requerimientos (10%) y 1 petición recibida por el módulo de PQR(1%). 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 abril – junio 2025.

	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Correos Aten. al Ciudadano	35	36	40	111
Dependencias	3	7	2	12
Página Web	1	0	0	1
Presencial (Atención al Ciudadano)	0	0	0	0
Buzones	0	0	0	0
Vía Telefónica	0	0	0	0
TOTAL	39	43	42	124

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, ocho (8) 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					
GESTIÓN DE ALTA DIRECCIÓN	RECTORÍA	1	—	—	—	—	—	—	—	—	1
FORMACIÓN	VICERRECTORIA ACADÉMICA	—	1	—	—	—	—	—	—	—	1
	DECANATURAS	3	1	—	—	—	—	—	—	—	4
	DEPARTAMENTOS	3	—	—	—	—	—	—	—	—	3
	CENTRO DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	69	18	—	—	—	—	—	—	—	87
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	CENTRO DE DIAGNÓSTICO MÉDICO (CDM)	1	1	—	—	—	—	—	—	—	2
	OFICINA DE POSGRADO EDUCACIÓN CONTINUADA Y RELACIONES INTERNACIONALES	5	3	—	—	—	—	—	—	—	8
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	SECRETARÍA GENERAL	3	2	—	—	—	—	—	—	—	5
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DIVISIÓN FINANCIERA	—	1	—	—	—	—	—	—	—	1
	TESORERÍA	—	1	—	—	—	—	—	—	—	1
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	DIVISIÓN DE CÓMPUTO Y SISTEMAS	0	6	—	—	—	—	—	—	—	6
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS	2	1	—	—	—	—	—	—	—	3
GESTIÓN DE BIENESTAR	BIENESTAR SOCIAL UNIVERSITARIO	1	1	—	—	—	—	—	—	—	2
	TOTAL	88	36	—	—	—	—	—	—	—	124

El proceso que atendió mayor número de requerimientos fue **Formación**, con un 77% que corresponde a un total de noventa y cinco (95) 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, proceso para solicitud de certificados de notas y certificados de estudios, Oferta de Pregrado Facultad Ciencias de la Salud, plan de estudios programa de Fonoaudiología, metodología Tecnología en Regencia de Farmacia, canales de atención Centro de Admisiones, Registro y Control Académico, oferta de pre-universitarios Facultad Ciencias de la Salud, proceso de Inscripción Eco-región Mojana, publicación listado de inscritos de pregrado 2025-2, proceso para solicitud de Homologación, publicación listado de inscritos periodo 2025-2
- Veinte (20) peticiones de interés particular relacionadas a solicitud fecha de inicio periodo académico 1998-2, solicitud de token-proceso de inscripción, solicitud de correcciones, solicitud actualización de datos básicos, retiro de documentos estudiante, estudios arboles envenenados, estado solicitud homologación, retiro de documentos matrícula académica 2018, documentación para acreditar circunscripción.

El proceso **Extensión y Proyección Social** con un 8%, para un total de diez (10) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Seis (6) peticiones de información relacionadas a diplomado en Docencia Universitaria, oferta Especializaciones, canales de comunicación Oficina de Postgrados, proceso para exámenes médicos estudiantes admitidos.
- Cuatro (4) peticiones de interés particular relacionadas a Solicitud permiso para socialización oferta de posgrados Universidad del Sinú, relacionada a calendario exámenes médicos 2025-2, fechas y proceso movilidad académica, solicitud de afiliación de la Universidad de Sucre a la AUIP.

El Proceso **Tecnología e informática** con un 5%, para un total de seis (6) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Seis (6) peticiones de interés particular relacionadas a inconveniente de acceso a plataforma, proceso restablecimiento de contraseña-estudiante, inconveniente en plataforma- evaluación docente, inconveniente en plataforma-acceso a notas académicas.

El Proceso **Comunicación Institucional** con un 2%, para un total de cinco (5) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Tres (3) peticiones de información relacionada a cronograma de grados por ventanilla, cronograma grados 2025-2 y proceso expedición de certificados de título.
- Dos (2) peticiones de interés particular relacionada a retiro de documento con datos personales expuestos y certificado miembros asistentes del Consejo Académico.

