
P.Q.R.S.F

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO
DE ARÉVALO**

ENERO - DICIEMBRE
2025



UNITECNAR

GENERALIDADES

Diciembre de 2025

Fecha del informe

Software P.Q.R.S.F

Fuente del informe

Directora de Experiencia

Responsable del informe

Experiencia

Dependencia que lo emite

Contenido

Introducción	4
Objetivo y alcance.....	5
Objetivo	5
Alcance.....	5
Criterios analizados.....	6
Cuerpo del informe.....	7
Recepción de P.Q.R.S.F.....	7
Recuento mensual.....	8
Usuarios del sistema.....	9
Comportamiento de la recepción P.Q.R.S.F.....	11
Oportunidad de la respuesta.....	12
Asuntos de los P.Q.R.S.F. Recibidos	13
Satisfacción de los usuarios con las respuestas recibidas	14
Observaciones y recomendaciones	16
Análisis de resultados.....	16
Recomendaciones.....	16

INTRODUCCIÓN

Como parte del programa de Mejoramiento de la Calidad del Servicio, liderado por Dirección de Experiencia, se busca responder de manera efectiva a las necesidades de nuestros clientes internos y externos, garantizando su satisfacción con los servicios proporcionados. El buzón virtual de P.Q.R.S.F. se consolida como una herramienta estratégica para facilitar el acceso de los usuarios a los trámites y servicios que ofrece la institución, permitiendo una gestión ágil y directa de sus solicitudes.

El sistema permite recibir Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, y se constituye en un canal formal de retroalimentación que aporta información para la toma de decisiones y el fortalecimiento del servicio. El presente informe presenta los resultados de la gestión realizada durante el año 2025 (enero a diciembre), lo cual permite evaluar el comportamiento de la recepción, la oportunidad en la respuesta y la percepción de los usuarios, con el fin de orientar acciones de mejora continua.

El presente informe presenta los resultados de la gestión realizada durante el año 2025, lo cual permitirá evaluar la efectividad de cada área en su respuesta a las solicitudes de los usuarios. Este análisis contribuirá a la mejora continua de los procesos, con el fin de implementar acciones más eficaces y garantizar una mayor satisfacción de los usuarios.

OBJETIVO

El objetivo de este informe es presentar los resultados correspondientes a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas a través del buzón virtual de P.Q.R.S.F. de la Fundación Universitaria Antonio de Arévalo, durante el periodo de enero a diciembre de 2025.

ALCANCE

Este informe cubre el análisis de las solicitudes recibidas durante el año 2025 específicamente entre los meses de enero y diciembre.

- **CRITERIOS ANALIZADOS**

- **PETICIÓN:** Solicitud presentada en forma verbal o escrita a funcionarios, en ejercicio del derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas y obtener pronta solución.
- **QUEJA:** Manifestación de inconformidad, insatisfacción o descontento en la forma en que se presta o no un servicio en general.
- **RECLAMO:** Declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado. Busca que se solucione o resarza la disconformidad.
- **SUGERENCIA:** Formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma entidad.
- **FELICITACIÓN:** Manifestación que expresa agrado o satisfacción con el proceso desarrollado por alguna de las áreas de la institución, sus servicios o su personal.
- **REPORTE DE INCIDENTES, ACTOS Y CONDICIONES INSEGURAS:** Registro orientado a la gestión preventiva y correctiva de condiciones e incidentes reportados por los usuarios.

