

INFORME PQRSDF JULIO - SEPTIEMBRE 2024

SECRETARÍA GENERAL

Dr. ROBERTO HENRÍQUEZ NORIEGA

Jefe de Oficina Control Interno

De:

JOSEFA CASSIANI PÉREZ

Secretaria General

Barranquilla, octubre 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: Cile. 68 No. 53-45, Barranquilla - Atlántico
Sede Regional Centro: Cile. 27 No. 4-291, Sabanalarga - Atlántico
Sede Regional Sur: Cile. 7 No. 23-5, Barrio Abajo, Suan - Atlántico



 **PBX: (605) 313 3640**

Contenido

1. Introducción.....	3
2. Normatividad.....	5
3. Consolidado PQRSDF recibidas en los meses de julio a septiembre de 2024.	6
4. Recepción de PQRSDF por tipología documental.....	8
5. Porcentaje de oportunidad en la respuesta.	9
6. PQRSDF por dependencia y tipo de solicitud.	12
7. PQRSDF asignadas y gestionadas por dependencia	14
8. Tiempo promedio de respuesta.	17
9. Causales de Quejas, Reclamos y Denuncias por dependencias.....	19
10. Quejas, reclamos y denuncias asignadas y gestionadas por dependencia	24
11. Recomendaciones.....	26
12. Conclusiones.....	28

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 julio y septiembre 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.
- 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.
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

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

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

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

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

Sede Regional Sur: Cile. 7 No. 23-5, Barrio Abajo, Suan - Atlántico



 **PBX: (605) 313 3640**

	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 julio a septiembre 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 **4.420** solicitudes, según el informe del Sistema de Gestión Documental Argo ORFEO. Estas solicitudes fueron asignadas a las diferentes dependencias correspondientes para su respectiva gestión.

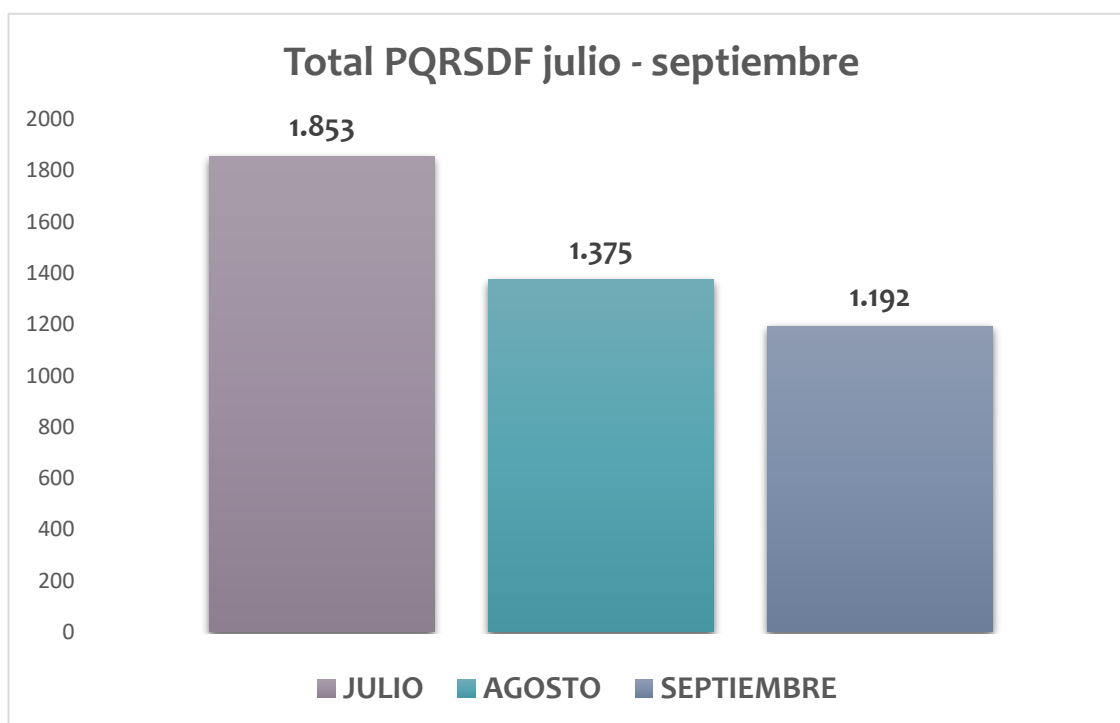
Sede Norte: Cra. 30 No. 8-49, Puerto Colombia - Atlántico
Sede Centro: Cra. 43 No. 50-53, Barranquilla - Atlántico
Bellas Artes - Museo de Antropología: Cile. 68 No. 53-45, Barranquilla - Atlántico
Sede Regional Centro: Cile. 27 No. 4-291, Sabanalarga - Atlántico
Sede Regional Sur: Cile. 7 No. 23-5,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