El proceso **Gestión del Talento Humano** con un 2%, para un total de tres (3) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Dos (2) peticiones de información relacionadas a inclusión laboral de personas con discapacidad en la Universidad de Sucre y validación vinculación laboral.
- Una (1) peticiones de interés particular relacionada a expedición certificado monitorias académicas.

El proceso **Gestión Administrativa y Financiera** tuvo un 2%, para un total de dos (2) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Dos (2) peticiones de interés particular relacionadas a verificación de pago derecho de inscripción periodo 2025-2 y matrícula Generación E - Componente Equidad.

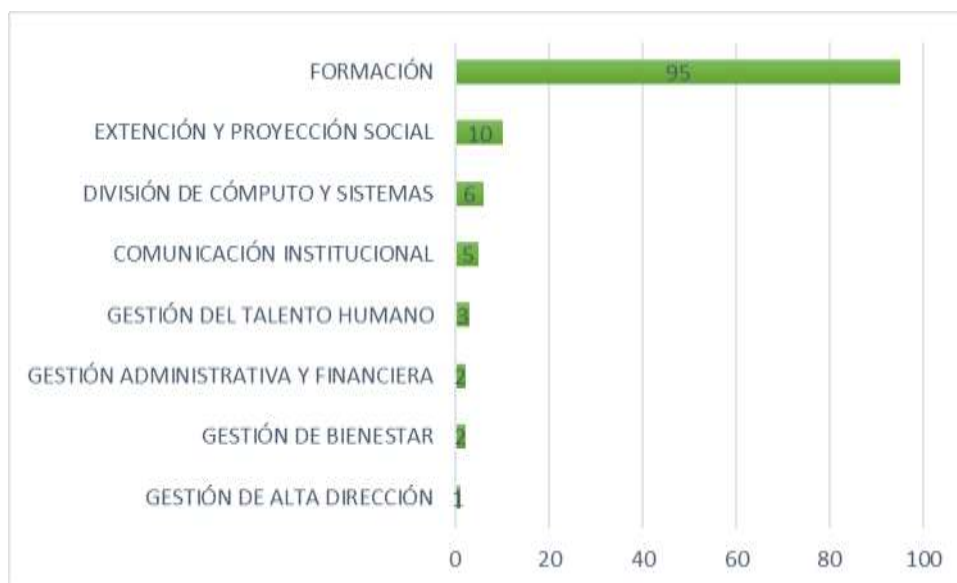
El proceso **Gestión de Bienestar** con un 2%, para un total de dos (2) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Uno (1) peticiones de información relacionadas a información oficial en el marco de investigación académica sobre casos de violencia de género en modalidad de ciberacoso a partir de la Resolución No. 128 de 2023
- Uno (1) petición de interes particular relacionada a verificación club deportivo de ajedrez Escaquez.

El proceso **Gestión de la Alta Dirección** con un 2% para un total de tres (3) de las cuales se presentaron:

- Uno (1) peticiones de información relacionada a Universidades Públicas

Gráfica 4: Representación Gráfica de las PQRSDf por Procesos.

