

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF).

II TRIMESTRE DE 2026

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 Segundo 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.

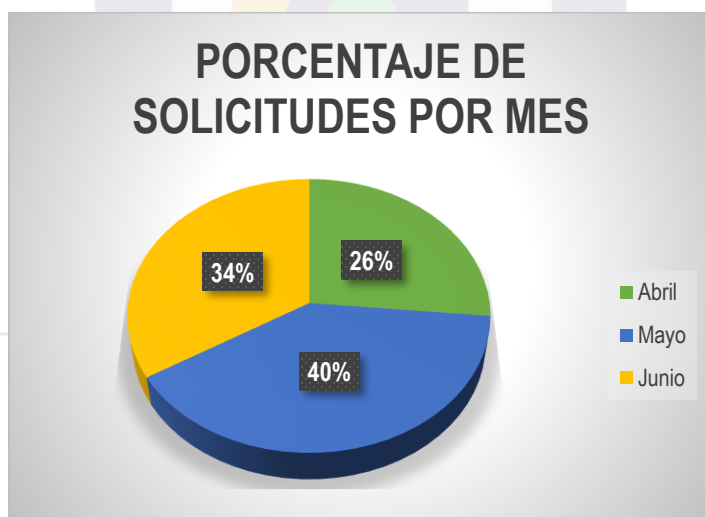
Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta la institución.

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.

PQRSDF - RECIBIDAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE - ABRIL A JUNIO DE 2026.

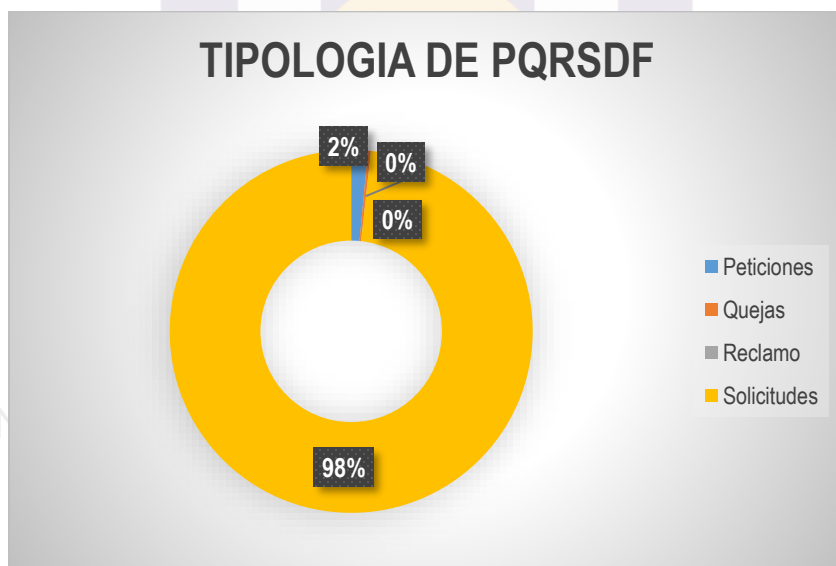
Seguidamente se detalla la información de las PQRSDF recibidas por los distintos medios de comunicación dispuestos para los usuarios y comunidad en general. **(747)**

