

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES IV TRIMESTRE DE 2025

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL CARIBE

INTRODUCCION

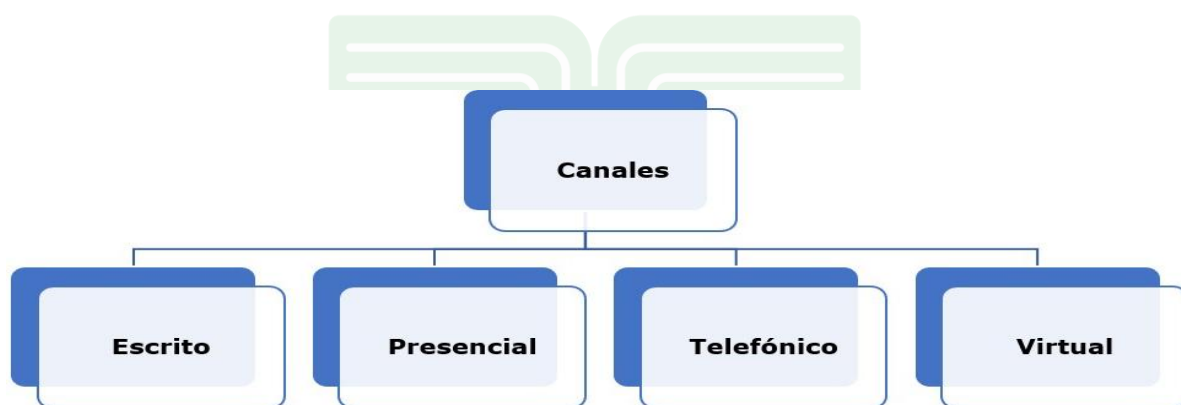
El presente informe tiene como objetivo dar a conocer el análisis y la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y felicitaciones (PQRSDF) y Solicitudes de Información recibidas por la Institución Universitaria del Caribe durante el cuarto trimestre del año 2025. A través de este documento, se busca proporcionar una visión detallada de las interacciones de los usuarios con los diferentes procesos institucionales, destacando las acciones emprendidas para dar respuesta a cada una de las solicitudes y garantizar la mejora continua de los servicios ofrecidos.

El informe abarca todas las PQRSDF registradas en los canales de atención dispuestos por la institución, y tiene como propósito ofrecer transparencia en el manejo de las inquietudes de los usuarios, así como identificar áreas de oportunidad para optimizar los procesos institucionales.

Con la presentación del informe se busca demostrar que UNICARIBE está dando cumplimiento a las disposiciones legales establecidas en la Constitución Política, el Código Contencioso Administrativo y la Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES

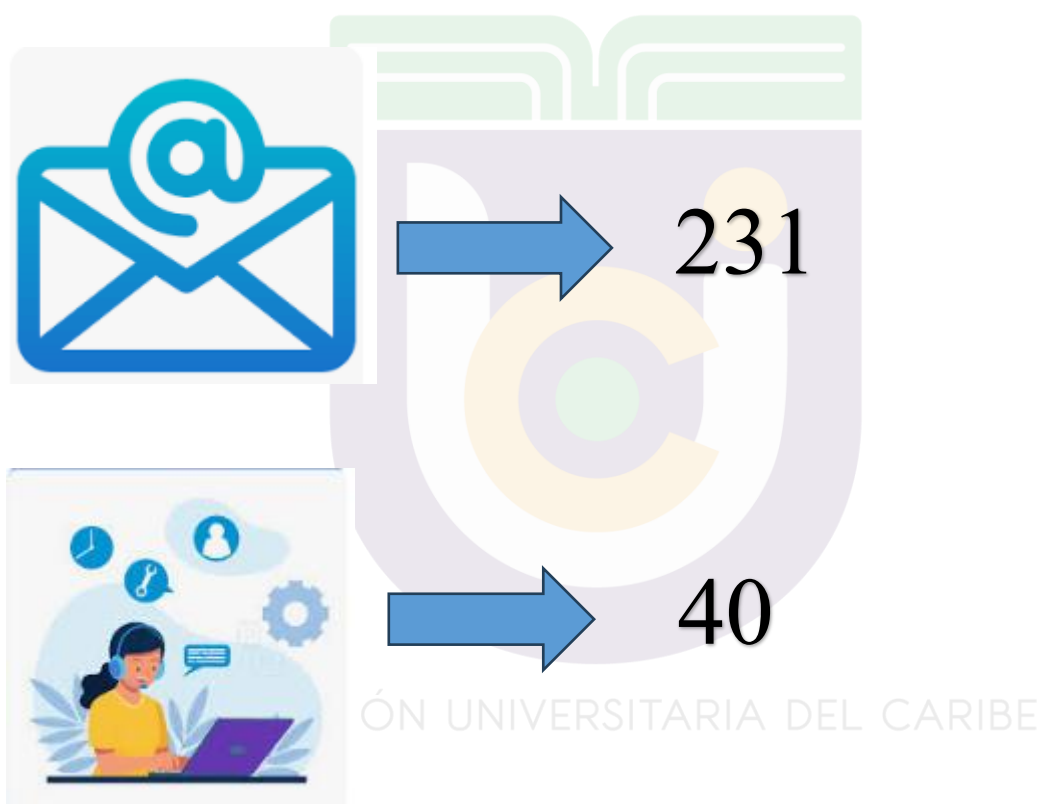
la Institución Universitaria del Caribe coloca a disposición de sus partes interesadas los siguientes canales para la radicación de solicitudes de PQRSDF dirigidas a la institución.



