



VENTANILLA ELECTRÓNICA

By orfeo

Universidad del
Atlántico

Informe PQRSDF
I Trimestre 2025

Abril
2025

Contenido

1. Introducción.	2
2. Normatividad.	3
3. Consolidado PQRSDF recibidas en los meses de enero a marzo de 2025.	4
4. Recepción de PQRSDF por tipología documental.	6
5. Porcentaje de oportunidad en la respuesta.	8
6. PQRSDF por dependencia y tipo de solicitud.	9
7. PQRSDF asignadas y gestionadas por dependencia	11
8. Tiempo promedio de respuesta.	14
9. Causales de Quejas, Reclamos y Denuncias por dependencias.....	16
10. Quejas, reclamos y denuncias asignadas y gestionadas por dependencia	19
11. Recomendaciones.	21
12. Conclusiones.....	22

1. Introducción.

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 103 de 2015, Artículo 52 – Informes de solicitudes de acceso a información, el presente documento consolida el reporte de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y gestionadas por las dependencias de la Universidad del Atlántico durante el primer trimestre de 2025, con base en los registros del sistema ORFEO.

2

El objetivo de este informe es identificar la respuesta oportuna brindada a los usuarios y proporcionar las herramientas necesarias para definir procesos de mejora continua, tomar medidas que reduzcan los errores y aumenten la calidad del servicio prestado.

El análisis se enmarca en el Procedimiento de Gestión de PQRSDF, en articulación con la Oficina de Control Interno y la Oficina de Planeación, donde se definieron los roles para la recepción, distribución, seguimiento y evaluación de estas solicitudes. Así, el documento no solo cumple con un requisito normativo,

sino que también refleja el compromiso institucional con la transparencia, la rendición de cuentas y la excelencia en el servicio.

2. Normatividad.

Tabla 1.

Norma	Descripción
Constitución Política, Artículos 23 y 74	Establece el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Garantiza el derecho de acceso a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.
Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo)	Regula el derecho de petición en su modalidad general y especial, estableciendo términos y procedimientos para la respuesta de las solicitudes presentadas por los ciudadanos. Artículo 14 y siguientes: Definen los plazos y procedimientos para la presentación y respuesta de peticiones, quejas y reclamos.
Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional)	Promueve la transparencia en la gestión pública y regula el acceso a la información pública, estableciendo obligaciones para las entidades en cuanto a la atención y respuesta a las PQR.
Ley 1755 de 2015	Modifica el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en lo relacionado con el derecho de petición, especificando los tiempos de respuesta y las condiciones para la atención de las PQR.
Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales)	Establece disposiciones generales para la protección de datos personales, que son relevantes en la gestión de PQR, garantizando que el tratamiento de la

	información de los usuarios se realice conforme a la ley.
Decreto 1166 de 2016	Reglamenta aspectos específicos de la Ley 1712 de 2014, incluyendo la gestión de PQR en términos de transparencia y acceso a la información pública.
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
Norma NTCGP 1000:2009.	Especifica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva de Colombia, de su sector público y otras entidades prestadoras de servicios.
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción. Normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Decreto 19 De 2012	Ley Anti Trámites, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

