

**INFORME EJECUTIVO
DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y
FELICITACIONES**

**PRIMER SEMESTRE, VIGENCIA 2026
1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO
INSTITUCION UNIVESITARIA DE SAN ANDRES PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA
“IUSAI”**

CÓDIGO: PE-PYM-REG-002

VERSIÓN: 05

ACTUALIZACIÓN: 23-06-2026

Av. Colombia, Barrio Sarie Bay, San Andrés Islas, Colombia / Nit: 892400461-5
Teléfonos: (608) 5121350 – 5126607 / Fax: 5125770 / Email: serviciocliente@infotepsai.edu.co
Síguenos en nuestras redes como: @_iusai y @InstitucionUniversitariaIUSAI
Vigilado MinEducación

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	3
Objetivo	3
Objetivos Específicos	3
Alcance	4
Marco Legal.....	4
Tipos de Requerimientos	5
Canales de Atención	5
Resultados PQRSDF.....	12
Recomendaciones/Acciones De Mejora	30

INTRODUCCION

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el primer Semestre del año 2026 en materia de cumplimiento a las PQRSDF. La misión de la institución y la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste con las normas legales vigentes y rendirá a la entidad un informe semestral. En la página web de toda entidad deberá existir un link de quejas y sugerencias y reclamos para que todos los ciudadanos puedan realizar sus comentarios.

El procedimiento de PQRSDF es una herramienta institucional de participación ciudadana para el control y la mejora continua de los servicios prestados por la institución. Se encuentra enmarcado dentro del proceso de gestión de Atención al Ciudadano, proceso estratégico, que integra el Sistema de Gestión de Calidad del "IUSAI"

Se realizan estadísticas de acuerdo al número total de PQRSDF presentadas ante la Entidad durante el Semestre, discriminadas por modalidad de petición, canal de recepción, tipo de atención y dependencia que tramitó. Se adelantó un análisis comparativo, análisis de causas de acuerdo al contenido de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que dieron lugar a estas identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar la prestación del servicio al ciudadano.

OBJETIVO: Realizar verificar, el seguimiento y la evaluación al cumplimiento del proceso de recepción, gestión, trámite y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) gestionadas por la Institución Universitaria de San Andrés, Providencia y Santa Catalina – IUSAI, verificando el cumplimiento de los términos legales, la oportunidad en las respuestas y la efectividad de la atención brindada durante el período comprendido durante el primer semestre entre el 1 de enero y el 30 de junio de la vigencia 2026,

OBJETIVOS ESPECIFICO:

1. Verificar que las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
2. Utilizar las PQRSDF para identificar las causas de raíz de los problemas más frecuentes.

3. Verificar la veracidad, integridad y consistencia de los datos generados por el sistema de PQRS, con el fin de garantizar la confiabilidad de la información utilizada para la elaboración del informe correspondiente.

ALCANCE: Este presente informe comprende la totalidad de las PQRSDF recibidas y registradas en el sistema durante el primer semestre de la vigencia 2026, correspondientes al período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

MARCO LEGAL: Para la elaboración del presente informe se tuvieron en cuenta las disposiciones contenidas en la Constitución Política de Colombia, el Estatuto Anticorrupción y el marco normativo vigente aplicable en materia de austeridad del gasto público, gestión ambiental, control interno, transparencia y demás disposiciones legales y reglamentarias que regulan el seguimiento y evaluación de la gestión institucional.

Constitución Política de Colombia, art 20,23, y 74, Ley 1437 de 2011, artículos 73 y 76, Ley 1474 de 2011, circular externa N° 1 de 2011 del consejo asesor de Gobierno en materia de control interno de las entidades del orden Nacional y territorial, artículos 12 y 14 del Derecho 019 de 2012, Decreto 2641 de 2012 por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la 1474 de 2011, ley 1712 de 2014, de Transparencia y derecho de acceso a la información pública.

TIPOS DE REQUERIMIENTOS

- **PETICIONES:** Es la solicitud respetuosa de información o actuación relacionada con la prestación del servicio, que el cliente tiene derecho a presentar en cualquier momento.
- **QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones, así como inconformidad con la forma o condiciones como se ha prestado el servicio.
- **RECLAMO:** Es el derecho que tiene otra persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **SUGERENCIAS:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.
- **DERECHO DE PETICIÓN:** Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23).
De acuerdo a nuestra ley la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo a su modalidad, de la siguiente manera:
 - **Solicitud de documentos o información:** requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
 - **Solicitud de Acceso a la Información Pública:** Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
 - **Consulta:** las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

- **Solicitud de Información Pública:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.
- **Peticiones entre autoridades:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo
- **Denuncia (por actos de corrupción Internos / Externos):** Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

En la institución Universitaria de San Andrés y Providencia isla “IUSAI” cuenta con los siguientes canales internos oficiales de recepción de peticiones y documentos, esto con el fin de disminuir tiempos y costos al momento de presentar y hacer seguimiento a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias Y Felicitaciones (PQRSDF)

CANALES DE ATENCIÓN:

La Institución Universitaria de San Andrés, Providencia y Santa Catalina – IUSAI dispone de diversos canales oficiales para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), con el propósito de facilitar el acceso de la ciudadanía a los trámites, servicios e información institucional.

Estos canales permiten optimizar los tiempos de atención, mejorar la eficiencia en la gestión de las solicitudes y reducir los costos asociados a su radicación y seguimiento. Asimismo, garantizan una atención oportuna, transparente y accesible, promoviendo una comunicación efectiva y asegurando que las respuestas a los requerimientos ciudadanos se emitan dentro de los términos establecidos por la normativa vigente y conforme a los principios de eficiencia, calidad del servicio y mejora continua.

