



## 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 julio – septiembre 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	07	25	4.2. HASTA	30	09	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) TERCER TRIMESTRE DE 2025.</b>		
Fecha dd/mm/aaaa:	14/11/2025		
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:	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 JULIO A SEPTIEMBRE DE 2025 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD. ....	7
2. 2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF JULIO – SEPTIEMBRE 2024 VS 2025. ....	8
2. 3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS JULIO – SEPTIEMBRE 2025 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 JULIO A SEPTIEMBRE 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 JULIO A SEPTIEMBRE DE 2025.....	19

**INDÍCE DE GRÁFICAS.**

Gráfica 1. Número de PQRSDf julio– septiembre 2025. ....	7
Gráfica 2 . Número de PQRSDf mensuales (julio - septiembre) año 2024 vs año 2025. ....	8
Gráfica 3: Número de PQRSDf mensuales (julio - septiembre) 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 ( julio a septiembre 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 julio – septiembre 2025.....	18
Gráfica 10: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de información julio – septiembre 2025. ....	18
Gráfica 11: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a quejas y reclamos julio – septiembre 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 julio – septiembre 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 julio y el 30 de septiembre 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 JULIO A SEPTIEMBRE DE 2025 Y SU TENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD.

En la Gráfica 1 se observa que, en el trimestre de julio a septiembre de 2025, se recibieron 136 PQRSDF, distribuidas así: 38 en el mes de julio, 44 en el mes de agosto y 54 en el mes de septiembre. El mayor número de requerimientos se presentó en el mes de septiembre, 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 julio– septiembre 2025.

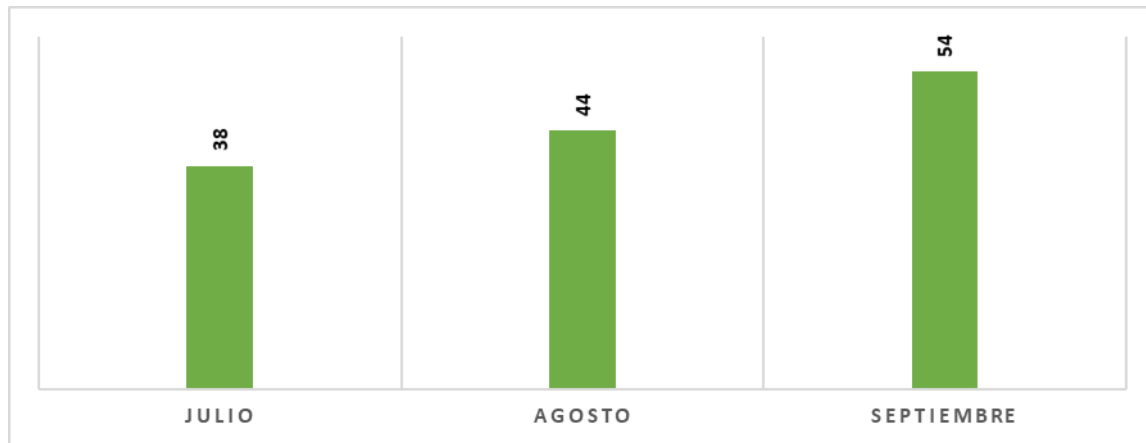


Tabla 1. Tendencia de PQRSDF de 2020 a 2025.

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			



## UNIVERSIDAD DE SUCRE

### 2. 2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF JULIO – SEPTIEMBRE 2024 VS 2025.

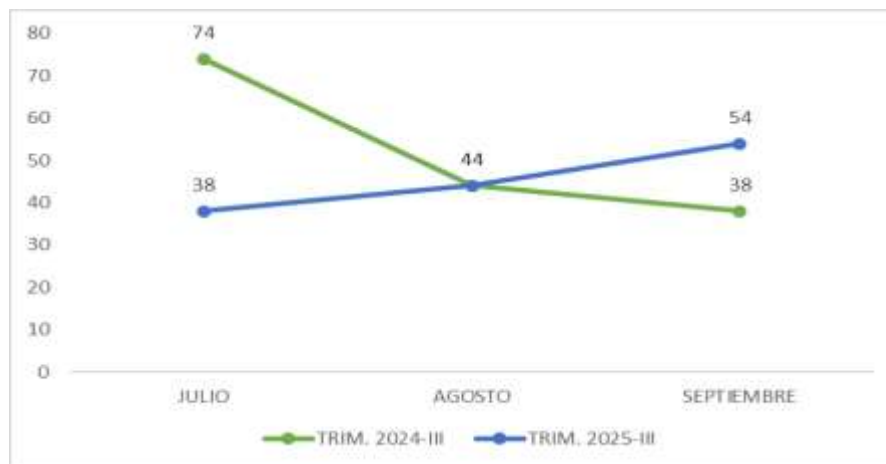
Como se observa en la tabla 2, entre el trimestre III de 2024 y el mismo periodo de 2025 se presentó la siguiente variación: julio pasó de 74 requerimientos a 38 (36 menos), agosto de 44 a 44 ( no hubo variación) y el mes de septiembre de 38 a 54(16 más) la variación que se refleja, evidencia que las 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-III vs 2025-III.