 **PBX: (605) 313 3640**

Entre los meses de julio y septiembre, se observa una tendencia decreciente en el número de solicitudes registradas. En julio, el total de casos fue de 1.853; en agosto, se redujo a 1.375, lo que representa una disminución de 478 solicitudes, equivalente al 26%. En septiembre, el número de solicitudes bajó a 1.192, con una reducción menor de 181 casos, lo que equivale a un 13%.

Gráfico 1.

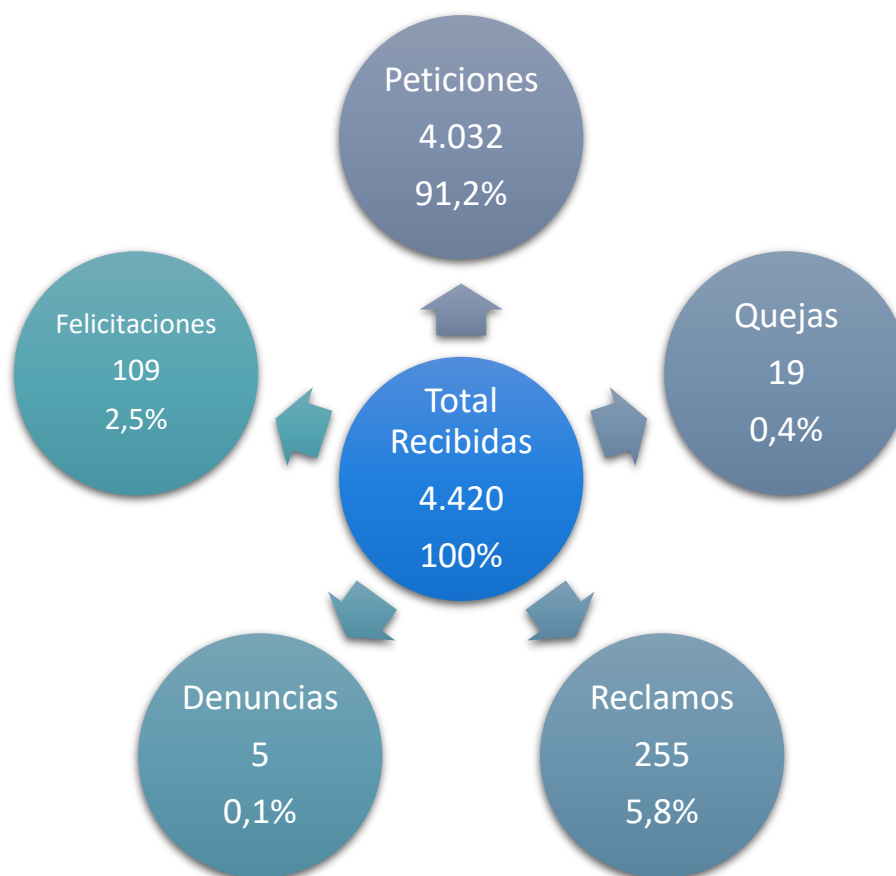


4. Recepción de PQRSDF por tipología documental.

Como se puede observar en el Gráfico 2, el mayor número de PQRSDF registradas durante este periodo, corresponde a Peticiones, con un total de 4.032, lo que representa el 91,2% del total. Le siguen los Reclamos, con 255 (5,8%), Felicitaciones con 109 (2,5%), por ultimo las Quejas y Denuncias con 19 (0,4%) y 5 (0,1%) 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 88% (3.907) del total de PQRSD recibidas durante el periodo. Un 2% (80) de las solicitudes fueron contestadas con retraso, mientras

que el 10% (433) quedaron pendientes por resolver lo que refleja un nivel relativamente bajo en comparación con el total de casos.

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.

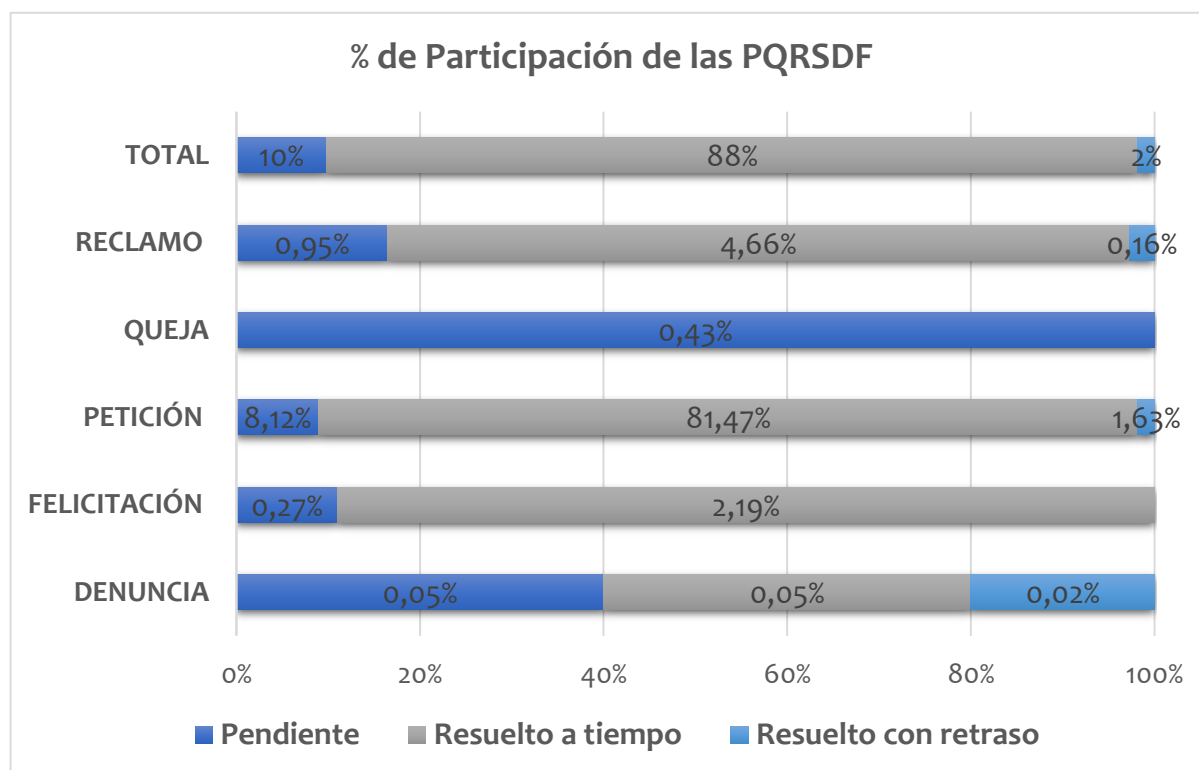
Con respecto al trimestre anterior, en general se ha observado una ligera disminución en el porcentaje de solicitudes pendientes, que ha pasado del 11% en el trimestre anterior al 10% en el actual. Este descenso es un indicativo positivo, sugiriendo que el tiempo de respuesta ha mejorado, lo que a su vez puede reflejar un aumento en la eficiencia del proceso de gestión de solicitudes.