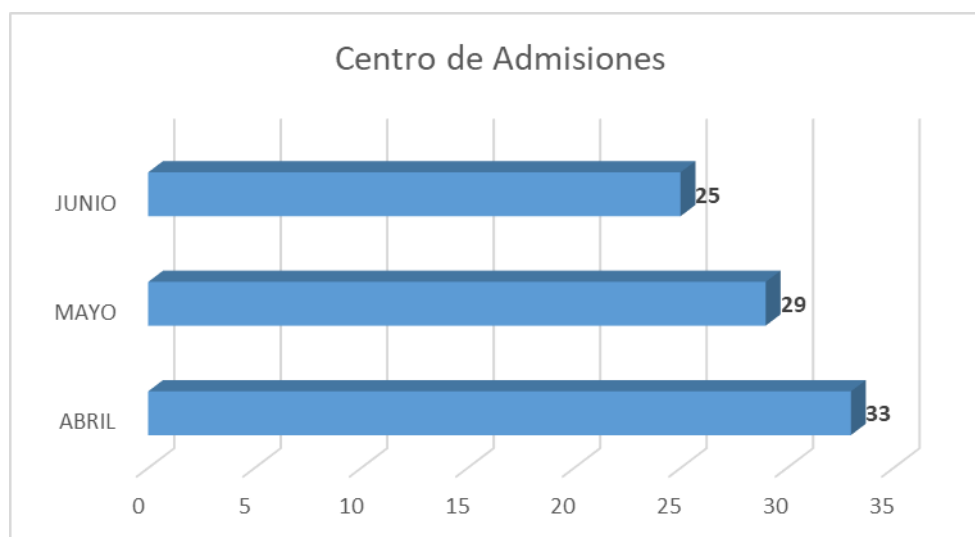


En atención a que el proceso misional que presentó mayor número de PQRSDf fue el de Formación, en la Gráfica 5, se muestra la dependencia que tuvo más requerimientos durante el trimestre en estudio, así:

- Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con 87 PQRSDf, de las cuales 69 fueron peticiones de información relacionadas a fechas, procesos de inscripción y Oferta Académica periodo 2025-2 y procesos para expedir certificados y 18 peticiones de interes particular relacionadas a solicitudes de token-proceso de inscripción, solicitud de correcciones, solicitud actualización de datos

- Departamentos con 3 PQRSDF, de las cuales son 3 son peticiones de información relacionadas a proceso para solicitud de Homologación, metodología Tecnología en Regencia de Farmacia y plan de estudios programa de Fonoaudiología.
- Vicerrectoría Académica, con 1 petición de interes particular relacionada a solicitud externa de estudio arboles envenados.
- Facultad de Ciencias de la Salud, con 3 información oferta académica Enfermería y Medicina periodo 2025-2, publicación listado de inscritos de pregrado 2025-2 y oferta de pre-universitarios Facultad Ciencias de la Salud; 1 petición de interés particular relacionada a estado solicitud homologación.

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



2. 7 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE ABRIL A JUNIO 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	Abril	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado.	4
2	Abril	Petición de información relacionada a Pregrado Licenciatura en Lenguas Extranjeras.	4
3	Abril	Petición de información relacionada a proceso para solicitud de certificados de notas	0,5
4	Abril	Petición de información relacionada a proceso de inscripción periodo 2025-2.	3
5	Abril	Petición de información relacionada a proceso de inscripción periodo 2025-2.	9
6	Abril	Petición de información relacionada a fechas de inscripción periodo 2025-2.	9