- Canal Virtual - Formulario Electrónico y Correo Institucional



Página Web Institucional: <http://www.infotepsai.edu.co>

Correo Electrónico Institucional: info@infotepsai.edu.co

Correo para notificaciones judiciales: notificacion@infotepsai.edu.co

Formulario electrónico de PQRSDF:

<http://www.infotepsai.edu.co/index.php/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos>

- Sitio Web Institucional



Sitio web institucional: <https://www.infotepsai.edu.co>

- Canal Telefónico



Líneas de atención: 057-8-5125770, 5126607, 5121350, 5125916.

Fax: (+57 8) 5125770.

- **Canal Presencial**



Mecanismo: Ventanilla Única

Dirección: Avenida Colombia, Sarie Bay, Institución Universitaria de San Andrés, Providencia y Santa Catalina – IUSAI.

- **Escrito**



Radicación formal de PQRSDF mediante comunicación escrita

Radicación de Correspondencia

Canal	Mecanismo	Ubicación / Medio	Horario de atención	Descripción
Presencial	Ventanilla Única	Avenida Colombia, Barrio Sarie Bay, Institución Universitaria de San Andrés, Providencia y Santa Catalina – IUSAI.	Días hábiles, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 3:00 p.m. a 7:00 p.m.	Brinda atención personalizada a los ciudadanos y direcciona las solicitudes al proceso competente. Las peticiones se radican en el sistema de correspondencia institucional, asignándoles un número consecutivo para garantizar su trazabilidad y seguimiento.
Telefónico	Líneas de atención	Avenida Colombia, Barrio Sarie Bay, San Andrés Isla. Teléfonos: (608) 5125770, 5126607, 5121350 y 5125916.	Días hábiles, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 3:00 p.m. a 7:00 p.m.	Proporciona información y orientación general sobre los trámites y servicios institucionales. Las solicitudes recibidas por este medio que constituyan una PQRSDF son direccionadas al canal correspondiente para su gestión.



iusai

Institución Universitaria de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina



Educación

Canal	Mecanismo	Ubicación / Medio	Horario de atención	Descripción
Escrito	Radicación de correspondencia	Ventanilla Única, Avenida Colombia, Barrio Sarie Bay – IUSAI.	Días hábiles, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 3:00 p.m. a 7:00 p.m.	Permite la radicación formal de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, las cuales son registradas y tramitadas conforme al procedimiento institucional.
Escrito	Buzón de sugerencias	Instalaciones de la IUSAI, Avenida Colombia, Barrio Sarie Bay.	Días hábiles, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 3:00 p.m. a 7:00 p.m.	Dispuesto para recibir sugerencias, observaciones y aportes de estudiantes, funcionarios, ciudadanos y demás grupos de interés, con el propósito de fortalecer el mejoramiento continuo de la gestión institucional.
Virtual	Correo electrónico institucional	info@infotepsai.edu.co	Disponibles las 24 horas del día. Las solicitudes se tramitan durante los días hábiles, conforme a los términos legales vigentes.	Permite la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. Las comunicaciones recibidas son registradas en el sistema de gestión documental para su correspondiente trámite y
		Notificaciones judiciales: notificacion@infotepsai.edu.co		

CÓDIGO: PE-PYM-REG-002

VERSIÓN: 05

ACTUALIZACIÓN: 23-06-2026

Av. Colombia, Barrio Sarie Bay, San Andrés Islas, Colombia / Nit: 892400461-5
Teléfonos: (608) 5121350 – 5126607 / Fax: 5125770 / Email: serviciocliente@infotepsai.edu.co

Síguenos en nuestras redes como: @_iusai y @InstitucionUniversitariaIUSAI

Vigilado MinEducación



iusai

Institución Universitaria de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina



Educación

Canal	Mecanismo	Ubicación / Medio	Horario de atención	Descripción
				seguimiento.
Virtual	Formulario electrónico (Página web)	Portal institucional de la IUSAI – Módulo de Atención al Ciudadano / PQRSDf.	Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.	Facilita el registro en línea de las PQRSDf y la consulta del estado de las solicitudes, garantizando el seguimiento y la trazabilidad del trámite a través de la plataforma institucional.

INFORME EJECUTIVO

RESULTADOS

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a la gestión de las PQRSDF, con base en la información suministrada a través del reporte de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, remitido por la profesional de calidad de la Institución, Jannelle Forbes Suárez.

A partir del análisis realizado, se estableció que, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de la vigencia 2026, se registró un total de **580** solicitudes, correspondientes a Denuncias, Peticiones, Quejas, Sugerencias y Trámites. Estas fueron gestionadas por las tres (3) dependencias responsables: Rectoría, Vicerrectoría Administrativa y Vicerrectoría Académica, las cuales presentaron el siguiente comportamiento:

