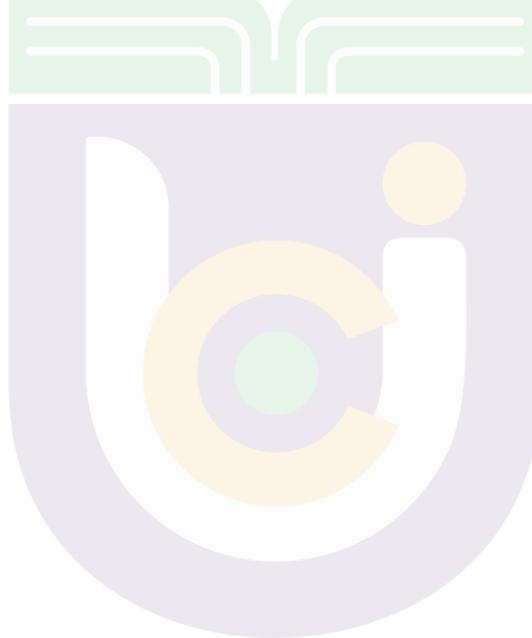


**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LAS PQRS
DEL 1 DE JULIO DE 2025 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025.****INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL CARIBE - UNICARIBE****INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL CARIBE**
23- 01-2026

Código: 029-FO-GE
Versión: 03
Fecha: 30-10-2025

Contenido

INTRODUCCION.....	3
OBJETIVOS.....	4
ALCANCE	5
1. MARCO NORMATIVO	6
2. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO.....	7
3. CONCLUSIONES	12
4. RECOMENDACIONES.....	13



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL CARIBE

INTRODUCCIÓN

El sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes (PQRS) constituye un mecanismo esencial para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la Institución Universitaria del Caribe – UNICARIBE, en la medida en que permite evaluar la eficacia de los procesos institucionales, la oportunidad en la atención a los usuarios y el cumplimiento de los principios de transparencia, responsabilidad y mejora continua.

El presente Informe de Seguimiento a las PQRS correspondiente al segundo semestre del año 2025, se elabora a partir del análisis consolidado de los informes del tercer y cuarto trimestre de la vigencia, y tiene como propósito verificar la gestión, trámite y respuesta otorgada a las PQRS radicadas a través de los diferentes canales de atención institucional, así como identificar riesgos, debilidades y oportunidades de mejora en los procesos asociados.

Desde la perspectiva de Control Interno, el seguimiento al sistema PQRS se constituye en una herramienta de evaluación permanente que contribuye al fortalecimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, al permitir la adopción de acciones correctivas, preventivas y de mejora, orientadas a optimizar la gestión institucional y elevar los niveles de satisfacción de los usuarios.

Así mismo, mediante la presentación de este informe se busca evidenciar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas vigentes, en especial las establecidas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y la Ley 1474 de 2011, relacionadas con la transparencia administrativa, la prevención de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en concordancia con las funciones de evaluación y seguimiento propias del Sistema de Control Interno.

OBJETIVOS

GENERAL:

Fortalecer y mantener un sistema eficiente de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) que garantice una comunicación efectiva entre la comunidad educativa y la Institución Universitaria del Caribe, permitiendo el seguimiento, evaluación y mejora continua de la gestión institucional, con el propósito de optimizar la calidad del servicio educativo, promover la participación de los usuarios y asegurar su satisfacción.

ESPECIFICOS:

- **Fortalecer y mantener** canales de comunicación claros, accesibles y debidamente establecidos, que permitan a los estudiantes, docentes, personal administrativo y demás grupos de interés presentar de manera formal y efectiva sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- **Garantizar la atención oportuna, respetuosa y confidencial** de las PQRS recibidas, asegurando su trámite conforme a los principios de legalidad, eficiencia y oportunidad, y dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente.
- **Clasificar, registrar y realizar seguimiento** a las PQRS con el fin de asegurar su trazabilidad, control y adecuada gestión, permitiendo la generación de información confiable para la toma de decisiones y el fortalecimiento de la transparencia institucional.
- **Analizar la información derivada del sistema PQRS** para identificar tendencias, riesgos y oportunidades de mejora en los procesos académicos, administrativos y de convivencia institucional, desde una perspectiva de control y mejora continua.
- **Promover la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora**, derivadas del análisis de las quejas y reclamos, orientadas a fortalecer la calidad del servicio educativo y la eficiencia de los procesos institucionales.

ALCANCE

El presente informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes (PQRS) comprende el análisis, registro, seguimiento y evaluación de las manifestaciones presentadas por los diferentes grupos de interés de la Institución Universitaria del Caribe – UNICARIBE, incluyendo estudiantes, docentes, personal administrativo, egresados y comunidad en general, durante el segundo semestre del año 2025.

