



AMERICANA
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

INFORME DE PQRSD 2025

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS



Reporte 2025

INTRODUCCIÓN

El presente Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) corresponde al análisis de la gestión realizada por la Corporación Universitaria Americana durante la vigencia 2025, y constituye un insumo fundamental para la evaluación del desempeño institucional en materia de atención al usuario, oportunidad en la respuesta y mejora continua de los servicios académicos y administrativos.

La gestión adecuada de las PQRSD representa un mecanismo estratégico para garantizar los derechos de los usuarios, fortalecer la confianza en la institución, y retroalimentar de manera sistemática los procesos misionales y de apoyo, en coherencia con los principios de calidad, transparencia, eficiencia y responsabilidad institucional.

Este informe consolida y analiza la información registrada a través de los canales oficiales de recepción de PQRSD, permitiendo identificar tendencias, niveles de cumplimiento de los términos de respuesta, áreas y programas con mayor recurrencia, así como las principales causales asociadas a las solicitudes recibidas durante el periodo evaluado.

Los resultados aquí presentados se constituyen en un instrumento de apoyo para la toma de decisiones, orientado a la formulación de acciones de mejora, el fortalecimiento del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) y el cumplimiento de los lineamientos normativos y estratégicos que rigen la gestión institucional.

METODOLOGÍA

La metodología empleada para la elaboración del Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) – Vigencia 2025 se fundamenta en el análisis sistemático de la información registrada por la institución, con el propósito de evaluar el comportamiento de las solicitudes, la oportunidad en la respuesta y los factores asociados a su gestión.

El proceso metodológico se desarrolló a través de las siguientes etapas:

FUENTES DE INFORMACIÓN

La información analizada proviene de los registros consolidados de PQRSD gestionados por la Corporación Universitaria Americana durante la vigencia 2025, recopilados a través de los canales institucionales habilitados para la atención al usuario. Estos registros contienen los datos necesarios para identificar el tipo de solicitud, fechas de radicación y cierre, áreas responsables, programas académicos involucrados y causales asociadas.

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSD

Las solicitudes fueron clasificadas de acuerdo con su naturaleza en peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, conforme a los lineamientos institucionales y normativos vigentes. Esta clasificación permitió realizar un análisis diferenciado del comportamiento de cada tipo de solicitud y su impacto en la gestión institucional.

TRATAMIENTO Y VALIDACIÓN DE DATOS

Previo al análisis, se realizó un proceso de depuración, validación y estandarización de la información, con el fin de garantizar la consistencia, integridad y confiabilidad de los datos. Este proceso incluyó la revisión de fechas, la verificación de estados de cierre, la homologación de áreas y programas académicos, y la identificación de registros incompletos o atípicos.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El análisis se desarrolló mediante la aplicación de técnicas de estadística descriptiva, permitiendo identificar tendencias generales, niveles de recurrencia, distribución temporal de las PQRSD, cumplimiento de los términos de respuesta y concentración de solicitudes por áreas, programas y causales. Los resultados obtenidos facilitan la identificación de oportunidades de mejora y riesgos asociados a la atención al usuario.

HERRAMIENTAS UTILIZADAS

Para el procesamiento y análisis de la información se emplearon herramientas de análisis de datos y visualización, que permitieron estructurar, consolidar y representar los resultados de manera clara y comprensible, apoyando la interpretación de los hallazgos y la toma de decisiones institucionales.

JUSTIFICACIÓN

La elaboración del Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) – Vigencia 2025 responde a la necesidad institucional de evaluar de manera periódica y sistemática la gestión de la atención al usuario, como un componente fundamental del aseguramiento de la calidad y la mejora continua de los servicios ofrecidos por la Corporación Universitaria Americana.

El análisis de las PQRSD permite identificar de forma objetiva las principales problemáticas, percepciones y expectativas de los usuarios, constituyéndose en una fuente clave de información para la toma de decisiones estratégicas, la optimización de procesos académicos y administrativos, y el fortalecimiento de la cultura institucional orientada al servicio y la transparencia.

