

# **INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES III TRIMESTRE DE 2025**

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL CARIBE

## INTRODUCCION

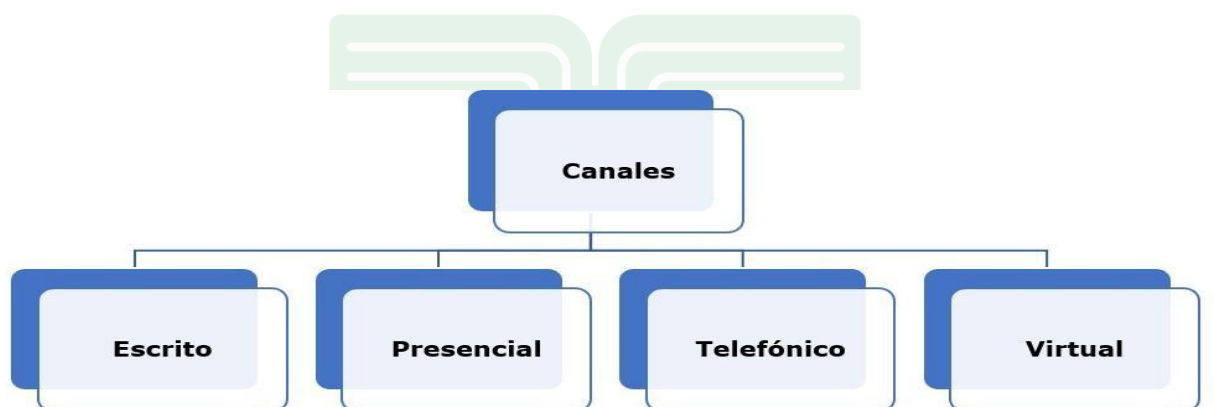
El presente informe tiene como objetivo dar a conocer el análisis y la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y felicitaciones (PQRSDF) y Solicitudes de Información recibidas por la Institución Universitaria del Caribe durante el tercer trimestre del año 2025. A través de 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

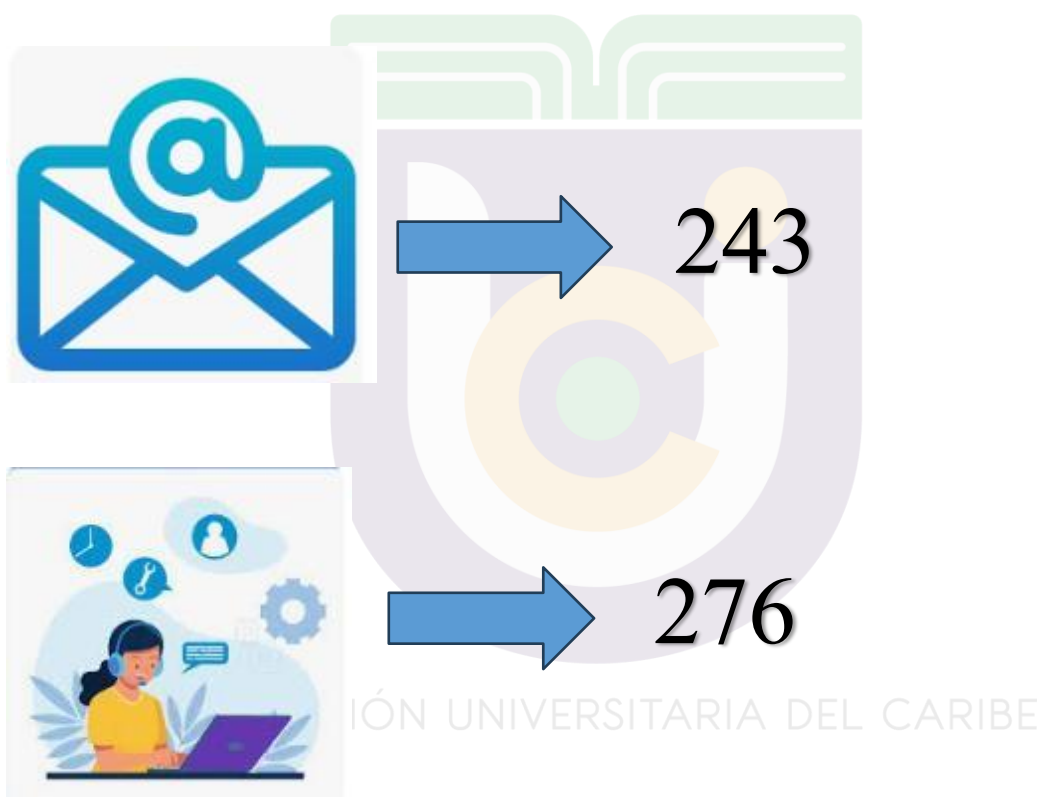
la Institución Universitaria del Caribe coloca a disposición de sus partes interesadas los siguientes canales para la radicación de solicitudes de PQRSDF dirigidas a la institución.



