

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES. I TRIMESTRE DE 2026

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL CARIBE



www.unicaribe.edu.co



@unicaribe-iuc

Institución Universitaria del Caribe

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

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 Primer trimestre del año 2026. 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.

GLOSARIO

Canales De Atención

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 Presencial: Permite tener contacto directo con Ciudadano, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Canal virtual: es el medio dispuesto por UNICARIBE, a través del cual se pueden formular las PQRSDf, correo electrónico, Facebook e Instagram disponible.

Canal Telefónico: Medio de comunicación verbal a través del cual se pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que serán atendidas por el área de Servicio al Ciudadano Institucional, instancia que adelantará el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

Derecho de Petición: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de estas.

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta la institución.

Denuncia: Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL CARIBE



www.unicaribe.edu.co

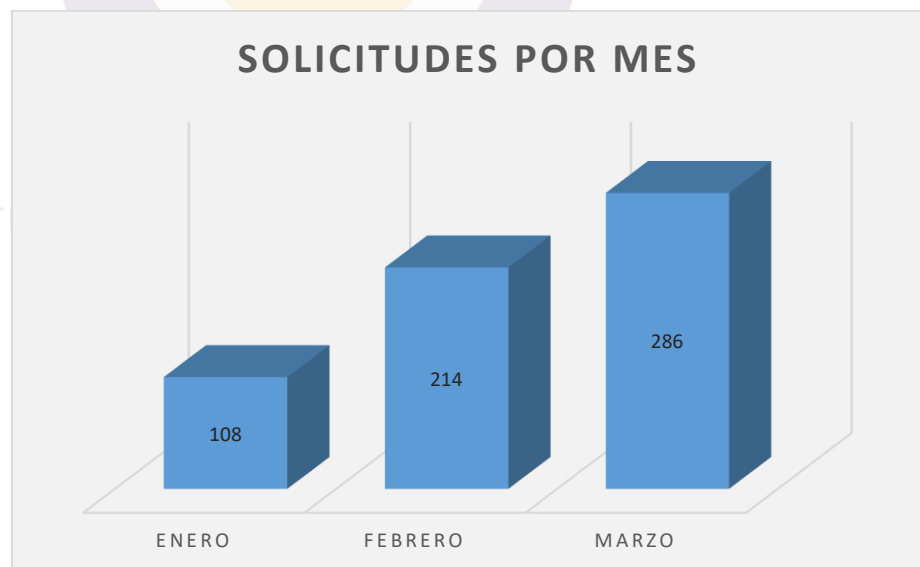
@unicaribe-iuc
@unicaribe_
Institución Universitaria del Caribe

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

P.Q.R.S.D.F RECICIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE ENERO A MARZO DE 2026.

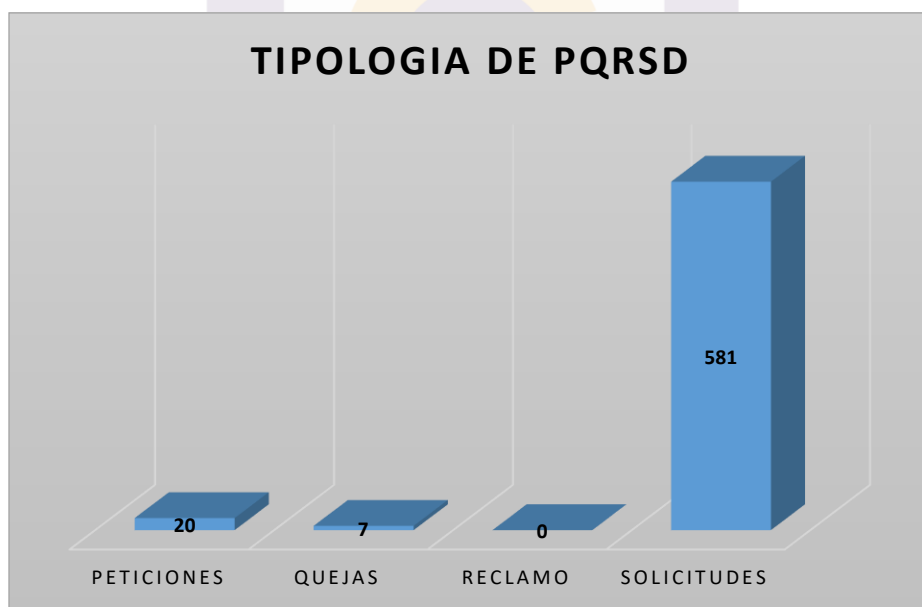
seguidamente se detalla la información de las PQRSDF recibidas por los distintos medios de comunicación dispuestos para los usuarios y comunidad en general. (608)