El alcance del informe incluye la revisión de los canales de recepción dispuestos por la institución, la clasificación y tipificación de las PQRS, la verificación del trámite y la oportunidad de las respuestas emitidas por las dependencias responsables, así como el análisis consolidado de la información contenida en los informes correspondientes al tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2025.

Desde la perspectiva del Sistema de Control Interno, el presente informe se orienta a identificar el grado de cumplimiento de los procedimientos establecidos, evaluar la trazabilidad y control de las PQRS, y determinar oportunidades de mejora, riesgos y debilidades en los procesos académicos y administrativos. Lo anterior con el propósito de generar insumos que contribuyan a la toma de decisiones, la implementación de acciones preventivas y correctivas, y el fortalecimiento de una cultura institucional basada en la transparencia, la participación ciudadana y la mejora continua.

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL CARIBE



Código: 029-FO-GE
Versión: 03
Fecha: 30-10-2025

1. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia
- Ley 1437 de 2011 -Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción.
- Ley 1712 de 2014 - Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública Nacional.
- Ley 1755 de 2015 -Se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL CARIBE



Código: 029-FO-GE
Versión: 03
Fecha: 30-10-2025

2. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

Durante el II semestre del año 2025, la Institución Universitaria del Caribe – UNICARIBE gestionó un total de 790 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), recibidas a través de los diferentes canales de atención institucional. El mayor volumen de solicitudes se concentró en el tercer trimestre (julio, agosto y septiembre), con 519 PQRSDF, lo cual está asociado principalmente a la dinámica académica y administrativa propia del periodo, especialmente a procesos como admisiones, matrículas y trámites estudiantiles. En contraste, durante el cuarto trimestre (octubre, noviembre y diciembre) se registró una disminución significativa, con 271 PQRSDF, evidenciando una reducción cercana al 48% frente al trimestre anterior.

En cuanto a la tipología de las solicitudes, se identificó que la mayoría corresponde a solicitudes de información y trámites, representando aproximadamente el 98% del total, mientras que las peticiones y quejas registraron una participación mínima, sin reportes de reclamos, denuncias o felicitaciones. Este comportamiento permite inferir que el sistema de PQRSDF es utilizado principalmente como un mecanismo de orientación y gestión administrativa, más que como un canal de inconformidad, lo cual constituye un indicador positivo sobre la percepción de los servicios institucionales.

Respecto a los canales de atención y la caracterización de los usuarios, se evidenció un cambio en la preferencia de los medios utilizados, pasando de un mayor uso del canal presencial en el tercer trimestre a una mayor utilización del canal electrónico en el cuarto trimestre. Asimismo, se observó una variación en el perfil de los usuarios, destacándose la participación de estudiantes en el tercer trimestre y de la comunidad en general en el cuarto trimestre. Finalmente, se resalta que la totalidad de las PQRSDF recibidas fueron tramitadas sin registros de rechazo o negación, garantizando el cumplimiento de los procedimientos internos, los términos legales vigentes y los principios de transparencia y mejora continua.

Comportamiento trimestral comparativo

TRIMESTRE	TOTAL PQRSDF	VARIACIÓN
III Trimestre (Jul–Sep)	519	—
IV Trimestre (Oct–Dic)	271	↓ Disminución del 48%

Se evidencia una reducción considerable de las PQRSDF en el IV trimestre, lo cual refleja mejoras en la gestión institucional o menor demanda por parte de los usuarios.

Tipo de solicitud – II semestre 2025

Tipo de solicitud	Cantidad total
Peticiones	20
Quejas	2
Reclamos	0
Solicitudes / Sugerencias	768
Denuncias	0
Felicitaciones	0

El 98% de las PQRSDF corresponden a solicitudes de información o trámites, manteniéndose una baja incidencia de quejas y peticiones formales.

PQRSDF por canal de atención – Consolidado II Semestre 2025

Canal de atención	Total PQRSDF	Porcentaje (%)	Observación
Electrónico (correo y redes sociales)	474	60%	Canal más utilizado durante el semestre, con tendencia creciente hacia el cierre del año.
Presencial (Ventanilla Única)	316	40%	Uso significativo, principalmente asociado a trámites académicos y administrativos.
TOTAL GENERAL	790	100%	Total de PQRSDF recibidas en el II semestre de 2025.

Tendencia observada:

- **III trimestre:** predominó el canal físico (37%), especialmente por estudiantes.
- **IV trimestre:** predominó el canal electrónico (43%), facilitando el acceso de la comunidad en general.

El canal electrónico se consolidó como el medio de atención más utilizado durante el II semestre de 2025, lo que evidencia avances en la digitalización de la atención al ciudadano y en la trazabilidad de las solicitudes. No obstante, el uso aún representativo del canal presencial indica la necesidad de continuar fortaleciendo estrategias de orientación y virtualización de trámites, con el fin de optimizar recursos, mejorar tiempos de respuesta y mitigar riesgos operativos.

Caracterización de usuarios – II Semestre 2025

De manera consolidada, los estudiantes representaron el grupo con mayor participación, con 275 PQRSDF, equivalentes al 35% del total semestral, lo cual guarda relación directa con la naturaleza académica de la institución y la alta interacción de este grupo con los procesos misionales. En segundo lugar, se ubicó la comunidad en general, con 348 solicitudes, correspondiente al 44%, evidenciando un incremento en el uso de los canales institucionales por parte de usuarios externos y una mayor visibilidad de los mecanismos de atención.

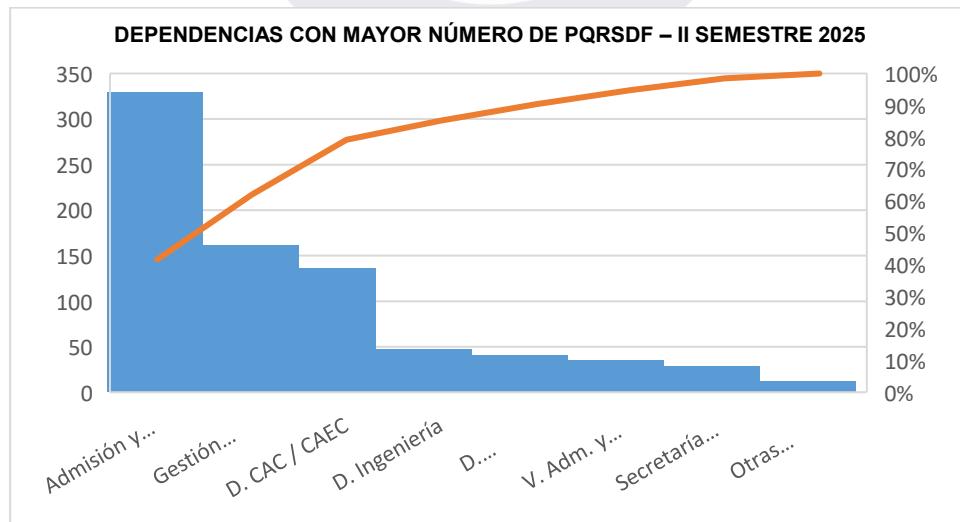
Por su parte, los administrativos registraron 140 PQRSDF, equivalentes al 18%, asociadas principalmente a trámites internos y requerimientos administrativos, mientras que los contratistas presentaron 27 solicitudes, representando el 3% del total. Esta distribución evidencia una participación diferenciada por tipo de usuario, lo cual permite identificar focos de atención y priorizar acciones de control y mejora de acuerdo con el perfil y las necesidades de cada grupo.

Desde la perspectiva del control interno, la caracterización de los usuarios permite concluir que el sistema de PQRSDF está siendo utilizado tanto por la comunidad académica como por actores externos, lo cual exige mantener controles adecuados sobre la trazabilidad, oportunidad y calidad de las respuestas. Asimismo, esta información constituye un insumo clave para la gestión del riesgo, la planeación institucional y la formulación de acciones de mejora orientadas a fortalecer la atención al ciudadano y la transparencia en la gestión pública.

Dependencias con mayor número de PQRSDF – II semestre 2025

Dependencia / Proceso	Total PQRSDF II Semestre 2025	Observación
Admisión y Registro	329	Dependencia con mayor número de solicitudes, asociadas principalmente a trámites académicos y procesos de matrícula.
Gestión Humana	161	Alta demanda relacionada con temas administrativos y de talento humano.
Decanatura de CAC / CAEC	136	Solicitudes vinculadas a procesos académicos y de gestión de programas.
Decanatura de Ingeniería	47	Participación moderada durante el semestre.
Decanatura de Humanidades	41	Trámites académicos y requerimientos de usuarios.
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	35	Solicitudes asociadas a procesos financieros y administrativos.
Secretaría General	29	Requerimientos de carácter jurídico y administrativo.
Otras dependencias*	12	Incluye Gestión de Bienes y Servicios, Gestión TI y Vicerrectoría Académica.
TOTAL GENERAL	790	Total de PQRSDF recibidas en el II semestre de 2025.

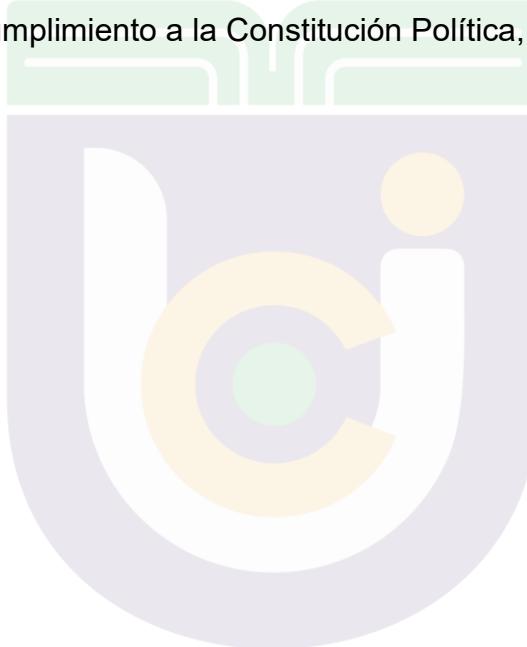
Grafico:



Admisión y Registro se mantiene como la dependencia con mayor volumen de solicitudes durante todo el semestre.

Sequimiento a las respuestas

- **Total PQRSDF recibidas:** 790
- **PQRSDF rechazadas o negadas:** 0
- **Radicación y trámite:**
 - Todas fueron radicadas y entregadas mediante el formato 006-FO-GA-V04.
- **Cumplimiento normativo:**
 - Se da cumplimiento a la Constitución Política, CPACA y Ley 1474 de 2011.



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL CARIBE

3. CONCLUSIONES

Con base en el seguimiento realizado a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) correspondientes al II semestre de 2025, se evidencia que la Institución Universitaria del Caribe – UNICARIBE implementó y mantuvo mecanismos adecuados para la recepción, radicación, trámite y respuesta de las solicitudes presentadas por los usuarios, en concordancia con la normativa vigente y los lineamientos establecidos para la atención al ciudadano y el control de la gestión pública. Durante el periodo evaluado se recibieron 790 PQRSDF, las cuales fueron tramitadas en su totalidad, sin registros de rechazo o negación.

El comportamiento de las PQRSDF durante el semestre muestra una tendencia favorable, reflejada en la disminución del volumen de solicitudes en el último trimestre del año, lo cual permite inferir avances en la eficiencia de los procesos institucionales y en la capacidad de respuesta de las dependencias responsables.

Igualmente, el predominio de solicitudes de información y trámites administrativos evidencia que el sistema de PQRSDF está siendo utilizado principalmente como un mecanismo de gestión y orientación al ciudadano, con una baja incidencia de quejas y peticiones formales, aspecto que contribuye positivamente a la percepción del servicio institucional.

Del análisis semestral por dependencia se identificó que Admisión y Registro y Gestión Humana concentraron el mayor número de PQRSDF, situación coherente con la naturaleza de sus funciones y el nivel de interacción que mantienen con los usuarios. Este resultado constituye un insumo relevante para el ejercicio del control interno, en la medida en que permite focalizar acciones de seguimiento, control y mejora en aquellas áreas de mayor impacto institucional.

En conclusión, la gestión de las PQRSDF durante el II semestre de 2025 evidencia un nivel adecuado de cumplimiento en términos de oportunidad, trazabilidad y atención a los requerimientos de los usuarios, contribuyendo al fortalecimiento de los principios de transparencia, eficiencia y mejora continua. No obstante, desde el enfoque de Control Interno, se recomienda continuar fortaleciendo el seguimiento periódico, la articulación entre dependencias y el uso estratégico de la información derivada de las PQRSDF, como herramienta para la prevención de riesgos, la optimización de procesos y el fortalecimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.



4. RECOMENDACIONES

- **Fortalecer las acciones preventivas en las dependencias con mayor volumen de PQRSDF**, especialmente en la Oficina de Admisión y Registro y Gestión Humana, mediante la revisión periódica de procedimientos, tiempos de respuesta y socialización de trámites frecuentes.
- **Consolidar el uso de los canales electrónicos de atención**, teniendo en cuenta el incremento de su utilización durante el cuarto trimestre de 2025, promoviendo campañas de divulgación que orienten a los usuarios sobre su correcto uso y beneficios.
- **Fortalecer la articulación interdependencias**, garantizando una comunicación más eficiente entre la Ventanilla Única y las áreas responsables de dar respuesta, con el propósito de mantener y mejorar los tiempos de atención establecidos.
- **Realizar jornadas de capacitación y sensibilización al personal administrativo y contratistas**, orientadas a la adecuada atención al ciudadano, manejo de solicitudes y cumplimiento de los términos legales previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL CARIBE

- **Estandarizar y actualizar los procedimientos internos relacionados con la gestión de PQRSDF**, asegurando que los formatos, flujos y responsables estén claramente definidos y socializados en toda la institución.
- **Continuar con la elaboración y publicación oportuna de los informes trimestrales de PQRSDF**, como mecanismo de transparencia institucional y rendición de cuentas ante la comunidad académica y la ciudadanía en general.