

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LAS PQRS
DEL 1 DE ENERO DE 2026 AL 30 DE JUNIO 2026**

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL CARIBE - UNICARIBE



ROBMARY MIRANDA GIL
Jefe de Oficina de Control Interno

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL CARIBE
27- 07-2026

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las funciones asignadas a la Oficina de Control Interno y en atención a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1712 de 2014, se presenta el Informe de Evaluación Independiente al Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD-F) de la Institución Universitaria del Caribe – UNICARIBE, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2026.

La evaluación tiene como propósito verificar la eficacia de los mecanismos institucionales implementados para la recepción, trámite y respuesta de las PQRSD-F, evaluando aspectos relacionados con la oportunidad, la transparencia, la trazabilidad, el cumplimiento de los términos legales, la aplicación de los procedimientos definidos en el Sistema de Gestión de Calidad y la efectividad de los canales de atención dispuestos para la ciudadanía.

Para el desarrollo del presente informe se tomó como principal fuente de información los Informes de Gestión de PQRSD-F correspondientes al primer y segundo trimestre de 2026, elaborados por la Oficina de Atención al Ciudadano, los cuales se encuentran debidamente publicados en el micrositio de Transparencia del portal web institucional, en cumplimiento de los principios de publicidad, transparencia y acceso a la información pública.

Como parte de la evaluación también se verificó el funcionamiento de los canales virtuales de atención, evidenciándose que la Institución dispone del servicio de Ventanilla Única y PQRSD-F, ubicado en el menú *"Atención y Servicio a la Ciudadanía"* del portal institucional, mediante el cual los ciudadanos pueden radicar solicitudes y realizar el seguimiento de sus requerimientos, fortaleciendo los mecanismos de acceso a la administración y atención al ciudadano.

Desde la perspectiva de la Oficina de Control Interno, esta evaluación constituye una herramienta preventiva que permite identificar fortalezas, riesgos y oportunidades de mejora para fortalecer continuamente el Sistema Institucional de Atención al Ciudadano y contribuir al cumplimiento de los principios de eficacia, eficiencia, transparencia, publicidad y mejora continua establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

2. OBJETIVOS

2.1 GENERAL:

Evaluar de manera independiente la gestión del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD-F) de la Institución Universitaria del Caribe – UNICARIBE durante el primer semestre de la vigencia 2026, verificando la oportunidad en las respuestas, la eficacia de los mecanismos de atención al ciudadano, la transparencia en la publicación de la información, la trazabilidad de las solicitudes y el cumplimiento de la normatividad vigente y de los procedimientos institucionales.

2.2 Objetivos Específicos

- Verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable a la gestión de las PQRSDF, incluyendo los términos legales de atención, la publicación de los informes trimestrales y el funcionamiento de los canales institucionales dispuestos para la atención al ciudadano.
- Evaluar la eficacia de los mecanismos institucionales para la atención al ciudadano, el cumplimiento de los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad y la aplicación de la encuesta de satisfacción como herramienta de mejora continua.
- Formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento del Sistema Institucional de Atención al Ciudadano y al mejoramiento continuo de la gestión de las PQRSDF.

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL CARIBE



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

www.unicaribe.edu.co



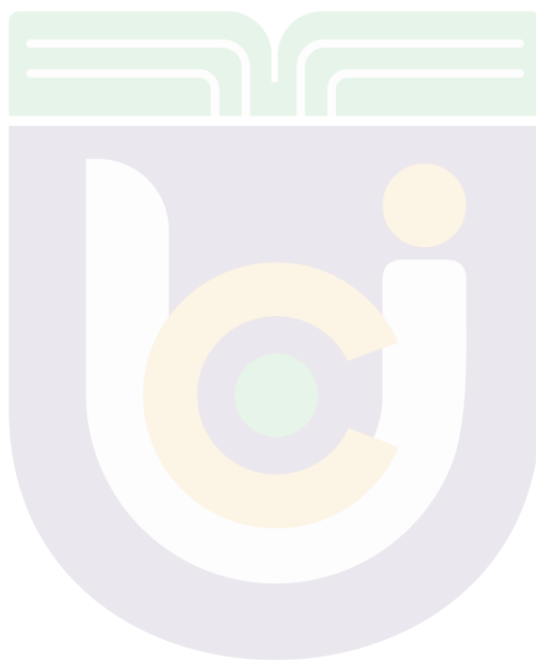
@unicaribe-iuc

Institución Universitaria del Caribe

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

3. ALCANCE

La presente Evaluación Independiente comprende la gestión del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) de la Institución Universitaria del Caribe – UNICARIBE, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026. La evaluación se fundamentó en la revisión de los informes de gestión de PQRSDF, los mecanismos institucionales de atención al ciudadano, el Sistema de Gestión de Calidad, la publicación de los informes en el Portal de Transparencia y la encuesta de satisfacción del usuario, con el propósito de identificar fortalezas, oportunidades de mejora y riesgos asociados al funcionamiento del sistema.



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL CARIBE

4. MARCO NORMATIVO

La presente evaluación se fundamentó, entre otras, en las siguientes disposiciones:

- Constitución Política de Colombia – Artículo 23
- Ley 87 de 1993
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1474 de 2011 – Artículo 76
- Ley 1712 de 2014
- Ley 1755 de 2015
- Decreto 1499 de 2017
- Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión de UNICARIBE.

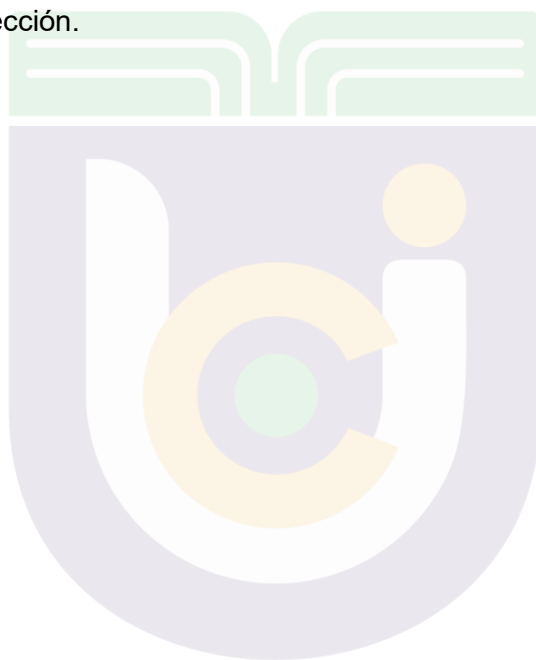


INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL CARIBE

5. ROL DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO FRENTE AL SISTEMA PQRS-D

De conformidad con la Ley 87 de 1993, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la Oficina de Control Interno ejerce una función de evaluación independiente sobre el Sistema de PQRS-D, con el propósito de verificar la eficacia de los mecanismos institucionales para la atención al ciudadano y el cumplimiento de la normatividad aplicable.

En desarrollo de esta función, la Oficina de Control Interno realiza seguimiento al cumplimiento de los términos legales, evalúa la eficacia de los mecanismos de atención, identifica riesgos y oportunidades de mejora, y formula recomendaciones orientadas al fortalecimiento del Sistema Institucional de Atención al Ciudadano, informando sus resultados a la Alta Dirección.



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL CARIBE

6. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

La presente evaluación fue desarrollada por la Oficina de Control Interno bajo un enfoque de verificación documental y de cumplimiento, tomando como referencia los lineamientos establecidos en la Ley 1474 de 2011, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las buenas prácticas definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública para la evaluación independiente de los sistemas de atención al ciudadano.

Para el desarrollo de la evaluación se realizaron las siguientes actividades:

1. Requerimiento formal a la Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano para la remisión de los informes trimestrales de PQRSD-F correspondientes al primer semestre de 2026.
2. Verificación de la publicación de los informes trimestrales en el micrositio de Transparencia y Acceso a la Información Pública del portal institucional, evidenciando el cumplimiento del principio de publicidad y transparencia.
3. Revisión y análisis de los Informes de Gestión de PQRSD-F correspondientes al primer y segundo trimestre de 2026, elaborados por la Oficina de Atención al Ciudadano.
4. Validación del funcionamiento del canal electrónico Ventanilla Única y PQRSD-F, ubicado en el menú Atención y Servicio a la Ciudadanía, verificando la disponibilidad del formulario virtual para la radicación y seguimiento de solicitudes.
5. Revisión del cumplimiento de los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad asociados a la gestión documental y la atención al ciudadano.
6. Análisis del Informe de Encuesta de Satisfacción del Usuario correspondiente al primer semestre de 2026 como mecanismo de medición de la percepción ciudadana.
7. Consolidación de resultados, identificación de fortalezas, oportunidades de mejora y formulación de recomendaciones.

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL CARIBE



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

www.unicaribe.edu.co



@unicaribe-iuc

Institución Universitaria del Caribe

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

7. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

7.1 VERIFICACIÓN DE LA PUBLICACIÓN DE LOS INFORMES TRIMESTRALES DE PQRSD-F

En cumplimiento de la metodología definida para la presente evaluación, la Oficina de Control Interno verificó la publicación de los informes de gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD-F) correspondientes al primer y segundo trimestre de la vigencia 2026, elaborados por la Oficina de Atención al Ciudadano.

Como resultado de la revisión, se evidenció que ambos informes se encuentran publicados en el Portal Institucional, dentro del micrositio de Transparencia, en el apartado destinado a los Informes Trimestrales sobre Acceso a la Información, Quejas y Reclamos, permitiendo su consulta por parte de la ciudadanía, en el siguiente link <https://www.unicaribe.edu.co/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos/>

La publicación de esta información facilita el ejercicio del control social y da cumplimiento a los principios de publicidad, transparencia y acceso a la información pública, permitiendo que cualquier ciudadano conozca la gestión adelantada por la Institución respecto de las PQRSD-F.

Aspecto verificado	Resultado
Elaboración del Informe del I Trimestre 2026	Cumple
Elaboración del Informe del II Trimestre 2026	Cumple
Publicación en el Portal Institucional	Cumple
Publicación en el micrositio de Transparencia	Cumple
Disponibilidad para consulta ciudadana	Cumple

Tabla 1. Verificación de la publicación de los informes trimestrales.

Fuente de verificación: Informes de Gestión PQRSD-F I y II trimestre de 2026 y Portal Institucional de Transparencia.
<https://www.unicaribe.edu.co/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos/>

7.2 VERIFICACIÓN DE LOS CANALES INSTITUCIONALES PARA LA ATENCIÓN DE LAS PQRSD-F

La Oficina de Control Interno verificó los canales de atención dispuestos por la Institución para la recepción y gestión de las PQRSD-F, con el propósito de establecer su disponibilidad y accesibilidad para los grupos de valor y la ciudadanía en general.

