ESTADÍSTICA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, Y FELICITACIONES – (PQRSDF) RECIBIDAS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2026

TIPO PQRSDF	CANTIDAD	PORCENTAJE %
PETICIONES	75	77
QUEJAS	10	10
RECLAMOS	12	12
SUGERENCIAS	0	0
DENUNCIAS	0	0
FELICITACIONES	0	1
TOTAL	**97**	**100%**

1. ESTADO DE LAS PQRSDF:

TIPO PQRSDF	CERRADAS		ABIERTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	75	77	0	0
QUEJAS	10	10	0	0
RECLAMOS	12	13	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0
TOTAL	**97**	**100%**	**0**	**0%**

2. MEDIO DE RECEPCIÓN POR EL CUAL SE RECEPCIONARON LAS PQRSDF:

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
APLICATIVO PQRSDF	97	100 %
TOTAL	**97**	**100 %**

3. TIPO DE USUARIO QUE REGISTRO PQRSDF:

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Estudiante	48	50%
Docente	0	0%
Comunidad en General	42	43%
Graduado	7	7%
TOTAL	**97**	**100 %**

4. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSDF POR DEPENDENCIA:

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
SECRETARIA GENERAL	21	22%
ADMISION Y REGISTRO ACADEMICO	20	21%
TESORERIA	16	16%
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	6	6%
DIVISION DE RECURSOS HUMANOS	3	3%
OFICINA DEL EGRESADO	3	3%
DIVISION DE BIBLIOTECA	3	3%
PLAN DE ESTUDIO MAESTRIA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)	3	3%
FACULTAD DE INGENIERIA	2	2%
PLAN DE ESTUDIO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS	2	2%
PLAN DE ESTUDIO DE CONTADURIA PUBLICA	2	2%
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	2	2%
DIVISION DE EDUCACION A DISTANCIA	1	1%
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES	1	1%
P.E. INGENIERIA INDUSTRIAL	1	1%
FACULTAD DE EDUCACION, ARTES Y HUMANIDADES	1	1%
PLAN DE ESTUDIO DE AGROINDUSTRIAL	1	1%
VICERRECTORIA ASISTENTE DE INVESTIGACION Y EXTENSION	1	1%
PLAN DE ESTUDIO DE INGENIERIA MECANICA	1	1%
PLAN DE ESTUDIO DE INGENIERIA CIVIL	1	1%
PLAN DE ESTUDIO DE LICENCIATURA EN MATEMATICAS	1	1%
PLAN DE ESTUDIO DE TRABAJO SOCIAL	1	1%
PLAN DE ESTUDIO MAESTRIA	1	1%

DE PRACTICAS PEDAGOGICAS		
PLANEACION	1	1%
PROGRAMA DE ADMINISTRACION FINANCIERA	1	1%
PROGRAMA ACADEMICO DOCTORADO EN EDUCACION MATEMATICA	1	1%
TOTAL	**97**	**100%**

5. OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA A LAS PQRSDF CLASIFICADA POR DEPENDENCIAS:

DEPENDENCIA: SECRETARIA GENERAL					
TIPO PQRSDF	**RECIBIDAS**		**RESUELTAS**		**TIEMPO RESPUESTA DE LA PQRSDF**
	CANTIDAD	**%**	**CANTIDAD**	**%**	
PETICIONES	10	48%	10	48%	**1 a 17 días hábiles**
QUEJAS	4	19%	4	19%	
RECLAMOS	7	33%	7	33%	
SUGERENCIAS	0	0%	0	0%	
DENUNCIAS	0	0%	0	0%	
FELICITACION	0	0%	0	0%	
TOTAL	**21**	**100%**	**21**	**100%**	

DEPENDENCIA: ADMISION Y REGISTRO ACADEMICO					
TIPO PQRSDF	**RECIBIDAS**		**RESUELTAS**		**TIEMPO RESPUESTA DE LA PQRSDF**
	CANTIDAD	**%**	**CANTIDAD**	**%**	
PETICIONES	19	95%	19	95%	**1 a 35 días hábiles**
QUEJAS	0	0%	0	0%	
RECLAMOS	1	5%	1	5%	
SUGERENCIAS	0	0%	0	0%	
DENUNCIAS	0	0%	0	0%	
FELICITACION	0	0%	0	0%	
TOTAL	**20**	100%	**20**	100%	

DEPENDENCIA: TESORERIA					
TIPO PQRSDF	RECIBIDAS		RESUELTAS		TIEMPO RESPUESTA DE LA PQRSDF
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
PETICIONES	13	81%	13	81%	**0 a 13 días hábiles**
QUEJAS	1	6%	1	6%	
RECLAMOS	2	13%	2	13%	
SUGERENCIAS	0	0%	0	0%	
DENUNCIAS	0	0%	0	0%	
FELICITACION	0	0%	0	0%	
TOTAL	**16**	**100%**	**16**	**100%**	

DEPENDENCIA: VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO					
TIPO PQRSDF	RECIBIDAS		RESUELTAS		TIEMPO RESPUESTA DE LA PQRSDF
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
PETICIONES	5	83%	5	83%	**1 a 12 días hábiles**
QUEJAS	1	17%	1	17%	
RECLAMOS	0	0%	0	0%	
SUGERENCIAS	0	0%	0	0%	
DENUNCIAS	0	0%	0	0%	
FELICITACION	0	0%	0	0%	
TOTAL	**6**	**100%**	**6**	**100%**	

DEPENDENCIA: DIVISION DE RECURSOS HUMANOS					
TIPO PQRSDF	RECIBIDAS		RESUELTAS		TIEMPO RESPUESTA DE LA PQRSDF
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
PETICIONES	2	67%	2	67%	**1 a 17 días hábiles**
QUEJAS	1	33%	1	33%	
RECLAMOS	0	0%	0	0%	
SUGERENCIAS	0	0%	0	0%	
DENUNCIAS	0	0%	0	0%	
FELICITACION	0	0%	0	0%	
TOTAL	**3**	**100%**	**3**	**100%**	

DEPENDENCIA: OFICINA DEL EGRESADO					
TIPO PQRSDF	RECIBIDAS		RESUELTAS		TIEMPO RESPUESTA DE LA PQRSDF
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
PETICIONES	3	100%	3	100%	**1 a 9 días hábiles**
QUEJAS	0	0%	0	0%	
RECLAMOS	0	0%	0	0%	
SUGERENCIAS	0	0%	0	0%	
DENUNCIAS	0	0%	0	0%	
FELICITACION	0	0%	0	0%	
TOTAL	**3**	**100%**	**3**	**100%**	

DEPENDENCIA: DIVISION DE BIBLIOTECA					
TIPO PQRSDF	RECIBIDAS		RESUELTAS		TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
PETICIONES	2	67%	2	67%	**1 a 20 días hábiles**
QUEJAS	1	33%	1	33%	
RECLAMOS	0	0%	0	0%	
SUGERENCIAS	0	0%	0	0%	
DENUNCIAS	0	0%	0	0%	
FELICITACION	0	0%	0	0%	
TOTAL	**3**	**100%**	**3**	**100%**	

DEPENDENCIA: PLAN DE ESTUDIO MAESTRIA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)					
TIPO PQRSDF	RECIBIDAS		RESUELTAS		TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
PETICIONES	2	67%	2	67%	**1 a 17 días hábiles**
QUEJAS	0	0%	0	0%	
RECLAMOS	1	33%	1	33%	
SUGERENCIAS	0	0%	0	0%	
DENUNCIAS	0	0%	0	0%	
FELICITACION	0	0%	0	0%	
TOTAL	**3**	**100%**	**3**	**100%**	

DEPENDENCIA: FACULTAD DE INGENIERIA					
TIPO PQRSDF	RECIBIDAS		RESUELTAS		TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
PETICIONES	2	100%	2	100%	1 a 7 días hábiles
QUEJAS	0	0%	0	0%	
RECLAMOS	0	0%	0	0%	
SUGERENCIAS	0	0%	0	0%	
DENUNCIAS	0	0%	0	0%	
FELICITACION	0	0%	0	0%	
TOTAL	**2**	**100%**	**2**	**100%**	

DEPENDENCIA: PLAN DE ESTUDIO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS					
TIPO PQRSDF	RECIBIDAS		RESUELTAS		TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
PETICIONES	1	50%	1	50%	1 a 14 días hábiles
QUEJAS	1	50%	1	50%	
RECLAMOS	0	0%	0	0%	
SUGERENCIAS	0	0%	0	0%	
DENUNCIAS	0	0%	0	0%	
FELICITACION	0	0%	0	0%	
TOTAL	**2**	**100%**	**2**	**100%**	

DEPENDENCIA: PLAN DE ESTUDIO DE CONTADURIA PUBLICA					
TIPO PQRSDF	RECIBIDAS		RESUELTAS		TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
PETICIONES	1	50%	1	50%	1 a 9 días hábiles
QUEJAS	0	0%	0	0%	
RECLAMOS	1	50%	1	50%	
SUGERENCIAS	0	0%	0	0%	
DENUNCIAS	0	0%	0	0%	
FELICITACION	0	0%	0	0%	
TOTAL	**2**	**100%**	**2**	**100%**	

DEPENDENCIA: VICERECTORIA ADMINISTRATIVA					
TIPO PQRSDF	RECIBIDAS		RESUELTAS		TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
PETICIONES	1	50%	1	50%	**1 a 25 días hábiles**
QUEJAS	1	50%	1	50%	
RECLAMOS	0	0%	0	0%	
SUGERENCIAS	0	0%	0	0%	
DENUNCIAS	0	0%	0	0%	
FELICITACION	0	0%	0	0%	
TOTAL	**2**	**100%**	**2**	**100%**	

DEPENDENCIA: DIVISION DE EDUCACION A DISTANCIA					
TIPO PQRSDF	RECIBIDAS		RESUELTAS		TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
PETICIONES	1	100%	1	100%	**1 día hábil**
QUEJAS	0	0%	0	0%	
RECLAMOS	0	0%	0	0%	
SUGERENCIAS	0	0%	0	0%	
DENUNCIAS	0	0%	0	0%	
FELICITACION	0	0%	0	0%	
TOTAL	**1**	**100**%	**1**	**100**%	

DEPENDENCIA: OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES					
TIPO PQRSDF	RECIBIDAS		RESUELTAS		TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
PETICIONES	1	100%	1	100%	**1 a 24 días hábiles**
QUEJAS	0	0%	0	0%	
RECLAMOS	0	0%	0	0%	
SUGERENCIAS	0	0%	0	0%	
DENUNCIAS	0	0%	0	0%	
FELICITACION	0	0%	0	0%	
TOTAL	**1**	**100**%	**1**	**100**%	

DEPENDENCIA: PLAN DE ESTUDIO DE INGENIERIA INDUSTRIAL					
TIPO PQRSDF	**RECIBIDAS**		**RESUELTAS**		**TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF**
	CANTIDAD	**%**	**CANTIDAD**	**%**	
PETICIONES	1	100%	1	100%	**1 a 13 días hábiles**
QUEJAS	0	0%	0	0%	
RECLAMOS	0	0%	0	0%	
SUGERENCIAS	0	0%	0	0%	
DENUNCIAS	0	0%	0	0%	
FELICITACION	0	0%	0	0%	
TOTAL	**1**	**100**%	**1**	**100**%	

DEPENDENCIA: FACULTAD DE EDUCACION, ARTES Y HUMANIDADES					
TIPO PQRSDF	**RECIBIDAS**		**RESUELTAS**		**TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF**
	CANTIDAD	**%**	**CANTIDAD**	**%**	
PETICIONES	1	100%	1	100%	**1 a 21 días hábiles**
QUEJAS	0	0%	0	0%	
RECLAMOS	0	0%	0	0%	
SUGERENCIAS	0	0%	0	0%	
DENUNCIAS	0	0%	0	0%	
FELICITACION	0	0%	0	0%	
TOTAL	**1**	**100**%	**1**	**100**%	

DEPENDENCIA: PLAN DE ESTUDIO DE AGROINDUSTRIAL					
TIPO PQRSDF	**RECIBIDAS**		**RESUELTAS**		**TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF**
	CANTIDAD	**%**	**CANTIDAD**	**%**	
PETICIONES	1	100%	1	100%	**1 a 9 días hábiles**
QUEJAS	0	0%	0	0%	
RECLAMOS	0	0%	0	0%	
SUGERENCIAS	0	0%	0	0%	
DENUNCIAS	0	0%	0	0%	
FELICITACION	0	0%	0	0%	
TOTAL	**1**	**100**%	**1**	**100**%	

DEPENDENCIA: VICERRECTORIA ASISTENTE DE INVESTIGACION Y EXTENSION					
TIPO PQRSDF	**RECIBIDAS**		**RESUELTAS**		**TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF**
	CANTIDAD	**%**	**CANTIDAD**	**%**	
PETICIONES	1	100%	1	100%	**1 a 14 días hábiles**
QUEJAS	0	0%	0	0%	
RECLAMOS	0	0%	0	0%	
SUGERENCIAS	0	0%	0	0%	
DENUNCIAS	0	0%	0	0%	
FELICITACION	0	0%	0	0%	
TOTAL	**1**	**100**%	**1**	**100**%	

DEPENDENCIA: PLAN DE ESTUDIO DE INGENIERIA MECANICA					
TIPO PQRSDF	**RECIBIDAS**		**RESUELTAS**		**TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF**
	CANTIDAD	**%**	**CANTIDAD**	**%**	
PETICIONES	1	100%	1	100%	**1 día hábil**
QUEJAS	0	0%	0	0%	
RECLAMOS	0	0%	0	0%	
SUGERENCIAS	0	0%	0	0%	
DENUNCIAS	0	0%	0	0%	
FELICITACION	0	0%	0	0%	
TOTAL	**1**	**100**%	**1**	**100**%	

DEPENDENCIA: PLAN DE ESTUDIO DE INGENIERIA CIVIL					
TIPO PQRSDF	**RECIBIDAS**		**RESUELTAS**		**TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF**
	CANTIDAD	**%**	**CANTIDAD**	**%**	
PETICIONES	1	100%	1	100%	**1 a 7 días hábiles**
QUEJAS	0	0%	0	0%	
RECLAMOS	0	0%	0	0%	
SUGERENCIAS	0	0%	0	0%	
DENUNCIAS	0	0%	0	0%	
FELICITACION	0	0%	0	0%	
TOTAL	**1**	**100**%	**1**	**100**%	

DEPENDENCIA: PLAN DE ESTUDIO DE LICENCIATURA EN MATEMATICAS					
TIPO PQRSDF	**RECIBIDAS**		**RESUELTAS**		**TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF**
	CANTIDAD	**%**	**CANTIDAD**	**%**	
PETICIONES	1	100%	1	100%	**1 a 4 días hábiles**
QUEJAS	0	0%	0	0%	
RECLAMOS	0	0%	0	0%	
SUGERENCIAS	0	0%	0	0%	
DENUNCIAS	0	0%	0	0%	
FELICITACION	0	0%	0	0%	
TOTAL	**1**	**100**%	**1**	**100**%	

DEPENDENCIA: PLAN DE ESTUDIO DE TRABAJO SOCIAL					
TIPO PQRSDF	**RECIBIDAS**		**RESUELTAS**		**TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF**
	CANTIDAD	**%**	**CANTIDAD**	**%**	
PETICIONES	1	100%	1	100%	**0 días hábiles**
QUEJAS	0	0%	0	0%	
RECLAMOS	0	0%	0	0%	
SUGERENCIAS	0	0%	0	0%	
DENUNCIAS	0	0%	0	0%	
FELICITACION	0	0%	0	0%	
TOTAL	**1**	**100**%	**1**	**100**%	

DEPENDENCIA: PLAN DE ESTUDIO MAESTRIA DE PRACTICAS PEDAGOGICAS					
TIPO PQRSDF	**RECIBIDAS**		**RESUELTAS**		**TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF**
	CANTIDAD	**%**	**CANTIDAD**	**%**	
PETICIONES	1	100%	1	100%	**1 a 21 días hábiles**
QUEJAS	0	0%	0	0%	
RECLAMOS	0	0%	0	0%	
SUGERENCIAS	0	0%	0	0%	
DENUNCIAS	0	0%	0	0%	
FELICITACION	0	0%	0	0%	
TOTAL	**1**	**100**%	**1**	**100**%	

DEPENDENCIA: PLANEACIÓN					
TIPO PQRSDF	RECIBIDAS		RESUELTAS		TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
PETICIONES	1	100%	1	100%	**1 a 18 días hábiles**
QUEJAS	0	0%	0	0%	
RECLAMOS	0	0%	0	0%	
SUGERENCIAS	0	0%	0	0%	
DENUNCIAS	0	0%	0	0%	
FELICITACION	0	0%	0	0%	
TOTAL	**1**	**100**%	**1**	**100**%	

DEPENDENCIA: PROGRAMA ACADEMICO DOCTORADO EN EDUCACION MATEMATICA					
TIPO PQRSDF	RECIBIDAS		RESUELTAS		TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
PETICIONES	1	100%	1	100%	**1 a 18 días hábiles**
QUEJAS	0	0%	0	0%	
RECLAMOS	0	0%	0	0%	
SUGERENCIAS	0	0%	0	0%	
DENUNCIAS	0	0%	0	0%	
FELICITACION	0	0%	0	0%	
TOTAL	**1**	**100**%	**1**	**100**%	

6. Control de PQRSDF Recepcionadas y Tramitadas por Dependencia.

DEPENDENCIA	PQRSDF FINALIZADAS EN TERMINO DE LEY	PQRSDF FINALIZADAS CON TERMINO VENCIDO	PQRSDF ABIERTAS TERMINOS DE LEY VENCIDO	TOTAL PQRSDF RECEPCIONADAS POR DEPENDENCIAS
SECRETARIA GENERAL	20	1	0	21
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO	11	9	0	20
TESORERIA	16	0	0	16
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	6	0	0	6
DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS	2	1	0	3
OFICINA DEL EGRESADO	3	0	0	3

DIVISION DE BIBLIOTECA	1	2	0	3
PLAN DE ESTUDIO MAESTRIA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)	2	1	0	3
FACULTAD DE INGENIERIA	2	0	0	2
PLAN DE ESTUDIO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS	2	0	0	2
PLAN DE ESTUDIO DE CONTADURIA PUBLICA	2	0	0	2
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	1	1	0	2
DIVISION DE EDUCACION A DISTANCIA	1	0	0	1
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES	0	1	0	1
PLAN DE ESTUDIO DE INGENIERIA INDUSTRIAL	1	0	0	1
FACULTAD DE EDUCACION, ARTES Y HUMANIDADES	0	1	0	1
PLAN DE ESTUDIO DE AGROINDUSTRIAL	1	0	0	1
VICERRECTORIA ASISTENTE DE INVESTIGACION Y EXTENSION	1	0	0	1
PLAN DE ESTUDIO DE INGENIERIA MECANICA	1	0	0	1
PLAN DE ESTUDIO DE INGENIERIA CIVIL	1	0	0	1
PLAN DE ESTUDIO DE LICENCIATURA EN MATEMATICAS	1	0	0	1
PLAN DE ESTUDIO DE TRABAJO SOCIAL	1	0	0	1
PLAN DE ESTUDIO MAESTRIA DE PRACTICAS PEDAGOGICAS	1	0	0	1
PLANEACION	1	0	0	1
PROGRAMA DE ADMINISTRACION FINANCIERA	1	0	0	1
PROGRAMA ACADEMICO DOCTORADO EN EDUCACION MATEMATICA	1	0	0	1
TOTAL	**80**	**17**	**0**	**97**

7. RESUMEN

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	97
NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD	0
NÚMERO DE SOLICITUDES QUE SE NEGO EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	0

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF para el tercer trimestre del año 2026, recepcionó un total de **97** requerimientos, realizándose el trámite correspondiente.

Teniendo en cuenta la dinámica que tiene el Sistema Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones- PQRSDF, la Secretaría General tiene como objetivo el mejoramiento del servicio de atención al usuario; por tal razón, se enviará oficio a las dependencias para seguimiento y control.

Se firma a los veintidós (22) días del mes de octubre de 2026

RUBY ELIZABETH VARGAS TOLOZA
Secretaria General