En cuanto a las solicitudes resueltas a tiempo, el porcentaje ha aumentado del 86% al 88% en el trimestre actual. Este aumento en la eficiencia resalta la efectividad para manejar las solicitudes dentro de los plazos establecidos.

Respecto a las solicitudes resueltas con retraso, el porcentaje tuvo una reducción significativa, pasando del 4% en el trimestre anterior al 2% en el actual, lo que indica una mejora en la gestión y el tiempo de respuesta.

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 2.906. A continuación, se encuentran los Reclamos 187 y Felicitaciones con 106.

Tabla 2.

TIPO PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA						
DEPENDENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	TOTAL
Departamento De Admisiones Y Registro Académico		106	2906		187	3199
Secretaría General			219		1	220
Facultad De Ciencias De La Educación			98	18	3	119
Departamento De Extensión Y Proyección Social			81		4	85
Vicerrectoría De Bienestar Universitario	1		71		8	80
Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales			67		8	75
Departamento De Gestión Del Talento Humano			71			71
Facultad De Ciencias Humanas			64		3	67

Departamento De Educación Virtual, Medios Educativos Y Audiovisuales		1	49			50
Facultad De Ingeniería			46		1	47
Facultad De Nutrición Y Dietética			44		1	45
Oficina De Informática		1	37		2	40
Facultad De Ciencias Económicas Administrativas Y Contables			35		3	38
Consejo Académico			31		1	32
Vicerrectoría De Docencia			23		7	30
Facultad De Ciencias Jurídicas			28			28
Departamento De Gestión De Servicios Generales		1	3		22	26
Rectoría			25			25
Departamento De Gestión Financiera			20			20
Facultad De Bellas Artes			18			18
Facultad De Ciencias Básicas			17		1	18
Facultad De Química Y Farmacia			14			14
Oficina Jurídica	1		12		1	14
Departamento De Postgrados			10		1	11
Departamento De Calidad De La Docencia			8			8
Departamento De Gestión De Bienes			7			7
Facultad De Arquitectura			7			7
Oficina De Egresados			6			6
Consejo Superior			5			5
Oficina De Control Disciplinario	1		1	1		3
Departamento De Investigaciones			1		1	2
Oficina De Control Interno	2					2
Oficina De Planeación			2			2

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



CO-SC7289-1

 **PBX: (605) 313 3640**

Vicerrectoría Administrativa Y Financiera			2			2
Consultorio Jurídico Y Centro De Conciliación			1			1
Departamento De Biblioteca			1			1
Unidad De Salud			1			1
Vicerrectoría De Investigaciones Extensión Y Proyección Social			1			1
TOTAL	5	109	4033	19	255	4420

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 3.199 solicitudes, lo que corresponde al 72% del total. De estas solicitudes, 3.039 fueron resueltas a tiempo según los plazos establecidos por la ley, mientras que solo 38 de ellas presentaron retraso y 122 aún están en proceso de trámite.

A continuación, se encuentra la Secretaría General, con un total de 220 solicitudes ingresadas, contestadas en su totalidad dentro del plazo establecido.

Por otro lado, la Facultad de Ciencias de la Educación recibió un total de 119 solicitudes, de las cuales 41 fueron resueltas a tiempo, y 78 pendientes.

Tabla 3.

TRAMITE DE PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA				
DEPENDENCIA	PENDIENTE	RESUELTO A TIEMPO	RESUELTO CON RETRASO	TOTAL
Departamento De Admisiones Y Registro Académico	122	3039	38	3199
Secretaria General		220		220
Facultad De Ciencias De La Educación	78	41		119
Departamento De Extensión Y Proyección Social	15	68	2	85
Vicerrectoría De Bienestar Universitario	17	47	16	80
Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales	2	73		75
Departamento De Gestión Del Talento Humano	38	29	4	71
Facultad De Ciencias Humanas	33	34		67
Departamento De Educación Virtual, Medios Educativos Y Audiovisuales		50		50
Facultad De Ingeniería	24	21	2	47
Facultad De Nutrición Y Dietética	1	44		45
Oficina De Informática		39	1	40
Facultad De Ciencias Económicas Administrativas Y Contables	3	35		38
Consejo Académico	4	28		32
Vicerrectoría De Docencia	6	22	2	30
Facultad De Ciencias Jurídicas	2	17	9	28