MES	CANTIDAD	%
Enero	108	18
Febrero	214	35
Marzo	286	47



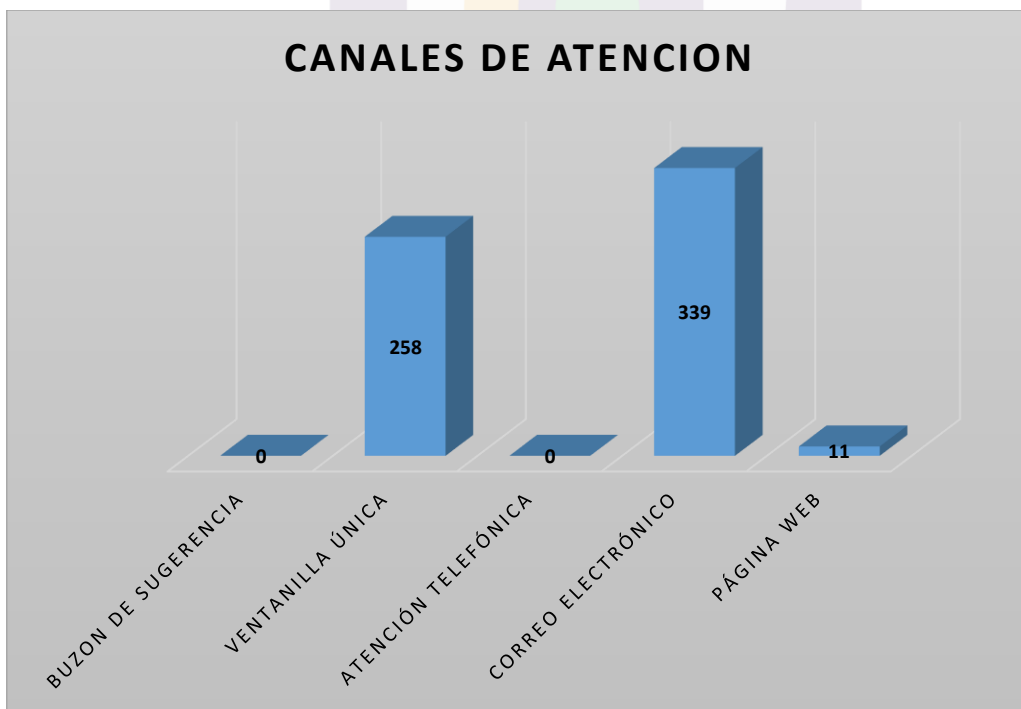
TIPOLOGIA DE PQRSDF

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	%
Peticiones	20	3
Quejas	7	1
Reclamo	0	0
Solicitudes	581	96
Total	608	100%