Asimismo, este informe da cumplimiento a los lineamientos normativos y de control interno relacionados con la gestión de solicitudes ciudadanas, garantizando la trazabilidad de las respuestas, el seguimiento al cumplimiento de los términos legales y la generación de insumos para la formulación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

En este sentido, el Informe PQRSD 2025 se consolida como un instrumento de gestión que articula la voz del usuario con los procesos del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC), contribuyendo al fortalecimiento institucional, a la satisfacción de la comunidad académica y al mejoramiento continuo del desempeño organizacional.

RESUMEN GENERAL DE LA RECEPCIÓN DE PQRSD

Durante la vigencia 2025, la Corporación Universitaria Americana registró un total de 797 PQRSD, evidenciando un volumen significativo de interacciones gestionadas a través de los canales institucionales de atención al usuario.

Del total de casos reportados, se identifica que el tipo de solicitud más frecuente corresponde a las solicitudes de información, con 360 registros, consolidándose como la principal forma de interacción de los usuarios con la institución. Este comportamiento refleja una importante demanda de orientación sobre los servicios académicos y administrativos.

En cuanto a la distribución por tipo de reporte, las peticiones representan el 33 % del total (261 casos), seguidas por las quejas, con un 16 % (127 casos), y los reclamos, que corresponden al 6 % (45 casos). Por su parte, las sugerencias registran 4 casos, mientras que no se evidencian denuncias ni felicitaciones durante el periodo analizado.

El análisis del comportamiento mensual muestra variaciones a lo largo del año, con un incremento progresivo hacia el segundo semestre, alcanzando su punto más alto en el mes de septiembre con 132 casos, seguido de una disminución en los meses posteriores, cerrando el año con niveles más bajos de recepción. Este comportamiento puede estar asociado a los ciclos académicos y a los momentos de mayor interacción entre los usuarios y la institución.

En términos generales, los resultados evidencian una alta utilización de los canales institucionales de atención, principalmente orientada a la solicitud de información, lo cual representa una oportunidad para fortalecer las estrategias de comunicación institucional, mejorar la disponibilidad y claridad de la información, y continuar optimizando la experiencia del usuario.