Departamento De Gestión De Servicios Generales	23	3		26
Rectoría	25			25
Departamento De Gestión Financiera	1	19		20
Facultad De Bellas Artes		16	2	18
Facultad De Ciencias Básicas		18		18
Facultad De Química Y Farmacia		14		14
Oficina Jurídica	7	4	3	14
Departamento De Postgrados	3	8		11
Departamento De Calidad De La Docencia	8			8
Departamento De Gestión De Bienes		7		7
Facultad De Arquitectura	6	1		7
Oficina De Egresados	5	1		6
Consejo Superior	1	3	1	5
Oficina De Control Disciplinario	3			3
Departamento De Investigaciones	1	1		2
Oficina De Control Interno		2		2
Oficina De Planeación	1	1		2
Vicerrectoría Administrativa Y Financiera	2			2
Consultorio Jurídico Y Centro De Conciliación	1			1
Departamento De Biblioteca		1		1
Unidad De Salud	1			1
Vicerrectoría De Investigaciones Extensión Y Proyección Social		1		1
Total	433	3907	80	4420

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



CO-SC7289-1

 **PBX: (605) 313 3640**

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 5 a 4 días hábiles en promedio. Sin embargo, se destaca que la Facultad de Ciencias Jurídicas fue la dependencia que requirió más tiempo para responder a las solicitudes asignadas, con un promedio de respuesta de 13 días. A continuación, se encuentra la Oficina Jurídica y la Vicerrectoría de Bienestar Universitario, con un promedio de 12 días para el trámite por igual.

Tabla 4.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA			
DEPENDENCIA	RESUELTO A TIEMPO	RESUELTO CON RETRASO	TOTAL
Facultad De Ciencias Jurídicas	7	25	13
Oficina Jurídica	7	20	12
Vicerrectoría De Bienestar Universitario	5	32	12
Departamento De Gestión Del Talento Humano	7	24	9
Facultad De Bellas Artes	7	26	9
Consejo Superior	6	17	9
Facultad De Arquitectura	9		9
Vicerrectoría De Docencia	6	20	7

Facultad De Ingeniería	6	21	7
Departamento De Investigaciones	7		7
Facultad De Nutrición Y Dietética	6		6
Departamento De Postgrados	6		6
Facultad De Ciencias Humanas	6		6
Vicerrectoría De Investigaciones Extensión Y Proyección Social	5		5
Facultad De Química Y Farmacia	5		5
Facultad De Ciencias Básicas	4		4
Departamento De Educación Virtual, Medios Educativos Y Audiovisuales	4		4
Departamento De Admisiones Y Registro Académico	4	22	4
Departamento De Gestión Financiera	4		4
Facultad De Ciencias Económicas Administrativas Y Contables	4		4
Departamento De Extensión Y Proyección Social	3	22	3
Facultad De Ciencias De La Educación	3		3
Oficina De Control Interno	3		3
Oficina De Planeación	3		3
Secretaria General	3		3
Oficina De Informática	2	20	3
Consejo Académico	3		3
Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales	2		2
Departamento De Biblioteca	2		2
Departamento De Gestión De Bienes	2		2
Departamento De Gestión De Servicios Generales	2		2
Oficina De Egresados	2		2
Total	4	25	4

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



 **PBX: (605) 313 3640**

9. Causales de Quejas, Reclamos y Denuncias por dependencias

Sobre la gestión de quejas, reclamos y denuncias, se recibieron un total de 279 casos. Del total, 5 corresponden a denuncias (1.8%), 19 a quejas (6.8%) y la gran mayoría, 255, a reclamos (91.4%) Este mayor número de reclamos sugiere que la mayoría presentados están relacionadas con solicitudes de servicio o peticiones no satisfechas.