UNIVERSIDAD DE SUCRE

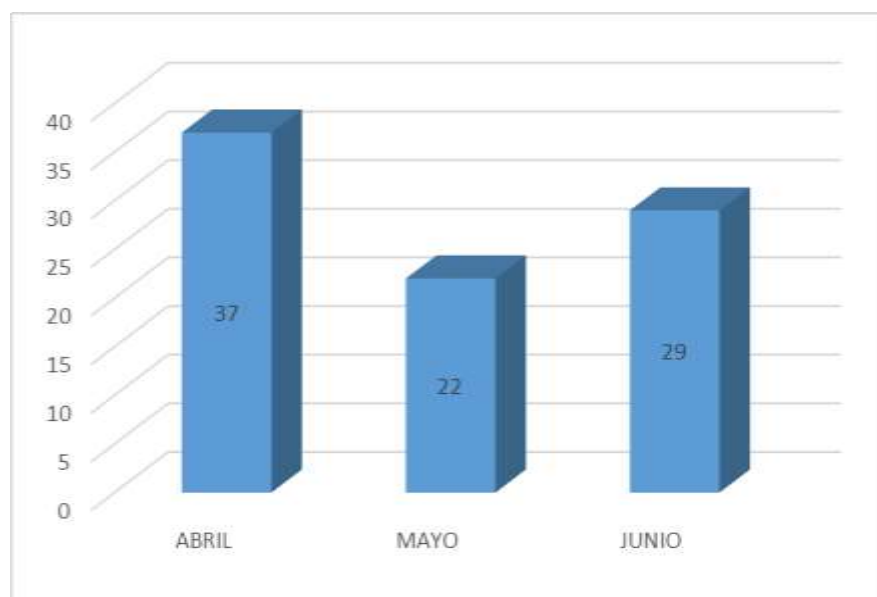
7	Abril	Petición de información relacionada a fechas de inscripción periodo 2025-2.	9
8	Abril	Petición de información relacionada a proceso para solicitud de certificados de notas	0,5
9	Abril	Petición de información relacionada a especialización en Gerencia del Talento Humano.	2
10	Abril	Petición de información relacionada a especialización en Gerencia del Talento Humano.	2
11	Abril	Petición de información relacionada a oferta de Pregrado 2025-2.	8
12	Abril	Petición de información relacionada a proceso para expedir certificado de estudios.	5
13	Abril	Petición de información relacionada a oferta de Pregrado 2025-2.	6
14	Abril	Petición de información relacionada a oferta de Pregrado 2025-2.	6
15	Abril	Petición de información relacionada a oferta de Pregrado 2025-2.	6
16	Abril	Petición de información relacionada a cronograma de grados por ventanilla.	6
17	Abril	: Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2025-2.	6
18	Abril	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2025-2.	5
19	Abril	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2025-2.	3
20	Abril	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2025-2.	3
21	Abril	Petición de información relacionada a Proceso de Inscripción periodo 2025-2	0,5
22	Abril	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado 2025-2.	0,5
23	Abril	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado 2025-2.	0,5
24	Abril	Petición de información relacionada a Pregrado de Medicina.	3
25	Abril	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado 2025-2.	0,5
26	Abril	Petición de información relacionada fechas y proceso de inscripción periodo 2025-2.	2
27	Abril	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado 2025-2.	3
28	Abril	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado Facultad Ciencias de la Salud.	2
29	Abril	Petición de información relacionada a proceso de inscripción periodo 2025-2.	3
30	Abril	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado 2025-2.	3
31	Abril	Petición de información relacionada a plan de estudios programa de Fonoaudiología	0,5
32	Abril	Petición de información relacionada a proceso de inscripción periodo 2025-2	3
33	Abril	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado 2025-2.	3
34	Abril	Petición de información relacionada a programa de Medicina.	2
35	Abril	Petición de información relacionada a programa de Medicina.	1
36	Abril	Petición de información relacionada a metodología Tecnología en Regencia de Farmacia.	0,5
37	Abril	Petición de información relacionada a información oficial en el marco de investigación académica sobre casos de violencia de género en modalidad de ciberacoso a partir de la Resolución No. 128 de 2023	10
38	Mayo	Petición de información relacionada a inclusión laboral de personas con discapacidad en la Universidad de Sucre.	8
39	Mayo	Petición de información relacionada a proceso de actualización de datos básicos en plataforma.	2
40	Mayo	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado 2025-2.	2
41	Mayo	Petición de información relacionada a puntajes requeridos programas de pregrado 2025-2.	2