MES	CANTIDAD	%
Abril	198	26%
Mayo	297	40%
Junio	252	34%



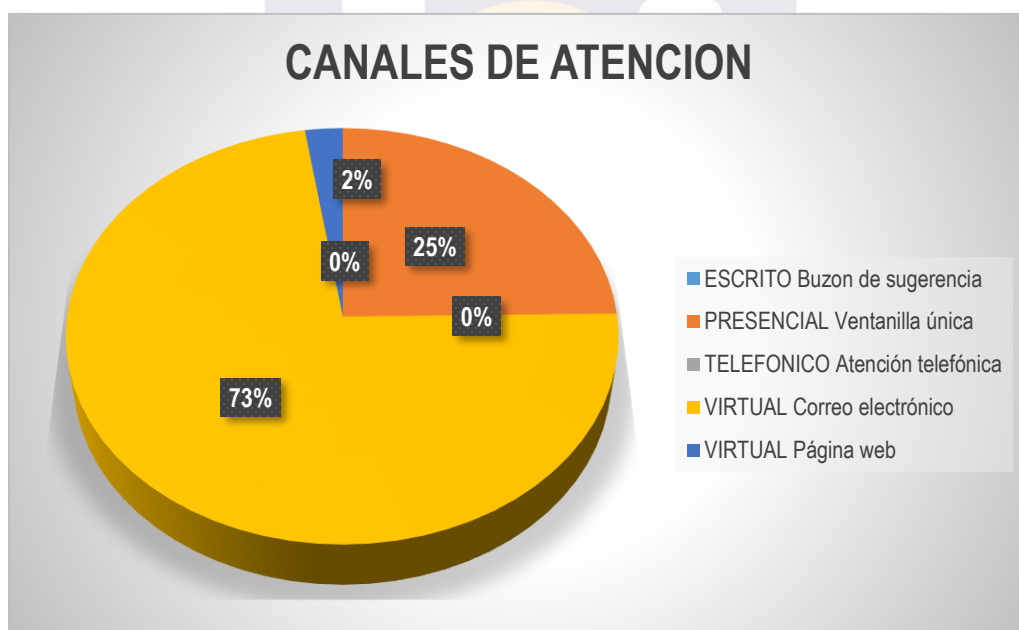
TIPOLOGIA DE PQRSDF

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	%
Peticiones	11	2%
Quejas	2	0%
Reclamo	0	0%
Solicitudes	734	98%
Total	747	100%



PQRSDF - RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCION

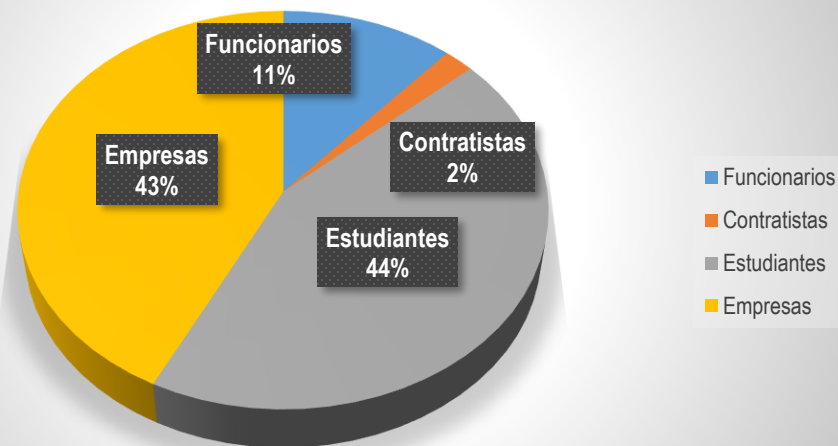
CANAL	DESCRIPCION	No. de SOLICITUD	%
Escrito	Buzón de sugerencia	0	0
Presencial	Ventanilla única	185	25%
Telefónico	Atención telefónica	0	0
Virtual	Correo electrónico	544	73%
	Página web	18	2%
TOTAL		747	100%



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

USUARIO	CANTIDAD	%
Funcionarios	86	11%
Contratistas	15	2%
Estudiantes	328	44%
Empresas	318	43%
Total	747	100%

CARACTERIZACION DE USUARIOS



SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	154
FACULTAD DE INGENIERIA	65
FACULTAD DE HUMANIDADES	25
ADMISION Y REGISTRO ACADEMICO	308
GESTION HUMANA	102
SECRETARIA GENERAL	18
AREA FINANCIERA	24
COORDINACION DE PRACTICAS	13
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8
VICERRECTORIA ACADEMICA	11
REGIONALIZACION	15
CONSEJO ACADEMICO	1
BIENESTAR UNIVERSITARIO	3
TOTAL	747

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL CARIBE

SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSDF RECIBIDAS

Se recibieron **747** PQRSDF a través de los diferentes medios de comunicación de la institución durante el segundo trimestre, las cuales una vez radicadas se...



...Entregaron de manera física a través del formato 006-FO-GA-V01 o mediante el correo electrónico o enlace de la página web.



Quedando pendiente por responder 67 solicitudes de las cuales 28 vencidas y 39 próximas a vencer en el mes de julio.

PQRSDF CLASIFICADAS 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
FACULTAD DE HUMANIDADES	Homologaciones Validación de prácticas 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 y devolución de dinero
SECRETARIA GENERAL	Solicitud de Certificación - contractual
GESTION HUMANA	Solicitud de Certificación Laboral
	Solicitud de Certificación Laboral con funciones
	Solicitud de Certificación pasantías
VICERRECTORIA ACADEMICA	Exoneración de pago de derecho a grado. Solicitud de revisión académica
OFICINA DE PRACTICAS	Validación de experiencia laboral
GESTION DE BIENES Y SERVICIO	Préstamo de espacio

SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACIÓN

Teniendo en cuenta que durante el segundo trimestre del año en curso se recibieron 747 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

- Las solicitudes pendientes por responder en primer trimestre fueron respondidas en su totalidad.
- El mayor porcentaje de PQRSDF se conserva en las solicitudes.
- El medio que más acudieron en el segundo trimestre los usuarios es el correo electrónico y la ventanilla única presencial.
- Los estudiantes y las empresas sin duda determinan más del 90% en el segundo trimestre de las solicitudes emitidas.

RECOMENDACIONES

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

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL CARIBE