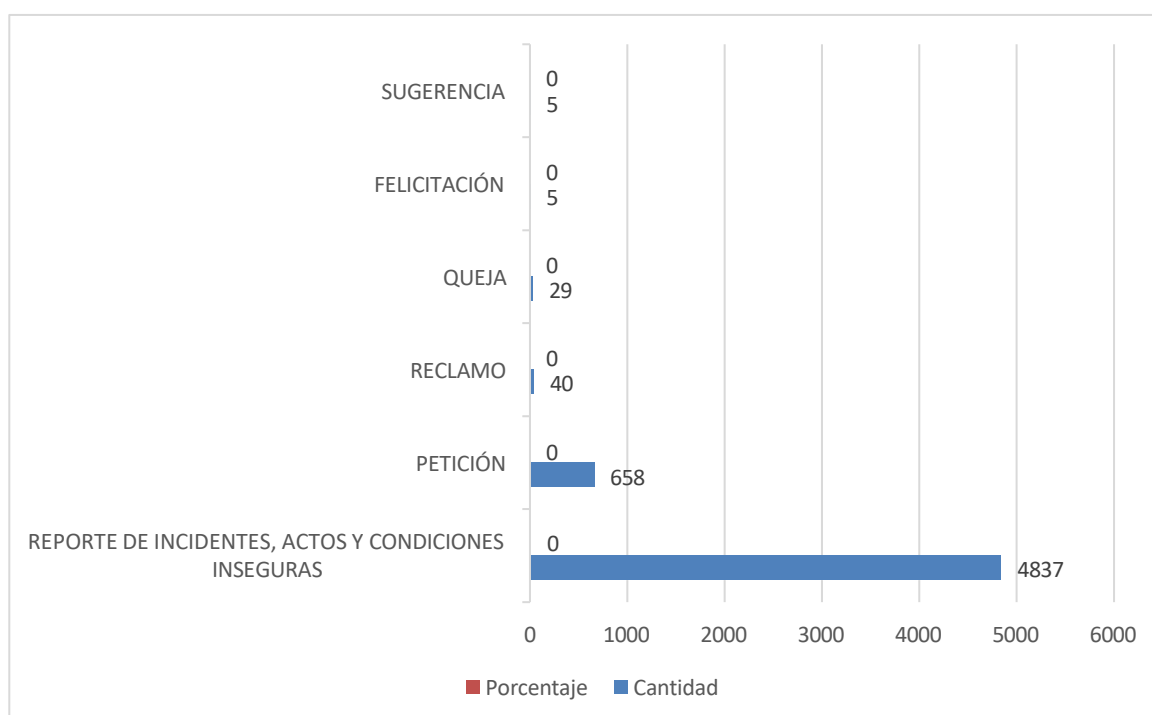
CUERPO DEL INFORME

Recepción de P.Q.R.S.F.

Durante el año 2025, se registraron 5,574 P.Q.R.S.F. A continuación, se presenta la distribución por tipo de solicitud.

Tipo de solicitud	Cantidad	Porcentaje
REPORTE DE INCIDENTES, ACTOS Y CONDICIONES INSEGURAS	4837	86.78
PETICIÓN	658	11.8
RECLAMO	40	0.72
QUEJA	29	0.52
FELICITACIÓN	5	0.09
SUGERENCIA	5	0.09

Ilustración 1. Cantidad de P.Q.R.S.F. recibidos. Fuente: Módulo de PQRSF (Listado General exportado). 2025.