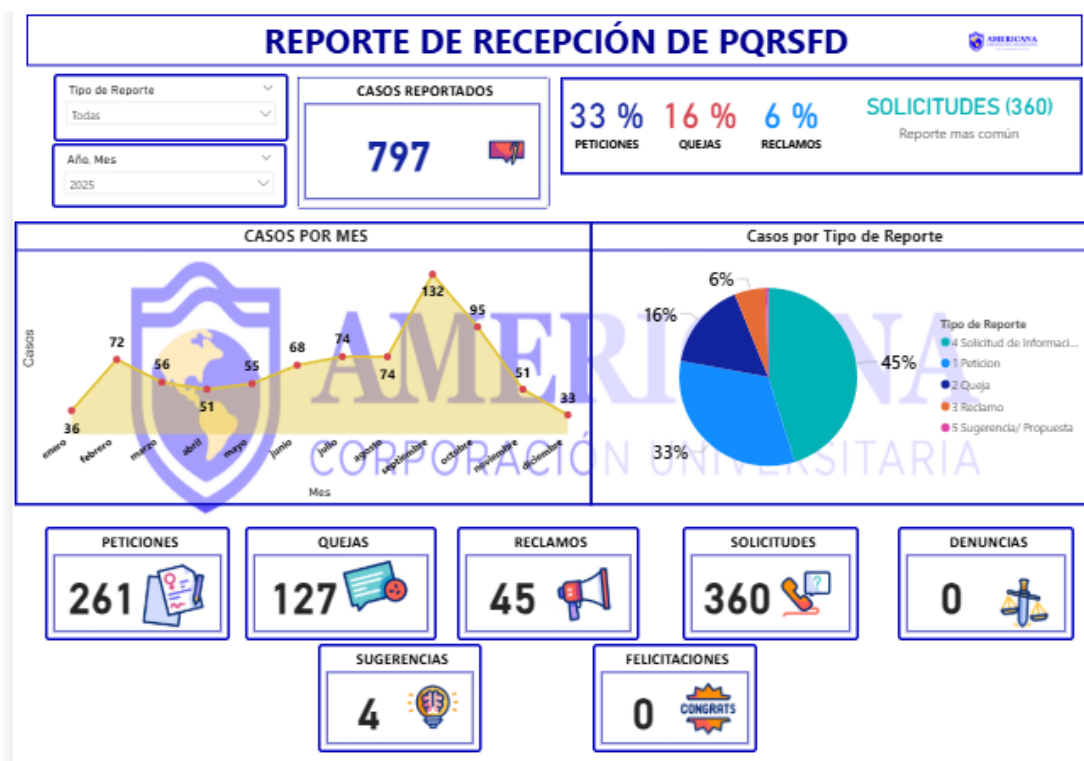


Figura 1. Recepción de casos.

ESTADO DE GESTIÓN DE LAS PQRSD

El análisis del estado de gestión de las PQRSD durante la vigencia 2025 evidencia un cumplimiento total en el cierre de los casos reportados, lo cual refleja una adecuada gestión por parte de las áreas responsables en la atención de las solicitudes.

Del total de 797 PQRSD recibidas, el 100 % de los casos se encuentran cerrados, sin registros de solicitudes en estado abierto al cierre del periodo evaluado. Este resultado demuestra la capacidad institucional para la atención, seguimiento y finalización de las solicitudes, garantizando la trazabilidad de los casos y la respuesta a los requerimientos de los usuarios.

La totalidad de los casos en estado “cerrado” indica que la institución logró gestionar de manera integral el flujo de atención de las PQRSD, desde su radicación hasta su resolución, lo cual constituye un resultado positivo en términos de cumplimiento de los procesos establecidos y fortalecimiento de la confianza en los canales de atención.

Asimismo, este comportamiento evidencia una adecuada articulación entre las áreas responsables, permitiendo dar respuesta a las solicitudes conforme a los procedimientos definidos y contribuyendo al mejoramiento continuo del servicio al usuario.

En términos generales, los resultados reflejan un desempeño favorable en la gestión de las PQRSD, al alcanzarse el cierre total de los casos durante la vigencia 2025, lo cual representa una buena práctica institucional en la atención y resolución de solicitudes.