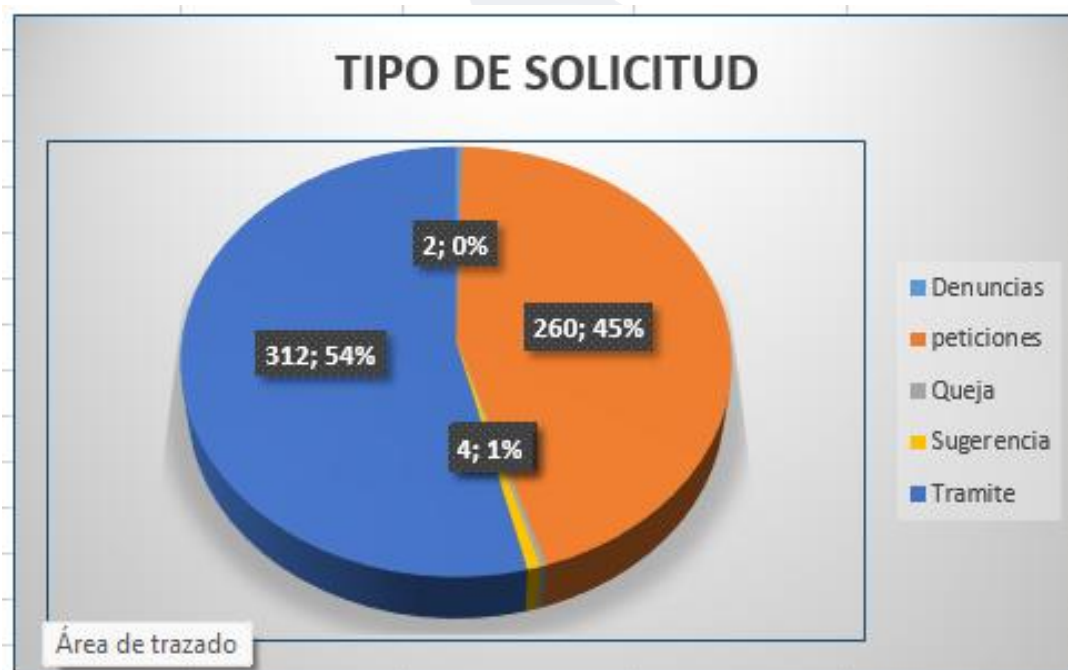
SEMESTRE 2026	TOTAL
1° semestre	580

Tabla 1: TIPO DE SOLICITUDES

Concepto	Denuncias	peticiones	Queja	Sugerencia	Trámite
1° semestre	2	260	2	4	312
TOTAL					580

La tabla evidencia que, del total de solicitudes registradas, **312** correspondieron a trámites, **260** a peticiones, **2** a quejas y **2** a denuncias y **4** sugerencia durante el periodo evaluado.

Grafico 1: TIPO DE SOLICITUDES



El gráfico presenta la distribución porcentual de las **580** PQRSDF registradas durante el primer semestre de la vigencia 2026, evidenciando que los trámites constituyen la tipología con mayor participación, con **312** registros, equivalentes al **54%** del total. En segundo lugar, se encuentran las peticiones, con **260** registros, que representan el **45%**, consolidándose junto con los trámites como las solicitudes de mayor demanda por parte de los grupos de interés.

Por su parte, las sugerencias registraron **4** casos **1%**, mientras que las denuncias y quejas presentaron **2** registros cada una, con una participación inferior al **1%** del total de solicitudes recibidas.

En términos generales, el comportamiento evidencia que el **99 %** de las PQRSDF se concentra en trámites y peticiones, lo que refleja que las necesidades de los usuarios están orientadas principalmente a la gestión de servicios institucionales y a la obtención de información, mientras que las quejas, denuncias y sugerencias representan una participación mínima dentro del total de solicitudes registradas.

Tabla 2. PQRSDF POR MES Y ESTADOS

MES	Enero	Febrero	marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Asignado	0	0	0	0	0	0	11
Tramite	0	0	0	0	0	1	11
Finalizado	23	27	92	60	78	278	558
TOTAL							580

La tabla evidencia que, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, se gestionaron **580** solicitudes, de las cuales **558** fueron finalizadas, mientras que **11** permanecieron en estado asignado y **11** continuaban en trámite al cierre del periodo. Estos resultados reflejan un alto nivel de gestión y respuesta por parte de la Institución, al evidenciar que la gran mayoría de las solicitudes fueron atendidas y concluidas dentro del periodo evaluado.

Grafico 2. PQRSDF POR MES Y ESTADO



El gráfico evidencia que, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, la gestión de las solicitudes se concentró principalmente en el estado **"Finalizado"**, registrándose **558 solicitudes**, equivalentes al **96,2%** del total de **580** solicitudes gestionadas. Este comportamiento refleja un alto nivel de atención y respuesta por parte de las dependencias responsables.

En cuanto al comportamiento mensual, se observa un incremento progresivo en el número de solicitudes finalizadas, destacándose el mes de junio con **278** casos, seguido de marzo con **92**, mayo con **78**, abril con **60**, febrero con **27** y enero con **23**. Lo anterior evidencia una mayor gestión y cierre de requerimientos durante el último mes del semestre.

Asimismo, al cierre del periodo se identificaron **11** solicitudes en estado **"Asignado"** y **11** en estado **"Trámite"**, las cuales representan el **3,8 %** del total de solicitudes.

Observación 1: La variación observada en las solicitudes que permanecían en estado **"Asignado"** al 30 de junio de 2026 se explica porque su término legal de atención vencía entre el 6 y el 21 de julio de 2026. Lo anterior evidencia que dichos requerimientos continuaban en proceso de gestión dentro de los plazos establecidos, sin que se identificaran vencimientos o incumplimientos en los tiempos de respuesta al cierre del periodo evaluado.

Observación 2: La permanencia de solicitudes en estado **"Trámite"** al 30 de junio de 2026 se explica, en su mayoría, porque sus términos de respuesta vencían durante el mes de julio, razón por la cual continuaban dentro del plazo legal de atención. Sin embargo, se identificó **una solicitud con vencimiento al 16 de junio de 2026** que aún no había sido finalizada al cierre del periodo evaluado, aspecto que constituye una oportunidad de mejora para fortalecer el seguimiento a los tiempos de respuesta y garantizar el cumplimiento oportuno de los términos legales establecidos.