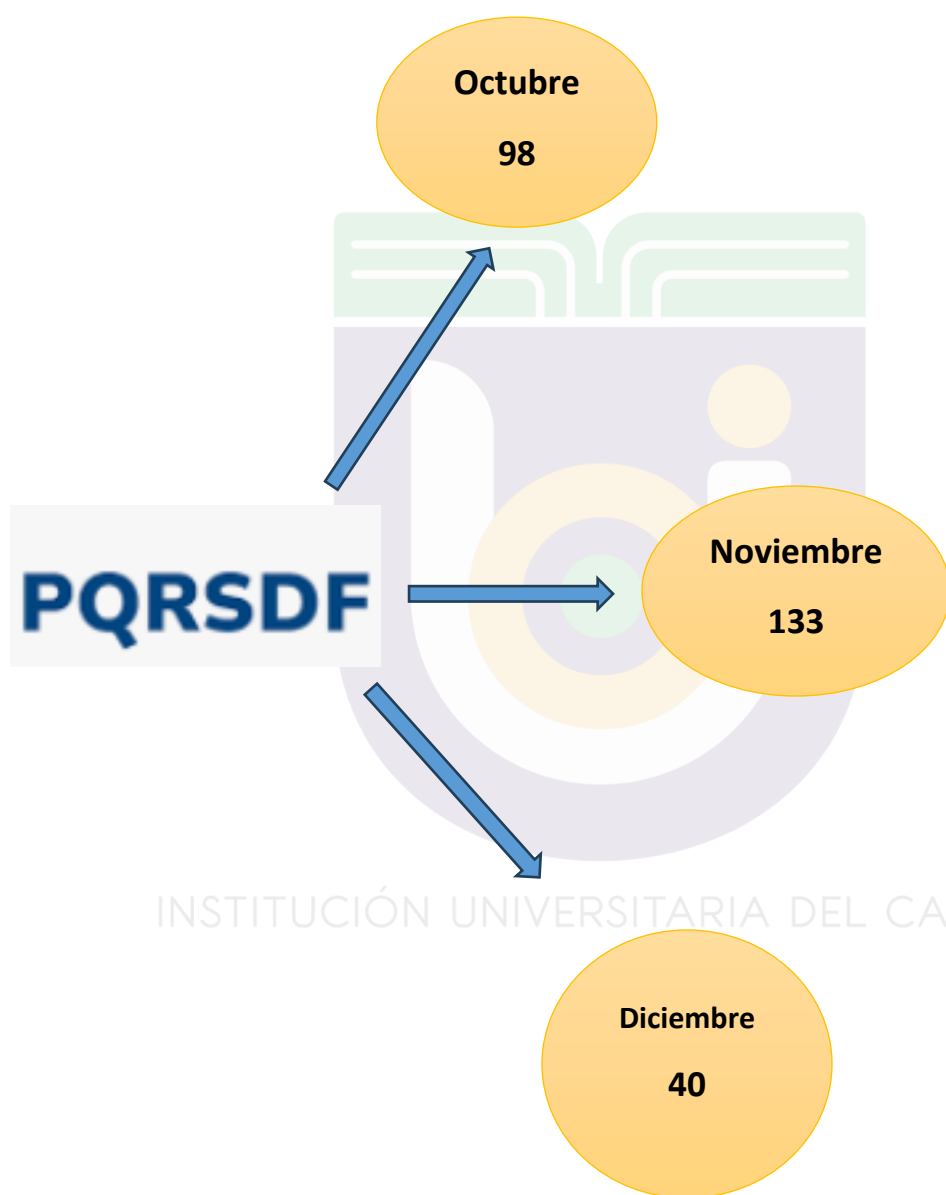
CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN
PRESENCIAL	Ventanilla Única de atención al ciudadano	Calle 10 # 12-22
TELEFÓNICA	Línea fija	4240800 - 4241589
VIRTUAL	Correo Electrónico	ventanillaunica@unicaribe.edu.co
	Redes Sociales	Instagram: UNICARIBE
		Facebook: Institución Universitaria del Caribe
		X.COM: Institución Universitaria del Caribe
		Calle 10 No. 12-22
		Teléfono: (+57) 605 4209638