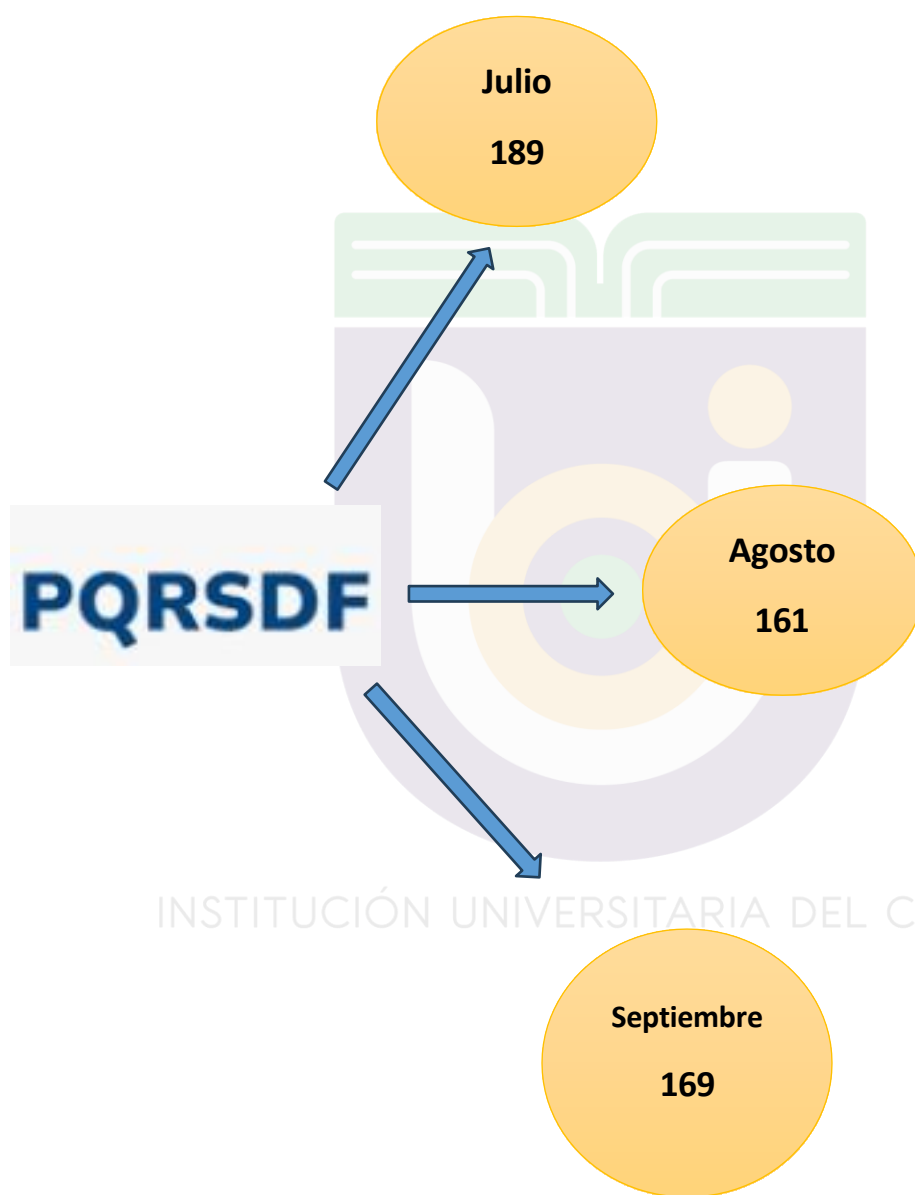
CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN
PRESENCIAL	Ventanilla Única de atención al ciudadano	Calle 10 # 12-22
TELEFÓNICA	Línea fija	4240800 - 4241589
VIRTUAL	Correo Electrónico	<a href="mailto:ventanillaunica@unicaribe.edu.co">ventanillaunica@unicaribe.edu.co</a>
	Redes Sociales	Instagram: UNICARIBE
		Facebook: Institución Universitaria del Caribe X.COM: Institución Universitaria del Caribe

## PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

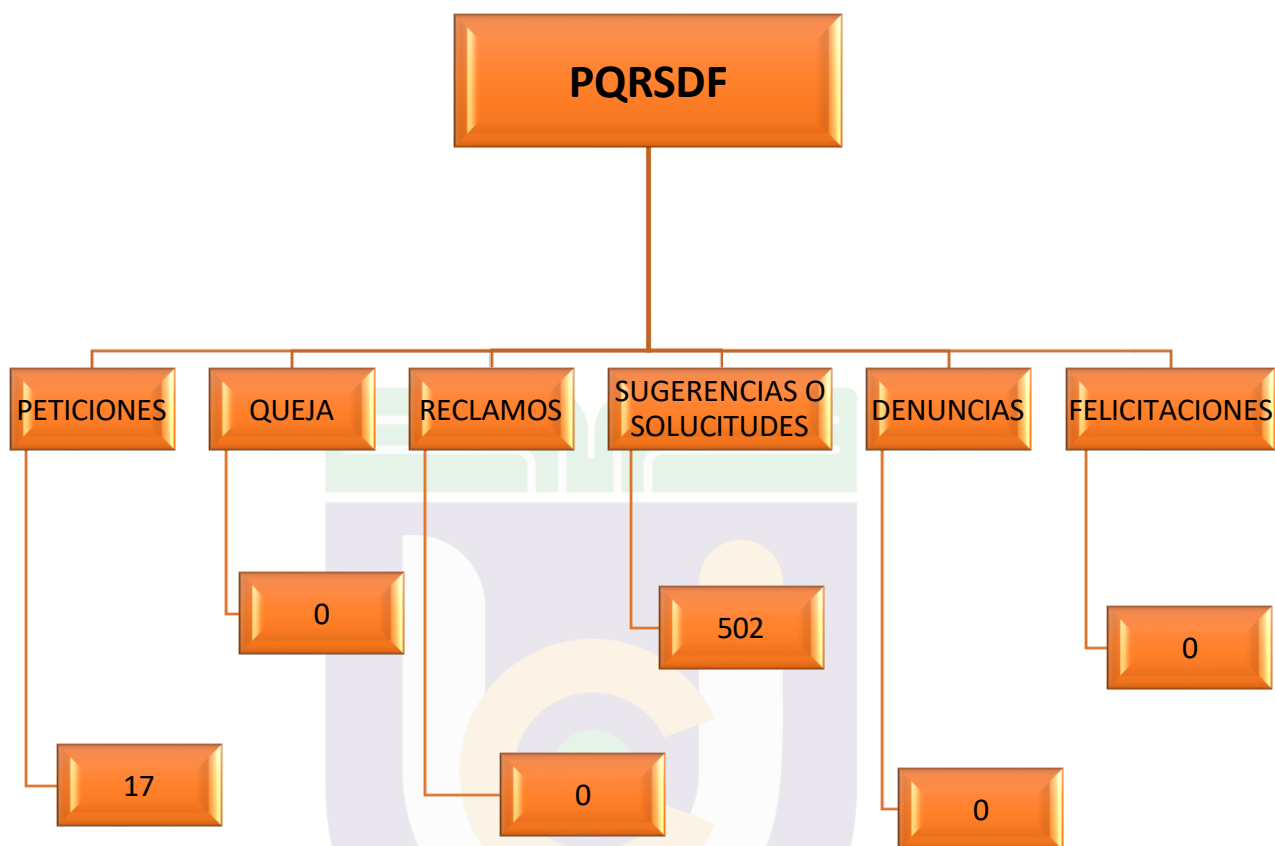
El número de PQRSD recibidas corresponden a todas aquellas que fueron aceptadas por la oficina Gestión documental y atención al ciudadano durante los meses de julio, agosto y septiembre, teniendo en cuenta los canales de atención establecidos, las cuales corresponden a 519 solicitudes.