TABLA 3. PQRSDF POR MES TIPO Y ESTADOS

MES	DENUNCIAS			PETICIONES			QUEJAS			SUGERENCIAS			TRAMITES			TOTAL
	Asignado	En Trámite	Finalizado	asignado	En Trámite	Finalizado	asignado	En Trámite	Finalizado	asignado	En Trámite	Finalizado	asignado	En Trámite	Finalizado	
Enero	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	16	23
Febrero	0	0	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	16	27
Marzo	0	0	0	0	0	40	0	0	0	0	0	2	0	0	50	92
Abril	0	0	0	0	0	42	0	0	0	0	0	0	0	0	18	60
Mayo	0	0	1	0	0	52	0	0	1	0	0	2	0	0	22	78
Junio	0	0	1	0	0	96	0	0	1	0	0	0	0	0	180	278
Julio	0	0	0	8	4	0	0	0	0	0	0	0	3	7	0	22
TOTAL	0	0	2	8	4	248	0	0	2	0	0	4	3	7	302	580

La tabla evidencia que, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, se gestionaron **580** solicitudes, de las cuales **558** fueron finalizadas, mientras que en denuncias tuvimos 2 finalizadas, 248 en peticiones finalizadas, 8 en asignado y 4 en trámite, en quejas tuvimos 2 finalizados, en sugerencias 4 finalizados, y en tramites tenemos 302 finalizados y 7 en tramites

11 permanecieron en estado asignado y **11** continuaban en trámite al cierre del periodo. Estos resultados reflejan un alto nivel de gestión y respuesta por parte de la Institución, al evidenciar que la gran mayoría de las solicitudes fueron atendidas y concluidas dentro del periodo evaluado.

GRAFICO 3: PQRSDF POR MES TIPO Y ESTADOS



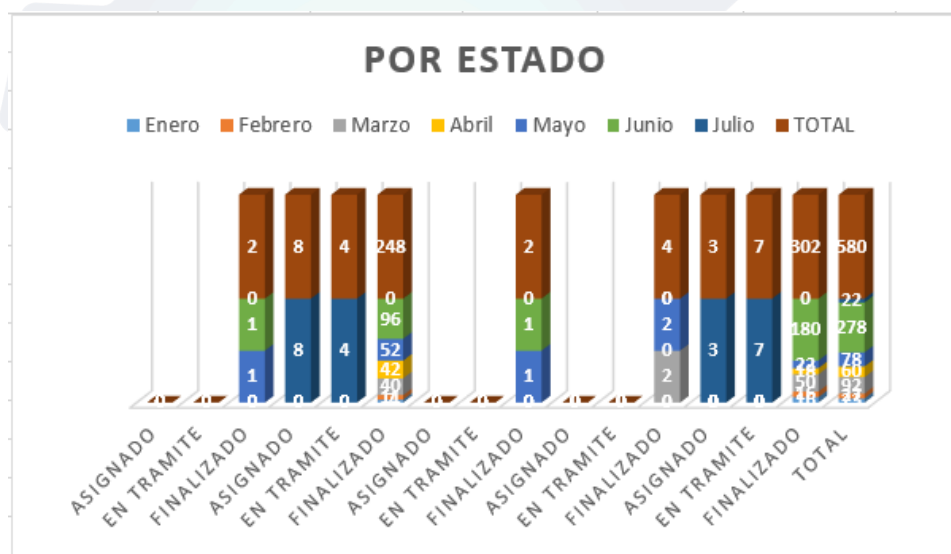
El gráfico presenta la distribución mensual de las **580** solicitudes recibidas durante el período evaluado, discriminadas por tipo de requerimiento (denuncias, peticiones, quejas, sugerencias y trámites).

Se observa que los trámites concentraron el mayor número de registros con 312 solicitudes, presentando un comportamiento relativamente constante durante los meses analizados, con una mayor participación en abril 80, seguido de mayo 76 y junio 78.

Las peticiones ocuparon el segundo lugar con 260 registros, evidenciando un mayor volumen entre abril 69, mayo 60 y junio 68, mientras que en los primeros meses del período se registró una menor cantidad de solicitudes.

Por su parte, las sugerencias 4, quejas 2 y denuncias 2 representaron un número reducido de registros, manteniendo una participación mínima durante el semestre.

En términos generales, el comportamiento mensual evidencia que la gestión institucional estuvo enfocada principalmente en la atención de trámites y peticiones, los cuales concentraron 572 de las 580 solicitudes 99%, mientras que los demás tipos de requerimientos tuvieron una incidencia baja.



El gráfico presenta el estado de las 580 PQRSDF registradas durante el período evaluado, clasificadas en **Asignado, En trámite y Finalizado**.

Se observa que la mayoría de los registros se encuentran en estado Finalizado, con 550 solicitudes 95%, lo que evidencia una alta capacidad de respuesta y gestión por parte de la institución. Por su parte, 22 solicitudes 4% permanecían En trámite, mientras que únicamente 8 registros 1% se encontraban en estado Asignado al cierre del período.

Conclusión: El comportamiento del gráfico evidencia que el **95%** de las solicitudes fueron gestionadas y finalizadas, mientras que solo el **5%** permanecía en proceso (asignadas o en trámite), lo que refleja una gestión eficiente y un adecuado seguimiento a las PQRSDF durante el período evaluado.