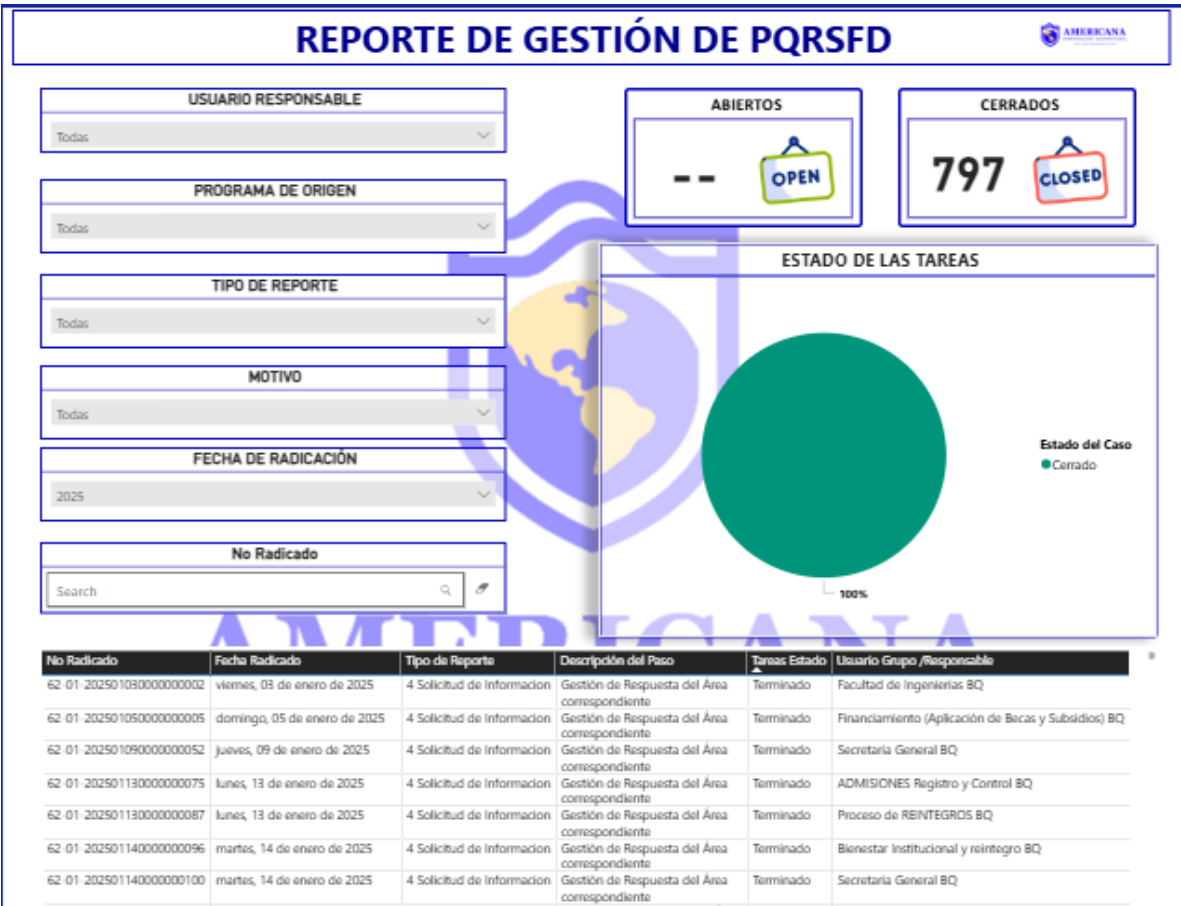


Figura 2. Gestión de casos.

EFICACIA EN LA GESTIÓN Y OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LAS PQRSD

El análisis de la eficacia en la gestión de las PQRSD durante la vigencia 2025 permite evaluar el nivel de cumplimiento institucional frente a los tiempos establecidos para la atención de las solicitudes, constituyéndose en un indicador clave de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Durante el periodo evaluado, se gestionaron y cerraron un total de 797 casos, de los cuales el 78,8 % (628 casos) fueron atendidos de manera oportuna, cumpliendo con los términos definidos institucionalmente. Por su parte, el 21,2 % (169 casos) presentó demoras en la respuesta, lo que evidencia oportunidades de fortalecimiento en la gestión de los tiempos de atención.

El tiempo promedio de respuesta se ubicó en 7 días, lo cual refleja una adecuada capacidad institucional para la atención de las solicitudes y la gestión de los procesos asociados.

En términos generales, los resultados evidencian un nivel favorable de eficacia en la atención de las PQRSD, destacándose el alto porcentaje de cumplimiento en los tiempos establecidos. No obstante, la institución reconoce la importancia de continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento, control y articulación entre áreas, con el propósito de mejorar progresivamente la oportunidad en la respuesta y la experiencia del usuario.

