

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR

SEDE CÚCUTA

INFORME PETICIONES - QUEJAS - RECLAMOS - SUGERENCIAS

INFORME ANUAL 2025

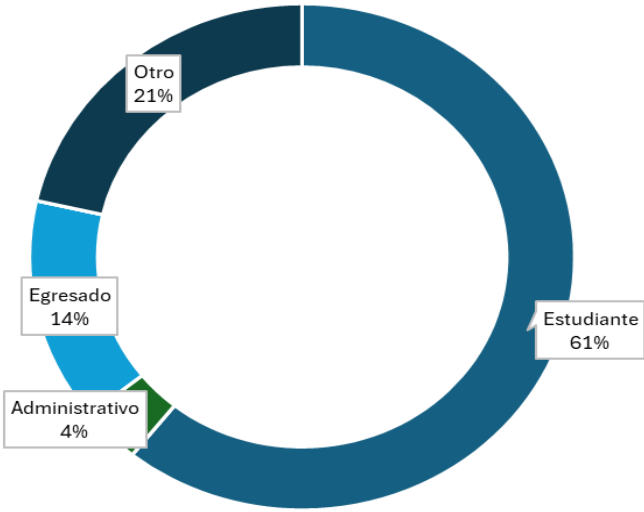
Durante el 2025 se recibieron 28 solicitudes a través del buzón PQRS, el 39% representan las quejas, el 29% de solicitudes de información, el 14% peticiones, el 11% las sugerencias y el 7% las felicitaciones, que corresponden a los datos más significativos. En la gráfica se observa la distribución de acuerdo al tipo de comunicación.



PROCESOS QUE ATENDIERON PQRS

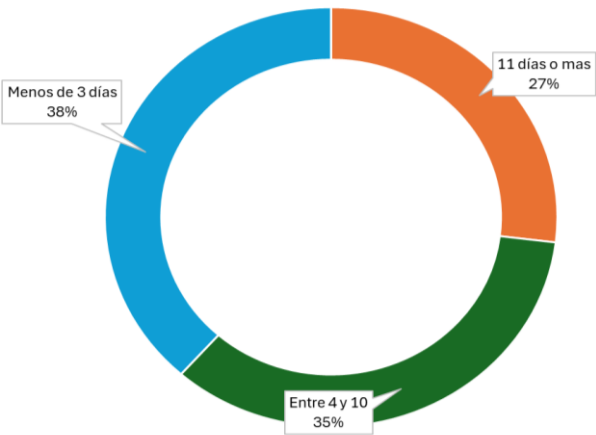


POBLACIÓN QUE PRESENTÓ PQRs



TIEMPO DE RESPUESTA

El tiempo promedio de respuesta a las comunicaciones recibidas es de 9,38 días. Encontrando que el 36% de estas recibieron respuesta con un tiempo máximo de 10 días.

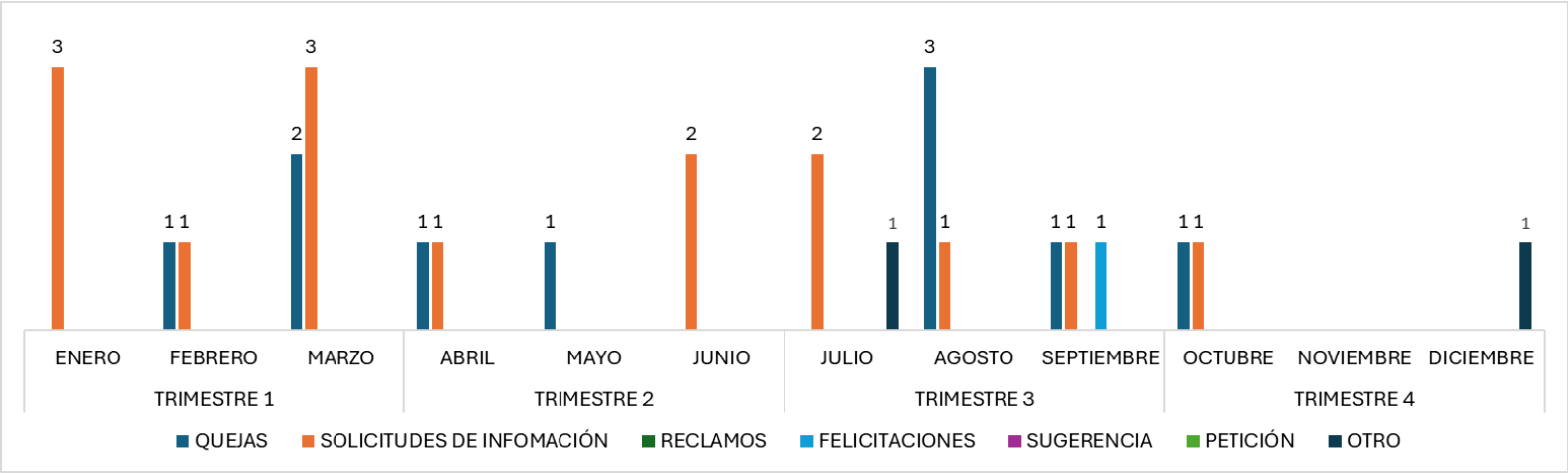


EVALUACIÓN DE EFICACIA

La evaluación de satisfacción fue enviada a cada uno de los solicitantes, se recibió una respuesta por parte de un solicitante que presentó una solicitud de información en el mes de agosto.

La evaluación resultó satisfactoria, con una percepción de atención del servicio calificada como excelente.

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
SEDE CÚCUTA
INFORME PETICIONES - QUEJAS - RECLAMOS - SUGERENCIAS
INFORME ANUAL 2025



Durante el 2025 se recibieron 28 solicitudes, una cifra de solicitudes recibidas muy similar a la reportada en 2024. A partir de este resultado se establecerán estrategias de divulgación de uso del buzón PQRs.

Los procesos a los que atendieron más solicitudes fueron ILE y Gestión Jurídica cada uno con la atención de 4 casos:
Jurídica: atendió 1 solicitud de información y 3 casos de clasificados como otro por tratarse de derechos de petición.
ILE: atendieron 3 quejas y 1 solicitud de información