Como parte de la revisión se evidenció la existencia del enlace "*Ventanilla Única y PQRSD-F*", ubicado en el menú "*Atención y Servicio a la Ciudadanía*" del portal institucional, mediante el cual los ciudadanos pueden presentar solicitudes por medios electrónicos.

Durante la validación funcional del formulario virtual se constató que este permite:

- Radicar solicitudes de manera electrónica.
- Registrar la información del peticionario.
- Clasificar el tipo de solicitud presentada.
- Adjuntar documentos de soporte.
- Generar un número de radicado para el trámite.
- Consultar posteriormente el estado de la solicitud.

Así mismo, se verificó que el formulario incorpora los campos de información requeridos para la identificación del peticionario, la descripción de la solicitud y los mecanismos de contacto, observándose correspondencia con los criterios generales establecidos para los canales virtuales de atención al ciudadano.

Aspecto evaluado	Resultado
Disponibilidad del enlace " <i>Ventanilla Única y PQRSD-F</i> "	Cumple
Acceso desde el Portal Institucional	Cumple
Formulario para radicación electrónica	Cumple
Generación de número de radicado	Cumple
Consulta del estado de la solicitud	Cumple
Disponibilidad para el ciudadano	Cumple

Tabla 2. Verificación del canal virtual de atención

Fuente de verificación: Validación realizada por la Oficina de Control Interno sobre el portal institucional y el formulario electrónico de Ventanilla Única y PQRSD-F. <https://solicitudes.unicaribe.edu.co/front/#/radicar-solicitud>

7.3 EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD APLICADO AL TRÁMITE DE LAS PQRSD-F

Con el propósito de verificar la articulación entre la operación del Sistema Institucional de Atención al Ciudadano y la documentación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), la Oficina de Control Interno revisó los procedimientos institucionales relacionados con la recepción, radicación, distribución, trámite y respuesta de las comunicaciones oficiales y de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD-F).

Para esta evaluación se analizaron los siguientes documentos del Sistema de Gestión de Calidad:

- Procedimiento de Comunicaciones Externas Recibidas.
- Procedimiento de Comunicaciones Externas Enviadas.
- Procedimiento para el Recibo y Distribución de Comunicaciones Oficiales Internas.

La revisión permitió establecer que la Institución cuenta con procedimientos documentados que definen las actividades, responsables y controles para la gestión de las comunicaciones oficiales, constituyendo el marco de referencia para la atención de las solicitudes ciudadanas.

Asimismo, se verificó que dichos procedimientos contemplan actividades relacionadas con:

- Recepción y radicación de las comunicaciones.
- Clasificación y direccionamiento hacia las dependencias competentes.
- Distribución y seguimiento interno.
- Elaboración y envío de las respuestas.
- Conservación de los registros generados durante el trámite.

Estos elementos contribuyen a la organización del proceso y favorecen la trazabilidad de las actuaciones administrativas derivadas de las PQRSD-F.

Aspecto evaluado	Resultado de la evaluación
Existencia de procedimientos documentados	Se evidenció que la Institución dispone de procedimientos formalmente adoptados para la gestión de las comunicaciones oficiales.
Definición de responsables	Los procedimientos identifican las dependencias responsables de las diferentes etapas del trámite.
Definición de actividades y controles	Se describen las actividades necesarias para la recepción, distribución y respuesta de las comunicaciones.
Registros asociados	Los procedimientos contemplan registros que permiten soportar la trazabilidad del proceso.
Correspondencia con la operación institucional	Se identificaron aspectos susceptibles de actualización para reflejar integralmente la operación actual del proceso.

Tabla 3. Evaluación de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

Fuente de información: Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad – Gestión Documental y Atención al Ciudadano. <https://calidad.unicaribe.edu.co/login.php>

7.4 VERIFICACIÓN DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Como parte de la evaluación independiente, la Oficina de Control Interno revisó el Informe de la Encuesta de Satisfacción del Usuario correspondiente al primer semestre de 2026, con el fin de verificar la existencia de mecanismos orientados a conocer la percepción de los ciudadanos respecto de la atención recibida y de los servicios prestados por la Institución.

Se evidenció que la Institución aplicó el instrumento de medición de satisfacción y consolidó los resultados obtenidos, permitiendo identificar la percepción de los usuarios frente a aspectos relacionados con la atención brindada y la calidad del servicio.

La implementación de este mecanismo proporciona información relevante para el seguimiento y la mejora continua de los procesos de atención al ciudadano, al suministrar insumos para la toma de decisiones y la formulación de acciones de fortalecimiento institucional.

Aspecto evaluado	Resultado de la verificación
Aplicación de la encuesta	Se evidenció la aplicación del instrumento durante el primer semestre de 2026.
Consolidación de resultados	Se verificó la existencia de un informe que consolida los resultados obtenidos.
Disponibilidad de información para análisis	La información recopilada permite evaluar la percepción de los usuarios respecto del servicio recibido.

Tabla 4. Evaluación del mecanismo de satisfacción del usuario.

Fuente de información: Informe de Encuesta de Satisfacción del Usuario – Primer semestre de 2026.

7.5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2026

Con fundamento en los informes trimestrales elaborados por el proceso de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, la Oficina de Control Interno efectuó el análisis comparativo de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) correspondientes al primer semestre de la vigencia 2026.