PERIODO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
TRIM. 2024-III	74	44	38
TRIM. 2025-III	38	44	54
VARIACIÓN	-36	0	16

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

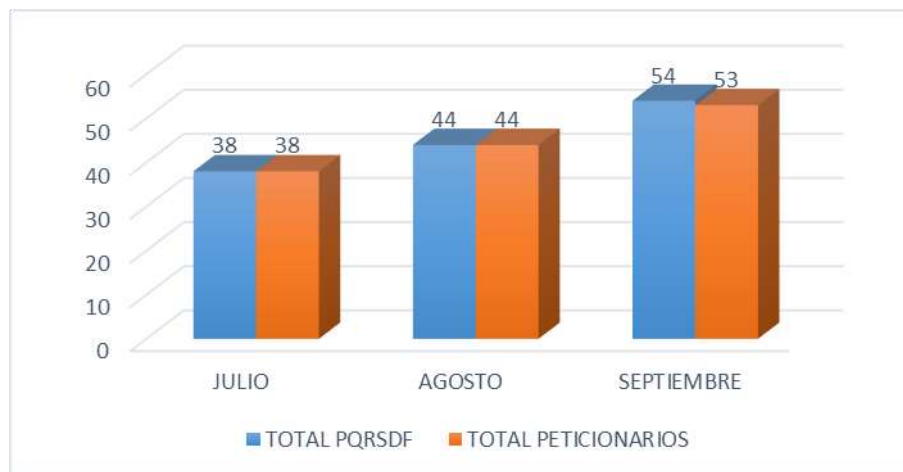
Gráfica 2 . Número de PQRSDF mensuales (julio - septiembre) año 2024 vs año 2025.



### 2. 3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS JULIO – SEPTIEMBRE 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 julio se presentaron 38 PQRSDF con un total de peticionarios de 38, agosto 44 PQRSDF con 44 peticionarios y septiembre con 54 PQRSDF y 53 peticionarios, lo que indica que hubo peticionarios que radicaron más de una solicitud.

**Gráfica 3: Número de PQRSF mensuales (julio - septiembre) vs número de peticionarios.**

## 2. 4 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSF 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 9% (12 más) en el número de PQRSF recibidas en la Institución con respecto al trimestre anterior; se presentaron diferentes tipos de peticiones las cuales pasaron de 124 a 132 (8 más), las quejas pasaron de 0 a 4 respectivamente, no se presentaron reclamos, sugerencias, denuncias ni felicitaciones en el tercer trimestre de 2025.

**Tabla 3. PQRSF Periodo 2025-II vs. 2025- III.**

Modalidad	Trimestre 2025-II	Trimestre 2025-III	Variación
Petición	124	132	8
Queja	0	4	4
Reclamo	0	0	0
Sugerencia	0	0	0
Denuncia	0	0	0
Felicitación	0	0	0
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>136</b>	<b>12</b>

## 2. 5 PQRSF 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 PQRSF 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 118 requerimientos (87% del total del trimestre) seguido de los correos de las dependencias donde se presentaron 14 requerimientos (10%); 2 peticiones recibidas por el módulo de PQR (1.4%) y 2 peticiones a través de los buzones físicos (1.4%). 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.

**UNIVERSIDAD DE SUCRE**

A continuación, se discrimina el comportamiento del canal escrito, mes a mes, teniendo en cuenta los volúmenes de PQRSDf recibidas durante el trimestre analizado.

