



Líderes en
TECNOLOGÍA
Desde 1938

INFORME PQRDF

Secretaría General
Gestión de Atención a la ciudadanía

Tradición - Transformación - Innovación

Código: 000-FR-03
Versión: 001



SC 71064



SA-CES80/000



Alcaldía de Medellín
Oficina de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Líderes en

TECNOLOGÍA

Desde 1938

Primer Trimestre de
2026

PROCESO PQRDF

PRIMER TRIMESTRE DE 2026

El presente informe corresponde a las PQRDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y/o Felicitaciones) en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2026 que fueron recibidas en los diferentes canales institucionales habilitados y radicadas en el módulo de las PQRDF de la Institución Universitaria Pascual Bravo.

Los canales habilitados por la Institución Universitaria Pascual Bravo son:

- Página Web: <http://www.pascualbravo.edu.co> Modulo PQRDF - Mercurio.
- Correo electrónico: pqrs@pascualbravo.edu.co y pqrdf@pascualbravo.edu.co
- Presencial: Institución Universitaria Pascual Bravo, Ventanilla Única de Correspondencia - CIS.



Reporte: Sistema de Gestión Documental Mercurio.

PROCESO PQRDF

PRIMER TRIMESTRE DE 2026

Se recibieron un total de 154 PQRDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y/o Felicitaciones) el cual están discriminadas así:

Las **Peticiones** recibidas fueron 123 y corresponde al 79.87%.

Las **Quejas** recibidas fueron 8 y corresponde al 5.19%.

Los **Reclamos** recibidos fueron 22 y corresponde al 14.29%.

Las **Denuncias** recibidas fueron 1 y corresponde al 0.65%.

No se recibieron **Felicitaciones**



PROCESO PQRDF

PRIMER TRIMESTRE DE 2026

Oportunidad en días de respuesta

Las 154 PQRDF fueron direccionadas a los procesos para su respuesta, de las cuales las 142 ya están cerradas a tiempo y corresponde al 92%.

Las 12 PQRDF restantes están abiertas con tiempo de respuesta y corresponde al 8%

En este trimestre no se dieron respuestas por fuera de tiempo.

El análisis de los tiempos de respuesta se hacen según la ley 1755 de 2015.

Líderes en

TECNOLOGÍA

Desde_1938

PROCESO PQRDF

PROCESO PQRDF

PRIMER TRIMESTRE DE 2026

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
123	8	22	1	0	154
79,87%	5,19%	14,29%	0,65%	0,00%	100%



PROCESO PQRDF

PRIMER TRIMESTRE DE 2026

DESCRIPCION	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL PQRDF
PQRDF RECIBIDAS	123	8	22	1	0	154
CERRADAS	111	8	22	1	0	142
ABIERTAS	12	0	0	0	0	12
% PQRDF CERRADAS	90,24%	100%	100%	100%	0%	92,21%
% PQRDF ABIERTAS	9,76%	0%	0%	0%	0%	7,79%



PROCESO PQRDF

PRIMER TRIMESTRE DE 2026

DESCRIPCIÓN	PQRDF	PORCENTAJE
RESPUESTA A TIEMPO	142	92,21%
RESPUESTA FUERA DE TIEMPO	0	0%
PQRDF ABIERTAS	12	7,79%
TOTAL PQRDF	154	100%