La evaluación comprendió la revisión del comportamiento de las solicitudes registradas durante el primer y segundo trimestre, considerando aspectos como el volumen de PQRSDF recibidas, su tipología, los canales de atención utilizados, la caracterización de los usuarios, la distribución por dependencias, la oportunidad en la respuesta y los asuntos objeto de mayor requerimiento por parte de la ciudadanía.

El propósito de este análisis es identificar tendencias en la gestión institucional, evaluar el desempeño del Sistema de Atención al Ciudadano y generar información objetiva que contribuya al fortalecimiento de los controles, la mejora continua de los procesos y la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.

7.5.1 Comportamiento general de las PQRSDF

Como parte de la evaluación independiente, la Oficina de Control Interno analizó el comportamiento de las PQRSDF registradas durante el primer semestre de 2026, comparando los resultados obtenidos en el primer y segundo trimestre con el fin de identificar tendencias en la demanda de los servicios institucionales y su incidencia sobre la capacidad de respuesta de la Entidad.

De acuerdo con la información reportada por la Oficina de Atención al Ciudadano, durante el primer trimestre de 2026 fueron registradas 608 PQRSDF, mientras que durante el segundo trimestre se registraron 747 solicitudes, para un total de 1.355 PQRSDF recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2026.

Indicador	I Trimestre	II Trimestre	Variación	Variación %
Total PQRSDf recibidas	608	747	+139	+22,9 %

Tabla 5. Comportamiento general de las PQRSDf – Primer semestre 2026

Fuente: Informes de PQRSDf I y II trimestre de 2026

Análisis de la Oficina de Control Interno

El análisis comparativo evidencia un incremento de 139 solicitudes entre el primer y el segundo trimestre, equivalente a un crecimiento del 22,9 % en el volumen de PQRSDf recibidas por la Institución.

Este comportamiento permite inferir una mayor interacción de los grupos de valor con los diferentes servicios institucionales durante el segundo trimestre, situación que puede estar asociada al desarrollo del calendario académico, los procesos de matrícula, certificaciones, validaciones académicas y demás trámites administrativos que tradicionalmente presentan una mayor demanda durante este periodo.

Desde la perspectiva del Sistema de Control Interno, el incremento en el número de solicitudes constituye un indicador relevante para evaluar la capacidad institucional de respuesta, la suficiencia de los recursos asignados al proceso de Atención al Ciudadano y el desempeño de las dependencias responsables de atender los requerimientos dentro de los términos establecidos por la Ley.

Comportamiento mensual de las PQRSDf

El análisis por mes permite identificar la dinámica de recepción de solicitudes durante el semestre.

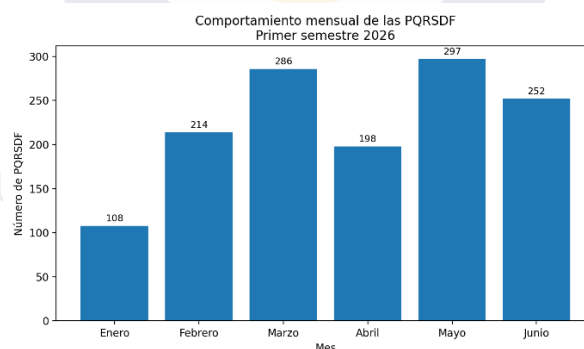


Figura 1. Comportamiento mensual de las PQRSDf – Primer semestre de 2026.

Fuente: Elaboración de la Oficina de Control Interno con base en los Informes Trimestrales de PQRSDf del I y II trimestre de 2026.

Análisis de la Oficina de Control Interno

Durante el primer trimestre se evidenció un comportamiento creciente en el número de solicitudes recibidas, pasando de 108 PQRSDf en enero a 286 en marzo, lo que representa



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

www.unicaribe.edu.co



@unicaribe-iuc

Institución Universitaria del Caribe

Calle 10 No. 12-22

Nit: 891701932

Teléfono: (+57) 605 4209638

Ciénaga-Magdalena

un incremento progresivo en la demanda de los servicios institucionales durante el inicio del año académico.

En el segundo trimestre se observa una leve disminución en abril respecto al cierre del trimestre anterior; posteriormente se presenta un nuevo incremento durante mayo, mes en el cual se registró el mayor número de solicitudes del semestre, seguido de una reducción moderada en junio.

El comportamiento observado evidencia que la demanda de PQRSDf mantiene una tendencia estable, con variaciones asociadas a la dinámica propia del calendario institucional y de los servicios académicos y administrativos ofrecidos por la Institución.

Desde el enfoque de Control Interno, la identificación de estos ciclos de comportamiento constituye un insumo para la planeación institucional, permitiendo anticipar periodos de mayor carga operativa y adoptar medidas orientadas a fortalecer la capacidad de respuesta de las dependencias con mayor interacción ciudadana.

Consolidado del semestre

Como resultado del análisis realizado, la Oficina de Control Interno evidenció que durante el primer semestre de 2026 la Institución Universitaria del Caribe recibió un total de 1.355 PQRSDf, registrándose una tendencia creciente entre el primer y el segundo trimestre.

El incremento en el volumen de solicitudes refleja una mayor utilización de los canales institucionales de atención por parte de los grupos de valor y la ciudadanía. Este comportamiento demanda un seguimiento permanente a la capacidad de respuesta institucional y a la efectividad de los controles implementados para garantizar el cumplimiento de los términos legales y la adecuada atención de las solicitudes.

7.5.2. Análisis de la tipología de las PQRSDf

Con el propósito de identificar el comportamiento de las diferentes clases de requerimientos presentados por los ciudadanos durante el primer semestre de 2026, la Oficina de Control Interno efectuó un análisis comparativo de la tipología de las PQRSDf registradas durante el primer y segundo trimestre de la vigencia, verificando las variaciones presentadas en cada categoría y su incidencia sobre la gestión institucional.

De acuerdo con la información reportada por el proceso de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, durante el primer trimestre se registraron 608 solicitudes, mientras que en el segundo trimestre fueron radicadas 747 solicitudes, predominando en ambos periodos las solicitudes de información y trámites institucionales sobre las demás tipologías previstas en el procedimiento institucional.

Figura 2. Comparativo de la tipología de las PQRSDf I y II Trimestre de 2026

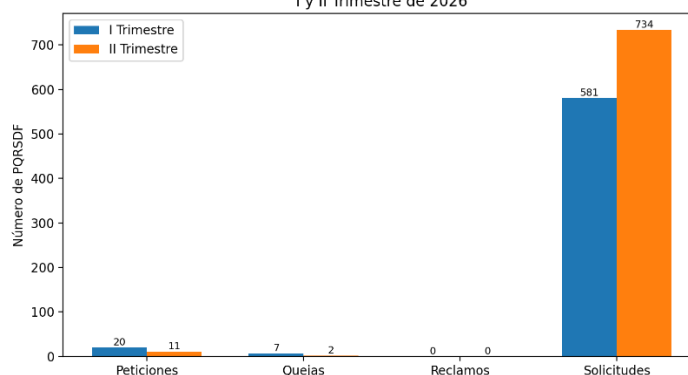


Figura 2. Comparativo de la tipología de las PQRSDf registradas durante el I y II trimestre de 2026.

Fuente: Elaboración de la Oficina de Control Interno con base en los Informes de PQRSDf del I y II trimestre de 2026.

Análisis de la Oficina de Control Interno

El análisis comparativo evidencia que la tipología predominante durante todo el primer semestre correspondió a las solicitudes de información y trámites institucionales, las cuales pasaron de 581 registros en el primer trimestre a 734 en el segundo, representando un incremento de 153 solicitudes (26,3 %).

Este comportamiento guarda relación con la naturaleza misional de la Institución Universitaria del Caribe, toda vez que la mayor interacción de los ciudadanos se concentra en trámites académicos y administrativos, tales como certificaciones, matrículas, validaciones, homologaciones, expedición de documentos y demás servicios ofrecidos por la Institución.

En contraste, las peticiones disminuyeron de 20 a 11 casos, lo que representa una reducción del 45,0 %, mientras que las quejas pasaron de 7 a 2 registros, reflejando una disminución del 71,4 % respecto del trimestre anterior. Durante el periodo evaluado no se registraron reclamos, situación que se mantuvo constante en ambos trimestres.

Desde la perspectiva de la Oficina de Control Interno, el bajo volumen de quejas y la inexistencia de reclamos constituyen un comportamiento favorable; sin embargo, estos resultados no deben interpretarse de manera aislada como un indicador absoluto de satisfacción ciudadana, sino que deben analizarse conjuntamente con otros mecanismos institucionales de medición, tales como las encuestas de satisfacción, los resultados de auditorías, las evaluaciones de calidad y los demás canales de participación ciudadana.

Así mismo, el incremento observado en las solicitudes representa un desafío para las dependencias responsables de su atención, en la medida en que un mayor volumen de requerimientos demanda una adecuada planeación de recursos, fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento y una gestión eficiente que garantice el cumplimiento de los términos legales de respuesta.

Tipo de solicitud	I Trimestre	II Trimestre	Variación	Variación %
Peticiones	20	11	-9	-45,0 %
Quejas	7	2	-5	-71,4 %
Reclamos	0	0	0	0 %
Solicitudes	581	734	+153	+26,3 %
Total	608	747	+139	+22,9 %

Tabla 7. Comparativo de la tipología de las PQRSDf

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno con base en los Informes de PQRSDf del I y II trimestre de 2026

Análisis consolidado

El comportamiento consolidado confirma que las solicitudes de información y trámites institucionales constituyen el principal motivo de interacción entre la ciudadanía y la Institución, representando aproximadamente el 97 % del total de PQRSDf recibidas durante el semestre.

Este resultado evidencia que el Sistema Institucional de Atención al Ciudadano es utilizado principalmente como mecanismo para la gestión de servicios académicos y administrativos, mientras que las manifestaciones relacionadas con inconformidades, tales como peticiones, quejas o reclamos, presentan una participación considerablemente menor dentro del universo de solicitudes recibidas.

Desde el enfoque del Sistema de Control Interno, esta tendencia constituye un elemento de análisis para la toma de decisiones institucionales, orientadas a fortalecer la capacidad de atención de los procesos con mayor demanda y mantener mecanismos efectivos de seguimiento que permitan preservar la calidad, oportunidad y transparencia en la gestión de las PQRSDf.

7.5.3. Canales de atención utilizados

La Oficina de Control Interno evaluó los canales utilizados por los grupos de valor para la radicación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDf) durante el primer semestre de 2026, con el propósito de identificar las tendencias de uso de los mecanismos de atención dispuestos por la Institución y establecer oportunidades de fortalecimiento en la prestación del servicio.

Canal	I Trimestre	II Trimestre
Ventanilla Única	258	185
Correo electrónico	339	544
Página web	11	18
Telefónico	0	0
Buzón físico	0	0

Tabla 8. Comparativo de los canales de atención

Análisis de la Oficina de Control Interno

El análisis evidencia que el correo electrónico se consolidó como el principal canal de atención durante el primer semestre de 2026, registrando un incremento de 339 solicitudes en el primer trimestre a 544 en el segundo, equivalente a un crecimiento del 60,5 %. Este comportamiento refleja una mayor preferencia de los usuarios por los canales virtuales para la presentación de solicitudes.

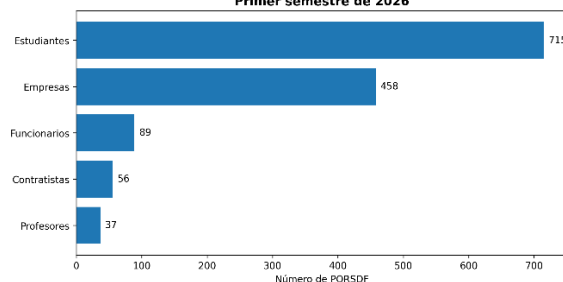
En contraste, la Ventanilla Única presentó una disminución en el número de radicaciones respecto al trimestre anterior, mientras que la página web, aunque mostró un leve incremento, continúa registrando una baja utilización. Así mismo, durante el semestre no se recibieron solicitudes a través del canal telefónico ni del buzón físico de sugerencias.

Desde la perspectiva de Control Interno, estos resultados evidencian la necesidad de continuar fortaleciendo los canales digitales institucionales, especialmente el formulario web de PQRSDf, promoviendo su uso como una alternativa ágil, accesible y segura para la atención de la ciudadanía.

7.5.4. Caracterización de los usuarios

La Oficina de Control Interno analizó la composición de los usuarios que utilizaron el Sistema de PQRSDf durante el primer semestre de 2026, identificando los grupos de interés con mayor interacción institucional.

Figura 4. Caracterización de los usuarios que presentaron PQRSDf
Primer semestre de 2026



Fuente: Elaboración de la Oficina de Control Interno con base en los informes trimestrales de PQRSDf, vigencia 2026.

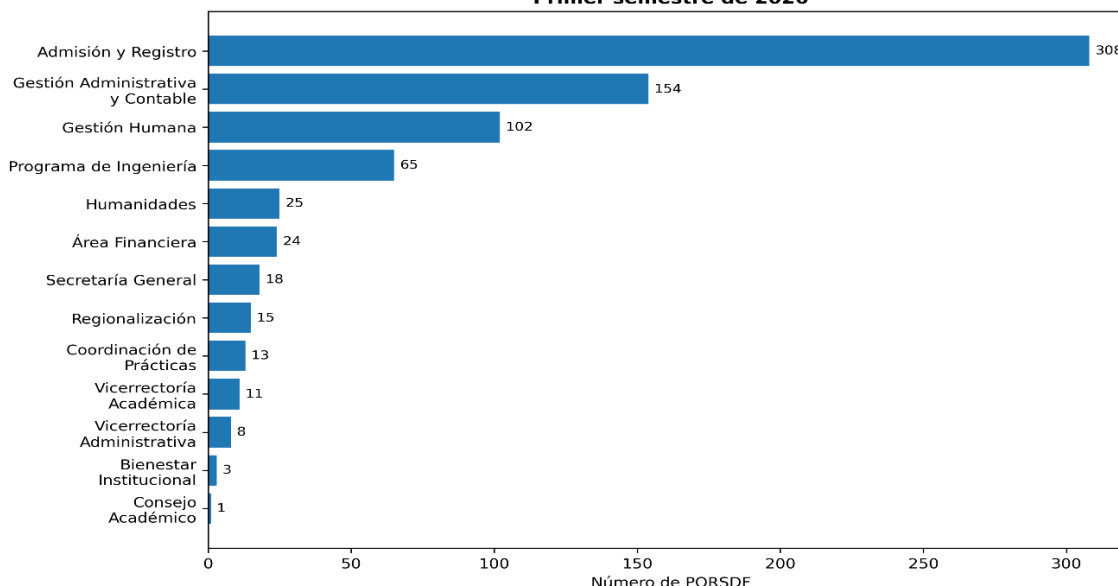
Análisis de la Oficina de Control Interno

Los estudiantes continúan siendo el principal grupo de usuarios del sistema; sin embargo, durante el segundo trimestre se evidenció un incremento significativo en las solicitudes presentadas por empresas, asociado principalmente a procesos de verificación de títulos, certificaciones y demás trámites institucionales.

7.5.5. Comportamiento de las PQRSDf por dependencias

La Oficina de Control Interno evaluó la distribución de las PQRSDf por dependencia, identificando aquellas áreas que concentraron el mayor volumen de requerimientos durante el primer semestre de 2026.

**Figura 5. Distribución de las PQRSDf por dependencia
Primer semestre de 2026**



Fuente: Elaboración de la Oficina de Control Interno con base en los informes trimestrales de PQRSDf, vigencia 2026.

Análisis de la Oficina de Control Interno

El análisis evidencia que Admisión y Registro concentró el mayor número de PQRSDf durante el primer semestre de 2026, con 683 requerimientos, representando aproximadamente el 50,4 % del total registrado en el período. Este comportamiento es consistente con la naturaleza misional de la dependencia, al ser responsable de procesos de inscripción, admisión, matrícula, certificaciones académicas, registros y demás trámites de alta demanda por parte de la comunidad universitaria.

