

**ESTADÍSTICA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS, Y FELICITACIONES – PQRSDF
RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2026**

TIPO PQRSDF	CANTIDAD	PORCENTAJE %
PETICIONES	46	72
QUEJAS	13	20
RECLAMOS	3	4
SUGERENCIAS	1	2
%DENUNCIAS	1	2
FELICITACIONES	0	0
TOTAL	64	100%

1. ESTADO DE LAS PQRSDF:

TIPO PQRSDF	CERRADAS		ABIERTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	46	72	0	0
QUEJAS	13	20	0	0
RECLAMOS	3	4	0	0
SUGERENCIAS	1	2	0	0
DENUNCIAS	1	2	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0
TOTAL	64	100%	0	0

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
APLICATIVO PQRSDF	64	100 %
TOTAL	64	100 %

3. TIPO DE USUARIO QUE REGISTRO PQRSDF:

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Estudiante	21	33
Docente	0	0
Comunidad en General	35	55
Graduado	8	12
%TOTAL	64	100 %

4. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSDF POR DEPENDENCIA:

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO	20	31
DIVISION DE BIBLIOTECA	1	2
DIVISION DE EDUCACION A DISTANCIA	1	2
DIVISIÓN DE POSGRADOS Y EDUCACIÓN CONTINUADA	1	2
DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS	5	7
DIVISION DE SERVICIOS GENERALES	2	2
FACULTAD DE EDUCACION, ARTES Y HUMANIDADES	1	2
FONDO ROTATORIO DE INVESTIGACION Y EXTENSION	1	2
PLAN DE ESTUDIO DE DERECHO	1	2
PLAN DE ESTUDIO DE ENFERMERIA	1	2
PLAN DE ESTUDIO DE ESPECIALIZACIÓN EN EDUCACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y ECONOMÍA SOLIDARIA	1	2
PLAN DE ESTUDIO DE INGENIERIA DE SISTEMAS	1	2
PLAN DE ESTUDIO DE LICENCIATURA EN MATEMATICAS	1	2

PLAN DE ESTUDIO MAESTRIA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)	5	7
PLANEACION	1	2
RECTORÍA	1	2
SECRETARIA GENERAL	2	2
TESORERIA	3	5
UNIDAD DE GESTION Y ATENCION DOCUMENTAL	6	9
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	2	2
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	7	11
TOTAL	64	100

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

DEPENDENCIA: OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO					
TIPO PQRSDF	RECIBIDAS		RESUELTAS		TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
PETICIONES	13	65	13	65	<u>1 a 9 días hábiles</u>
QUEJAS	6	30	6	30	
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: DIVISION DE BIBLIOTECA					
TIPO PQRSDF	RECIBIDAS		RESUELTAS		TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
PETICIONES	0	0	0	0	<u>1 a 12 días hábiles</u>
QUEJAS	0	0	0	0	
RECLAMOS	1	100	1	100	
SUGERENCIAS	0	0	0	0	
DENUNCIAS	0	0	0	0	
FELICITACION	0	0	0	0	
TOTAL	1	100	1	100	

DEPENDENCIA: DIVISION DE EDUCACION A DISTANCIA					
TIPO PQRSDF	RECIBIDAS		RESUELTAS		TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
PETICIONES	1	100	1	100	<u>1 a 3 días hábiles</u>
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: DIVISION DE POSTGRADOS Y EDUCACION CONTINUADA					
TIPO PQRSDF	RECIBIDAS		RESUELTAS		TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
PETICIONES	0	0	0	0	<u>1 a 32 días hábiles</u>
QUEJAS	1	100	1	100	
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: DIVISION DE RECURSOS HUMANOS					
TIPO PQRSDF	RECIBIDAS		RESUELTAS		TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
PETICIONES	4	80	4	80	<u>1 a 23 días hábiles</u>
QUEJAS	0	0	0	0	
RECLAMOS	0	0	0	0	
SUGERENCIAS	0	0	0	0	
DENUNCIAS	1	20	1	20	
FELICITACION	0	0	0	0	
TOTAL	5	100	5	100	

DEPENDENCIA: DIVISION DE SERVICIOS GENERALES					
TIPO PQRSDF	RECIBIDAS		RESUELTAS		TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
PETICIONES	0	0	0	0	<u>1 a 25 días hábiles</u>
QUEJAS	2	100	2	100	
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: FACULTAD DE EDUCACION, ARTES Y HUMANIDADES					
TIPO PQRSDF	RECIBIDAS		RESUELTAS		TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
PETICIONES	1	100	1	100	<u>1 a 11 días hábiles</u>
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: FONDO ROTATORIO DE INVESTIGACION Y EXTENSION					
TIPO PQRSDF	RECIBIDAS		RESUELTAS		TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
PETICIONES	1	100	1	1	<u>1 a 8 días hábiles</u>
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 DERECHO					
TIPO PQRSDF	RECIBIDAS		RESUELTAS		TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
PETICIONES	0	0	0	0	<u>1 a 10 días hábiles</u>
QUEJAS	0	0	0	0	
RECLAMOS	0	0	0	0	
SUGERENCIAS	1	100	1	100	
DENUNCIAS	0	0	0	0	
FELICITACION	0	0	0	0	
TOTAL	1	100	1	100	