Líderes en

TECNOLOGÍA

Desde_1938

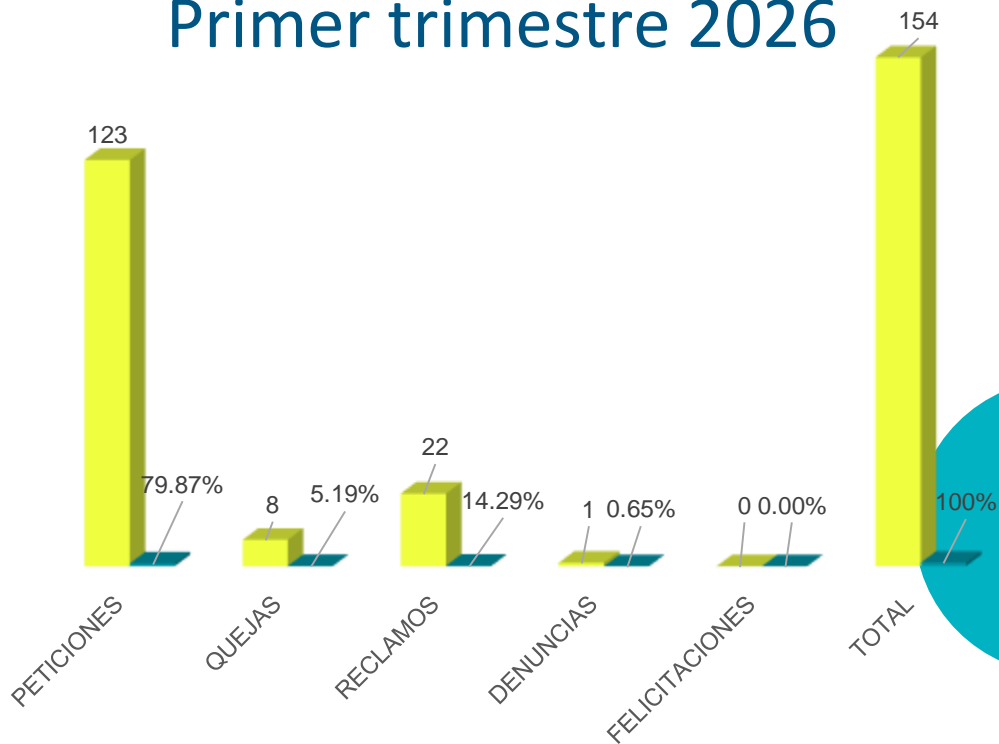
PROCESO PQRDF



PROCESO PQRDF
PRIMER TRIMESTRE DE 2026

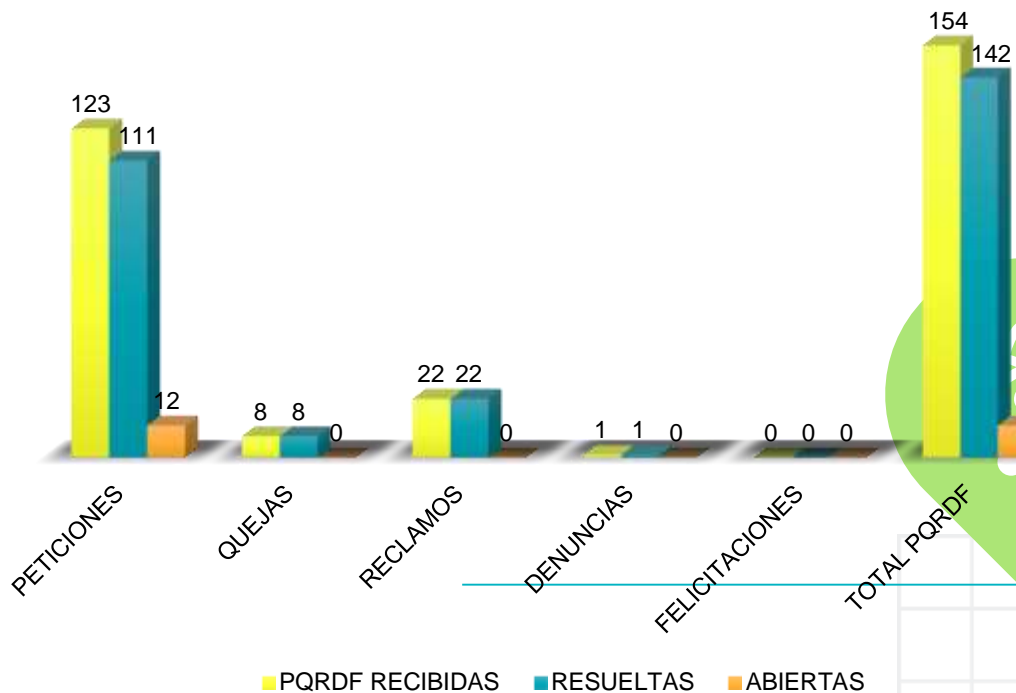
PROCESO PQRDF

Primer trimestre 2026



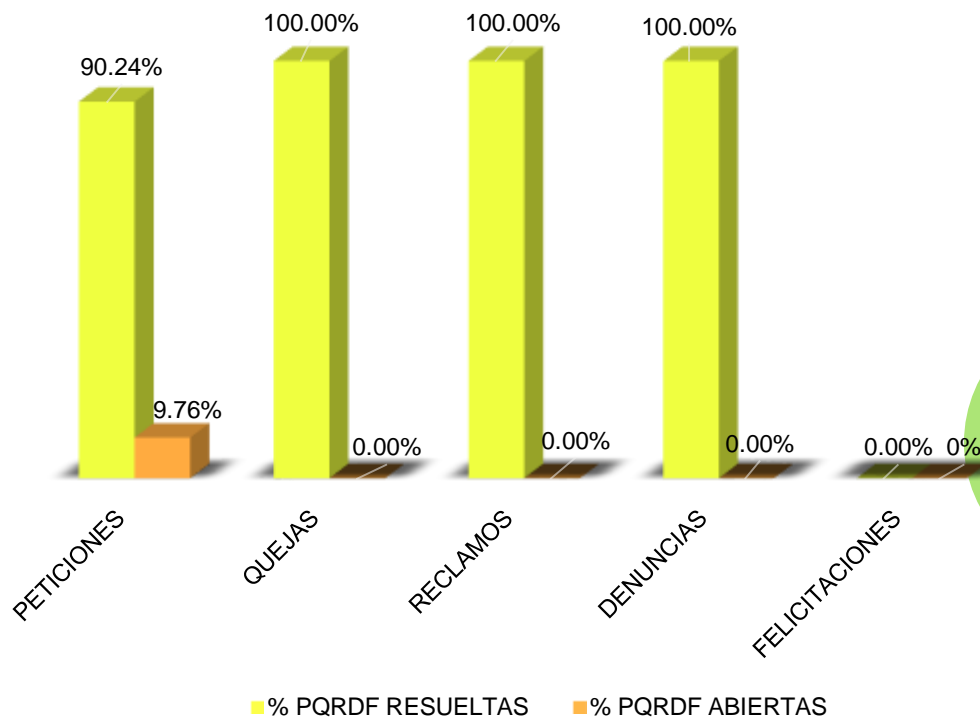
PROCESO PQRDF

Primer trimestre 2026