En segundo lugar se ubicó el proceso de Gestión Administrativa y Contable, con 154 PQRSDf, seguido por Gestión Humana, con 102 requerimientos, evidenciando que las solicitudes asociadas a trámites administrativos continúan representando una proporción importante de las comunicaciones recibidas por la Institución.

Las demás dependencias registraron un volumen significativamente menor de PQRSDf. Entre ellas se destacan el Programa de Ingeniería, con 65 solicitudes; Humanidades, con 25; Área Financiera, con 24; Secretaría General, con 18; Regionalización, con 15; Coordinación de Prácticas, con 13; Vicerrectoría Académica, con 11; Vicerrectoría Administrativa, con 8; Bienestar Institucional, con 3; y el Consejo Académico, con 1 requerimiento durante el semestre.



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

www.unicaribe.edu.co



@unicaribe-iuc

Institución Universitaria del Caribe

Calle 10 No. 12-22

Nit: 891701932

Teléfono: (+57) 605 4209638

Ciénaga-Magdalena

Desde la perspectiva del control interno, la concentración de PQRSDF en un número reducido de dependencias constituye un insumo relevante para orientar las acciones de mejoramiento institucional, fortalecer la gestión de los procesos de mayor interacción con los grupos de valor y optimizar los mecanismos de atención y respuesta al ciudadano.

7.5.6. Oportunidad en la atención y respuesta de las PQRSDF

La Oficina de Control Interno evaluó el estado de oportunidad en la atención de las PQRSDF al cierre del primer semestre de la vigencia 2026, con el propósito de verificar el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y determinar el comportamiento de las solicitudes pendientes de respuesta.

Estado	Número de PQRSDF
Pendientes	67
Vencidas	28
Dentro del término	39

Tabla 9. Estado de oportunidad de las PQRSDF al cierre del primer semestre de 2026.

Análisis de la Oficina de Control Interno

Al cierre del primer semestre de 2026 se registraron 67 PQRSDF pendientes de respuesta, de las cuales 28 presentaban términos vencidos y 39 se encontraban dentro del plazo legal de atención. Si bien la mayoría de las solicitudes pendientes permanecían dentro del término establecido, la existencia de requerimientos vencidos evidencia la necesidad de fortalecer el seguimiento y los controles sobre los tiempos de respuesta, con el fin de garantizar el cumplimiento de la normativa vigente y mejorar la oportunidad en la atención a los grupos de interés.

7.5.7. Acceso a la información pública

La Oficina de Control Interno verificó el comportamiento de las PQRSDF relacionadas con solicitudes de acceso a la información pública, con el fin de evaluar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 1712 de 2014 y demás normas aplicables en materia

Análisis de la Oficina de Control Interno

Durante el primer semestre de 2026 no se registraron solicitudes de acceso a la información negadas ni trasladadas a otras entidades por falta de competencia, evidenciando el cumplimiento de las disposiciones legales relacionadas con el derecho de acceso a la información pública y una adecuada gestión institucional frente a este tipo de requerimientos.

8. HALLAZGOS

Hallazgo No. 1. Incumplimiento en la oportunidad de respuesta de las PQRSDF

Criterio

- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- Artículo 209 de la Constitución Política.
- Ley 1437 de 2011.
- Procedimiento Institucional para la Gestión de PQRSDF de UNICARIBE.

Condición

Durante la evaluación realizada al Sistema Institucional de PQRSDF correspondiente al primer semestre de la vigencia 2026, se evidenció que al cierre del período permanecían 67 PQRSDF pendientes de respuesta, de las cuales 28 registraban vencimiento del término legal para su atención y 39 se encontraban dentro del plazo establecido.

Causa

Debilidades en el seguimiento y monitoreo de los tiempos de respuesta, así como ausencia de controles preventivos que permitan identificar oportunamente las solicitudes próximas a vencer.

Efecto

Riesgo de incumplimiento de los términos legales establecidos para la atención de las PQRSDF, afectación del principio de oportunidad en la prestación del servicio y disminución en la satisfacción de los grupos de interés.

Recomendación

Implementar mecanismos de seguimiento y alertas tempranas que permitan garantizar la atención oportuna de las PQRSDF dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015.

Hallazgo No. 2. Debilidades en la documentación y actualización del procedimiento institucional para la gestión de las PQRSDF."

Criterio

- Ley 1755 de 2015.
- Ley 1712 de 2014.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Documentación del Sistema Integrado de Gestión de UNICARIBE.

Condición

Durante la evaluación se evidenció la necesidad de revisar y actualizar el procedimiento institucional para la gestión de las PQRSDf, con el fin de fortalecer la definición de responsabilidades, los controles para el seguimiento de los tiempos de respuesta, los mecanismos de monitoreo y las actividades de control, garantizando su alineación con la normatividad vigente y las necesidades actuales de la Institución.

Causa

Falta de revisión y actualización periódica de la documentación del proceso, conforme a los cambios normativos y al fortalecimiento continuo del Sistema Institucional de PQRSDf.

Efecto

Riesgo de inconsistencias en la ejecución del procedimiento, debilidades en el seguimiento de las PQRSDf y disminución de la eficacia de los controles establecidos para el proceso.

Recomendación

Actualizar el procedimiento institucional para la gestión de las PQRSDf, incorporando responsables, actividades de control, tiempos de respuesta, mecanismos de seguimiento, indicadores y puntos de control que fortalezcan la gestión del proceso.

Hallazgo No. 3. Debilidades en el seguimiento y control de las PQRSDf por parte de las dependencias responsables.