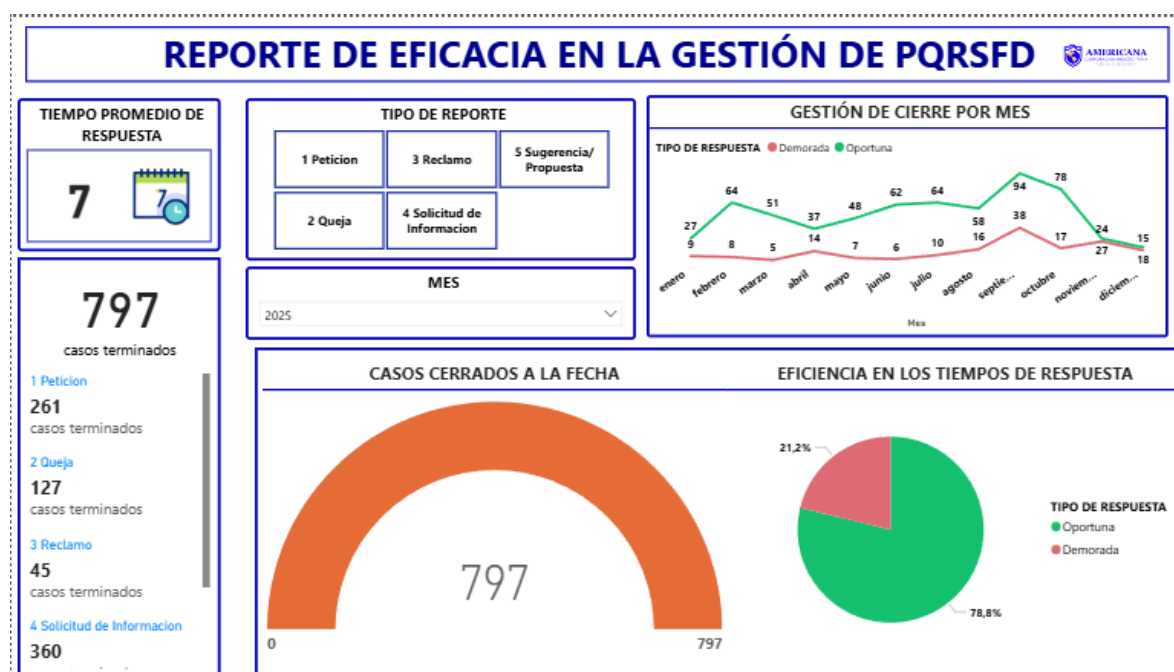


Figura 3. Eficacia en el cierre de casos.

CONCLUSIONES

El análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente a la vigencia 2025 evidencia una gestión institucional sólida en la atención al usuario, reflejada en el volumen de solicitudes atendidas, el cierre total de los casos y el cumplimiento mayoritario de los tiempos establecidos.

Durante el periodo evaluado, la institución registró 797 PQRSD, lo que confirma una alta interacción de los usuarios con los canales institucionales de atención, principalmente orientada a la solicitud de información. Este comportamiento resalta la importancia de continuar fortaleciendo las estrategias de comunicación y acceso a la información, con el fin de anticipar necesidades y optimizar la experiencia del usuario.

En términos de gestión, se destaca el cierre del 100 % de los casos, lo cual evidencia la capacidad institucional para dar respuesta a la totalidad de las solicitudes recibidas,

garantizando la trazabilidad y cumplimiento de los procesos establecidos. Este resultado constituye un elemento positivo en la consolidación de prácticas orientadas a la atención oportuna y al fortalecimiento de la confianza en los mecanismos institucionales.

Respecto a la oportunidad en la respuesta, se observa que el 78,8 % de las solicitudes fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos, mientras que el 21,2 % presentó demoras, lo que permite identificar oportunidades de mejora en la gestión de los tiempos de atención. En este sentido, resulta pertinente continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento y articulación entre áreas, especialmente en aquellos casos que requieren mayor complejidad en su gestión.

De manera general, los resultados del informe evidencian un nivel favorable de desempeño en la gestión de las PQRS, así como avances importantes en la consolidación de una cultura institucional orientada al servicio, la transparencia y la mejora continua. No obstante, se reconoce la necesidad de seguir implementando acciones que permitan optimizar la oportunidad en la respuesta y fortalecer la calidad del servicio brindado a los usuarios.

En conclusión, el análisis de la vigencia 2025 permite identificar tanto fortalezas en la gestión institucional, como oportunidades de mejora, consolidando las PQRS como un instrumento clave para la toma de decisiones y el fortalecimiento del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC).



AMERICANA
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA