

INFORME PQRSDF ABRIL - JUNIO 2024

SECRETARÍA GENERAL

Dr. ROBERTO HENRÍQUEZ NORIEGA

Jefe de Oficina Control Interno

De:

JOSEFA CASSIANI PÉREZ

Secretaria General

Barranquilla, julio de 2024

Sede Norte: Cra. 30 No. 8-49, Puerto Colombia - Atlántico.
Sede Centro: Cra. 43 No. 50-53, Barranquilla - Atlántico.
Bellas Artes - Museo de Antropología: Cll. 68 No. 53-45, Barranquilla - Atlántico.
Sede Regional Centro: Cll. 27 No. 4-291, Sabanalarga - Atlántico.
Sede Regional Sur: Cll. 7 No. 23-5, Barrio Abajo, Suán - Atlántico.



PBX: (60) (5) 316 26 66

Contenido

1. Introducción.....	3
2. Normatividad.....	5
3. Consolidado PQRSDF recibidas en los meses de abril a junio de 2024. 6	
4. Recepción de PQRSDF por tipología documental.....	7
5. Porcentaje de oportunidad en la respuesta.	9
6. PQRSDF por dependencia y tipo de solicitud.	10
7. PQRSDF asignadas y gestionadas por dependencia	12
8. Tiempo promedio de respuesta.	15
9. Causales de Quejas, Reclamos y Denuncias por dependencias.....	16
10. Recomendaciones.	20
11. Conclusiones.....	21

1. Introducción.

Cumpliendo con lo establecido en el Decreto 103 de 2015, Artículo 52 - Informes de solicitudes de acceso a información, el presente documento se refiere al reporte sobre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y tramitadas por las diferentes dependencias de la Universidad del Atlántico durante el periodo comprendido entre abril y junio de 2024, con base en la información generada por el sistema ORFEO.

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.

En el año 2019, la Secretaría General convocó a la Oficina de Control Interno y a la Oficina de Planeación con el fin de formular un procedimiento que estableciera los responsables de gestionar, distribuir, registrar, responder y evaluar las PQRSDF recibidas en la Universidad del Atlántico. En dicho

procedimiento, se establecieron las responsabilidades de estas oficinas de la siguiente manera:

- La Secretaría General es la encargada de recibir y distribuir todas las PQRSDF que lleguen, por medio de la Ventanilla Única de Radicación (presencial) y Ventanilla Electrónica UA (virtual).
- La Oficina de Planeación será la encargada de hacer el respectivo seguimiento a las mediciones de indicadores de oportunidad en la respuesta PQRSDF y de las acciones de mejora y correctivas correspondientes .
- La Oficina de Control Interno es la encargada de hacer seguimiento a la calidad de la respuesta que se le dan a las PQRSDF y además de hacer el respectivo Informe de Atención al Ciudadano que se hace semestralmente y se cuelga en la página web institucional.

En este sentido, el informe también cumple con las responsabilidades asumidas por la Secretaría General en la formulación del procedimiento de atención al ciudadano.

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.
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.

Sede Norte: Cra. 30 No. 8-49, Puerto Colombia - Atlántico.

Sede Centro: Cra. 43 No. 50-53, Barranquilla - Atlántico.

Bellas Artes - Museo de Antropología: Cll. 68 No. 53-45, Barranquilla - Atlántico.

Sede Regional Centro: Cll. 27 No. 4-291, Sabanalarga - Atlántico.

Sede Regional Sur: Cll. 7 No. 23-5, Barrio Abajo, Suán - Atlántico.



PBX: (60) (5) 316 26 66

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.

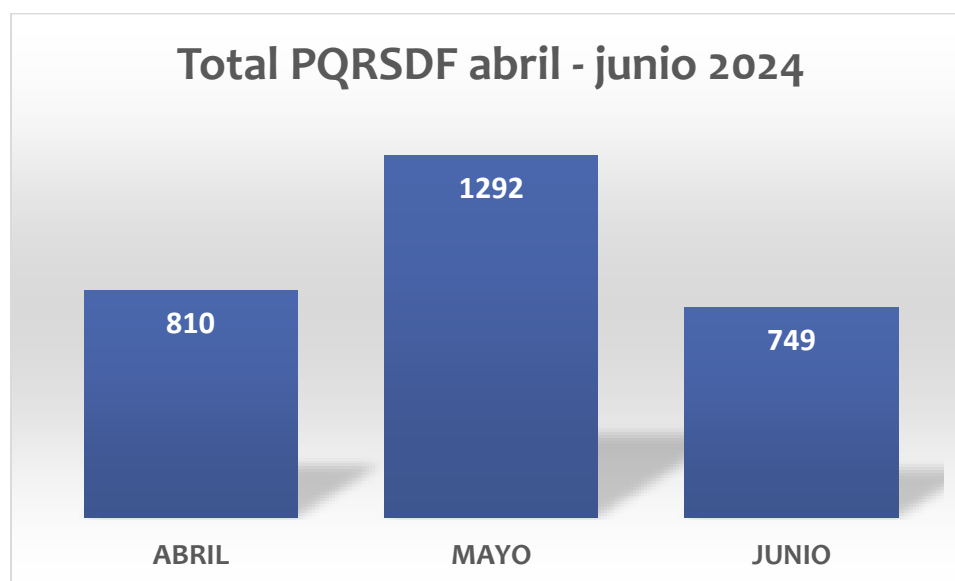
3. Consolidado PQRSDF recibidas en los meses de abril a junio de 2024.

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 **2.851** solicitudes, según el informe del Sistema de Gestión Documental Argo ORFEO. Estas solicitudes fueron asignadas a las diferentes dependencias correspondientes para su respectiva gestión.

Para los meses de abril a mayo, podemos observar un aumento significativo en la cantidad total de solicitudes, pasando de 810 a 1.292, lo que indica un aumento considerable del 60% de las solicitudes y una disminución del 42% para el mes de junio.

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 un total de 2.791, lo cual representa el 97,21% del total. Le siguen los Reclamos, con 33 (1,16%). 24 (0,84%) Felicitaciones, por ultimo las Quejas y Denuncias con 2 (0,07%) y 1 (0,04%) solicitudes respectivamente.

Estos datos por tipo de solicitud proporcionan información valiosa 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.



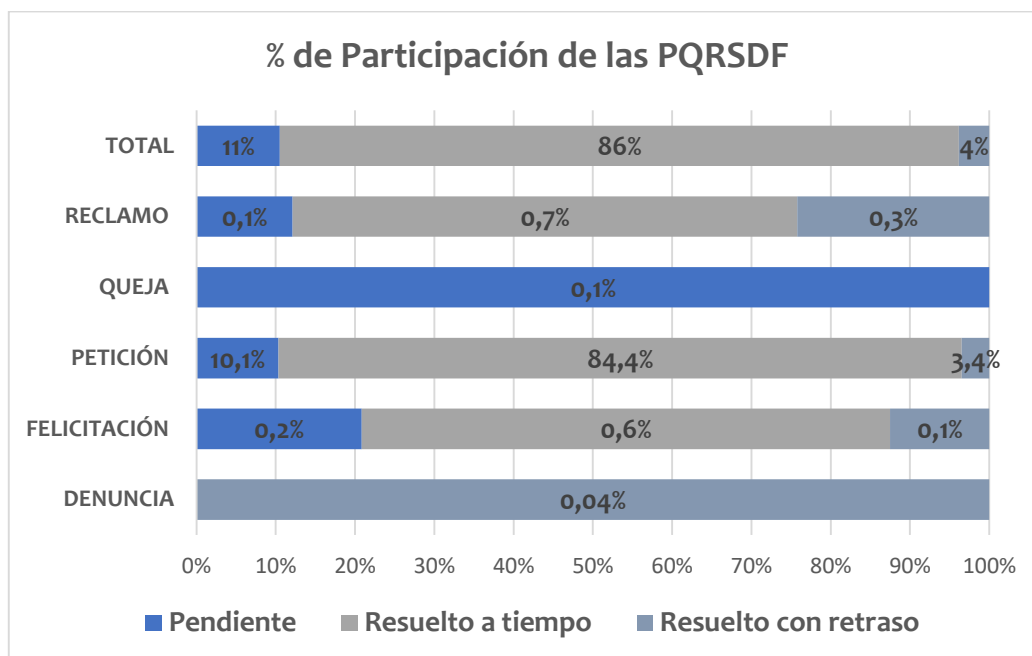
5. Porcentaje de oportunidad en la respuesta.