Tabla 4. PQRSDF POR DEPENDENCIAS

VICERRECTORIA ACADEMICA

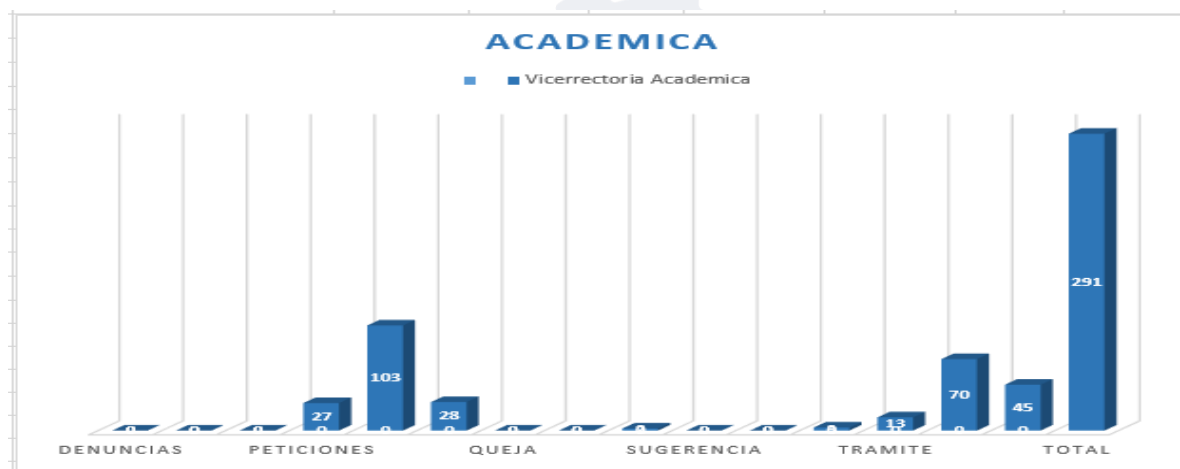
DEPENDENCIAS	Denuncias			Peticiones			Queja			Sugerencia			Tramite			TOTAL
	Correo Electronico	Personal	Web	Correo Electronico	Personal	Web	Correo Electronico	Personal	Web	Correo Electronico	Personal	Web	Correo Electronico	Personal	Web	
Vicerrectoria Academica	0	0	0	27	103	28	0	0	2	0	0	3	13	70	45	291

Durante el período evaluado, la Vicerrectoría Académica registró un total de **291** PQRSDF, concentrándose principalmente en la categoría de peticiones, con **158** registros, equivalentes al **54,3%** del total recibido. De estas, **103** fueron radicadas de manera personal, **28** a través del canal web y **27** por correo electrónico, lo que evidencia una mayor utilización del canal presencial para este tipo de solicitudes.

En cuanto a los trámites, se reportaron **128** registros, correspondientes al **44,0%** del total, distribuidos en **70** radicaciones personales, **45** por el canal web y **13** por correo electrónico, lo que refleja una alta demanda de servicios y gestiones administrativas de la dependencia.

Por otra parte, las quejas representaron únicamente **2** casos (**0,7 %**), todos radicados a través del canal web, mientras que las sugerencias alcanzaron **3** registros (**1,0 %**), igualmente recibidas mediante este canal. Finalmente, no se registraron denuncias durante el período evaluado.

Grafica 4. PQRSDF VICERRECTORIA ACADEMICA.



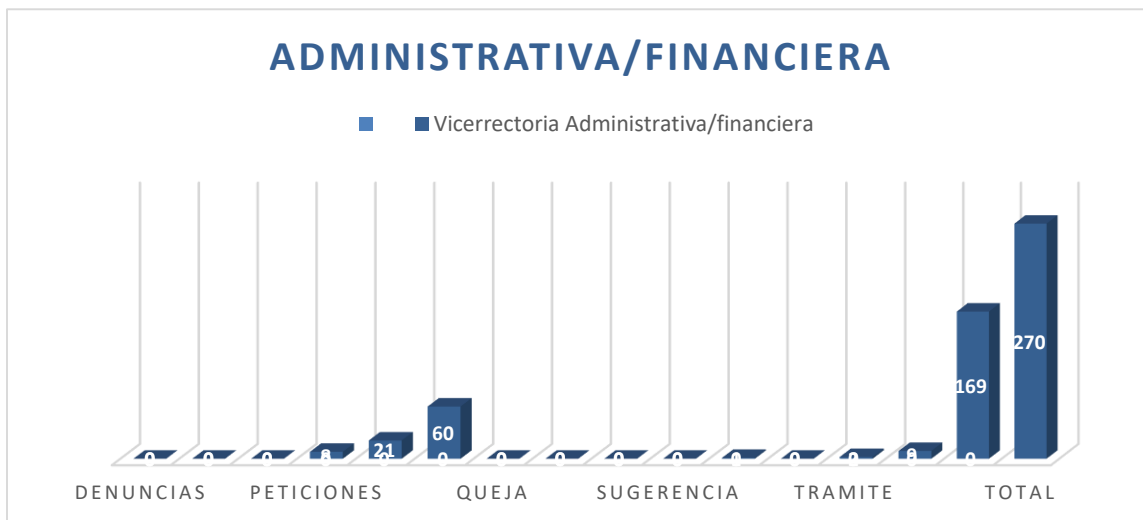
La gráfica evidencia un claro predominio de las peticiones sobre las demás categorías, superando a los trámites en 30 registros, equivalente a una variación aproximada del 23,4 %. En conjunto, peticiones y trámites representan el 98,3 % del total de PQRSDF recibidas, lo que demuestra que la mayor interacción de los usuarios con la Vicerrectoría Académica estuvo orientada a la gestión de solicitudes y trámites, con una baja incidencia de quejas, sugerencias y ausencia de denuncias.

Tabla 4.1. PQRSDF VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA

DEPENDENCIAS	Denuncias			Peticiones			Queja			Sugerencia			Trámite			TOTAL
	Correo Eletronico	Personal	Web	Correo Eletronico	Personal	Web	Correo Eletronico	Personal	Web	Correo Eletronico	Personal	Web	Correo Eletronico	Personal	Web	
Vicerrectoria Administrativa/financiera	0	0	0	8	21	60	0	0	0	0	1	0	2	9	169	270

Durante el período evaluado, la Vicerrectoría Administrativa y Financiera registró un total de 270 PQRSDF. Las peticiones fueron el tipo de requerimiento más frecuente, con 89 registros 33%, predominando el canal web 60, seguido del canal presencial 21 y correo electrónico 8. Los trámites sumaron 171 registros 63,3%, principalmente radicados a través del canal web 169, mientras que solo se registró una 1 sugerencia 0,4% y no se presentaron denuncias ni quejas.

Grafica 4.1 PQRSDF VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA y FINANCIERA.



La gráfica evidencia que el concepto que predominó en el periodo de comparación fue el de Quejas, con 60 registros, seguido de Peticiones con 21. Sin embargo, en el periodo evaluado se observa una disminución significativa de las solicitudes, siendo las Peticiones el concepto con mayor participación 8 casos, seguido de Trámites 2 casos, mientras que no se registraron Quejas, Denuncias ni Sugerencias. Esta tendencia refleja una reducción general en las PQRSDF gestionadas por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

Tabla 4.2. PQRSDF RECTORIA

DEPENDENCIAS	Denuncias			Peticiones			Queja			Sugerencia			Tramite			TOTAL
	Correo Eletronico	Personal	Web	Correo Eletronico	Personal	Web	Correo Eletronico	Personal	Web	Correo Eletronico	Personal	Web	Correo Eletronico	Personal	Web	
Rectoria	1	0	0	2	9	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	15

Durante el período evaluado, la Rectoría registró un total de 15 PQRSDF, de las cuales 10 correspondieron a peticiones (66,7 %), 3 a trámites (20,0 %) y 1 denuncia (6,7 %). La mayoría de las solicitudes fueron radicadas de manera presencial, seguida del canal web. No se registraron quejas ni sugerencias en el período analizado.

Grafica 4.2 PQRSDF RECTORIA.



El gráfico evidencia que la mayor cantidad de PQRSDF gestionadas por la Rectoría corresponde a las peticiones, con 10 registros 66,7% del total, seguidas de los trámites con 3 registros 20%. Las denuncias representan 1 caso 6,7% y no se registraron sugerencias. En total, la dependencia atendió 15 PQRSDF durante el período evaluado, predominando las peticiones como principal tipo de requerimiento.

Tabla 4.3 PQRSDF VACIAS

DEPENDENCIAS	Denuncias			Peticiones			Queja			Sugerencia			Tramite			TOTAL
	Correo Eletronico	Personal	Web	Correo Eletronico	Personal	Web	Correo Eletronico	Personal	Web	Correo Eletronico	Personal	Web	Correo Eletronico	Personal	Web	
Vacias																4

Durante el período evaluado se identificaron cuatro (4) registros de PQRSDF asociados a la dependencia "**Vacías**", todos radicados a través del canal web, correspondientes a dos (2) trámites, una (1) petición y una (1) denuncia. Se evidenció que estos registros no tenían una dependencia ni un funcionario responsable asignados, a pesar de encontrarse con estado "**Finalizado**" en el sistema. Esta situación representa una debilidad en el proceso de gestión de las PQRSDF, al afectar la trazabilidad de los registros, dificultar la identificación de los responsables de su atención y limitar el adecuado seguimiento y control de las actuaciones realizadas.

Tabla 5. COMPARATIVO ENTRE LOS PERIODOS 2026-1 2025 -2

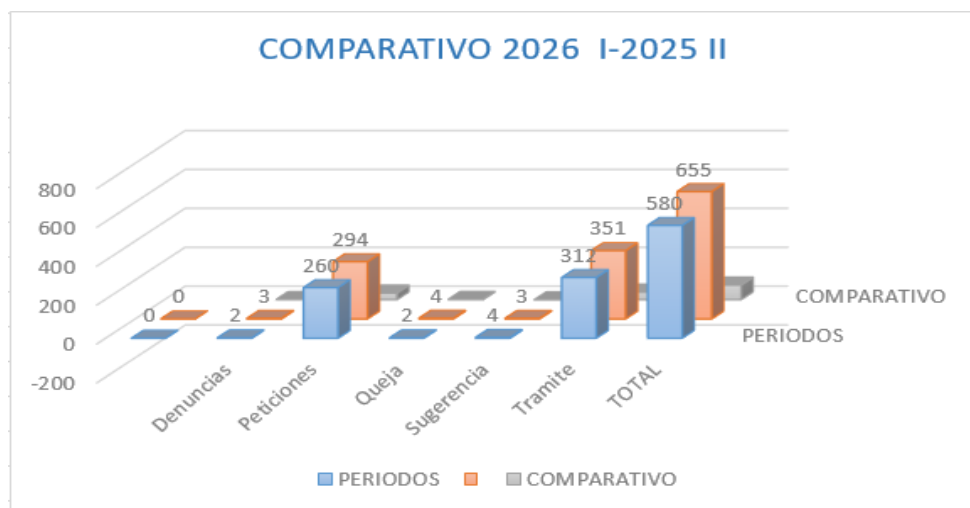
CONCEPTO	PERIODOS		COMPARATIVO	%
	2026-1	2025-2		
Denuncias	2	3	1	-33,33%
Peticiones	260	294	34	-11,56%
Queja	2	4	2	50%
Sugerencia	4	3	-1	33,33%
Tramite	312	351	39	-11,11%
TOTAL	580	655	75	-11,45%

En el comparativo entre el segundo semestre de 2025 y el primer semestre de 2026 se evidencia una disminución del **11,45 %** en el total de PQRSD, al pasar de **655 a 580** registros, lo que representa **75** casos menos durante el periodo evaluado.

Por tipología, las quejas presentaron la mayor reducción porcentual **-50%**, seguidas de las denuncias **-33,33%**. Las peticiones y los trámites, que constituyen las categorías con mayor volumen de registros, disminuyeron en **11,56 %** y **11,11 %**, respectivamente. En contraste, las sugerencias registraron un incremento del **33,33 %**, al pasar de 3 a 4 registros, lo que refleja una mayor participación de los usuarios mediante aportes orientados al mejoramiento de los servicios institucionales.

