



**VENTANILLA
ELECTRÓNICA**

By orfeo

**Universidad del
Atlántico**

Informe Pqrsdf II trimestre

Secretaría General

**Julio
2025**

Contenido

1. Introducción.....	2
1. Normatividad.....	3
2. Consolidado PQRSDF recibidas en los meses de abril a junio de 2025.	4
3. Recepción de PQRSDF por tipología documental.....	6
4. Porcentaje de oportunidad en la respuesta.	8
5. PQRSDF por dependencia y tipo de solicitud.	9
6. PQRSDF asignadas y gestionadas por dependencia	11
7. Tiempo promedio de respuesta.	14
8. Causales de Quejas, Reclamos y Denuncias por dependencias.....	16
9. Quejas, reclamos y denuncias asignadas y gestionadas por dependencia	21
10. Recomendaciones.....	24
11. Conclusiones.....	26

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 segundo 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 Atención al Ciudadano PRO-GD-008, 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.

1. 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

3

	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.

2. Consolidado PQRSDf recibidas en los meses de abril a junio de 2025.

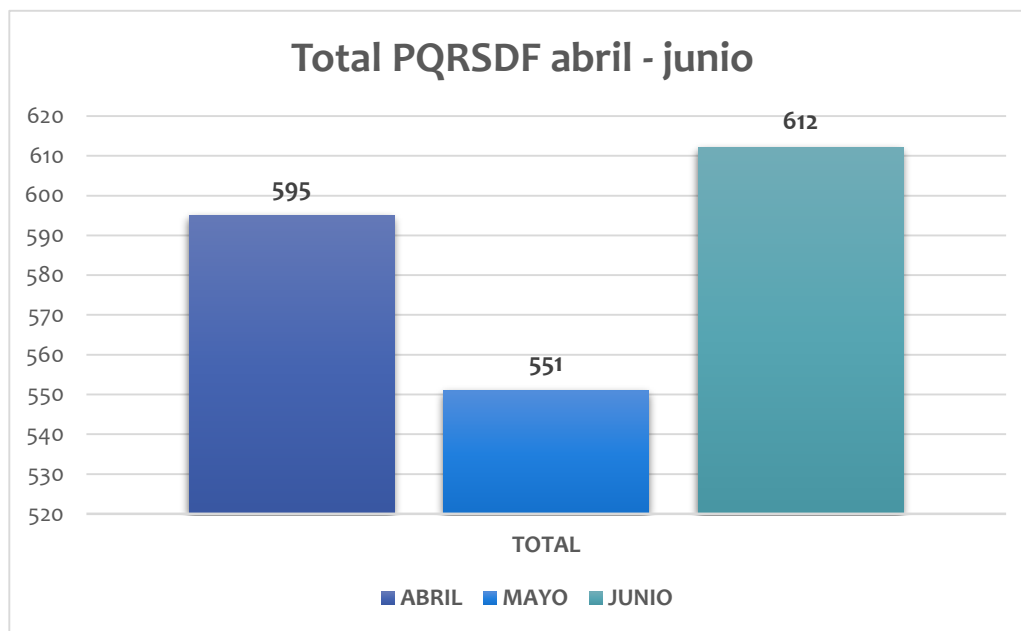
La Secretaría General es la responsable de gestionar todas las solicitudes clasificadas como PQRSDf recibidas en la Universidad del Atlántico, tanto a través de la ventanilla única de radicación (presencial) como de la ventanilla electrónica.

Se registró el ingreso de un total de **1.758** solicitudes, según el informe del Sistema de Gestión Documental Argo ORFEO. Estas solicitudes fueron asignadas a las diferentes dependencias correspondientes para su respectiva gestión.

Entre los meses abril y junio se observa una ligera variación en el total de Pqrs reportadas, sin que se presenten mayores cambios, lo cual sugiere una estabilidad relativa en el flujo de solicitudes.

En abril se registraron **595** solicitudes, lo que representa el **34%** del total trimestral. En mayo tuvo una leve disminución, con **551** casos, es decir, una reducción del **7%** respecto al mes anterior. Sin embargo, esta tendencia descendente no se mantuvo, ya que en junio se reportó un incremento a **612** Pqrs, lo que representa el **35%** del total general y convierte a junio en el mes con mayor número de registros en el periodo analizado.

Gráfico 1.



6

3. 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 1.653 solicitudes, lo que equivale al 94% del total general. En segundo lugar, se encuentran los Reclamos con 90 registros (5.1%), seguidos por las Felicitaciones (8 casos), Quejas (4 casos), Denuncias (2 casos) y Sugerencias (1 caso), lo que representan aproximadamente el 1% del total.

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.

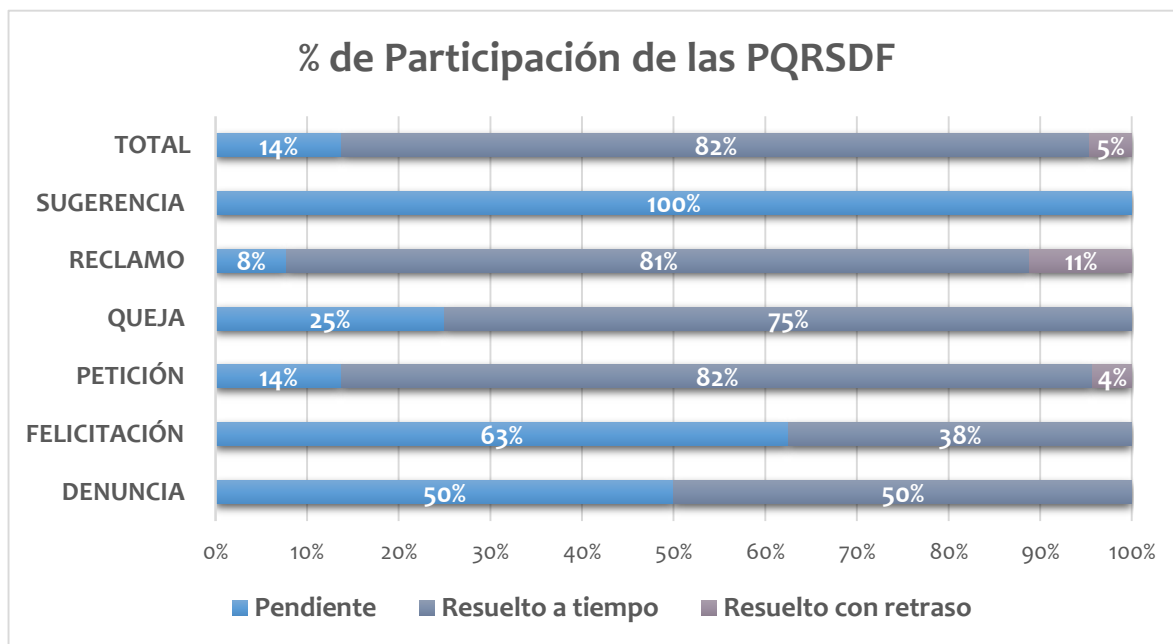


4. Porcentaje de oportunidad en la respuesta.

En cuanto a la oportunidad de respuesta, se atendieron dentro de los plazos legales alrededor del 92% (1.435) del total de PQRSDf recibidas durante el periodo. De estas, las peticiones corresponden al 82% resueltas a tiempo, los reclamos (81%) y las quejas (75%).

Un 5% (81) de las solicitudes fueron contestadas con retraso, siendo más visibles en los reclamos (11%) y peticiones (4%). Mientras que el 14% (242) quedaron pendientes por resolver, en tipos específicos como las sugerencias, donde el 100% aún no ha sido gestionado, y las felicitaciones, con un 63% pendiente. Si bien estos tipos de Pqrs no suelen tener la misma urgencia que las quejas o reclamos, su atención también contribuye a mejorar la imagen institucional y fomentar la participación ciudadana.

Gráfico 3.



5. 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 796. A continuación, se encuentran los Reclamos con 39.

Tabla 2.

TIPO PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA							
DEPENEDENCIAS	DENUNCIA	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL
Departamento De Admisiones Y Registro	1	3	796		39	1	840
Facultad De Ciencias De La Educación			169		4		173
Secretaría General			135		2		137
Facultad De Ingeniería			86	1	3		90
Departamento De Gestión Del Talento Humano			60	1	4		65
Facultad De Ciencias Económicas			40				40
Departamento De Educación Virtual, Medios Educativos Y Audiovisuales		1	26		3		30
Facultad De Ciencias Humanas			28		1		29
Rectoría		1	26				27
Oficina De Gestión Tecnológica E Información		1	17		8		26
Vicerrectoría De Bienestar Universitario		1	25				26
Facultad De Ciencias De La Salud			25				25
Consejo Superior			21				21
Facultad De Ciencias Jurídicas			21				21
Departamento De Extensión Y Proyección Social			18		1		19
Facultad De Bellas Artes			19				19
Facultad De Química			19				19
Oficina De Egresados			19				19
Oficina Jurídica			14		3		17
Departamento De Gestión Financiera			16				16
Facultad De Ciencias Básicas			12	1	2		15
Departamento De Infraestructura Física Y Servicios Generales			1		13		14
Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales			13		1		14
Departamento De Postgrados			9		1		10
Facultad De Arquitectura			7				7
Oficina De Planeación			5		2		7
Vicerrectoría De Docencia			6		1		7
Oficina De Control Disciplinario	1		4	1			6

10

Consejo Académico			4				4
Vicerrectoría Administrativa Y Financiera			4				4
Vicerrectoría De Investigaciones Extensión Y Proyección Social			4				4
Consultorio Jurídico Y Centro De Conciliación			1				1
Departamento De Biblioteca					1		1
Departamento De Desarrollo Humano			1				1
Departamento De Fomento Y Apoyo A La Investigación			1				1
Departamento De Gestión De Compras Y Contratación					1		1
Dirección De Comunicaciones		1					1
Unidad De Salud			1				1
TOTAL	2	8	1653	4	90	1	1758

6. PQRSDF asignadas y gestionadas por dependencia

11

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 840 solicitudes, lo que corresponde al 48% del total. De estas solicitudes, 789 fueron resueltas a tiempo

según los plazos establecidos por la ley, mientras que solo 7 de ellas presentaron retraso y 44 aún están en proceso de trámite.

A continuación, se encuentra la Facultad de Educación, con un total de 173 solicitudes ingresadas, contestadas dentro del plazo establecido 56, con retraso 52 y 65 pendientes. Por otro lado, la Secretaría General recibió un total de 137 solicitudes, de las cuales 134 fueron resueltas a tiempo, y pendientes 3.

Tabla 3.

TRAMITE DE PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA				
Dependencias	Pendiente	Resuelto a tiempo	Resuelto con retraso	Total
Departamento De Admisiones Y Registro	44	789	7	840
Facultad De Ciencias De La Educación	65	56	52	173
Secretaría General	3	134		137
Facultad De Ingeniería		88	2	90
Departamento De Gestión Del Talento Humano	26	38	1	65
Facultad De Ciencias Económicas		40		40
Departamento De Educación Virtual, Medios Educativos Y Audiovisuales	2	28		30
Facultad De Ciencias Humanas	2	26	1	29
Rectoría	4	23		27
Oficina De Gestión Tecnológica E Información	1	25		26
Vicerrectoría De Bienestar Universitario	2	23	1	26
Facultad De Ciencias De La Salud		23	2	25
Consejo Superior	6	15		21
Facultad De Ciencias Jurídicas	15	5	1	21
Departamento De Extensión Y Proyección Social	8	11		19
Facultad De Bellas Artes		18	1	19

12

Facultad De Química Y Farmacia	4	14	1	19
Oficina De Egresados	19			19
Oficina Jurídica	9	8		17
Departamento De Gestión Financiera	1	14	1	16
Facultad De Ciencias Básicas		14	1	15
Departamento De Infraestructura Física Y Servicios Generales		4	10	14
Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales	1	13		14
Departamento De Postgrados	4	6		10
Facultad De Arquitectura	7			7
Oficina De Planeación		7		7
Vicerrectoría De Docencia	1	6		7
Oficina De Control Disciplinario	6			6
Consejo Académico	1	3		4
Vicerrectoría Administrativa Y Financiera	4			4
Vicerrectoría De Investigaciones Extensión Y Proyección Social	2	2		4
Consultorio Jurídico Y Centro De Conciliación	1			1
Departamento De Biblioteca	1			1
Departamento De Desarrollo Humano	1			1
Departamento De Fomento Y Apoyo A La Investigación		1		1
Departamento De Gestión De Compras Y Contratación		1		1
Dirección De Comunicaciones	1			1
Unidad De Salud	1			1
Total	242	1435	81	1758

7. Tiempo promedio de respuesta.

En cuanto al tiempo promedio de respuesta durante el periodo analizado, se resalta que el promedio general tuvo una ligera disminución con respecto al trimestre anterior, pasando de 6 a 5 días hábiles en promedio. Sin embargo, se destaca que el Departamento de Infraestructura Física y Servicios Generales fue la dependencia que requirió más tiempo para responder a las solicitudes asignadas, con un promedio de respuesta de 17 días. A continuación, se encuentra la Facultad de Ciencias de la Educación con 15 días y el Departamento de Fomento y Apoyo a la Investigación con 11 días promedio.

14

Tabla 4.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA			
Dependencias	Resuelto a tiempo	Resuelto con retraso	Total
Departamento De Infraestructura Física Y Servicios Generales	4	22	17
Facultad De Ciencias De La Educación	9	21	15
Departamento De Fomento Y Apoyo A La Investigación	11		11
Oficina De Planeación	7		7
Facultad De Ciencias Humanas	7	17	7
Departamento De Gestión Financiera	6	20	7
Vicerrectoría De Docencia	7		7
Facultad De Ciencias Básicas	5	19	6

Departamento De Postgrados	6		6
Departamento De Gestión Del Talento Humano	5	23	6
Facultad De Ciencias De La Salud	4	28	6
Facultad De Química Y Farmacia	5	16	6
Facultad De Ciencias Jurídicas	3	18	5
Facultad De Bellas Artes	4	19	5
Oficina Jurídica	5		5
Facultad De Ingeniería	5	19	5
Facultad De Ciencias Económicas	5		5
Secretaria General	4		4
Departamento De Extensión Y Proyección Social	4		4
Consejo Académico	4		4
Departamento De Admisiones Y Registro	4	19	4
Vicerrectoría De Bienestar Universitario	3	18	4
Departamento De Educación Virtual, Medios Educativos Y Audiovisuales	3		3
Oficina De Gestión Tecnológica E Información	3		3
Consejo Superior	3		3
Rectoría	3		3
Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales	2		2
Departamento De Gestión De Compras Y Contratación	2		2
Vicerrectoría De Investigaciones Extensión Y Proyección Social	2		2
Total	4	20	5

8. Causales de Quejas, Reclamos y Denuncias por dependencias

Sobre la gestión de quejas, reclamos y denuncias, se recibieron un total de 97 casos. Del total, 2 corresponden a denuncias (2%), 5 a quejas (5%) y la gran mayoría, 90, a reclamos (93%). Este mayor número de reclamos sugiere que la mayoría presentados están relacionadas con solicitudes de servicio o peticiones no satisfechas.

16

La dependencia con mayor número de registros es el Departamento de Admisiones y Registro, con 40 casos, lo que representa más del 40% del total. Los principales temas están relacionados con el proceso de grados (15 casos), problemas con certificaciones, inscripciones, matrícula y plataformas tecnológicas, lo cual evidencia dificultades recurrentes en la gestión académica-administrativa que impactan directamente al estudiantado. Estos datos indican una necesidad de revisión de los procedimientos internos, canales de información y tiempos de respuesta.

Otra dependencia, es el Departamento de Infraestructura Física y Servicios Generales, que concentra 13 reclamos centrados principalmente en el estado de salones, limpieza y adecuaciones. Esto pone en evidencia posibles deficiencias en las condiciones físicas del entorno educativo que pueden afectar el bienestar y el rendimiento de la comunidad universitaria. Le sigue la Oficina de Gestión Tecnológica, con 8 reclamos, todos relacionados con fallas en el sistema Campus IT, lo que sugiere problemas de tipo tecnológico que pueden interferir con el acceso a los servicios de información.

Se destacan también situaciones en el Departamento de Educación Virtual (3 casos), la Facultad de Educación (5 casos), y Talento Humano (5 casos), en donde se reportan asuntos como acceso a plataformas, retrasos en certificados, respuestas incompletas a solicitudes y quejas contra funcionarios.

17

Por otra parte, las denuncias, aunque pocas (2 casos), tratan temas delicados como procesos de inscripción y comportamiento de estudiantes, lo que implica la necesidad de una gestión oportuna. Las quejas, por su parte, están asociadas a temas como ausencia de docentes, pérdida de clases, estructura

curricular o situaciones con funcionarios, elementos que inciden en la percepción de la calidad académica.

Tabla 5.

Dependencia	Asunto	Denuncia	Queja	Reclamo	Total
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO		1		39	40
	Inconvenientes con el pago de certificaciones, derecho a grado, matrícula			6	6
	Cancelación de materias			2	2
	Inconvenientes con certificaciones			5	5
	Inconvenientes con notas			1	1
	Actualización de datos			1	1
	Inscripciones	1		3	4
	Proceso de grados			15	15
	Inconformidad con respuesta a solicitud			2	2
	Listado de admitidos			1	1
	Plataformas Campus IT			2	2
	Estado de matrícula			1	1
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA				1	1
	Denuncia condiciones de la biblioteca de la universidad del atlántico			1	1
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN VIRTUAL, MEDIOS EDUCATIVOS Y AUDIOVISUALES				3	3
	Acceso y soporte a la plataforma sicvi			3	3
DEPARTAMENTO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL				1	1
	No respuesta a correos			1	1
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN				1	1
	Reclamo por incumplimiento de pago			1	1
DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO			1	4	5
	Queja decano arquitectura		1		1

18

Respuesta incompleta a petición			4	4
DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y SERVICIOS GENERALES			13	13
Aseo, adecuación e infraestructura de los salones de clases			12	12
Queja servicios generales-seguridad parqueadero			1	1
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS			1	1
Negligencia en procesos de grado del departamento de posgrados reintegro y demás			1	1
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS		1	2	3
Denuncia de negligencia voluntaria por parte de funcionarias		1		1
Incompetencia en el trámite para la digitación de nota.			1	1
Mal manejo del aula, temas y evaluativo			1	1
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION		1	4	5
Pqr por vencimiento de términos en la entrega de dos certificados			2	2
Queja sobre la pésima estructura de los contenidos programáticos de idiomas			1	1
Solicitud a consejo de fce de remisión a comité de convivencia de la universidad		1		1
Solicitud de cancelación de semestre			1	1
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS			1	1
Reclamo por no homologación de suficiencia de inglés			1	1
FACULTAD DE INGENIERIA		1	3	4
Ausencia del tutor de la materia de trabajo de grado		1		1
Corrección de notas			1	1
Queja por perdida de clases			1	1
Respuesta a la petición enviada			1	1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	1		2
Denuncia a estudiante de química y farmacia	1			1
Queja del profesor Roberto Enrique Figueroa Molina		1		1

OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMACIÓN			8	8
Fallas campus it			8	8
OFICINA DE PLANEACION			2	2
Queja a la universidad por traslado prog artes plásticas			2	2
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES			1	1
Queja por cobro de curso de inglés			1	1
OFICINA JURIDICA			3	3
Reclamación administrativa			1	1
Reclamación pago pensión de jubilación convencional			1	1
Silencio administrativo sobre posesión como representante			1	1
SECRETARIA GENERAL			2	2
Duplicado de diploma de pregrado			1	1
Pendiente respuesta radicado 20252050008052			1	1
VICERRECTORIA DE DOCENCIA			1	1
Excesivo tiempo de respuesta y de implementación de lo determinado por el ciarp			1	1
Total	2	5	90	97

20

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

De un total de 97 registros, el 73% (71 casos) fueron resueltos a tiempo, lo cual es un indicador favorable en términos generales. Sin embargo, también se evidencia que el 14% (14 casos) fue resuelto con retraso y otro 13% (12 casos) aún permanece pendiente. Aunque la mayoría de los trámites se han gestionado de manera eficiente, el porcentaje de solicitudes pendientes es considerable y requiere atención.

21

El Departamento de Admisiones y Registro, con 40 casos, presenta un buen desempeño, con el 95% resuelto a tiempo y solo un 5% pendiente, considerando que esta dependencia concentra el mayor número de solicitudes.

En contraste, el Departamento de Infraestructura Física y Servicios Generales tiene el 100% de sus 13 casos resueltos con retraso, lo que evidencia una situación preocupante en cuanto al cumplimiento de los tiempos de respuesta. Esto puede deberse a la naturaleza operativa de los asuntos gestionados

(mantenimiento, adecuaciones), pero refleja la necesidad de fortalecer la gestión y priorización de la atención de reclamos para evitar una percepción negativa entre los usuarios.

Por otro lado, las Dependencias como la Oficina de Gestión Tecnológica e Información, Gestión del Talento Humano, Facultad de Ciencias Básicas, Oficina de Planeación, Secretaría General, Facultad de Ciencias Humanas, Relaciones Interinstitucionales y la Vicerrectoría de Docencia presentan un 100% de resolución a tiempo.

Tabla 6.

22

TRAMITE DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS ASIGNADAS POR DEPENDENCIA				
Dependencias	Pendiente	Resuelto a tiempo	Resuelto con retraso	Total
Departamento De Admisiones Y Registro	2	38		40
Departamento De Infraestructura Física Y Servicios Generales			13	13
Oficina De Gestión Tecnológica E Información		8		8
Departamento De Gestión Del Talento Humano		5		5
Facultad De Ciencias De La Educación	1	3	1	5
Facultad De Ingeniería	2	2		4
Departamento De Educación Virtual, Medios Educativos Y Audiovisuales	1	2		3
Facultad De Ciencias Básicas		3		3
Oficina Jurídica	2	1		3
Oficina De Control Disciplinario	2			2
Oficina De Planeación		2		2
Secretaría General		2		2

Departamento De Biblioteca	1			1
Departamento De Extensión Y Proyección Social		1		1
Departamento De Gestión De Compras Y Contratación		1		1
Departamento De Postgrados	1			1
Facultad De Ciencias Humanas		1		1
Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales		1		1
Vicerrectoría De Docencia		1		1
Total	12	71	14	97

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.

24

- 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 a 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 82% 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, realizando las acciones necesarias para mantener y aumentar la satisfacción de los usuarios, como identificar y replicar las prácticas exitosas, asegurar recursos adecuados, optimizar procesos internos, y mejorar la comunicación y transparencia con los mismos.

26

Atentamente,



JOSEFA CASSIANI PÉREZ
Secretaria General

Elaboró: Irina Pacheco
Revisó: Tobby Yepes