En cuanto a la oportunidad de respuesta, se atendieron dentro de los plazos legales alrededor del 86% (2.442) del total de PQRSDF recibidas durante el periodo. Un 4% (109) de las solicitudes fueron contestadas con retraso, mientras que el 11% (300) quedaron pendientes por resolver.

Luego de la implementación de los ajustes necesarios para garantizar la correcta generación de los reportes estadísticos, se ha mejorado la eficiencia y precisión en la gestión de las PQRSDF. Esto ha permitido obtener datos más precisos, los cuales indican una tendencia positiva en la gestión de PQRSDF, con mejoras continuas en la resolución oportuna y una reducción de casos pendientes y resueltos con retraso.

Es fundamental mantener prácticas efectivas, como la revisión periódica de los indicadores mensuales por dependencias y la capacitación continua del personal, para asegurar que este nivel de eficiencia se mantenga o incluso mejore.

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 1.639 solicitudes. A continuación, se encuentran las Felicitaciones con 19 y Reclamos 15.

Tabla 2.

TIPO PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA						
Dependencias	Denuncia	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Total
Departamento De Admisiones Y Registro Académico		19	1639		15	1673
Secretaría General			179			179
Facultad De Ciencias De La Educación			146		2	148
Facultad De Ingeniería		1	107			108
Facultad De Ciencias Económicas Administrativas Y Contables			85			85
Consejo Académico			62			62
Departamento De Gestión Del Talento Humano	1		54		1	56
Vicerrectoría De Bienestar Universitario			53		2	55
Facultad De Ciencias Humanas			52			52
Departamento De Extensión Y Proyección Social			44		2	46
Departamento De Gestión De Servicios Generales			37		7	44
Facultad De Ciencias Básicas			35			35
Facultad De Nutrición Y Dietética			30			30
Facultad De Ciencias Jurídicas			27		1	28
Rectoría			28			28
Facultad De Química Y Farmacia			27			27
Oficina De Informática		3	23		1	27
Facultad De Arquitectura			22			22
Facultad De Bellas Artes		1	21			22
Departamento De Gestión Financiera			21			21
Consejo Superior			14			14
Vicerrectoría De Docencia			12		1	13
Departamento De Postgrados			12			12
Departamento De Educación Virtual, Medios Educativos Y Audiovisuales			10			10
Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales			9			9
Oficina Jurídica			9			9

Sede Norte: Cra. 30 No. 8-49, Puerto Colombia - Atlántico.

Sede Centro: Cra. 43 No. 50-53, Barranquilla - Atlántico.

Bellas Artes - Museo de Antropología: Cll. 68 No. 53-45, Barranquilla - Atlántico.

Sede Regional Centro: Cll. 27 No. 4-291, Sabanalarga - Atlántico.

Sede Regional Sur: Cll. 7 No. 23-5, Barrio Abajo, Suán - Atlántico.



 **PBX: (60) (5) 316 26 66**

Departamento De Gestión De Bienes			7			7
Vicerrectoría De Investigaciones Extensión Y Proyección Social			5			5
Oficina De Egresados			4			4
Departamento De Calidad De La Docencia			3			3
Departamento De Desarrollo Humano			3			3
Departamento De Investigaciones			2		1	3
Oficina De Control Disciplinario			1	2		3
Oficina De Planeación			3			3
Dirección De Comunicaciones			2			2
Consultorio Jurídico Y Centro De Conciliación			1			1
Presupuesto Financiera			1			1
Vicerrectoría Administrativa Y Financiera			1			1
Total	1	24	2791	2	33	2851

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 1.673 solicitudes, lo que corresponde al 59% del total. De estas solicitudes, 1.613 fueron resueltas a tiempo según los plazos establecidos por la ley, mientras que solo 14 de ellas presentaron retraso y 46 aún están en proceso de trámite.

A continuación, se encuentra la Secretaría General, con un total de 179 solicitudes ingresadas, contestadas dentro del plazo establecido un total de 178 y 1 pendiente. Por otro lado, la Facultad de Ciencias de la Educación recibió un total de 148 solicitudes, de las cuales 96 fueron resueltas a tiempo, 2 con retraso y 50 pendientes.

Tabla 3.

TRAMITE DE PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA				
Dependencias	Pendiente	Resuelto a tiempo	Resuelto con retraso	Total
Departamento De Admisiones Y Registro Académico	46	1613	14	1673
Secretaria General	1	178		179
Facultad De Ciencias De La Educación	50	96	2	148
Facultad De Ingeniería	12	85	11	108
Facultad De Ciencias Económicas Administrativas Y Contables		85		85
Consejo Académico		62		62
Departamento De Gestión Del Talento Humano	19	26	11	56
Vicerrectoría De Bienestar Universitario	9	24	22	55
Facultad De Ciencias Humanas	41	9	2	52
Departamento De Extensión Y Proyección Social	8	38		46
Departamento De Gestión De Servicios Generales	7	25	12	44
Facultad De Ciencias Básicas	5	16	14	35
Facultad De Nutrición Y Dietética		30		30

Facultad De Ciencias Jurídicas	3	25		28
Rectoría	28			28
Facultad De Química Y Farmacia		26	1	27
Oficina De Informática	1	26		27
Facultad De Arquitectura	21	1		22
Facultad De Bellas Artes	6	13	3	22
Departamento De Gestión Financiera	1	17	3	21
Consejo Superior	2	11	1	14
Vicerrectoría De Docencia		7	6	13
Departamento De Postgrados	4	6	2	12
Departamento De Educación Virtual, Medios Educativos Y Audiovisuales	2	4	4	10
Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales		9		9
Oficina Jurídica	4	5		9
Departamento De Gestión De Bienes	3	4		7
Vicerrectoría De Investigaciones Extensión Y Proyección Social	5			5
Oficina De Egresados	4			4
Departamento De Calidad De La Docencia	3			3
Departamento De Desarrollo Humano	1	1	1	3
Departamento De Investigaciones	3			3
Oficina De Control Disciplinario	3			3
Oficina De Planeación	3			3
Dirección De Comunicaciones	2			2
Consultorio Jurídico Y Centro De Conciliación	1			1
Presupuesto Financiera	1			1
Vicerrectoría Administrativa Y Financiera	1			1
Total	300	2442	109	2851

Sede Norte: Cra. 30 No. 8-49, Puerto Colombia - Atlántico.

Sede Centro: Cra. 43 No. 50-53, Barranquilla - Atlántico.

Bellas Artes - Museo de Antropología: Cll. 68 No. 53-45, Barranquilla - Atlántico.

Sede Regional Centro: Cll. 27 No. 4-291, Sabanalarga - Atlántico.

Sede Regional Sur: Cll. 7 No. 23-5, Barrio Abajo, Suán - Atlántico.



CO-SC7289-1



PBX: (60) (5) 316 26 66

8. Tiempo promedio de respuesta.

En cuanto al tiempo promedio de respuesta durante el periodo analizado, se resalta que el promedio general mejoró con respecto al trimestre anterior, pasando de 16 a 5 días hábiles en promedio. Sin embargo, se destaca que el Departamento de Desarrollo Humano fue la dependencia que requirió más tiempo para responder a las solicitudes asignadas, con un promedio de respuesta de 23 días. A continuación, se encuentra la Facultad de Ciencias Básicas, con un promedio de 16 días para el trámite.

Tabla 4.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA			
Dependencias	Resuelto a tiempo	Resuelto con retraso	Total
Departamento De Desarrollo Humano	13	33	23
Facultad De Ciencias Básicas	8	26	16
Departamento De Gestión De Servicios Generales	13	21	16
Vicerrectoría De Bienestar Universitario	4	26	15
Departamento De Educación Virtual, Medios Educativos Y Audiovisuales	7	22	15
Facultad De Arquitectura	13		13
Departamento De Gestión Del Talento Humano	6	26	12
Vicerrectoría De Docencia	4	20	11
Departamento De Postgrados	5	24	10
Departamento De Gestión Financiera	6	24	9
Facultad De Ciencias Humanas	6	24	9
Facultad De Ingeniería	6	25	8

Facultad De Bellas Artes	3	29	8
Facultad De Química Y Farmacia	6	24	7
Facultad De Ciencias De La Educación	6	19	6
Oficina Jurídica	6		6
Facultad De Ciencias Jurídicas	6		6
Facultad De Nutrición Y Dietética	5		5
Facultad De Ciencias Económicas Administrativas Y Contables	4		4
Departamento De Extensión Y Proyección Social	4		4
Consejo Superior	3	21	4
Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales	4		4
Departamento De Admisiones Y Registro Académico	4	24	4
Oficina De Informática	3		3
Secretaria General	2		2
Consejo Académico	2		2
Departamento De Gestión De Bienes	1		1
Total	4	25	5

9. Causales de Quejas, Reclamos y Denuncias por dependencias

Sobre la gestión de quejas, reclamos y denuncias, se recibieron un total de 36 casos. De estos, 33 corresponden a reclamos, 2 a quejas y 1 a denuncia. Este mayor número de reclamos sugiere que la mayoría presentados están relacionadas con solicitudes de servicio o peticiones no satisfechas.

Sede Norte: Cra. 30 No. 8-49, Puerto Colombia - Atlántico.
Sede Centro: Cra. 43 No. 50-53, Barranquilla - Atlántico.
Bellas Artes - Museo de Antropología: Cll. 68 No. 53-45, Barranquilla - Atlántico.
Sede Regional Centro: Cll. 27 No. 4-291, Sabanalarga - Atlántico.
Sede Regional Sur: Cll. 7 No. 23-5, Barrio Abajo, Suán - Atlántico.



 **PBX: (60) (5) 316 26 66**

El Departamento de Admisiones y Registro Académico destaca como el área con el mayor número de reclamos para un total de 15. Las causas más comunes en este departamento incluyen la inscripción incorrecta en programas de pregrado, cancelaciones de semestre, y la falta de respuesta en la emisión de certificados de estudios. Además, se reportan demoras en la entrega de certificados de título y en la respuesta a solicitudes en general, así como problemas con el proceso de grados y las matrículas. Otras causas incluyen errores en los volantes de pago.

Por otro lado, el Departamento de Gestión de Servicios Generales registra 7 reclamos, centrados principalmente en las condiciones inadecuadas de los salones de clase. Los reclamos destacan la instalación y el funcionamiento defectuoso de los aires acondicionados, lo que afecta significativamente el ambiente de estudio y trabajo en estas instalaciones.

El Departamento de Gestión del Talento Humano presenta una denuncia por acoso laboral y un reclamo relacionado con recursos de reposición. Otros departamentos, aunque con un menor número de quejas, reclamos y denuncias abordan causas específicas como acciones disciplinarias, disponibilidad de computadores, horarios de los almuerzos subsidiados y demoras en las respuestas a solicitudes en general.

Tabla 5.

Dependencia	Causa	Denuncia	Queja	Reclamo	Total
Departamento De Admisiones Y Registro Académico				15	15
	Aparezco como inscrita anteriormente en pregrado, pero no es correcto			1	1
	Cancelación del semestre pasado			1	1
	Certificado de estudio.			1	1
	Certificado del plan de estudios ya pago sin respuesta			1	1
	Consultar el motivo por el cuál hubo un cambio en la asignación de mi horario			1	1
	Demora en darme el certificado de título			1	1
	Demora en respuesta radicado 20242050054492 del 16 de mayo			1	1
	Información de grado			1	1
	Negligencia de la universidad en procesos de grados			1	1
	No aparezco en ninguna de las listas de admitidos			1	1
	Páginas de pagos no sirven			1	1
	Problema con la matrícula profesional de ingeniería química			1	1
	Queja por el reflejo del pago del volante de pago de inglés			1	1
	Saldo en contra erróneo			1	1
	Tramite de grado			1	1
Departamento De Extensión Y Proyección Social				2	2
	Inconveniente por cambio de modalidad			1	1
	No me han devuelto mi dinero			1	1
Departamento De Gestión De Servicios Generales				7	7
	101 d no tiene aire nos morimos de calor un amigo le dio un golpe de calor			2	2
	Inadecuación del salón			1	1

Sede Norte: Cra. 30 No. 8-49, Puerto Colombia - Atlántico.

Sede Centro: Cra. 43 No. 50-53, Barranquilla - Atlántico.

Bellas Artes - Museo de Antropología: Cll. 68 No. 53-45, Barranquilla - Atlántico.

Sede Regional Centro: Cll. 27 No. 4-291, Sabanalarga - Atlántico.

Sede Regional Sur: Cll. 7 No. 23-5, Barrio Abajo, Suán - Atlántico.



 **PBX: (60) (5) 316 26 66**

Instalación del aire acondicionado en malas condiciones.			2	2
Reclamo acerca de los ac defectuosos			1	1
Sala 101 d sin condiciones hábiles para una concentración para estudio			1	1
Departamento De Gestión Del Talento Humano	1		1	2
Denuncia por acoso laboral bajo la modalidad de maltrato laboral	1			1
Recurso de reposición			1	1
Departamento De Investigaciones			1	1
Reclamo por solicitud de certificado de vinculación en proyecto sgr			1	1
Facultad De Ciencias De La Educación			2	2
Diplomado docencia universitaria v			2	2
Facultad De Ciencias Jurídicas			1	1
Demora, ineficiencia en responder solicitud de información			1	1
Oficina De Control Disciplinario		2		2
Queja por trato injusto y expulsión de clase durante práctica de laboratorio		1		1
Ref.: queja disciplinaria urgente		1		1
Oficina De Informática			1	1
Nos Quitaron Computadores En El Salón 101d			1	1
Vicerrectoría De Bienestar Universitario			2	2
Pésimo horario de almuerzos subsidiados			2	2
Vicerrectoría De Docencia			1	1
No respuesta de la petición en el tiempo determinado			1	1
Total	1	2	33	36

Sede Norte: Cra. 30 No. 8-49, Puerto Colombia - Atlántico.

Sede Centro: Cra. 43 No. 50-53, Barranquilla - Atlántico.

Bellas Artes - Museo de Antropología: Cll. 68 No. 53-45, Barranquilla - Atlántico.

Sede Regional Centro: Cll. 27 No. 4-291, Sabanalarga - Atlántico.

Sede Regional Sur: Cll. 7 No. 23-5, Barrio Abajo, Suán - Atlántico.



 **PBX: (60) (5) 316 26 66**

10.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.

- 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.
- 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.

11. Conclusiones

El análisis de la gestión de PQRSDF durante los meses de abril, mayo y junio ha mostrado una tendencia positiva con una notable mejora en las respuestas

oportunas, alcanzando un mayor porcentaje en comparación con el trimestre anterior. Con un 86% de PQRSDF de resueltas a tiempo, las dependencias demuestran una mejora en el proceso, aunque aún existen áreas para abordar como la necesidad de disminuir las respuestas con retraso y las pendientes, que sigue siendo un factor que merece especial atención. Abordar estos desafíos es fundamental para garantizar una gestión eficiente de las solicitudes. Identificar y replicar las prácticas exitosas, asegurar recursos adecuados, optimizar procesos internos, y mejorar la comunicación y transparencia con los usuarios son acciones necesarias para mantener y aumentar la satisfacción de los mismos.

Atentamente,



JOSEFA CASSIANI PÉREZ
Secretaria General

Proyectó: Irina Pacheco
Revisó: Tobby Yepes