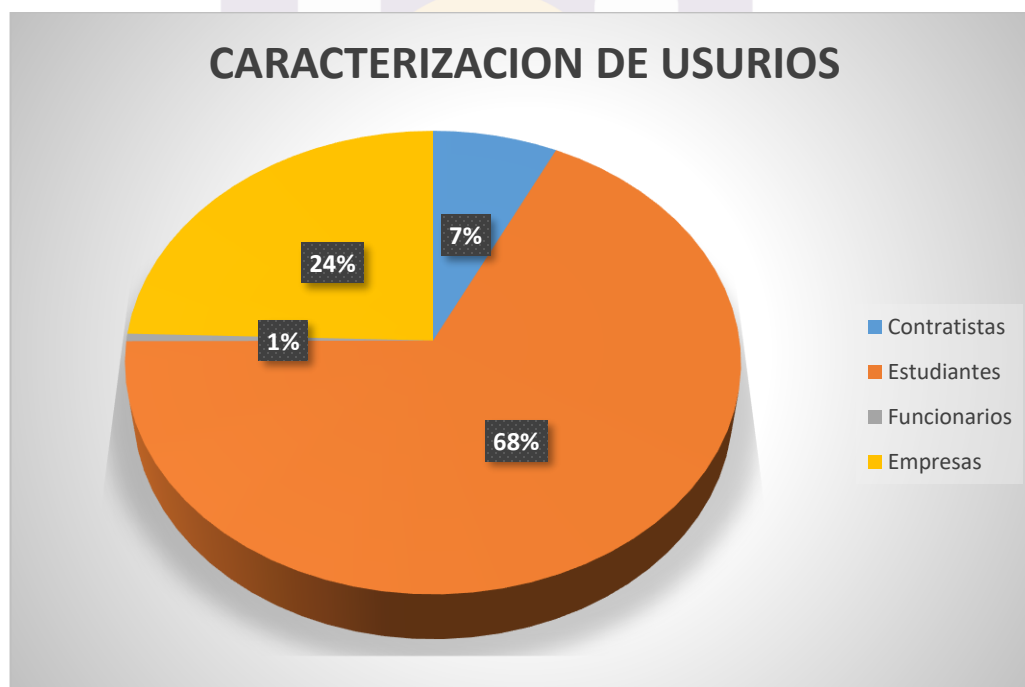
P.Q.R.S.D.F RECIBIDA POR CANALES DE ATENCION

CANAL	DESCRIPCION	No de SOLICITUD	%
ESCRITO	Buzon de sugerencia	0	0
PRESENCIAL	Ventanilla única	258	42
TELEFONICO	Atención telefónica	0	
VIRTUAL	Correo electrónico	339	56
	Página web	11	2
TOTAL		608	100%



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

USUARIO	CANTIDAD	%
Profesores	37	1
Contratistas	41	7
Estudiantes	387	68
Funcionarios	3	0
Empresas	140	24
Total		100%



SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS

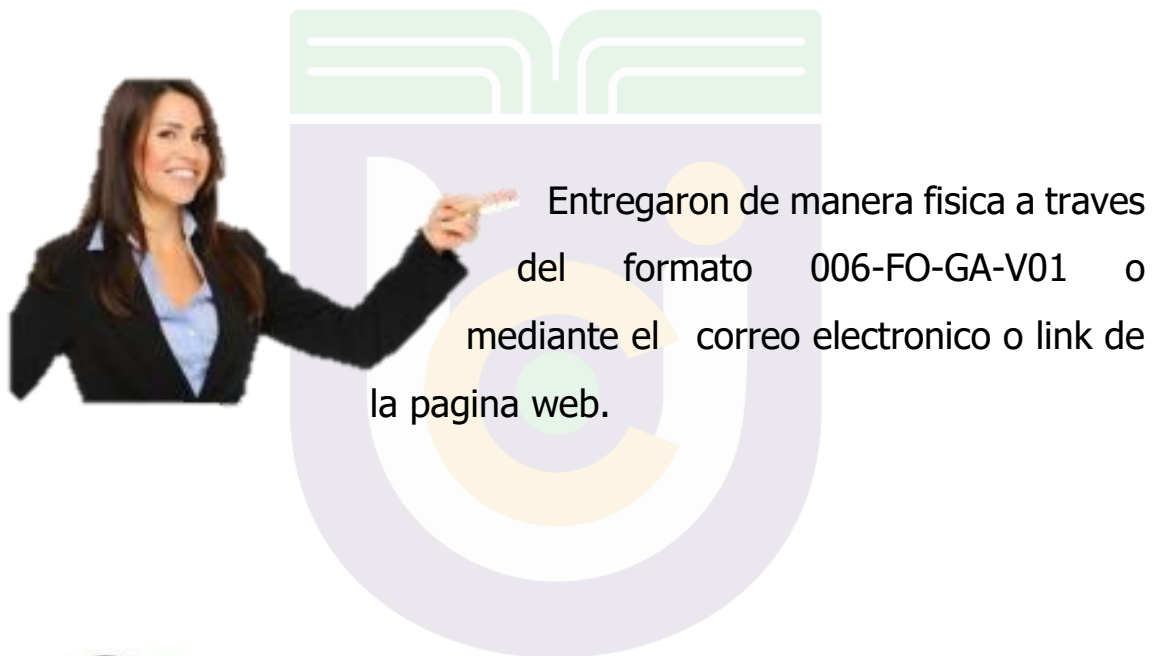
A continuación, se detalla el total de los PQRSDF radicados y asignados a las dependencias de UNICARIBE durante el primer trimestre analizado.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	177	29
FACULTAD DE INGENIERIA	82	14
FACULTAD DE HUMANIDADES	44	7
ADMISION Y REGISTRO ACADEMICO	140	23
AREA FINANCIERA	27	5
SECRETARIA GENERAL	43	7
GESTION HUMANA	41	7
VICERRECTORIA ACADEMICA	8	1
INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA	2	0
OFICINA DE PRACTICAS	40	7
PROYECCION SOCIAL	1	0
GESTION DE BIENES Y SERVICIO	2	0
INVESTIGACION	1	0
TOTAL	608	100



SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

Se recibieron 608 PQRSD a través de los diferentes medios de comunicación de la institución durante el primer trimestre, las cuales una vez radicadas se



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL CARIBE

Quedando pendiente por responder 24 solicitudes de las cuales 14 vencidas y 10 por vencerse en el mes de abril.

PQRSDF POR ASUNTO O TEMA

A continuación, se detalla el asunto de cada PQRSDF por dependencia.

DEPENDENCIA	ASUNTO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	Cambio de programa Reingreso Transferencia interna
FACULTAD DE INGENIERIA	Cancelación de semestre Homologaciones
FACULTAD DE HUMANIDADES	Validación de practicas Cambio de horarios
ADMISION Y REGISTRO	Verificación De Títulos Académicos
	Validación Constancia De Estudios
AREA FINANCIERA	Certificado De Ingresos Y Retenciones
	Solicitud De Recibo De Pago Para Matrícula
SECRETARIA GENERAL	Solicitud de Certificación - contractual
GESTION HUMANA	Solicitud de Certificación Laboral
	Solicitud de Certificación Laboral con funciones
	Solicitud de Certificación pasantías
VICERRECTORIA ACADEMICA	Matricula académica
	Reporte de horas Cátedras no laboradas
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Solicitud de videos de cámaras
OFICINA DE PRACTICAS	Validación de experiencia laboral
PROYECCION SOCIAL	Revisión de saldo a favor
GESTION DE BIENES Y SERVICIO	Préstamo de espacio
INVESTIGACION	Publicación de proyecto

SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Teniendo en cuenta que durante el primer trimestre del año en curso se recibieron 608 PQRSDF, la oficina de atención al ciudadano no negó ninguna información de las que se pudieran haber solicitado, así mismo se indica que no se presentaron solicitudes que requirieran traslado a otra entidad.



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL CARIBE

CONCLUSIONES

- El mayor porcentaje de PQRSDf se conserva en las solicitudes.
- El medio que más acudieron en el primer trimestre los usuarios es el correo electrónico y la página web.
- Los estudiantes y las empresas sin duda determinan más del 90% en el primer trimestre de las solicitudes emitidas.

RECOMENDACIONES

Promover el uso del formulario Web de PQRSDf a través de la página institucional.

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL CARIBE