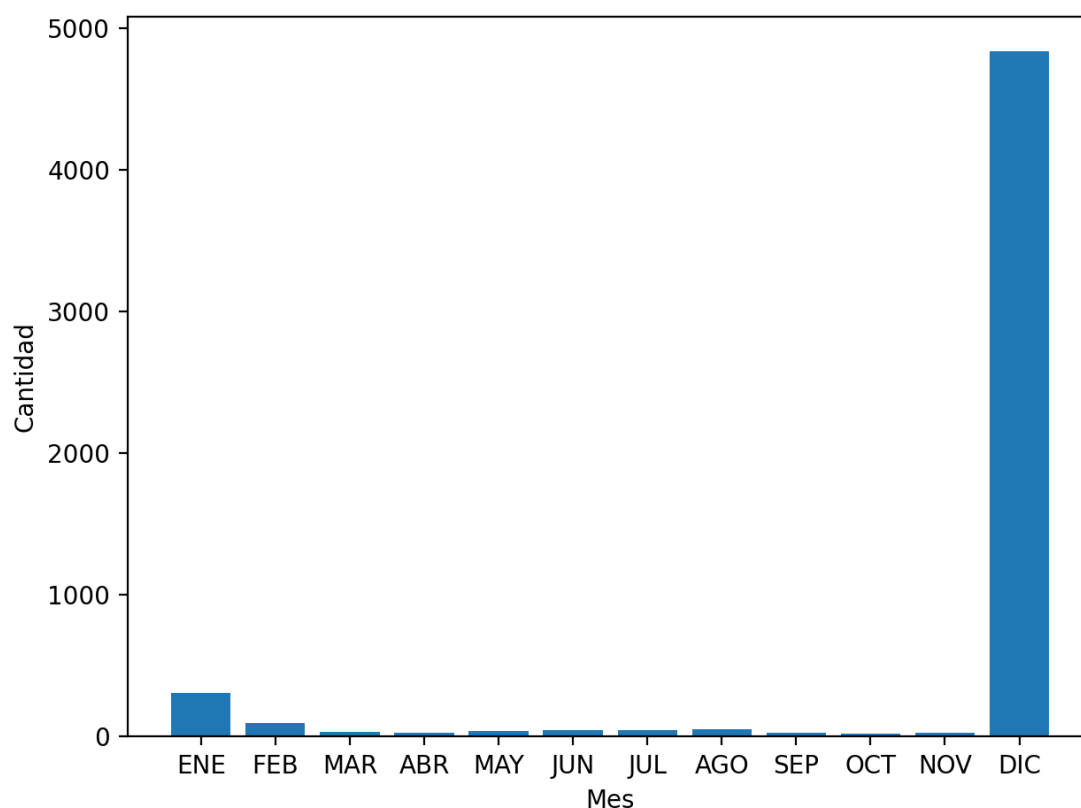


Recuento mensual

El gráfico mostrado a continuación permite analizar el comportamiento mensual de las solicitudes recibidas durante 2025.

MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENE	310	5.56
FEB	96	1.72
MAR	37	0.66
ABR	25	0.45
MAY	40	0.72
JUN	48	0.86
JUL	48	0.86
AGO	55	0.99
SEP	27	0.48
OCT	20	0.36
NOV	28	0.5
DIC	4840	86.83

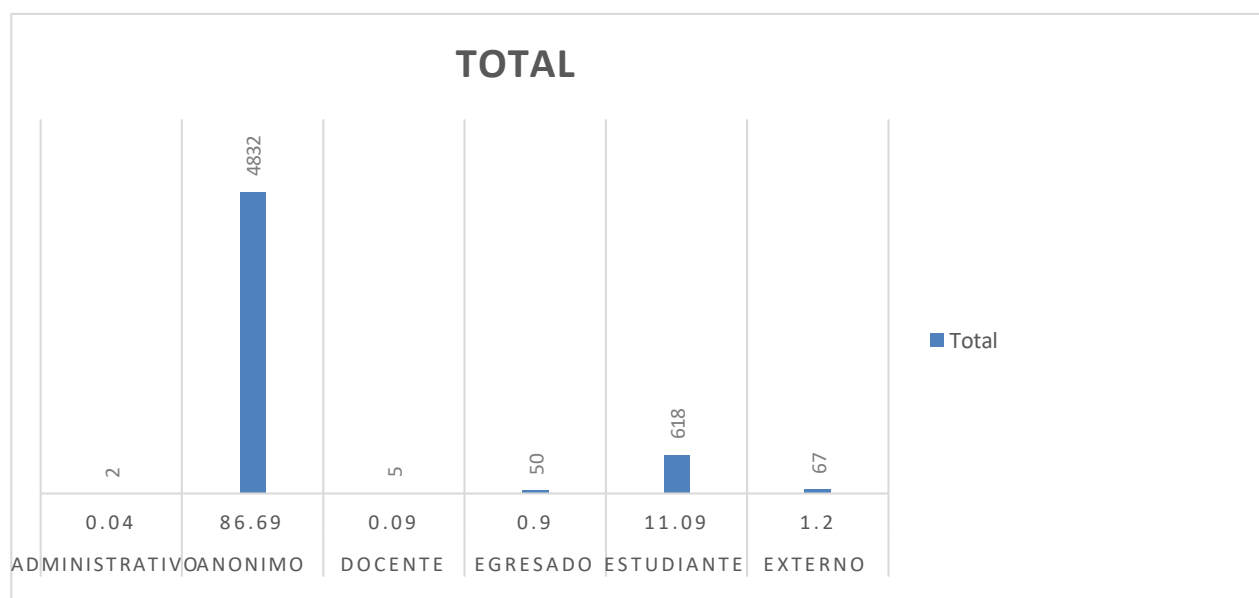
Ilustración 2. Comportamiento mensual de la recepción de P.Q.R.S.F. Fuente: Módulo de PQRSF (Listado General exportado). 2025.



Usuarios del sistema

Tipo de usuario	Cantidad	Porcentaje
ANONIMO	4832	86.69
ESTUDIANTE	618	11.09
EXTERNO	67	1.2
EGRESADO	50	0.9
DOCENTE	5	0.09
ADMINISTRATIVO	2	0.04

Ilustración 3. Usuarios del sistema. Fuente: Módulo de PQRSF (Listado General exportado). 2025.