Criterio

- Ley 87 de 1993.
- Artículo 209 de la Constitución Política.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Procedimiento Institucional para la Gestión de PQRSDf de UNICARIBE.

Condición

Se evidenció que las dependencias con mayor volumen de PQRSDf, especialmente Admisión y Registro, Gestión Administrativa y Contable y Gestión Humana, concentran un alto número de solicitudes, lo que hace necesario fortalecer el seguimiento y control sobre su trámite para garantizar la atención dentro de los términos establecidos.

Causa

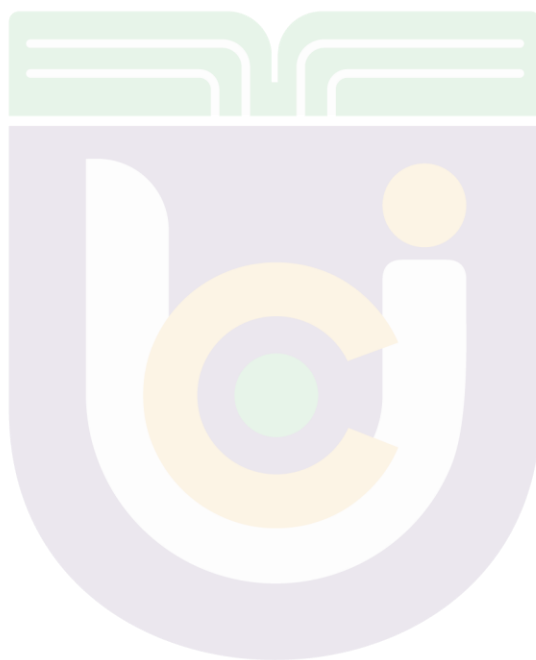
Insuficiencia de mecanismos de monitoreo periódico y de seguimiento sistemático al estado de las PQRSDf por parte de las dependencias responsables.

Efecto

Riesgo de acumulación de solicitudes pendientes, incremento de respuestas fuera del término legal, afectación de la oportunidad en la atención al ciudadano y disminución de la eficiencia en la gestión institucional.

Recomendación

Fortalecer los mecanismos de seguimiento y control mediante revisiones periódicas del estado de las PQRSD, asignación de responsables y monitoreo permanente de los tiempos de respuesta por parte de los líderes de proceso.



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL CARIBE



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

www.unicaribe.edu.co



@unicaribe-iuc

Institución Universitaria del Caribe

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

9. Conclusiones

Como resultado de la evaluación independiente al Sistema Institucional de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) correspondiente al primer semestre de la vigencia 2026, la Oficina de Control Interno concluye lo siguiente:

1. Durante el período evaluado se evidenció un incremento en el número de PQRSDF registradas respecto al primer trimestre, siendo las solicitudes la tipología predominante, lo que refleja una mayor interacción de los grupos de interés con los servicios institucionales.
2. El correo electrónico se consolidó como el principal canal de recepción de PQRSDF, evidenciando una mayor utilización de los medios digitales para la atención de los usuarios.
3. Los estudiantes y las empresas constituyeron los grupos de usuarios con mayor participación en la presentación de PQRSDF durante el semestre evaluado.
4. Las dependencias de Admisión y Registro, Gestión Administrativa y Contable y Gestión Humana concentraron el mayor volumen de solicitudes, situación que demanda un seguimiento permanente para garantizar la oportunidad y calidad de las respuestas.
5. Al cierre del período se identificaron 67 PQRSDF pendientes de respuesta, de las cuales 28 presentaban vencimiento del término legal, aspecto que requiere fortalecer los mecanismos de seguimiento y control para garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos.
6. No se evidenciaron solicitudes de acceso a la información pública negadas ni traslados por competencia, lo que refleja el cumplimiento de las disposiciones relacionadas con el derecho de acceso a la información pública.
7. En términos generales, el Sistema Institucional de PQRSDF continúa siendo una herramienta que contribuye al fortalecimiento de la atención a los grupos de interés; no obstante, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la oportunidad en las respuestas y el seguimiento a las solicitudes pendientes.

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL CARIBE



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

www.unicaribe.edu.co



@unicaribe-iuc

Institución Universitaria del Caribe

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

10. Recomendaciones

Como resultado de la evaluación independiente al Sistema Institucional de PQRSDF correspondiente al primer semestre de la vigencia 2026, la Oficina de Control Interno recomienda:

1. **Formular e implementar un Plan de Mejoramiento** para atender los hallazgos identificados en la presente evaluación.
2. **Actualizar la documentación del proceso de PQRSDF**, revisando el procedimiento y demás documentos asociados para garantizar su alineación con la normatividad vigente y las necesidades institucionales.
3. **Fortalecer los mecanismos de seguimiento y control**, implementando herramientas que permitan prevenir el vencimiento de los términos de respuesta.
4. **Reforzar el monitoreo por parte de las dependencias responsables**, especialmente aquellas con mayor volumen de PQRSDF, con el fin de garantizar la atención oportuna de las solicitudes.
5. **Capacitar a los responsables del proceso** sobre la gestión de las PQRSDF y el cumplimiento de los términos legales.
6. **Realizar seguimiento periódico al Plan de Mejoramiento**, verificando la implementación y eficacia de las acciones adoptadas.

Robmary M Gil

ROBMARY MIRANDA GIL
Jefe de Control Interno

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL CARIBE



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

www.unicaribe.edu.co



@unicaribe-iuc
Institución Universitaria del Caribe

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