En términos generales, el comportamiento evidencia una reducción en el volumen de solicitudes e inconformidades presentadas durante el primer semestre de 2026, manteniéndose las peticiones y los trámites como las tipologías con mayor participación dentro del total de PQRSD registradas.

GRAFICA 5. COMPARATIVO VIGENCIA 2026



La gráfica comparativa evidencia una disminución general de las PQRSDf del **11,5%**, al pasar de 655 registros en el segundo semestre de 2025 a 580 en el primer semestre de 2026. En ambos periodos, los trámites fueron el concepto predominante, con 351 registros en 2025-II y 312 en 2026-I, representando el mayor volumen de solicitudes. En segundo lugar, se ubicaron las peticiones, que disminuyeron de 294 a 260. Por su parte, las denuncias y quejas presentaron una reducción de un caso cada una, mientras que las sugerencias aumentaron levemente de 3 a 4 registros.

TABLA 6. PQRSDf EXTERNAS POR MES

PQRSDf EXTERNAS RECIBIDAS POR MES		PORCENTUAL
Enero	5	11.9%
Febrero	7	16.7%
Marzo	6	14.3%
Abril	5	11.9%
Mayo	6	14.3%
Junio	13	31.0%
TOTAL Externas	42	100%
Internas	538	

GRAFICO 6. PQRSDF EXTERNAS POR MES



Durante el primer semestre de 2026 se recibieron **42** PQRSDF externas aproximadamente, las cuales representan el 7,2% del total de **580** PQRSDF registradas, mientras que las 538 PQRSDF internas corresponden al 92,8%.

En cuanto a la distribución mensual de las PQRSDF externas, junio concentró el mayor número de registros con 13 solicitudes 31%, seguido de febrero con 7 16,7%. Los meses de marzo y mayo registraron 6 solicitudes cada uno 14,3%, mientras que enero y abril presentaron la menor participación, con 5 solicitudes cada uno 11,9%.

En términos generales, se evidencia que la mayor recepción de PQRSDF externas se presentó en el mes de junio, concentrando cerca de una tercera parte del total de las solicitudes externas registradas durante el semestre.

TABLA 6. PQRSDF EXTERNAS RECIBIDAS POR MES Y DEPENDENCIA

PQRSDF EXTERNAS RECIBIDAS POR MES Y DEPENDENCIA			
I SEMESTRE			
ENERO			
Vicerrectoría Académica	0	2	0%
Vicerrectoría Administrativa	1		50%
Rectoría	1		50%
FEBRERO			
Vicerrectoría Académica	2	10	20%
Vicerrectoría Administrativa	6		60%
Ventanilla	0		0%
Rectoría	2		20%
MARZO			
Vicerrectoría Académica	3	6	50%
Vicerrectoría Administrativa	1		16,67%
Ventanilla	0		0%
Rectoría	2		33,33%
ABRIL			
Vicerrectoría Académica	0	2	0%
Vicerrectoría Administrativa	1		50%
Ventanilla	0		0
Rectoría	1		50%
MAYO			
Vicerrectoría Académica	1	9	11,11%
Vicerrectoría Administrativa	6		66,67%
Ventanilla	0		0

Rectoría	2		22,22%
JUNIO			
Vicerrectoría Académica	0	8	0
Vicerrectoría Administrativa	4		50%
Rectoría	4		50%
JUNIO CON FECHA DE VENCIMIENTO JULIO			
Vicerrectoría Académica	2	5	40%
Vicerrectoría Administrativa	1		20%
Rectoría	2		40%
TOTAL		42	

El mes de febrero registró el mayor número de PQRSDF externas recibidas, se detalla a continuación:

FEBRERO			
Vicerrectoría Académica	2	10	20%
Vicerrectoría Administrativa	6		60%
Ventanilla	0		0%
Rectoría	2		20%

TABLA 6.1 PQRSDF EXTERNAS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

La Vicerrectoría Administrativa fue la dependencia que recibió el mayor número de PQRSDF externas durante el primer semestre.

PQRSDF EXTERNAS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA	
VICERRECTORIA ACADEMICA	8
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	20
RECTORIA	14
TOTAL	42

Grafico 6.1 PQRSDF EXTERNAS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA



- ✓ Rectoría: 14 casos 33.33%
- ✓ Vicerrectoría Académica: 8 casos 19.05%
- ✓ Vicerrectoría Administrativa: 20 casos 47.62%

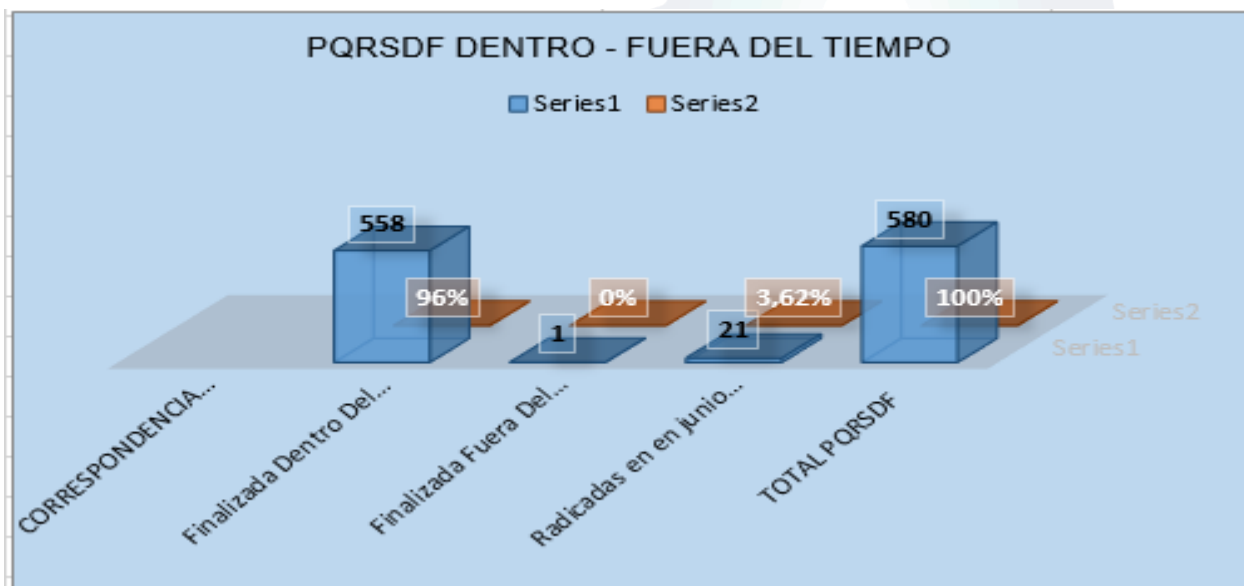
Durante el período evaluado se registraron **42** PQRSDF externas, distribuidas entre las dependencias de la siguiente manera:

- ✓ **Vicerrectoría Administrativa: 20 casos 47,62%**, concentrando la mayor participación de las solicitudes externas, lo que evidencia que cerca de la mitad de las PQRSDF fueron atendidas por esta dependencia.
- ✓ **Rectoría: 14 casos 33,33%**, ubicándose en segundo lugar y representando aproximadamente una tercera parte del total de las solicitudes recibidas.
- ✓ **Vicerrectoría Académica: 8 casos 19,05%**, siendo la dependencia con menor participación en el registro de PQRSDF externas.

En términos generales, la distribución evidencia que las PQRSDF externas se concentraron principalmente en la **Vicerrectoría Administrativa**, seguida de la **Rectoría**, mientras que la **Vicerrectoría Académica** presentó la menor proporción de registros durante el período evaluado.

7. COMPORTAMIENTO DE RESPUESTAS PQRSDF DENTRO Y FUERA DEL TIEMPO DEFINIDO

CORRESPONDENCIA PQRSDF DENTRO - FUERA DEL TIEMPO I Semestre - 2026		
Finalizada Dentro Del Tiempo	558	96%
Finalizada Fuera Del Tiempo	1	0%
Radicadas en junio con fecha de vencimiento de julio	21	3,62%
TOTAL PQRSDF	580	100%



Del total de **580 PQRSDF** gestionadas, se observa el siguiente nivel de cumplimiento en los tiempos de respuesta:

- **558** solicitudes fueron contestadas dentro del tiempo establecido, lo que equivale al **96** % del total.
- **1** solicitud: **Observación:** Se identificó una petición correspondiente al área Vicerrectoría Administrativa, con fecha de creación del 22 de mayo de 2026 y fecha de vencimiento del 16 de junio de 2026, que al momento de la verificación no registraba estado "Finalizada", pese a haber superado el término establecido para su atención. Esta

situación evidencia la necesidad de fortalecer el seguimiento y la actualización oportuna del estado de las PQRSDF en el sistema.

- **21** solicitudes fueron radicadas durante los meses de mayo y junio, con fecha de vencimiento en julio; por tal razón, al cierre del período evaluado no registraban estado de "Finalizada", dado que aún se encontraban dentro del término legal para su atención.

Vicerrectoría Administrativa Financiera	270
Vicerrectoría Académica	291
Rectoría	15
vacías	4
total	580

Observación: Durante el período evaluado se identificaron cuatro (4) registros correspondientes a dos (2) trámites, una (1) petición y una (1) denuncia, los cuales no contaban con dependencia ni funcionario responsable asignados en el sistema. No obstante, se evidenció que los cuatro casos fueron atendidos y finalizados dentro de los términos legales establecidos, por lo que esta situación corresponde a una inconsistencia en el registro de la información y no afectó el cumplimiento de los tiempos de respuesta.

En términos generales, el comportamiento observado es favorable y refleja eficiencia operativa. No obstante, se requiere continuar fortaleciendo las acciones preventivas y de seguimiento, con el fin de reducir el margen de incumplimiento cuando la halla y alcanzar mayores niveles de oportunidad y efectividad en la atención de las PQRSDF.

RECOMENDACIONES/ ACCIONES DE MEJORA

- Implementar acciones de control que permitan identificar y corregir causas por las cuales algunos requerimientos no cuenta con dependencia ni funcionario responsable asignado.
- Continuar realizando las jornadas en los salones principalmente a los nuevos estudiantes para que conozcan la importancia de los PQRSDF y cuál es el proceso para el trámite a través del SIAC.
- Continuar con el seguimiento a los requerimientos recibidos en todas las dependencias para que no se venzan los trámites abiertos.
- Continuar fortaleciendo las causas y las demoras en las respuestas de las PQRSDF.
- Continuar Fortaleciendo las alertas de vencimiento y herramientas de seguimiento.
- Diseñar una estrategia que permita filtrar y diferenciar los requerimientos internos y externos, con el fin de obtener información más exacta y confiable.

De un total de 580 PQRSDF recibidas entre enero y junio de 2026, se evidencia un nivel de atención acorde con los tiempos y lineamientos establecidos en la normatividad vigente.



ESMERALDA RODRIGUEZ MITCHELL
Contratista Apoyo Control Interno

Revisó/Aprobó:
Andrés A. Meza Villareal
Vicerrector Administrativo y Financiera