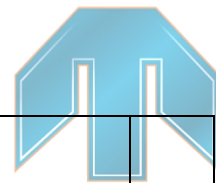
Dado que el mayor volumen de solicitudes se concentra en la población estudiantil, se presenta a continuación la distribución por programa académico (Top 15).



Comportamiento de la recepción de P.Q.R.S.F. por área

El siguiente cuadro resume la recepción de P.Q.R.S.F. por cada una de las áreas de la institución.

ÁREA	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	REPORTE DE INCIDENTES, ACTOS Y CONDICIONES INSEGURAS	SUGERENCIA	Total
DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES	0	0	0	1	4832	0	4833
FACE - FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS	1	246	4	6	0	1	258
FACS - FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES	1	133	1	8	0	0	143
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	0	101	7	6	0	0	114
FACI - FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERIA	0	56	2	1	0	0	59
DIVISIÓN FINANCIERA	0	17	4	6	0	0	27
SECRETARÍA GENERAL	0	20	2	2	0	0	24
VICERRECTORIA FINANCIERA	0	14	1	4	0	0	19
DIRECCIÓN DE EXPERIENCIA	1	13	2	0	1	1	18
DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO	0	15	0	0	0	1	16
CENTRO DE PROYECCIÓN SOCIAL	0	13	0	1	0	0	14



PRACTICAS Y EGRESADOS.							
VICERRECTORIA ACADEMICA	0	5	3	1	0	0	9
COORDINACIÓN ACADÉMICA - BARRANQUILLA	1	6	0	0	0	0	7
DIVISION DE INFRAESTRUCTURA FISICA	0	0	0	3	4	0	7
BIBLIOTECA	0	6	0	0	0	0	6

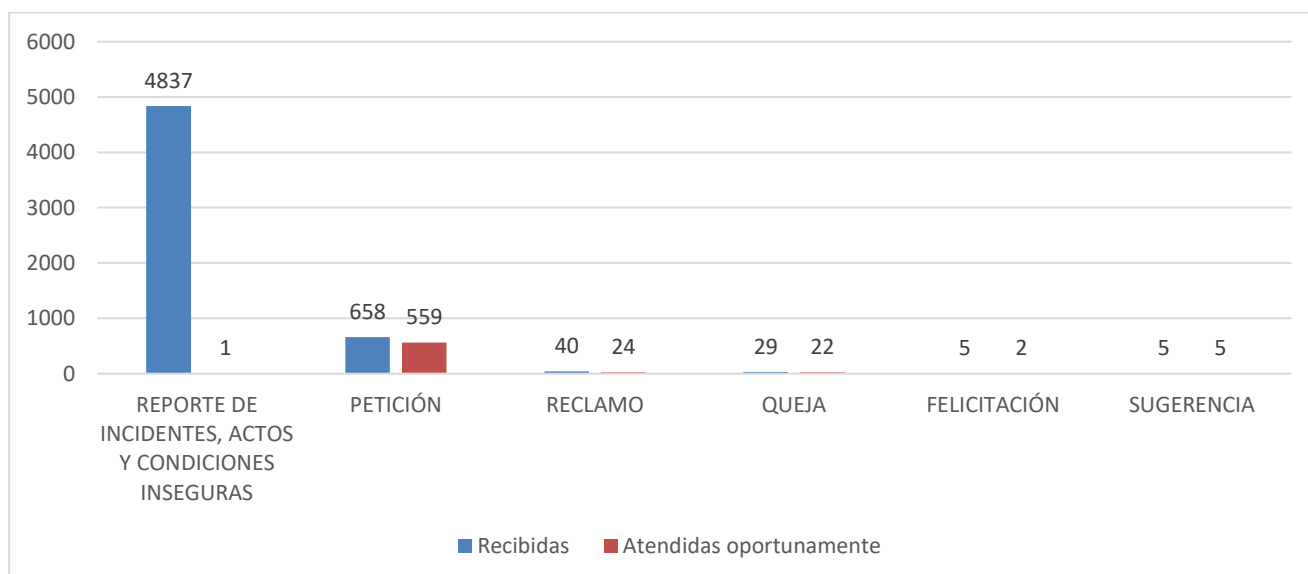
Nota: Para la lectura institucional, se recomienda validar la parametrización de 'Área' y 'Tipo de solicitud' en los registros asociados a reportes de incidentes, dado el volumen observado en 2025.