**Tabla 4. Número de PQRSDf por canal de atención periodo julio – septiembre 2025.**

	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Correos Aten. al Ciudadano</b>	30	38	50	118
<b>Dependencias</b>	7	4	3	14
<b>Página Web</b>	1	1	0	2
<b>Presencial (Atención al Ciudadano)</b>	0	0	0	0
<b>Buzones</b>	0	1	1	2
<b>Vía Telefónica</b>	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	38	44	54	136

**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	2	—	—	—	—	—	—	—	3
	DECANATURAS	—	1	—	—	—	—	—	—	—	1
	DEPARTAMENTOS	2	4	—	—	—	—	—	—	—	6
	DIVISIÓN DE BIBLIOTECAS E INFORMACIÓN CIENTÍFICA	—	4	—	—	—	1	—	—	—	5
	CENTRO DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	73	9	—	—	—	1	—	—	—	83
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	CENTRO DE DIAGNÓSTICO MÉDICO (CDM)	1	—	—	—	—	—	—	—	—	1
	OFICINA DE POSGRADO EDUCACIÓN CONTINUADA Y RELACIONES INTERNACIONALES	3	2	—	—	—	—	—	—	—	5
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	SECRETARÍA GENERAL	2	1	—	—	—	—	—	—	—	3
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	1	2	—	—	—	—	—	—	—	3
	DIVISIÓN FINANCIERA	—	3	—	—	—	—	—	—	—	3
	TESORERÍA	—	3	—	—	—	1	—	—	—	4
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	DIVISIÓN DE CÓMPUTO Y SISTEMAS	—	4	1	—	—	—	—	—	—	5
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS	1	5	—	—	—	—	—	—	—	6
GESTIÓN DE BIENESTAR	BIENESTAR SOCIAL UNIVERSITARIO	5	2	—	—	—	1	—	—	—	8
	<b>TOTAL</b>	89	42	1	—	—	4	—	—	—	136

El proceso que atendió mayor número de requerimientos fue **Formación**, con un 72% que corresponde a un total de noventa y cinco (98) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Setenta y seis (76) 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, regulación del uso de Inteligencia Artificial en la producción de contenidos académicos y procesos de enseñanza-aprendizaje, requisitos y proceso de homologación, horario y estado de estudiante

- Veinte (20) peticiones de interés particular relacionadas a solicitud de autorización para uso de instrumento de tesis acceso base de datos División de Biblioteca, inconveniente en solicitud de grado, entrega carne de egresado, solicitud descuento trabajo de grado, funciones Representante de los estudiantes al Consejo de Facultad de Ciencias Agropecuarias del año 2014, solicitud formato adición y cancelación de créditos, solicitud de autorización para uso de instrumento de tesis, corrección en el repositorio virtual de la Universidad de Sucre, validación de documentos tesis y cancelación de asignatura, expedición de certificados, correcciones en formularios de inscripción pregrados 2026-1.
- Dos (2) quejas relacionadas a pérdida de cupo convocatoria 2025-2 y supuesto uso inadecuado instalaciones de Biblioteca Facultad Ciencias Agropecuarias.

El proceso **Gestión Administrativa y Financiera** tuvo un 7%, para un total de diez (10) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Ocho (8) peticiones de interés particular relacionadas a solicitud paz y salvo división financiera, verificación de pago matrícula financiera 2025-2, legalización Ictex, solicitud aplicación política de gratuidad, solicitud aplicación de descuento-Política de gratuidad Matrícula Cero.
- Uno (1) petición de información relacionada a requisitos política de gratuidad Matrícula Cero.
- Uno (1) queja relacionada a estado solicitud validación de comprobante de pago.

El proceso **Gestión de Bienestar** tuvo un 6%, para un total de ocho (8) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Cinco (5) peticiones de información relacionadas a jornada de inducción 2025-2 programa de Derecho, inscripciones estudio socioeconómico e inscripciones programa renta joven.
- Dos (2) peticiones de interés particular relacionadas a programa renta joven y solicitud para realizar actividad de venta en las instalaciones universitarias
- Uno (1) queja relacionada a costos excesivos de productos en cafetería

El proceso **Gestión del Talento Humano** con un 4%, para un total de seis (6) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- uno (1) peticiones de información relacionadas a avances de la implementación del Plan de Formalización Laboral-Decreto 391 de 2025
- Cinco (5) peticiones de interés particular relacionada a solicitud certificado CETIL, certificado pensión, expedición de certificados, expedición certificado laboral.

El proceso **Extensión y Proyección Social** con un 4%, para un total de seis (6) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Cuatro (4) peticiones de información relacionadas a diplomado en Docencia Universitaria, Oferta de Especializaciones canales de atención Centro de Diagnóstico Médico y Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Dos (2) peticiones de interés particular relacionadas a aplazamiento de matrícula – Maestría en Salud Pública y diplomado en Docencia Universitaria.