DEPENDENCIA: PLAN DE ESTUDIO DE ENFERMERIA					
TIPO PQRSDF	RECIBIDAS		RESUELTAS		TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
PETICIONES	1	100	1	100	<u>1 a 9 días hábiles</u>
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 ESPECIALIZACIÓN EN EDUCACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y ECONOMÍA SOLIDARIA					
TIPO PQRSDF	RECIBIDAS		RESUELTAS		TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
PETICIONES	0	0	0	0	<u>1 a 24 días hábiles</u>
QUEJAS	1	100	1	100	
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 DE SISTEMAS					
TIPO PQRSDF	RECIBIDAS		RESUELTAS		TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
PETICIONES	1	100	1	100	<u>1 a 34 días hábiles</u>
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	1	<u>0 días hábiles</u>
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 EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)					
TIPO PQRSDF	RECIBIDAS		RESUELTAS		TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
PETICIONES	2	40	2	40	<u>1 a 20 días hábiles</u>
QUEJAS	2	40	2	40	
RECLAMOS	1	20	1	20	
SUGERENCIAS	0	0	0	0	
DENUNCIAS	0	0	0	0	
FELICITACION	0	0	0	0	
TOTAL	5	100	5	100	

DEPENDENCIA: PLANEACION					
TIPO PQRSDF	RECIBIDAS		RESUELTAS		TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
PETICIONES	1	100	1	100	<u>1 a 17 días hábiles</u>
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: RECTORÍA					
TIPO PQRSDF	RECIBIDAS		RESUELTAS		TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
PETICIONES	1	100	1	100	<u>1 a 15 días hábiles</u>
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: SECRETARIA GENERAL					
TIPO PQRSDF	RECIBIDAS		RESUELTAS		TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
PETICIONES	2	100	2	100	<u>1 a 3 días hábiles</u>
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: UNIDAD DE TESORERIA					
TIPO PQRSDF	RECIBIDAS		RESUELTAS		TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
PETICIONES	3	100	3	100	<u>0 a 5 días hábiles</u>
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: UNIDAD DE GESTION Y ATENCION DOCUMENTAL					
TIPO PQRSDF	RECIBIDAS		RESUELTAS		TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
PETICIONES	6	100	6	0	<u>0 días hábiles</u>
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	6	100	6	100	

DEPENDENCIA: VICERECTORIA ADMINISTRATIVA					
TIPO PQRSDF	RECIBIDAS		RESUELTAS		TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
PETICIONES	1	50	1	50	<u>1 a 11 días hábiles</u>
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: VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO					
TIPO PQRSDF	RECIBIDAS		RESUELTAS		TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PQRSDF
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
PETICIONES	7	100	7	100	<u>1 a 7 días hábiles</u>
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	7	100	7	100	

6. Control de PQRSDF Recepcionadas y Tramitadas por Dependencia.

	PQRSDF FINALIZADAS EN TERMINO DE LEY	PQRSDF FINALIZADAS CON TERMINO VENCIDO	PQRSDF ABIERTAS TERMINOS DE LEY VENCIDO	TOTAL PQRSDF RECEPCIONADAS POR DEPENDENCIAS
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO	20	0	0	20
DIVISION DE BIBLIOTECA	1	0	0	1
DIVISION DE EDUCACION A DISTANCIA	1	0	0	1
DIVISIÓN DE POSGRADOS Y EDUCACIÓN CONTINUADA	0	1	0	1
DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS	3	2	0	5
DIVISION DE SERVICIOS GENERALES	0	2	0	2
FACULTAD DE EDUCACION, ARTES Y HUMANIDADES	1	0	0	1
FONDO ROTATORIO DE INVESTIGACION Y EXTENSION	1	0	0	1
PLAN DE ESTUDIO DE DERECHO	1	0	0	1
PLAN DE ESTUDIO DE ENFERMERIA	1	0	0	1
PLAN DE ESTUDIO DE ESPECIALIZACIÓN EN EDUCACIÓN,	0	1	0	1

EMPRENDIMIENTO Y ECONOMÍA SOLIDARIA				
PLAN DE ESTUDIO DE INGENIERIA DE SISTEMAS	0	1	0	1
PLAN DE ESTUDIO DE LICENCIATURA EN MATEMATICAS	1	0	0	1
PLAN DE ESTUDIO MAESTRIA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)	3	2	0	5
PLANEACION	0	1	0	1
RECTORÍA	1	0	0	1
SECRETARIA GENERAL	2	0	0	2
TESORERIA	3	0	0	3
UNIDAD DE GESTION Y ATENCION DOCUMENTAL	6	0	0	6
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	2	0	0	2
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	7	0	0	7
TOTAL	54	10	0	64

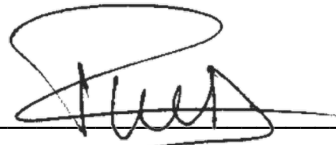
7. RESUMEN

NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	64
NUMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD	0
NUMERO DE SOLICITUDES QUE SE NEGO EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	0

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF para el segundo trimestre del año 2026, recepcionó un total de 64 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 informe a las dependencias para seguimiento y control.

Se firma a los 27 días del mes de julio de 2026.



RUBY ELIZABETH VARGAS TOLOZA
Secretaria General