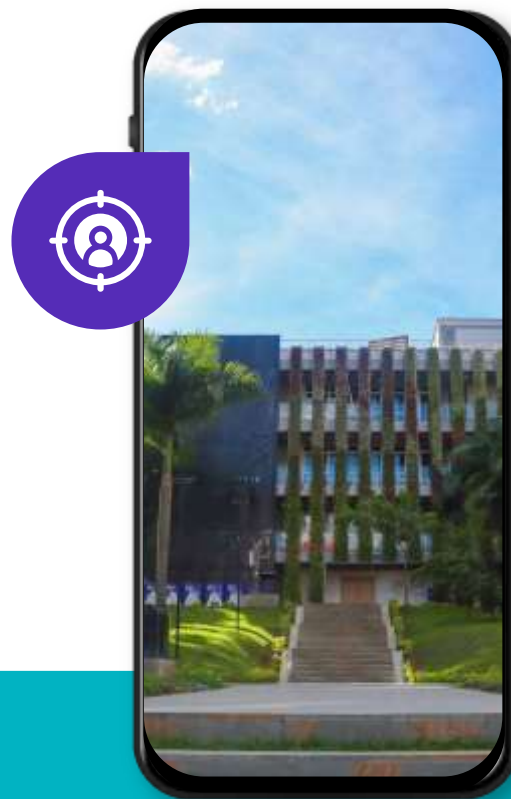
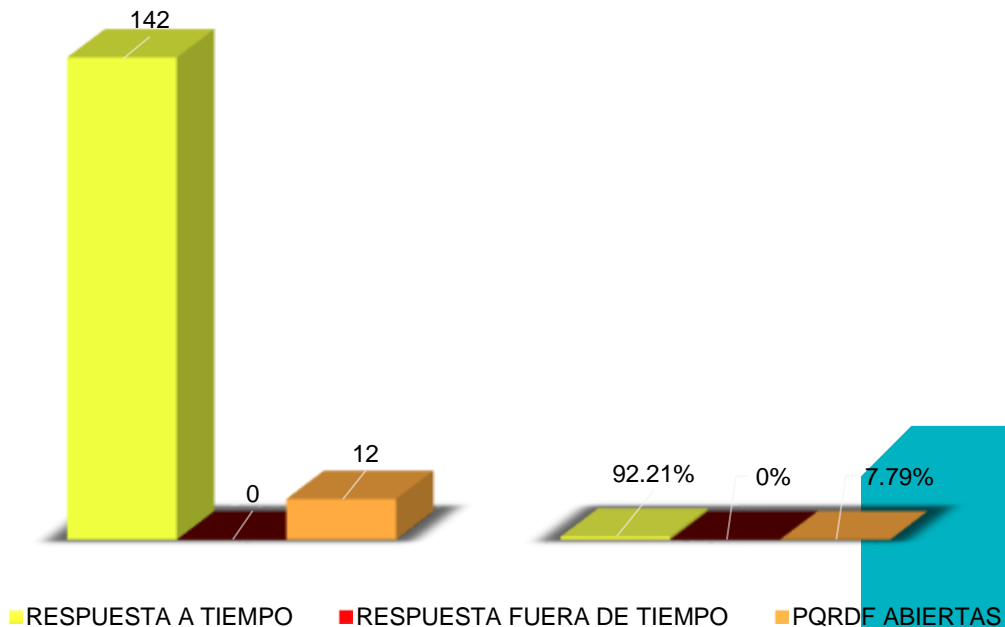
PROCESO PQRDF

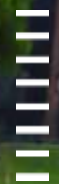
Primer trimestre 2026



PROCESO PQRDF

Primer trimestre 2026





PROCESO PQRDF
PRIMER TRIMESTRE 2026



¡GRACIAS!

Tradición - Transformación - Innovación