El Departamento de Admisiones y Registro es la dependencia con mayor cantidad de reclamos, con un total de 187, lo que representa el 67% del total. Los principales motivos de estos reclamos incluyen la corrección de diplomas y actas de grado, problemas con la matrícula financiera, emisión de volantes de pago, solicitud de certificados y problemas con las plataformas tecnológicas Campus IT y Alania. Estos problemas destacan la importancia de mejorar los procesos administrativos y las plataformas tecnológicas para reducir la cantidad de reclamos en esta área.

Otras dependencias como la Oficina de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales (8 reclamos) y la Oficina de Informática (2 reclamos) también presentan casos que reflejan problemas administrativos, como errores en la liquidación de matrículas y fallas en el funcionamiento de servicios tecnológicos.

La Facultad de Ciencias de la Educación y la Vicerrectoría de Bienestar Universitario también registran un número significativo de quejas y reclamos. En el caso de la Facultad de Ciencias de la Educación, las principales causas son cambios de docente e inconformidades con la gestión académica. Por su parte, la Vicerrectoría de Bienestar Universitario presenta reclamos relacionados con programas de apoyo estudiantil como Renta Joven y la demora en la entrega de almuerzos.

Finalmente, el Departamento de Infraestructura y Servicios Generales registra 22 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 y ventiladores, lo que afecta significativamente el ambiente de estudio y trabajo en estas instalaciones.

Tabla 5.

DEPENDENCIA	CAUSA	DENUNCIA	QUEJA	RECLAMO	TOTAL
CONSEJO ACADÉMICO				1	1
	Irregularidad académica			1	1
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO				187	187
	Corrección de diplomas y actas de grado			34	34
	Matricula financiera			35	35
	Volante de pago			22	22
	Certificados			20	20
	Homologaciones			6	6
	Cambios en estado académico			17	17
	Plataformas Campus It y Alania			33	33
	Reembolso y devoluciones			10	10
	Reclamos por notas			4	4
	Matricula académica			2	2
	Extensión de cupo			2	2
	Problema con seguro			1	1
	Solicitud de auditoria			1	1
DEPARTAMENTO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL				4	4
	No he recibido información sobre el reintegro a clases			1	1
	No se refleja el pago del volante de pago de los cursos libres			1	1
	Solicitud de emisión de volante de pago y compensación por pérdida de subsidio			1	1
	Solicitud de pago pendiente de los cursos libres de inglés			1	1
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES				22	22
	Condiciones locativas y ambientales inadecuadas			21	21

Adición al registro Pqrs con radicado n°. 20242050102372 por omisión en éste.			1	1
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES			1	1
Reconocimiento de asignación			1	1
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS			1	1
Solicitud aclaración de deuda y matrícula académica maestría en biología 2024-2			1	1
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS			1	1
Corrección urgente requerida: documento incorrecto - radicado n°. 20242050062302			1	1
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN		18	3	21
Aclaración proceder docente		1		1
Cambio de docente		16		16
Inconformidad docente		1		1
Pido el reingreso al programa de biología y química viejo pensul			2	2
Vacacional problema 2024			1	1
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES			3	3
Inconformidad con las notas registradas			1	1
Obstrucción en el proceso de practicas			2	2
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS			3	3
Incapacidad de hacer cátedras			1	1
Inicio del curso catedra julio blanco			1	1
Problemas con la asimilación de cátedra universitaria			1	1
FACULTAD DE INGENIERÍA			1	1
Queja dirigida a el consejo de facultad por la falta de respuesta y garantías.			1	1
FACULTAD DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA			1	1
Nota de sustentar de la tesis			1	1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	1		2
Queja profesora grey castellar		1		1
Solicitud de apertura de investigación	1			1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2			2
Quejoso anónimo contra la universidad del Atlántico	2			2