42	Mayo	Petición de información relacionada a diplomado en Docencia Universitaria.	4
43	Mayo	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado 2025-2.	3
44	Mayo	Petición de información relacionada a programa de Medicina periodo 2025-2	1
45	Mayo	Petición de información relacionada a proceso de inscripción periodo 2025-2.	1
46	Mayo	Petición de información relacionada a proceso de inscripción periodo 2025-2	2
47	Mayo	Petición de información relacionada a proceso expedición de certificados	7
48	Mayo	Petición de información relacionada a proceso para solicitud de Homologación	1
49	Mayo	Petición de información relacionada a prOceso de inscripción pregrado de Enfermería.	1
50	Mayo	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería.	1
51	Mayo	Petición de información relacionada a oferta académica Facultad Ciencias de la Salud periodo 2025-2	0,5
52	Mayo	Petición de información relacionada a oferta académica Facultad Ciencias de la Salud periodo 2025-2(Enfermería)	2
53	Mayo	Petición de información relacionada a oferta académica Enfermería y Medicina periodo 2025-2	0,5
54	Mayo	Petición de información relacionada a proceso de inscripción periodo 2025-2.	1
55	Mayo	Petición de información relacionada a validación vinculación laboral.	0,5
56	Mayo	Petición de información relacionada a modalidad oferta de Pregrado 2025-2.	0,5
57	Mayo	Petición de información relacionada a Oferta Académica Universidad de Sucre	1
58	Mayo	Petición de información relacionada a Oferta Académica Universidad de Sucre	1
59	Mayo	Petición de información relacionada a publicación listado de inscritos periodo 2025-2	1
60	Junio	Solicitud de información Universidades Públicas	7
61	Junio	Petición de información relacionada a fechas cargue de documentos de inscripción por Circunscripción	0,5
62	Junio	Petición de información relacionada a programa de Enfermería.	3
63	Junio	Petición de información relacionada a pregrado Contaduría Pública	4
64	Junio	Petición de información relacionada a pregrado de Medicina	4
65	Junio	Petición de información relacionada a Especializaciones	1
66	Junio	Petición de información relacionada publicación listado de inscritos de pregrado 2025-2.	1
67	Junio	Petición de información relacionada publicación listado de inscritos de pregrado 2025-2.	0,5
68	Junio	Petición de información relacionada a cronograma grados 2025-2.	5
69	Junio	Petición de información relacionada a canales de contacto Centro de Admisiones.	0,5
70	Junio	Petición de información relacionada a Inscripciones periodo 2025-2	1
71	Junio	Petición de información relacionada a Inscripciones periodo 2025-2	2
72	Junio	Petición de información relacionada a pregrado de Medicina.	2
73	Junio	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción oferta de Pregrado.	2
74	Junio	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción oferta de Pregrado.	3
75	Junio	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción Eco-región Mojana	0,5
76	Junio	Petición de información relacionada canales de comunicación Oficina de Postgrados.	0,5
77	Junio	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción oferta de Pregrado.	0,5

78	Junio	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción programa de Medicina	2
79	Junio	Petición de información relacionada a proceso para expedir certificado de notas.	0,5
80	Junio	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción programa de Medicina	1
81	Junio	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción programa de ingeniería civil.	1
82	Junio	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción programa de Enfermería.	1
83	Junio	Petición de información relacionada a oferta de pre-universitarios Facultad Ciencias de la Salud.	0,5
84	Junio	Petición de información relacionada a proceso de Inscripción programas de pregrado 2026-1.	10
85	Junio	Petición de información relacionada a proceso para exámenes médicos estudiantes admitidos.	0,5
86	Junio	Petición de información relacionada a canales de atención Centro de Admisiones, Registro y Control Académico.	0,5
87	Junio	Petición de información relacionada pregrado de Enfermería.	7
88	Junio	Petición de información relacionada pregrado de Medicina.	7

En la Gráfica 6, se observa el número de Peticiones de Información recibidas durante el trimestre en estudio, el cual abarca el 78% (88) del total de requerimientos, divididos así: abril 37, mayo 22 y junio 29.

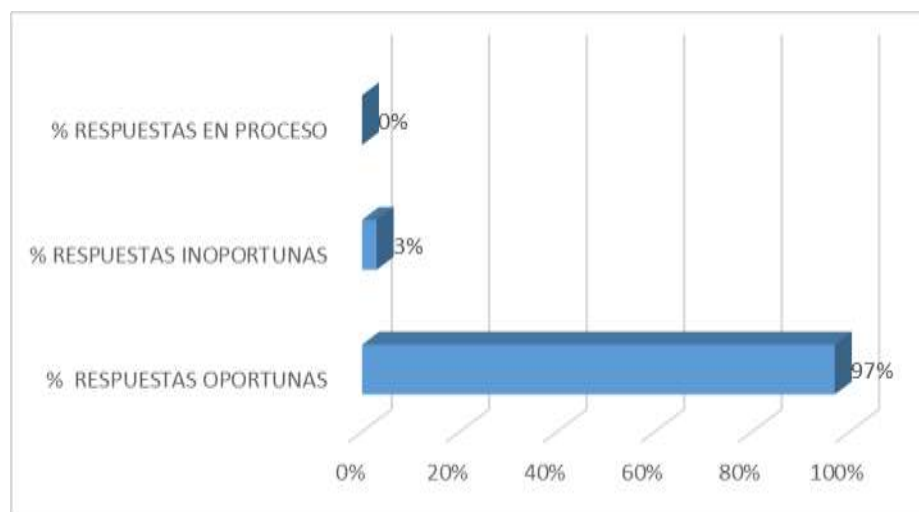
Gráfica 6: Número de Peticiones de Información (abril a junio de 2025).



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

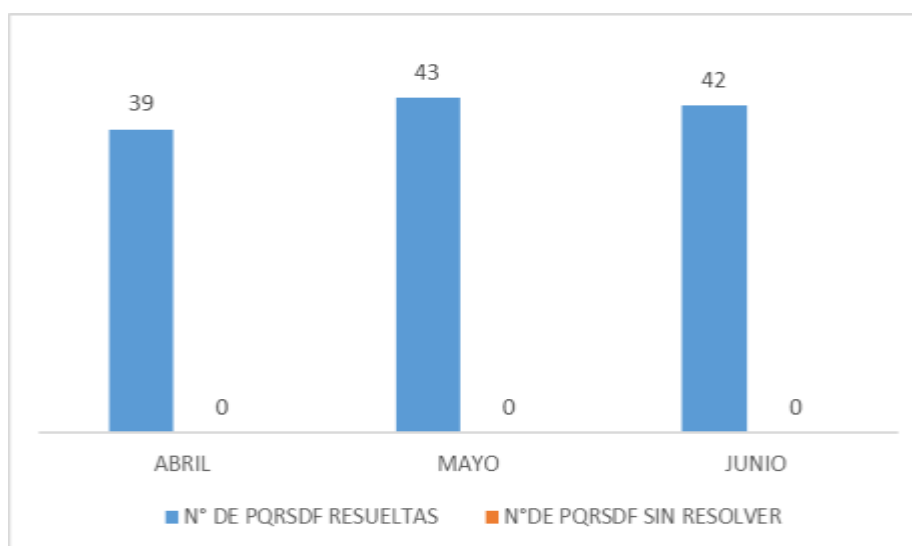
En la Gráfica 7, se evidencia que del total de requerimientos presentados (124) durante el trimestre de abril a junio, el porcentaje de respuestas oportunas fue del 97% y se respondieron 3 requerimientos después de la fecha límite que corresponde al (3%)

Gráfica 7: Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSDF.

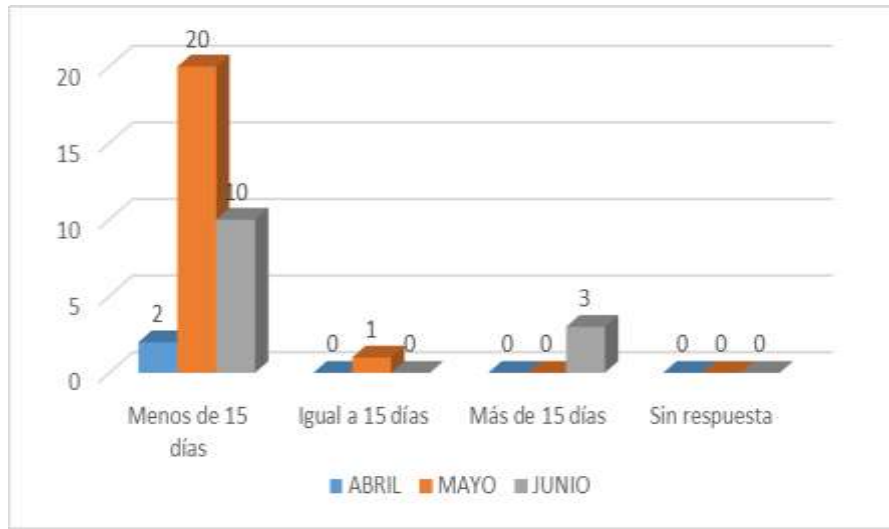


En la Gráfica 8, se muestra que del número de PQRSDF presentadas durante el trimestre de abril a junio de 2025, fueron resueltas el 100%

Gráfica 8: PQRSDF resueltas vs sin resolver.

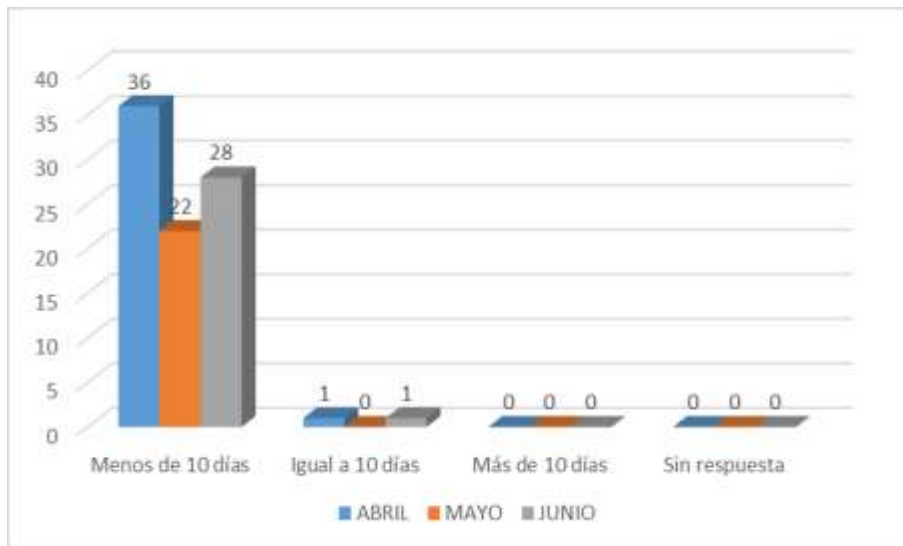


Gráfica 9: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular abril – junio 2025.



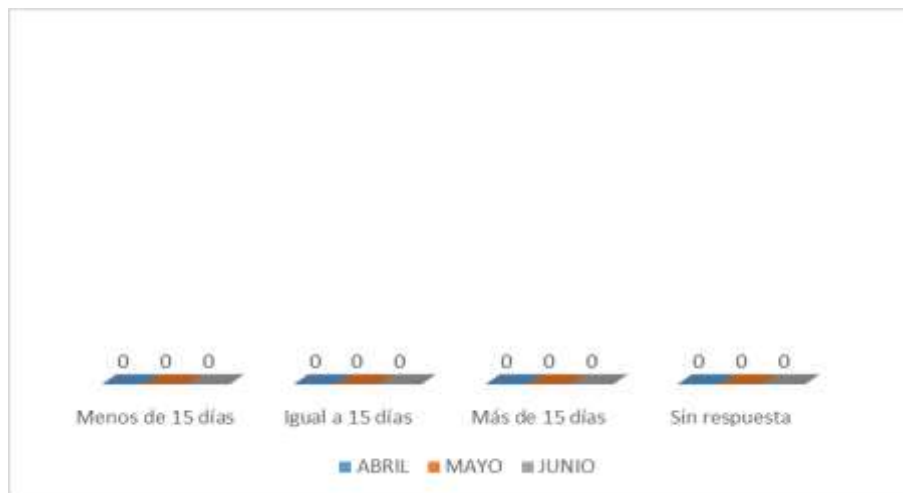
En la gráfica 10, de las 88 Peticiones de Información presentadas, el 98% se respondieron antes de los 10 días.

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



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

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



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

En la gráfica 12, se evidencia que de los 124 requerimientos que se procesaron en el trimestre de abril a junio 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.