3. Consolidado PQRSDf recibidas en los meses de enero a marzo de 2025.

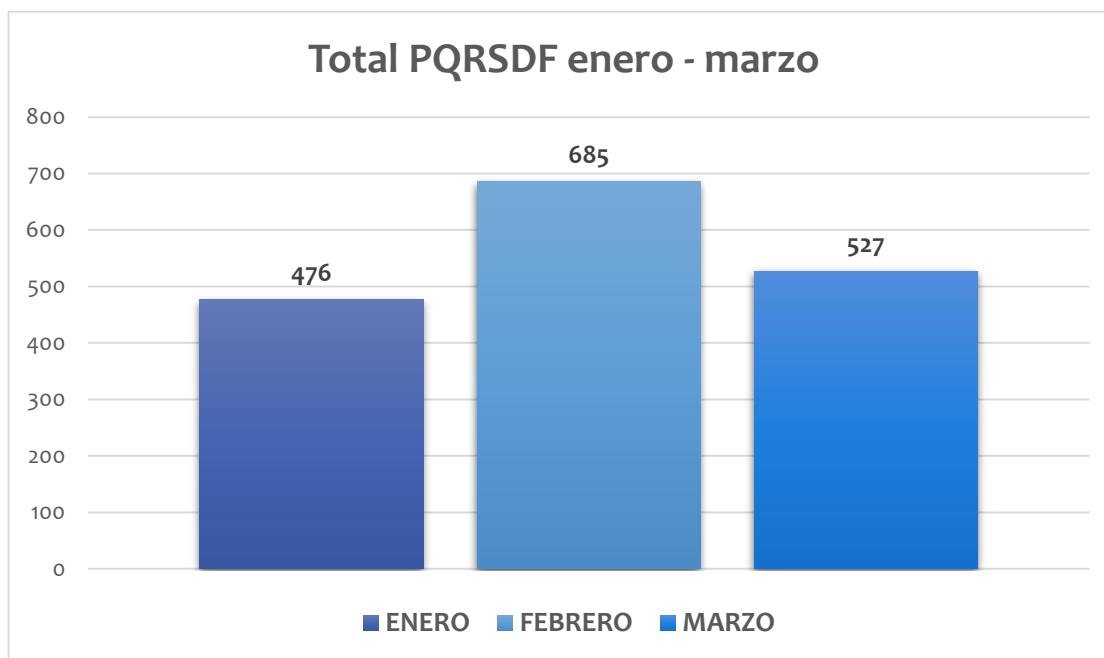
La Secretaría General es la responsable de gestionar todas las solicitudes clasificadas como PQRSDf recibidas en la Universidad del Atlántico, tanto a través de la ventanilla única de radicación (presencial) como de la ventanilla electrónica.

Se registró el ingreso de un total de **1.687** solicitudes, según el informe del Sistema de Gestión Documental Argo ORFEO, distribuidas entre denuncias, peticiones, quejas y reclamos. Estas solicitudes fueron asignadas a las diferentes dependencias correspondientes para su respectiva gestión.

Entre los meses de enero y marzo, se observa una tendencia creciente, lo cual podría explicarse por el cierre de las ventanillas electrónica y física debido a la suspensión de términos durante el periodo de vacaciones de la universidad. Entre enero y febrero, el total de solicitudes pasó de 476 a 685 con un incremento del 44%, lo que representa el mes con mayor volumen de atención. Sin embargo, en marzo se observó una disminución del 23% respecto a febrero, con un total de 527 casos registrados.

5

Gráfico 1.