Oportunidad de la respuesta

Los tiempos establecidos para dar respuesta a las P.Q.R.S.F. recibidas son ocho (8) días hábiles. De 5,574 solicitudes recibidas en 2025, 613 se respondieron de manera oportuna, lo que corresponde a 11.0% (considerando el total de recibidas). A continuación, se presenta el detalle por tipo de solicitud.

Tipo de solicitud	Recibidas	Atendidas oportunamente	%
REPORTE DE INCIDENTES, ACTOS Y CONDICIONES INSEGURAS	4837	1	0
PETICIÓN	658	559	85
RECLAMO	40	24	60
QUEJA	29	22	76
FELICITACIÓN	5	2	40
SUGERENCIA	5	5	100

Ilustración 5. Oportunidad de respuesta. Fuente: Módulo de PQRSF (Listado General exportado). 2025.



Asuntos de los P.Q.R.S.F. recibidos

ASUNTO	CANTIDAD
DIPLOMADOS	4661
REINGRESO	277
OTRO	72
HOMOLOGACIÓN	66
GRADO	56
CERTIFICADOS	44
MATRÍCULA	26
CALIFICACIONES	25
DEVOLUCIONES	23
OPCIÓN DE GRADO	21
EXAMEN UNICO	20
VALIDACIÓN ACADÉMICA	20
APLAZAMIENTOS	16
INCONFORMIDAD	14
CRÉDITO DIRECTO	10
ACTUALIZACIÓN DE DATOS	8
BECAS E INCENTIVOS	7
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	6

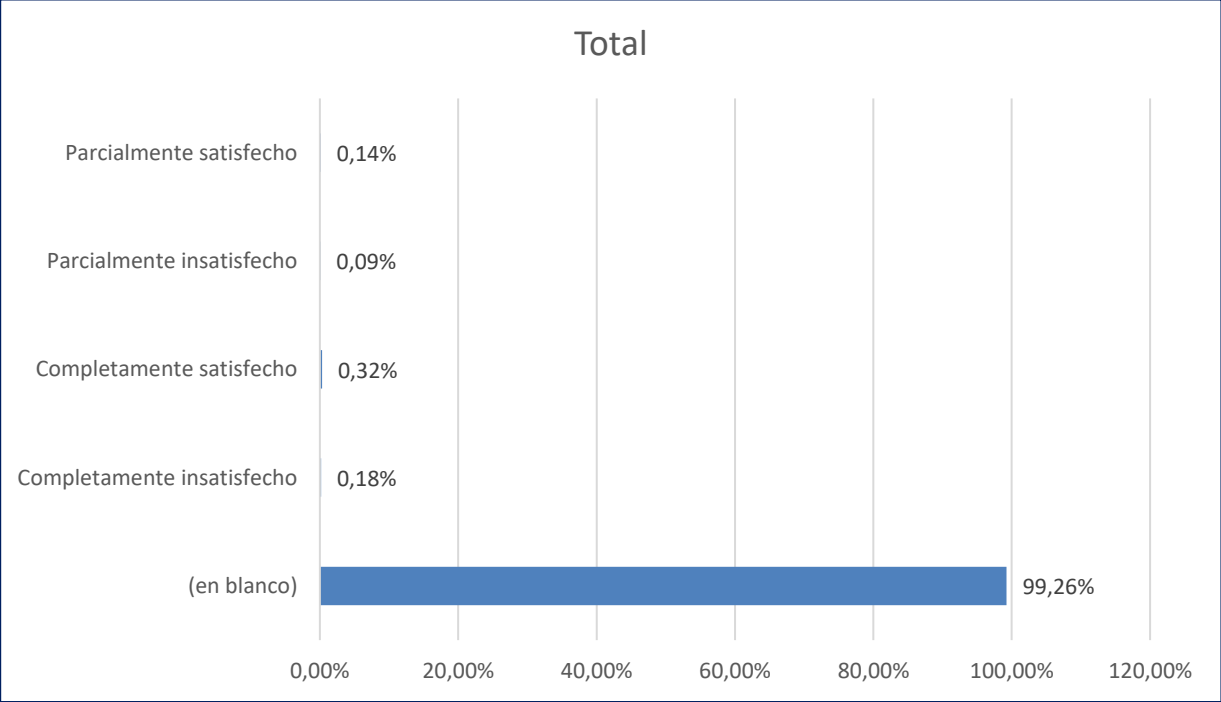
La tabla anterior señala los asuntos más frecuentes radicados durante 2025.