El Proceso **Tecnología e informática** con un 4%, para un total de cinco (5) PQRSDf, de las cuales se presentaron:

- Cuatro (4) peticiones de interés particular correos institucionales.
- Uno (1) Petición de interes general relacionada a mejoramiento cobertura red de internet Facultad Ciencias Agropecuarias

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

- Dos (2) peticiones de información relacionada a cronograma de grados 2025 y procedimiento y fechas para grado por ventanilla
- Uno (1) peticiones de interes particular relacionada a posible plagio documento Archivo Central

**Gráfica 4: Representación Gráfica de las PQRSDf por Procesos.**



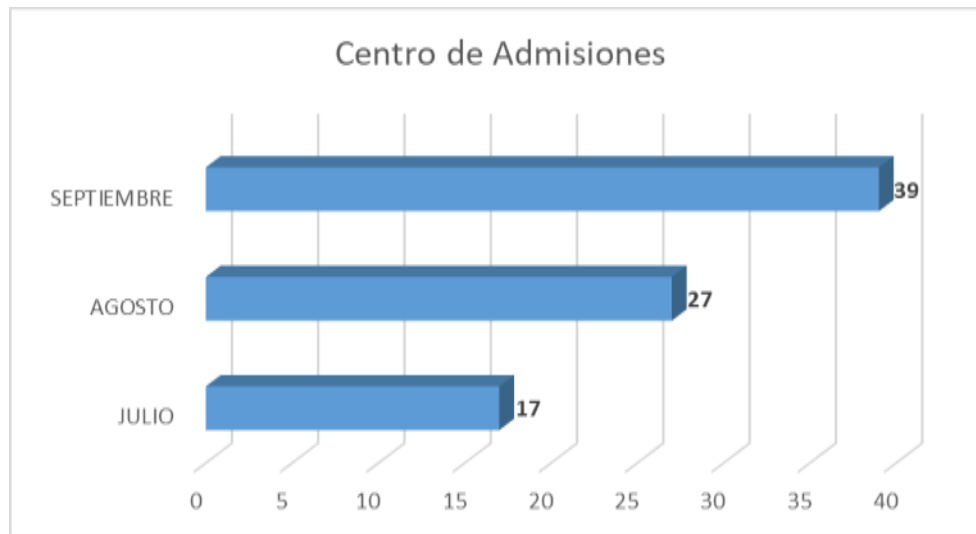
En atención a que el proceso misional que presentó mayor número de PQRSDf fue el de Formación, en la Gráfica 5, se muestra la dependencia que tuvo más requerimientos durante el trimestre en estudio, así:

- Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con 83 PQRSDf, de las cuales 73 fueron peticiones de información relacionadas a fechas, procesos de inscripción y Oferta Académica periodo 2025-2 y procesos para expedir certificados y 9 peticiones de interes particular relacionadas a solicitudes de token-proceso de inscripción, solicitud de correcciones, solicitud actualización de datos y 1 queja relacionada a perdida de cupo convocatoria 2025-2.
- Departamentos con 6 PQRSDf, de las cuales son 2 son peticiones de información relacionadas a entrega carne de egresado y Oferta de Pregrado 2026; 4 peticiones de interes particular relacionadas a inconveniente

en solicitud de grado, cronograma de grados 2025, solicitud formato adición y cancelación de créditos y cancelación de asignatura.

- Vicerrectoría Académica, con 2 petición de interes particular relacionada a entrega carne de egresado y 1 petición de información relacionada a uso de Inteligencia Artificial en la producción de contenidos académicos y procesos de enseñanza-aprendizaje
- Facultad de Ciencias de la Salud, con 1 petición de interes particular relacionada a documentos con las funciones de los Representante de los estudiantes al Consejo de Facultad de Ciencias Agropecuarias del año 2014.

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



## 2. 7 NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE 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	Julio	Petición de información relacionada pregrado de Medicina.	9
2	Julio	Petición de información relacionada requisitos pregrado de Medicina.	6
3	Julio	Petición de información relacionada a avances de la implementación del Plan de Formalización Laboral-Decreto 391 de 2025	10
4	Julio	Petición de información relacionada pregrado de Derecho.	4
5	Julio	Petición de información relacionada pregrado de Enfermería	4

**UNIVERSIDAD DE SUCRE**

6	Julio	Petición de información relacionada pregrado de Contaduría Pública.	3
7	Julio	Petición de información relacionada pregrado de Medicina.	1
8	Julio	Petición de información relacionada pregrado de Medicina.	2
9	Julio	Petición de información relacionada a requisitos y proceso de homologación	1
10	Julio	Petición de información relacionada a jornada de inducción 2025-2 programa de Derecho	6
11	Julio	Petición de información relacionada a proceso expedición certificado de notas.	1
12	Julio	Petición de información relacionada a cronograma jornada de inducción 2025-2	3
13	Julio	Petición de información relacionada a fechas exámenes médicos listado segundo llamado	0,5
14	Julio	Petición de información relacionada a jornada de inducción 2025-2	1
15	Julio	Petición de información relacionada a oferta de pregrado y proceso de inscripción.	3
16	Julio	Petición de información relacionada a Pregrado Licenciatura en Lenguas Extranjeras.	3
17	Julio	Petición de información relacionada a Pregrado Licenciatura en Lenguas Extranjeras.	4
18	Julio	Petición de información relacionada a Pregrado de Fonoaudiología.	4
19	Julio	Petición de información relacionada a cronograma de grados 2025.	0,5
20	Agosto	Petición de información relacionada a proceso de inscripción	8
21	Agosto	Petición de información relacionada a diplomado en Docencia Universitaria	0,5
22	Agosto	Petición de información relacionada a Oferta de Especializaciones.	0,5
23	Agosto	Petición de información relacionada a pregrado de Medicina	4
24	Agosto	Petición de información relacionada a inscripciones 2026-1	6
25	Agosto	Petición de información relacionada a pregrado de Enfermería.	6
26	Agosto	Petición de información relacionada a horario y estado de estudiante	1
27	Agosto	Petición de información relacionada a Inscripciones 2026-1.	5
28	Agosto	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado 2026	5
29	Agosto	Petición de información relacionada a Pregrado de Fonoaudiología.	8
30	Agosto	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado 2026	7
31	Agosto	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones 2026-1.	7
32	Agosto	Petición de información relacionada a fechas de inscripciones 2026-1.	6
33	Agosto	Petición de información relacionada a Pregrado de Medicina	4
34	Agosto	Petición de información relacionada a proceso para expedir certificado	0,5
35	Agosto	Solicitud de información sobre la regulación del uso de Inteligencia Artificial en la producción de contenidos académicos y procesos de enseñanza-aprendizaje	7
36	Agosto	Petición de información relacionada a programa renta joven.	7
37	Agosto	Petición de información sobre procedimiento y fechas para grado por ventanilla	5
38	Agosto	Petición de información relacionada a Pregrado Tecnología en Regencia de Farmacia	8
39	Agosto	Petición de información relacionada a Pregrado de Biología.	6
40	Agosto	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado	6

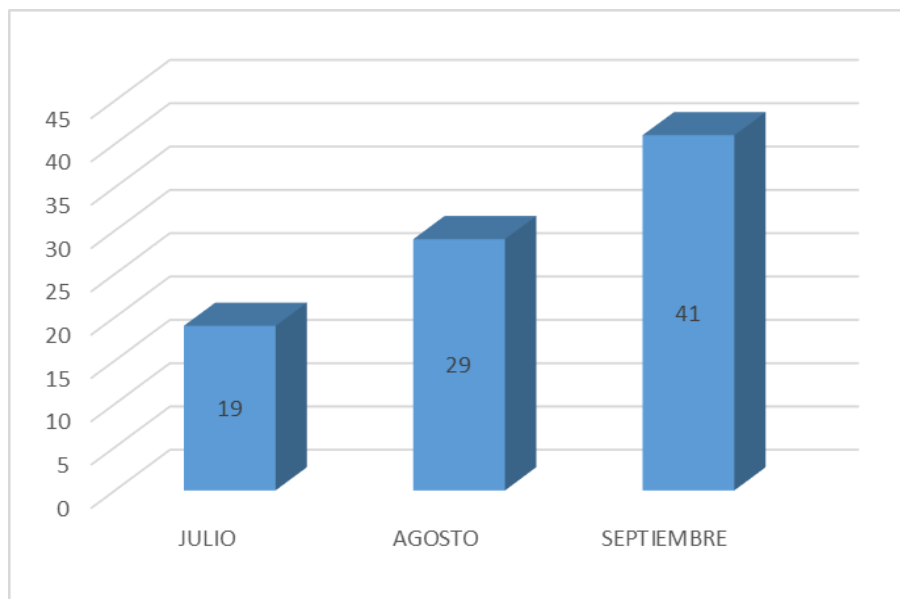
41	Agosto	Petición de información relacionada a fechas inscripciones programas de pregrado periodo 2026-1	5
42	Agosto	Petición de información relacionada a fechas inscripciones periodo 2026-1	4
43	Agosto	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado 2026-1	7
44	Agosto	Petición de información relacionada a apertura convocatoria oferta de pregrado 2026-1	6
45	Agosto	Petición de información relacionada proceso de inscripción oferta de pregrado 2026-1	6
46	Agosto	Petición de información relacionada pregrado de Medicina.	8
47	Agosto	Petición de información relacionada fechas de inscripción oferta de pregrado 2026-1	4
48	Agosto	Petición de información relacionada oferta de pregrado 2026-1	6
49	Septiembre	Petición de información relacionada a proceso expedición de certificados de notas	0,5
50	Septiembre	Petición de información relacionada a proceso solicitud Transferencia Externa 2026-1.	0,5
51	Septiembre	Petición de información relacionada a política de gratuidad matricula cero.	6
52	Septiembre	Petición de información relacionada a inscripciones estudio socioeconómico.	1
53	Septiembre	Petición de información relacionada a fechas inscripciones programas de pregrado periodo 2026-1	8
54	Septiembre	'Petición de información relacionada a canales de atención Centro de Diagnóstico Médico.	0,5
55	Septiembre	Petición de información relacionada a Pregrado de Enfermería.	7
56	Septiembre	Petición de información relacionada a fechas de inscripción pregrados 2026-1.	8
57	Septiembre	Petición de información relacionada a proceso de Transferencia Externa.	8
58	Septiembre	Petición de información relacionada a Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo.	6
59	Septiembre	Petición de información relacionada a pregrado Tecnología en Regencia de Farmacia.	8
60	Septiembre	Petición de información relacionada a pregrado Fonoaudiología	8
61	Septiembre	Petición de información relacionada a apertura convocatoria pregrados 2026-1.	7
62	Septiembre	Petición de información relacionada a apertura convocatoria pregrados 2026-1.	7
63	Septiembre	Petición de información relacionada a Pregrado de Enfermería.	7
64	Septiembre	Petición de información relacionada a Pregrado de Medicina	6
65	Septiembre	'Petición de información relacionada a proceso para expedir certificado de estudios.	1
66	Septiembre	Petición de información relacionada a proceso y requisitos de inscripción pregrado periodo 2026-1	5
67	Septiembre	Petición de información relacionada a calendario académico 2026-1 Oferta de Pregrado.	7
68	Septiembre	Petición de información relacionada a calendario académico 2026-1 Oferta de Pregrado.	7
69	Septiembre	Petición de información relacionada a proceso Transferencia Externa 2026-1	7
70	Septiembre	Petición de información relacionada a Oferta de Pregrado 2026-1	7
71	Septiembre	Petición de información relacionada a Pregrado de Fonoaudiología	6
72	Septiembre	Petición de información relacionada a Pregrado de Medicina	8
73	Septiembre	Petición de información relacionada a Pregrado de Zootecnia	8
74	Septiembre	Petición de información relacionada a Oferta de pregrados Facultad de Ingeniería	7
75	Septiembre	Petición de información relacionada a calendario académico oferta de pregrados periodo 2026-1	6

## UNIVERSIDAD DE SUCRE

76	Septiembre	Petición de información relacionada a calendario académico oferta de pregrados periodo 2026-1	6
77	Septiembre	Petición de información relacionada a pregrado Tecnología en Regencia de Farmacia	6
78	Septiembre	Petición de información relacionada a oferta de Pregrados	5
79	Septiembre	Petición de información relacionada a oferta de Pregrados	6
80	Septiembre	Petición de información relacionada a pregrado de Fonoaudiología.	6
81	Septiembre	'Petición de información relacionada a calendario académico de pregrado 2026-1	6
82	Septiembre	Petición de información relacionada a calendario académico de pregrado 2026-1	6
83	Septiembre	Petición de información relacionada a pregrado de Administracion de Empresas	5
84	Septiembre	Petición de información relacionada a pregrado de Ingeniería Civil	4
85	Septiembre	Petición de información relacionada a traslado externo	3
86	Septiembre	Petición de información relacionada a pregrado de Medicina	1
87	Septiembre	Petición de información calendario académico oferta de pregrado 2026-1	3
88	Septiembre	Petición de información relacionada a Transferencia Externa	3
89	Septiembre	Petición de información relacionada a proceso para expedir certificados de notas	2

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: julio 19, agosto 29 y septiembre 41.

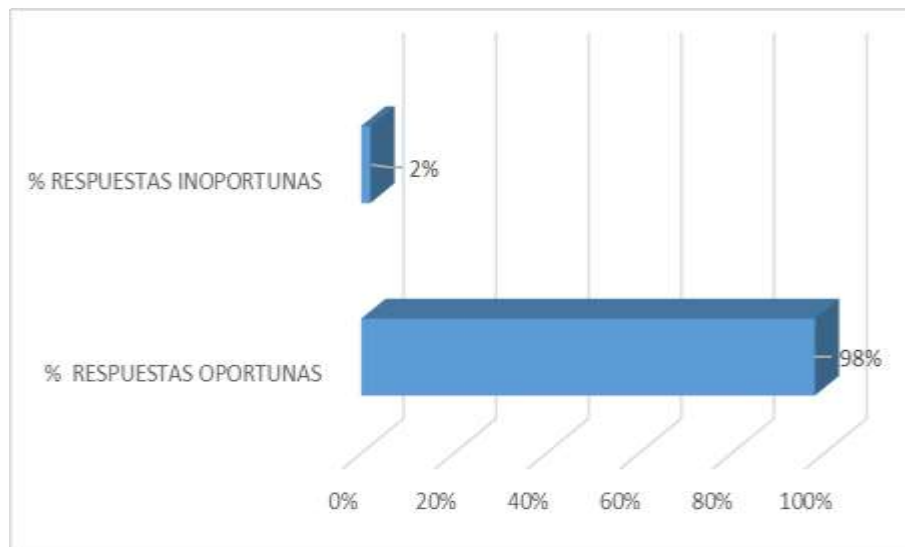
**Gráfica 6: Número de Peticiones de Información ( julio a septiembre de 2025).**



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

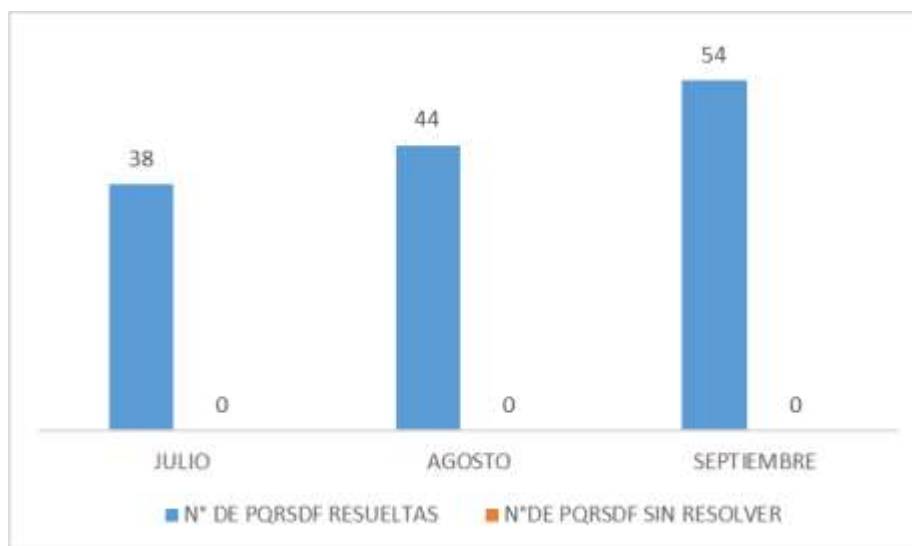
En la Gráfica 7, se evidencia que del total de requerimientos presentados (136) durante el trimestre de julio a septiembre, el porcentaje de respuestas oportunas fue del 98% se respondieron 2 requerimientos después de la fecha límite que corresponde al (2%)

**Gráfica 7: Porcentaje de tiempo de respuesta a PQRSDF.**

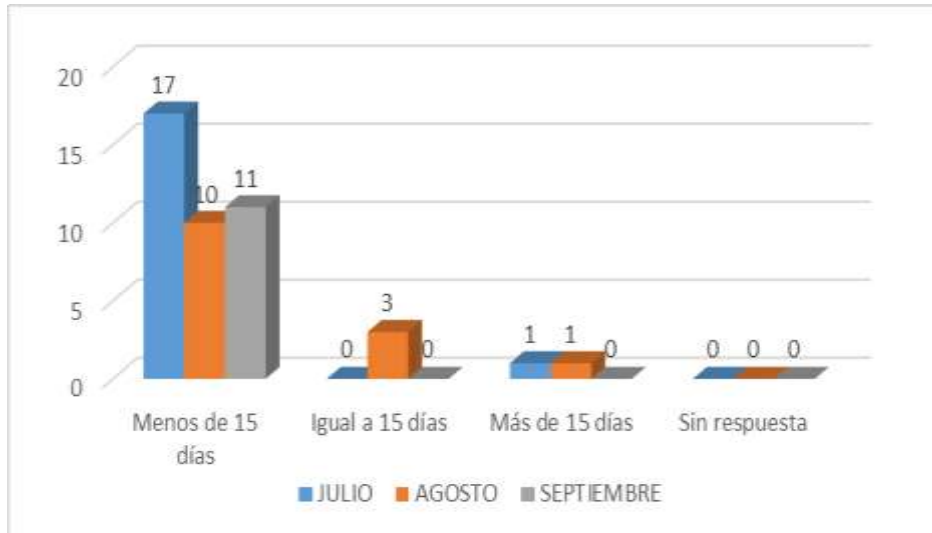


En la Gráfica 8, se muestra que del número de PQRSDF presentadas durante el trimestre de julio a septiembre de 2025, fueron resueltas el 100%

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

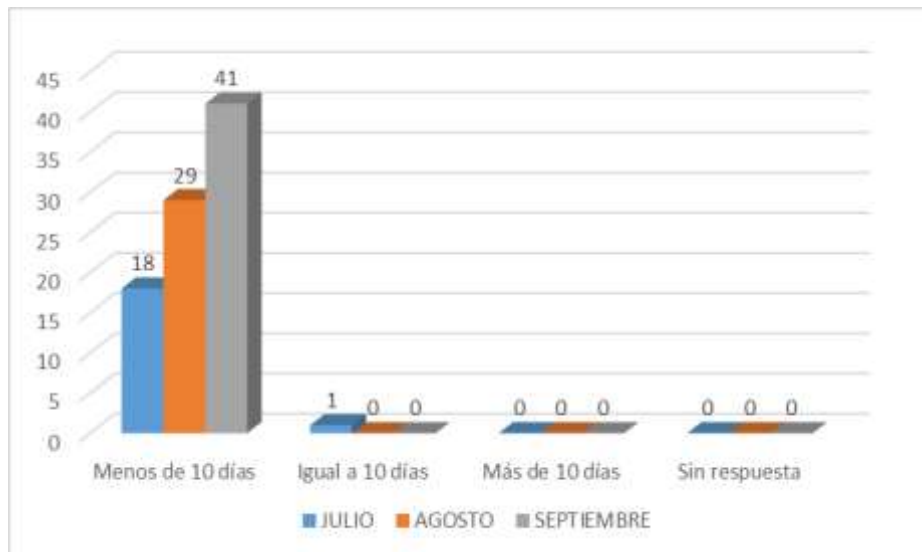


**Gráfica 9: Oportunidad de respuesta (días hábiles) a Peticiones de Interés Particular y General julio - septiembre 2025.**



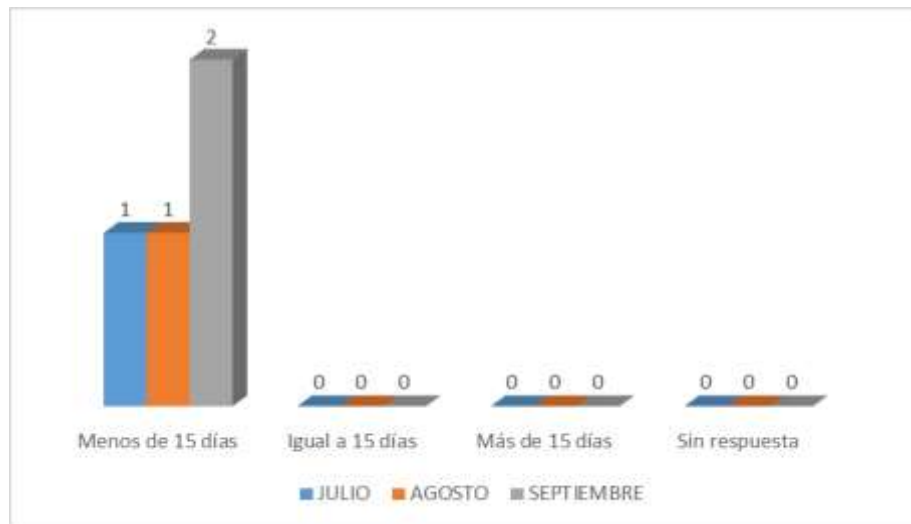
En la gráfica 10, de las 89 Peticiones de Información presentadas, el 98% se respondieron antes de los 10 días.

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



En la gráfica 11, se evidencia que en el trimestre comprendido entre julio- septiembre se presentaron 4 quejas, 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 JULIO A SEPTIEMBRE DE 2025.**

En la gráfica 12, se evidencia que de los 136 requerimientos que se procesaron en el trimestre de julio a septiembre 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.