## PQRSDF RECIBIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE JULIO – AGOSTO-SEPTIEMBRE DE 2025



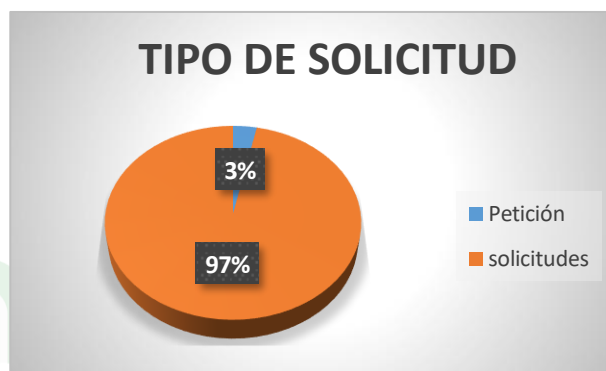
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL CARIBE



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL CARIBE

## CARACTERIZACIÓN DE LAS P.Q.R.S.D.F

Tipo de Solicitud	Cantidad	%
Petición	17	3%
Queja	0	
Reclamo	0	
Solicitudes	502	97%
Denuncias	0	
Felicitaciones	0	

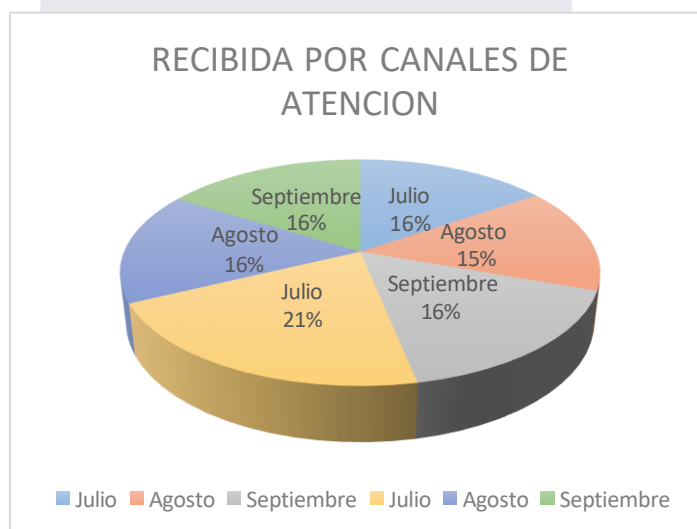


la gráfica indica que se recibieron 519 PQRSDF, 17 peticiones y 502 solicitudes durante el tercer trimestre del año 2025. el cual nos permite indicar que aumentaron las PQRSDF comparación al segundo trimestre.



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

CANALES	MES	TOTALES
<b>Electrónico</b>	Julio	80
	Agosto	78
	Septiembre	85
<b>Físico</b>	Julio	109
	Agosto	83
	Septiembre	84



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL CARIBE

El medio más utilizado en el tercer trimestre fue el físico con un porcentaje del 37% % el cual se les facilita a los usuarios para hacer usos de las PQRS.D.

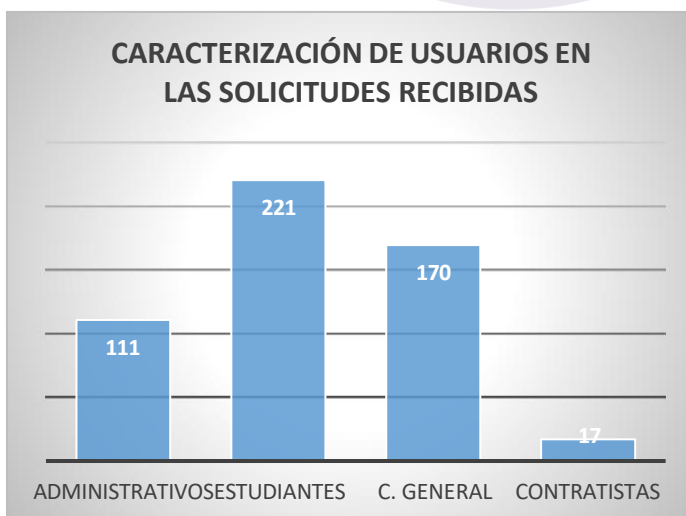




## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS EN LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

Usuarios	cantidad	%
Administrativos	111	21%
Estudiantes	221	43%
C. General	170	33%
Contratistas	17	3%

El grafico nos evidencia que quien más se destacó en el uso de las PQRSDF en el tercer trimestre fueron los estudiantes.



### PQRSD RECIBIDAS POR PROCESO

OFICINA O DEPENDENCIA	TOTAL
Decanatura de CAC	124
Gestión Humana	119
admisión y Registro	162
Secretaria General	19
Gestión de Bienes y Servicio	7
Decanatura de Ingeniería	32
Decanatura de Humanidades	37
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	14
Gestión de TI	1
Vicerrectoría académica	4

### SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

Se recibieron 519 PQRSD a través de los diferentes medios de comunicación de la institución durante el tercer trimestre, las cuales una vez radicadas se



INSTITUCIÓN

CARIBE

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

De todas las 519 PQRSD recibidas ninguna fue negada ni rechazada.