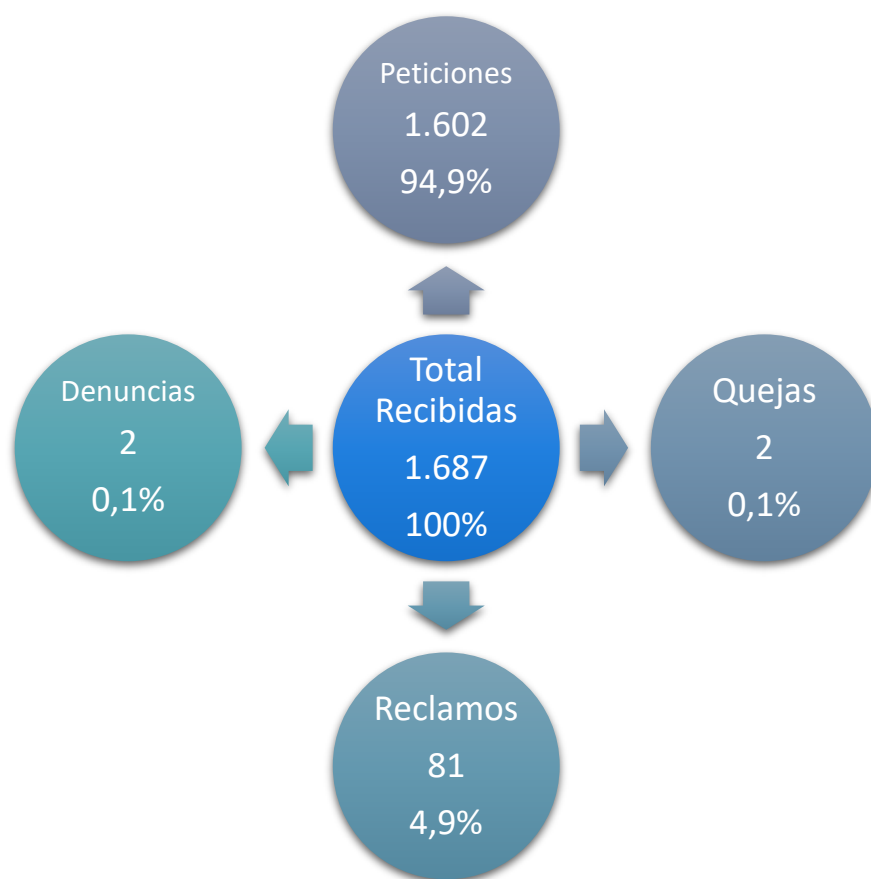


4. Recepción de PQRSDF por tipología documental.

Como se puede observar en el Gráfico 2, el mayor número de PQRSDF registradas durante este periodo, corresponde a Peticiones con 1.602 solicitudes, lo que equivale al 94.9% del total general. Por su parte, los reclamos representaron 81 registros (4.9%), seguidos por las quejas y denuncias con 2 casos respectivamente, que representan el 0.2%.

Estos datos por tipo de solicitud proporcionan información importante sobre las interacciones de las PQRSDF, destacando especialmente las Peticiones y los Reclamos como áreas de enfoque importante para la gestión de la satisfacción del cliente y la resolución de problemas.

Gráfico 2.

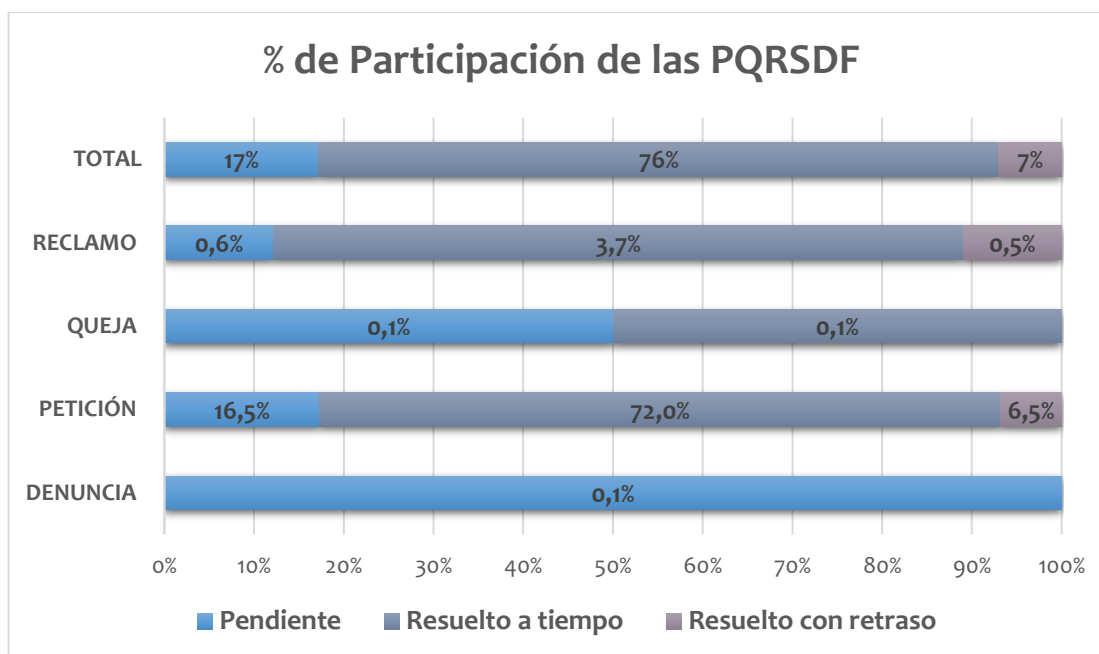


5. Porcentaje de oportunidad en la respuesta.

En cuanto a la oportunidad de respuesta, se atendieron dentro de los plazos legales alrededor del 76% (1.278) del total de PQRSDF recibidas durante el periodo. Un 7% (118) de las solicitudes fueron contestadas con retraso, mientras que el 17% (291) quedaron pendientes por resolver.