OFICINA DE INFORMÁTICA			2	2
Funcionamiento de Campus It			1	1
Mas de 15 días sin tener correo institucional			1	1
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES			8	8
Error de liquidación			2	2
Materia matriculada en mi segundo programa sin mi conocimiento y consentimiento			1	1
No se me refleja el pago del curso de inglés			3	3
No se refleja el pago de los materiales de ingles del semestre 2024-1			2	2
OFICINA JURÍDICA	1		1	2
Aclaración radicado padre 20242050084292			1	1
Denuncia en contra de la universidad del atlántico	1			1
SECRETARIA GENERAL			1	1
Solicitud de corrección del listado. Pqrs dirigido al comité electoral			1	1
VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1		8	9
Aclaración y explicación del no reporte de matrícula 2024-1 a renta joven			1	1
Demora en entrega de almuerzos			1	1
Denuncia pública	1			1
Legalización por crédito Icetex			3	3
No recepción de renta joven			1	1
Queja por código de convenio que no me sirvió			1	1
Reporte de permanencia para el pago de renta joven			1	1
VICERRECTORÍA DE DOCENCIA			7	7
Petición cambio de salón			7	7
TOTAL	5	19	255	279

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

Del total de 279 casos, el 75% fueron resueltos dentro del plazo, mientras que el 23% permanecen pendientes, y el 3% se resolvieron con retraso. Aunque la mayoría de los trámites se han gestionado de manera eficiente, el porcentaje de solicitudes pendientes es considerable y requiere atención.

Entre las dependencias con más casos pendientes se encuentra la Facultad de Ciencias de la Educación y el Departamento de Infraestructura y de Servicios Generales con 19 sin resolver, indicando posibles inconvenientes en su capacidad para responder de manera adecuada a las quejas y reclamos presentados. Aunque el Departamento de Admisiones y Registro Académico tiene el mayor volumen de solicitudes de este tipo (187), solo el 7% de estas permanecen pendientes, lo que, en comparación, indica un desempeño más eficiente.

Por otro lado, algunas dependencias muestran una mejor gestión de los trámites. La Oficina de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales, la

Facultad de Ciencias Humanas, la Oficina de Control Interno y la Oficina de Informática han resuelto las solicitudes que le fueron asignadas a tiempo, sin retrasos ni pendientes, lo que sugiere una adecuada capacidad de respuesta en estas áreas.

Respecto a los casos resueltos con retraso, el Departamento de Admisiones y Registro es responsable de 5 de las 8 presentadas y resueltas fuera de plazo. Aunque estos son pocos en relación con el total de trámites que maneja, es un área que podría beneficiarse de una mayor optimización de los tiempos de respuesta.

Tabla 6.

TRAMITE DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS ASIGNADAS POR DEPENDENCIA				
DEPENDENCIA	PENDIENTE	RESUELTO A TIEMPO	RESUELTO CON RETRASO	TOTAL
Departamento De Admisiones Y Registro Académico	13	169	5	187
Departamento De Gestión De Servicios Generales	19	3		22
Facultad De Ciencias De La Educación	19	2		21
Vicerrectoría De Bienestar Universitario	3	4	2	9
Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales		8		8
Vicerrectoría De Docencia	1	6		7
Departamento De Extensión Y Proyección Social	1	3		4

Facultad De Ciencias Económicas Administrativas Y Contables	1	2		3
Facultad De Ciencias Humanas		3		3
Oficina De Control Disciplinario	2			2
Oficina De Control Interno		2		2
Oficina De Informática		2		2
Oficina Jurídica	1		1	2
Consejo Académico	1			1
Departamento De Investigaciones	1			1
Departamento De Postgrados		1		1
Facultad De Ciencias Básicas		1		1
Facultad De Ingeniería	1			1
Facultad De Nutrición Y Dietética		1		1
Secretaria General		1		1
TOTAL	63	208	8	279

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.
- 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.

12. Conclusiones

El análisis de la gestión de PQRSDF durante los meses de julio a septiembre 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 88% 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

Elaboró: Irina Pacheco

Revisó:  Toby Yespe