PQRS RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

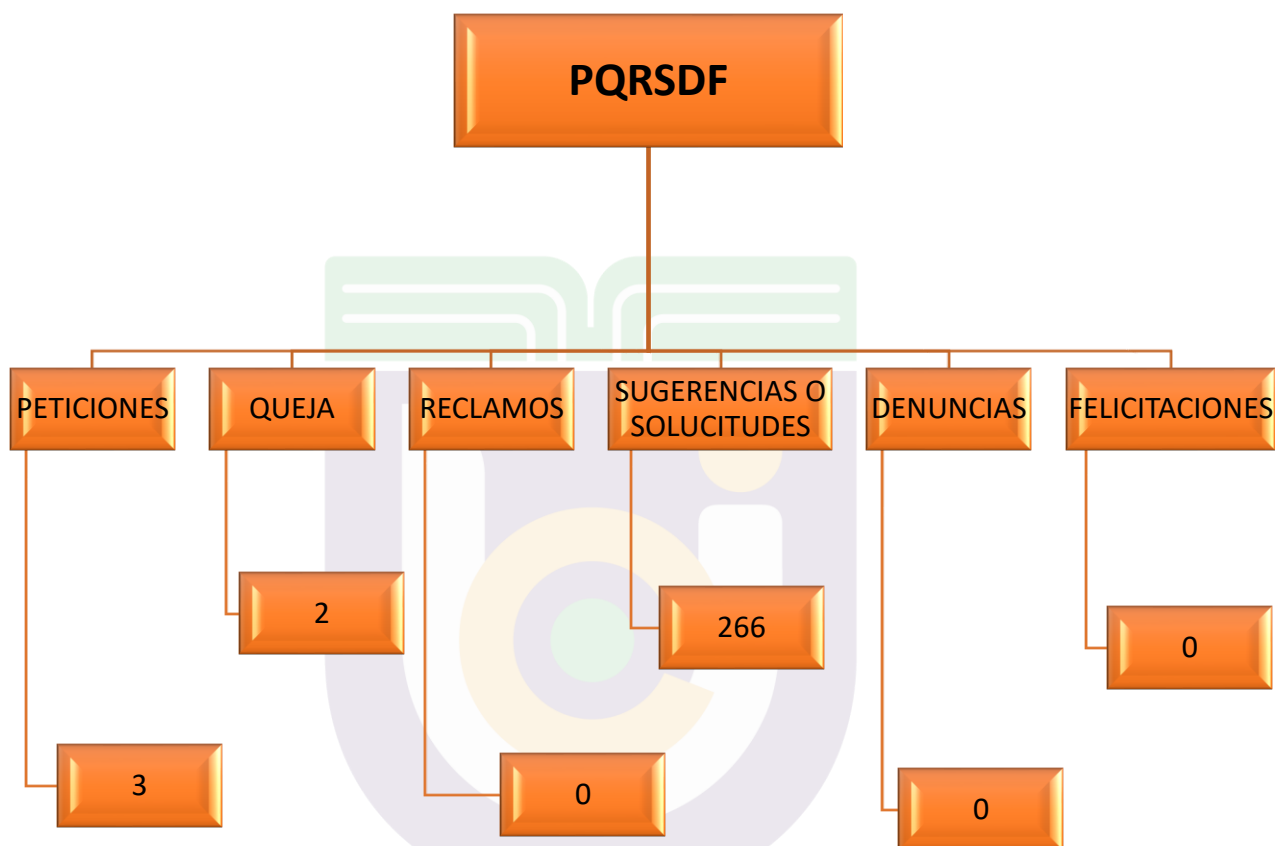
El número de PQRSDF recibidas corresponden a todas aquellas que fueron aceptadas por la oficina Gestión documental y atención al ciudadano durante los meses de octubre, noviembre y Diciembre, teniendo en cuenta los canales de atención establecidos, las cuales corresponden a 271 solicitudes.



PQRSDF RECICIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE OCTUBRE – NOVIEMBRE-DICIEMBRE DE 2025



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL CARIBE



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL CARIBE

CARACTERIZACIÓN DE LAS P.Q.R.S.D.F

Tipo de Solicitud	Cantidad	%
Petición	3	1%
Queja	2	1%
Reclamo	0	0
Solicitudes	266	98%
Denuncias	0	0
Felicitaciones	0	0



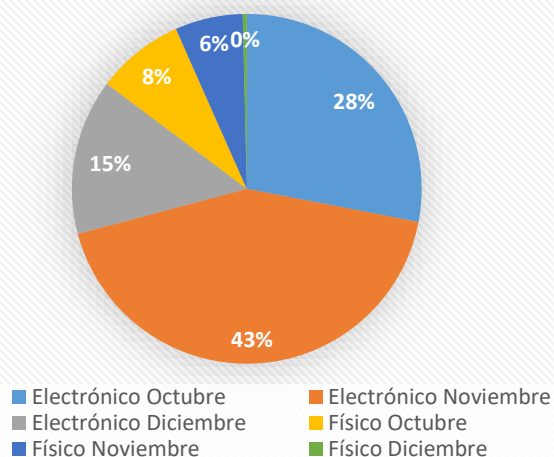
la gráfica indica que se recibieron 271 PQRSDF, 3 peticiones y 2 quejas y 266 solicitudes durante el cuarto trimestre del año 2025. el cual nos permite indicar que Disminuyeron las PQRSDF en comparación al tercer trimestre.



P.Q.R.S.D.F RECIBIDA POR CANALES DE ATENCION

CANALES	MES	TOTALES
Electrónico	Octubre	76
	Noviembre	116
	Diciembre	39
Físico	Octubre	22
	Noviembre	17
	Diciembre	1

RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCION



El medio más utilizado en el cuarto trimestre fue el electrónico con un porcentaje del 43% el cual se les facilita a los usuarios para hacer usos de las PQRSD.

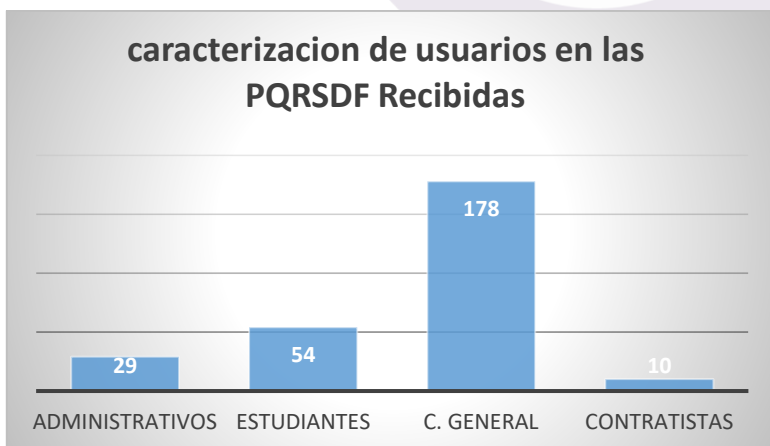


Calle 10 No. 12-22
Nit: 891701932
Teléfono: (+57) 605 4209638
Ciénaga-Magdalena

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS EN LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

Usuarios	cantidad	%
Administrativos	29	11%
Estudiantes	54	20%
C. General	178	65%
Contratistas	10	4%

La tabla anterior nos evidencia que quien más se destacó en el uso de las PQRSDf en el cuarto trimestre fue la comunidad en general



PQRSD RECIBIDAS POR PROCESO

OFICINA O DEPENDENCIA	TOTAL
Gestión Humana	42
Decanatura de CAEC	12
Decanatura de Humanidades	4
Decanatura de Ingeniería	15
Secretaría General	10
Admisión y registro	167
Vicerrectora administrativa y financiera	21

SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

Se recibieron 271 PQRSD a través de los diferentes medios de comunicación de la institución durante el cuarto trimestre, las cuales una vez radicadas se



se entregaron de manera física a través del formato 006-FO-GA-V04.

De todas las 271 PQRSD recibidas ninguna fue negada ni rechazada.