Los datos presentados reflejan un desempeño general positivo en la gestión de solicitudes, con un alto porcentaje de casos resueltos a tiempo, especialmente en las peticiones. Sin embargo, es necesario seguir prestando atención a las solicitudes pendientes y aquellas resueltas con retraso, en particular a las denuncias y reclamos, para continuar mejorando la calidad del servicio ofrecido.

Gráfico 3.



6. PQRSDf por dependencia y tipo de solicitud.

Según se puede observar en la Tabla 2, el tipo de solicitud más frecuente corresponde a las Peticiones, siendo el Departamento de Admisiones y Registro la dependencia con el mayor número registrado, con un total de 1.068. A continuación, se encuentran los Reclamos con 64.

Tabla 2.

TIPO PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA					
DEPENDENCIAS	DENUNCIA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	TOTAL
Departamento De Admisiones Y Registro Académico	1	1003		64	1068
Departamento De Gestión Del Talento Humano	1	88		2	91
Secretaria General		81			81
Facultad De Ciencias De La Educación		74		2	76
Facultad De Ingeniería		47		2	49
Vicerrectoría De Bienestar Universitario		29		3	32
Facultad De Ciencias Humanas		21		4	25
Facultad De Ciencias Jurídicas		25			25
Facultad De Nutrición Y Dietética		24			24
Vicerrectoría De Docencia		24			24
Departamento De Extensión Y Proyección Social		21			21
Facultad De Ciencias Básicas		16			16
Oficina De Informática		16			16
Rectoría		16			16
Departamento De Gestión Financiera		13			13
Departamento De Educación Virtual, Medios Educativos Y Audiovisuales		9		2	11
Facultad De Ciencias Económicas Administrativas Y Contables		11			11
Oficina Jurídica		11			11
Consejo Superior		9			9
Facultad De Química Y Farmacia		9			9
Facultad De Arquitectura		8			8
Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales		8			8
Departamento De Gestión De Bienes		6			6

1

0

Oficina De Control Disciplinario		4	2		6
Facultad De Bellas Artes		5			5
Consejo Académico		4			4
Departamento De Calidad De La Docencia		3		1	4
Departamento De Postgrados		4			4
Oficina De Planeación		4			4
Oficina De Egresados		3			3
Dirección De Comunicaciones		1		1	2
Vicerrectoría De Investigaciones Extensión Y Proyección Social		2			2
Departamento De Desarrollo Humano		1			1
Departamento De Gestión De Servicios Generales		1			1
Vicerrectoría Administrativa Y Financiera		1			1
TOTAL	2	1602	2	81	1687

1

1

7. PQRSDF asignadas y gestionadas por dependencia

A continuación, se detallan las PQRSDF asignadas a cada una de las dependencias, junto con su estado de gestión.

En cuanto al total de solicitudes radicadas durante el periodo, el Departamento de Admisiones y Registro destaca como la dependencia con mayor

número de solicitudes recibidas, alcanzando un total de 1.068 solicitudes, lo que corresponde al 63% del total. De estas solicitudes, 914 fueron resueltas a tiempo según los plazos establecidos por la ley, mientras que solo 30 de ellas presentaron retraso y 124 aún están en proceso de trámite.

A continuación, se encuentra el Dpto. de Gestión del Talento Humano con un total de 91 solicitudes, contestadas dentro del plazo establecido 37, con retraso 15 y 39 pendientes. Por otro lado, Secretaría General recibió un total de 82 solicitudes, de las cuales 63 fueron resueltas a tiempo, y 17 con retraso.

1

2

Tabla 3.

TRAMITE DE PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA				
Dependencias	Pendiente	Resuelto a tiempo	Resuelto con retraso	Total
Departamento De Admisiones Y Registro	124	914	30	1068
Departamento De Gestión Del Talento Humano	39	37	15	91
Secretaría General		63	17	82
Facultad De Ciencias De La Educación	38	27	11	76
Facultad De Ingeniería	2	30	17	49
Vicerrectoría De Bienestar Universitario	9	23		32
Facultad De Ciencias Humanas	4	19	2	25
Facultad De Ciencias Jurídicas	15	9	1	25

Facultad De Nutrición Y Dietética		24		24
Vicerrectoría De Docencia	9	15		24
Departamento De Extensión Y Proyección Social	1	12	8	21
Facultad De Ciencias Básicas	1	15		16
Oficina De Informática		16		16
Rectoría	2	12	2	16
Departamento De Gestión Financiera	3	5	5	13
Departamento De Educación Virtual, Medios Educativos Y Audiovisuales		11		11
Facultad De Ciencias Económicas		7	4	11
Oficina Jurídica	6	5		11
Consejo Superior		7	2	9
Facultad De Química Y Farmacia	7	1	1	9
Facultad De Arquitectura	8			8
Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales	1	5	2	8
Departamento De Gestión De Bienes		6		6
Oficina De Control Disciplinario	3	3		6
Facultad De Bellas Artes	1	4		5
Consejo Académico	3	1		4
Departamento De Calidad De La Docencia	3	1		4
Departamento De Postgrados	2	2		4
Oficina De Planeación	1	2	1	4
Oficina De Egresados	3			3
Dirección De Comunicaciones	2			2
Vicerrectoría De Investigaciones Extensión Y Proyección Social	1	1		2
Departamento De Desarrollo Humano	1			1
Departamento De Gestión De Servicios Generales	1			1
Vicerrectoría Administrativa Y Financiera	1			1
Total	291	1279	118	1687

1

3

8. Tiempo promedio de respuesta.

En cuanto al tiempo promedio de respuesta durante el periodo analizado, se resalta que el promedio general es de 6 días hábiles de respuesta. Un primer aspecto importante es que, aunque muchas dependencias tienen tiempos promedio registrados para casos resueltos a tiempo, también se observa un número considerable de respuestas con retraso, lo cual impacta negativamente en la percepción de eficiencia y atención al usuario.

1

Entre las dependencias con mayor promedio de tiempo en respuestas con retraso se destacan: la Facultad de Ingeniería (32 días), la Facultad de Química y Farmacia (28 días), el Departamento de Admisiones y Registro (29 días) y Rectoría (25 días). Estos valores indican que, aunque puedan estar atendiendo los casos, lo están haciendo significativamente por fuera del plazo esperado.

4

Tabla 4.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA			
Dependencias	Resuelto a tiempo	Resuelto con retraso	Total
Departamento De Gestión Financiera	12	19	15
Facultad De Ingeniería	5	32	15
Facultad De Química Y Farmacia	1	28	15
Departamento De Extensión Y Proyección Social	7	21	12
Facultad De Ciencias Económicas	4	26	12
Departamento De Gestión Del Talento Humano	8	21	12
Facultad De Ciencias De La Educación	8	20	11
Consejo Superior	8	22	11
Oficina De Planeación	7	17	10
Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales	7	18	10
Facultad De Ciencias Humanas	8	26	10
Oficina Jurídica	7		7
Secretaría General	2	21	6
Facultad De Bellas Artes	6		6
Facultad De Ciencias Jurídicas	4	20	6
Facultad De Ciencias Básicas	5		5
Departamento De Admisiones Y Registro	4	29	5
Rectoría	1	25	5
Vicerrectoría De Docencia	3		3
Vicerrectoría De Bienestar Universitario	3		3
Facultad De Nutrición Y Dietética	3		3
Oficina De Control Disciplinario	3		3
Oficina De Informática	2		2
Vicerrectoría De Investigaciones Extensión Y Proyección Social	2		2
Departamento De Educación Virtual, Medios Educativos Y Audiovisuales	2		2
Departamento De Gestión De Bienes	1		1
Consejo Académico	1		1
Departamento De Calidad De La Docencia	1		1
Departamento De Postgrados	1		1
Total	4	25	6

1

5

9. Causales de Quejas, Reclamos y Denuncias por dependencias

Durante el periodo analizado, se registraron un total de 83 casos relacionados con denuncias, quejas y reclamos, siendo estos últimos los de mayor frecuencia con 79 registros, equivalentes al 95% del total. En comparación, las denuncias y quejas fueron mínimas, con solo dos casos cada una.

La dependencia con mayor volumen de casos fue el Departamento de Admisiones y Registro, que concentró 64 de los 83 registros (77%), siendo los reclamos por "Problemas con estrato socioeconómico" (23 casos) y "Errores en listados de convocados" (12 casos) las causas más comunes. También se presentaron reclamos por problemas con certificados, fallas técnicas, procesos de admisión, y suplantación, lo que evidencia incidencias en los procesos administrativos vinculados al ingreso y permanencia estudiantil.

Otras dependencias que presentaron registros, aunque en menor proporción, incluyen la Facultad de Ciencias Humanas, con tres reclamos asociados

1

6

a la Cátedra Julio Enrique Blanco, y la Vicerrectoría de Bienestar Universitario, con tres reclamos igualmente relacionados con servicios complementarios como subsidios de almuerzo, programas de bienestar y trámites externos como Renta Joven.

El Departamento de Gestión del Talento Humano registró tres casos, incluyendo una denuncia por presentación de demanda, y una queja por aplicación del silencio positivo, lo cual resalta la necesidad de mejorar la comunicación y oportunidad en la respuesta a las solicitudes internas. Asimismo, la Oficina de Control Disciplinario recibió dos quejas relacionadas con acoso y acciones inmediatas, lo que indica la presencia de situaciones delicadas que requieren atención prioritaria.

1

7

Tabla 5.

Dependencia	Asunto	Denuncia	Queja	Reclamo	Total
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO		1		63	64
	Problemas con Estrato Socioeconómico			23	23
	Errores en Listados de Convocados			12	12
	Problemas con Certificados			7	7
	Fallas Técnicas (Campus IT)			4	4
	Proceso de Admisión General			4	4

Población Indígena/Cupos Especiales		3	3
Pagos/paz y salvo		3	3
Suplantación/PQRS no funcionales	1	1	2
Solicitudes de Revisión proceso admisión programa de medicina		5	5
Insatisfacción con respuesta a solicitud		1	1
DEPARTAMENTO DE CALIDAD DE LA DOCENCIA		1	1
INSCRIPCIÓN TARDÍA A LAS PRUEBAS SABER PRO		1	1
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN VIRTUAL, MEDIOS EDUCATIVOS Y AUDIOVISUALES		2	2
PROBLEMA CON SICVI		2	2
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	2	3
APLICACIÓN SILENCIO POSITIVO POR OMISIÓN DE RESPUESTA		1	1
Presentación de Demanda	1		1
RESPUESTA A OFICIO		1	1
DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES		1	1
CAU NO ES UN MEDIO EXPEDITO PARA LAS COMUNICACIONES EN ANTIATLÁNTICO		1	1
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN		2	2
REEMBOLSO DEL PAGO DEL DIPLOMADO DE NEURO PEDAGOGÍA Y EDUCACIÓN INFANTIL		1	1
SÁBANA DE NOTAS		1	1
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS		3	3
CATEDRA JULIO ENRIQUE BLANCO		3	3
FACULTAD DE INGENIERÍA		2	2
RECLAMO DE NOTA		2	2
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	2		2
DENUNCIA DE ACOSO	1		1
SOLICITUD DE ACCIÓN INMEDIATA	1		1
VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO		3	3
ME PASARON UN CÓDIGO PROMOCIONAL DE SMART FIT QUE NO ME SIRVE		1	1
NO PASARON REPORTE DE MATRÍCULA 2024-2 A RENTA JOVEN		1	1
SERVICIO ALMUERZOS SUBSIDIADOS MALA PRESTACIÓN DEL SERVICIO		1	1
Total	2	2	79 83

1

8

10. Quejas, reclamos y denuncias asignadas y gestionadas por dependencia

Del total de 83 casos, de estos, el 73% han sido resueltos a tiempo, mientras que un 11% se resolvieron con retraso y un 16% permanecen pendientes. Esto muestra un desempeño positivo en términos de atención oportuna, aunque aún existen áreas con necesidad de seguimiento y mejora.

La mayoría de los casos se concentran en el Departamento de Admisiones y Registro, con un total de 64 casos, lo que representa el 77% del total general. Dentro de esta cifra, 52 casos fueron resueltos a tiempo, 8 con retraso y 4 siguen pendientes. Esta dependencia, debido al volumen de casos que gestiona, muestra un buen desempeño, aunque los 8 casos con retraso y los 4 pendientes sugieren la necesidad de fortalecer sus procesos de respuesta y seguimiento.

Otras dependencias presentan trámites pendientes, aunque en cantidades menores. Entre ellas se encuentran el Departamento de Calidad de la Docencia, Gestión del Talento Humano, Dirección de Comunicaciones, Facultad de Ciencias

1

9

de la Educación, Facultad de Ciencias Humanas, Oficina de Control Disciplinario y la Vicerrectoría de Bienestar Universitario. Esto indica que, si bien el volumen no es alto, se requiere un esfuerzo para evitar que estos casos se acumulen y generen retrasos futuros.

Tabla 6.

TRAMITE DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS ASIGNADAS POR DEPENDENCIA				
Dependencias	Pendiente	Resuelto a tiempo	Resuelto con retraso	Total
Departamento De Admisiones Y Registro Académico	4	52	8	64
Departamento De Calidad De La Docencia	1			1
Departamento De Educación Virtual, Medios Educativos Y Audiovisuales		2		2
Departamento De Gestión Del Talento Humano	1	2		3
Dirección De Comunicaciones	1			1
Facultad De Ciencias De La Educación	2			2
Facultad De Ciencias Humanas	2	1		3
Facultad De Ingeniería		1	1	2
Oficina De Control Disciplinario	1	1		2
Vicerrectoría De Bienestar Universitario	1	2		3
Total	13	61	9	83

2
0

11. Recomendaciones.

- Revisar los procesos internos relacionados con la gestión de PQRSDF y realizar ajustes según sea necesario para mejorar la oportunidad de respuesta.
- Considerar la asignación de recursos adicionales o personal para gestionar eficazmente las PQRSDF en las dependencias que presentan un alto flujo de solicitudes.
- Programación de capacitaciones a las dependencias que incumplen en el tiempo de respuesta a las PQRSDF, reafirmando la importancia de dar solución a los requerimientos en los términos establecidos.
- En los casos que amerite una ampliación de los plazos de los términos por la complejidad de la respuesta, poder establecer un control en sistema ORFEO con las respuestas parciales, con el fin de no generar respuestas con retraso, o incluso sin resolver.
- En el evento que se reciban PQRSDF que no requieren de una respuesta, darles cierre en el sistema enviando un acuse de recibido.
- Identificar con cada una de las dependencias los asuntos recurrentes, y así, mejorar la prestación del servicio y evitar las múltiples solicitudes referentes a los mismos temas.

2

1

- Envío de manera periódicamente a los jefes de las dependencias con mayor volumen de radicados de PQRSDF, el reporte del Sistema Orfeo de las solicitudes pendientes por respuesta, se recomienda su revisión y elaboración de una estrategia para la evacuación de radicados antiguos que afectan los porcentajes de oportunidad en la respuesta del indicador.
- Para reducir el porcentaje de PQRSDF pendientes, se recomienda implementar mecanismos de seguimiento y recordatorios automáticos dirigidos a los responsables de estas solicitudes. Realizar revisiones periódicas de los casos pendientes y establecer plazos claros para su resolución.
- Mantener las prácticas efectivas que han permitido alcanzar un alto porcentaje de repuestas a tiempo. 2
- Para minimizar los casos resueltos con retraso, es necesario evaluar los casos que se resolvieron fuera del plazo establecido para comprender las causas y corregir posibles fallas en el proceso. 2

12. Conclusiones

Con un 76% de PQRSDF de resueltas a tiempo, las dependencias demuestran un desempeño positivo, pero también evidencia la necesidad de

implementar acciones correctivas para mejorar la oportunidad en la atención de los requerimientos de la comunidad universitaria.

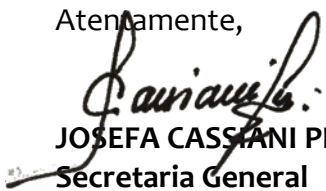
Es importante considerar que este periodo estuvo influenciado por condiciones particulares que impactan directamente la gestión de las solicitudes. El inicio de año coincide con el receso de vacaciones y con los procesos de normalización administrativa, factores que limitan temporalmente la disponibilidad operativa de muchas dependencias. Esta situación puede haber afectado los tiempos de respuesta, en especial en las áreas con alta demanda.

2

3

Se espera que, con la estabilización del calendario académico y administrativo en los meses siguientes, así como la implementación de acciones de mejora puntuales, se logre aumentar el cumplimiento del indicador y así, garantizar una gestión eficiente de las solicitudes.

Atentamente,



JOSEFA CASSIANI PÉREZ
Secretaria General

Elaboró: Irina Pacheco
Revisó: Tobby Yepes