Satisfacción de los usuarios con las respuestas recibidas

En este punto es importante señalar que el 99.26% de los usuarios no evalúan las respuestas recibidas (registro en blanco). El gráfico presentado a continuación muestra la distribución de la evaluación reportada en el sistema.

Evaluación	Cantidad	Porcentaje
(en blanco)	5533	99.26
Completamente satisfecho	18	0.32
Completamente insatisfecho	10	0.18
Parcialmente satisfecho	8	0.14
Parcialmente insatisfecho	5	0.09

Ilustración 6. Evaluación de la satisfacción con relación a las respuestas recibidas. Fuente: Módulo de PQRSF (Listado General exportado). 2025.



OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Análisis de resultados

El análisis de las solicitudes recibidas a través del buzón virtual de P.Q.R.S.F. durante el periodo de enero a diciembre de 2025 evidencia un total de 5,574 registros. La mayor proporción corresponde a 'REPORTE DE INCIDENTES, ACTOS Y CONDICIONES INSEGURAS' con 4,837 registros (86.8%), seguida de 'PETICIÓN' con 658 (11.8%). En cuanto al comportamiento mensual, los registros presentan variaciones a lo largo del año, con concentración en determinados meses, lo cual orienta la planeación de capacidades de atención.

Respecto a la oportunidad de respuesta, el indicador global calculado sobre el total de solicitudes recibidas es de 11.0%. Este resultado se encuentra influenciado por los registros que no cuentan con fecha de respuesta y por aquellos que superan la fecha límite, por lo cual se recomienda revisar el flujo de gestión en los tipos de solicitud con mayor volumen.

En la caracterización de usuarios, se identifica el uso del sistema por diferentes perfiles (estudiantes, egresados, externos, docentes, administrativos y registros anónimos). En la población estudiantil, los programas con mayor radicación concentran una parte significativa de las solicitudes y constituyen un foco prioritario para acciones preventivas y comunicacionales.

Finalmente, en satisfacción, se observa una baja tasa de evaluación (registro en blanco 99.26%), por lo que la interpretación de percepción del servicio debe acompañarse con estrategias de incentivación a la calificación.

Recomendaciones

1. Optimización de la gestión de solicitudes: fortalecer estrategias de comunicación para reducir solicitudes recurrentes (guías, preguntas frecuentes, autogestión y automatización de respuestas).
2. Fortalecimiento de la oportunidad: establecer alertas internas, seguimiento semanal por área y refuerzo operativo en meses de mayor demanda.
3. Mejora en la calidad del registro: revisar la parametrización de 'Área', 'Asunto' y 'Tipo de usuario' para asegurar consistencia analítica y trazabilidad.
4. Incentivar la evaluación de respuestas: incluir recordatorios automáticos y mensajes de cierre que inviten a calificar la atención recibida.
5. Capacitación y control de accesos: inducción periódica al módulo para líderes responsables y procedimiento de desactivación/traslado de roles ante cambios de personal.



UNITECNAR
FUNDACION UNIVERSITARIA ANTONIO DE AREVALO



Educación



/unitecnar.edu.co



/unitecnaroficial



@unitecnareduco



/Comunicaciones Unitecnar

Cartagena: Av. Pedro de Heredia, Calle 49A # 31-45 Sector - Tesca • Tel: 660 0671 Ext.:1309, 1311 • e-mail: admisiones@unitecnar.edu.co
Barranquilla: Cra. 54 #68-94 • Tels: (5) 311 2853 Ext.: 101, 121 y 122 • Cel: 320 521 4951 • e-mail: admisionesbarranquilla@unitecnar.edu.co
Montería: Calle 29 #3-55 Edificio Imperial, Local 02 Admisiones • Tels: 782 4353 • e-mail: admisionesmonteria@unitecnar.edu.co
Sincelajo: Cra 21 No. 25-59 Barrio La María • Teléfonos: 281 0315 - 281 2282 • e-mail: admisiones@corposucre.edu.co

WWW. **unitecnar.edu.co**