



**VENTANILLA
ELECTRÓNICA**

By orfeo

**Universidad del
Atlántico**

Informe Pqrsdf III trimestre

Secretaría General

**Octubre
2025**

Contenido

1. Introducción.....	2
1. Normatividad.....	3
2. Consolidado PQRSDF recibidas en los meses de julio a septiembre 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.	10
6. PQRSDF asignadas y gestionadas por dependencia	13
7. Tiempo promedio de respuesta.	16
8. Causales de Quejas, Reclamos y Denuncias por dependencias.....	18
9. Quejas, reclamos y denuncias asignadas y gestionadas por dependencia	24
10. Recomendaciones.....	27
11. Conclusiones.....	29

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 tercer 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 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 julio a septiembre 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 **2.135** solicitudes, según el informe del Sistema de Gestión Documental Argo ORFEO. Estas solicitudes fueron asignadas a las diferentes dependencias correspondientes para su respectiva gestión.

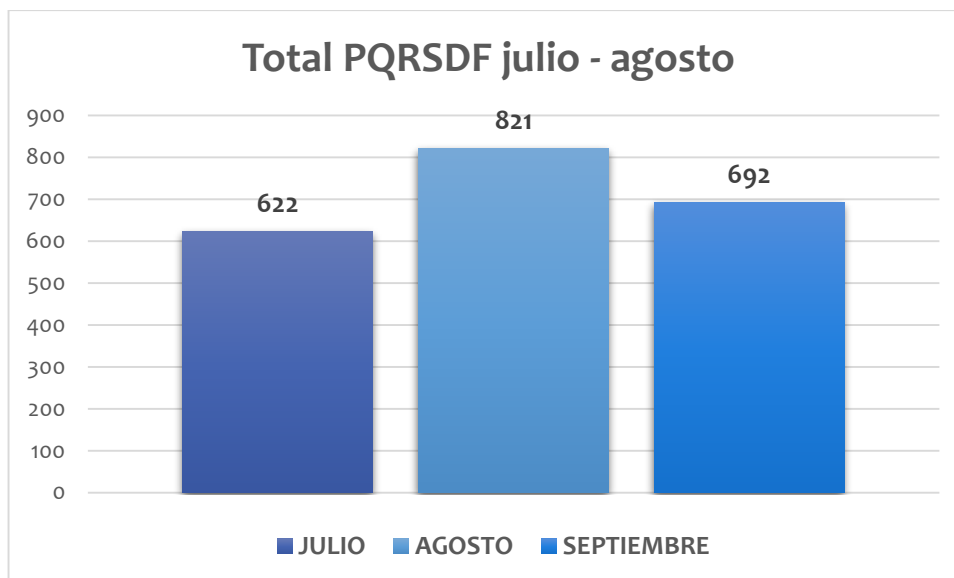
Entre los meses julio y septiembre se observa una tendencia variable en el total de PQRS recibidas, con un comportamiento de incrementos y disminuciones a lo largo del trimestre.

5

En el mes de julio, se registraron **622** PQRS, lo que representa el punto de partida del periodo analizado. Durante agosto, se observa un aumento significativo en el número de solicitudes, alcanzando **821** PQRS, lo que equivale a un incremento del 32% respecto al mes anterior.

Sin embargo, en septiembre se evidencia una disminución en el total de PQRS recibidas, bajando a **692** casos, lo que representa una reducción del 16% en comparación con agosto.

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 **1.918** solicitudes, lo que equivale al 90% del total general. En segundo lugar, se encuentran los Reclamos con 184 registros (9%), seguidos por las sugerencias (15 casos), Denuncias (7 casos), Felicitaciones (6 casos) y Quejas (5 casos), 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.



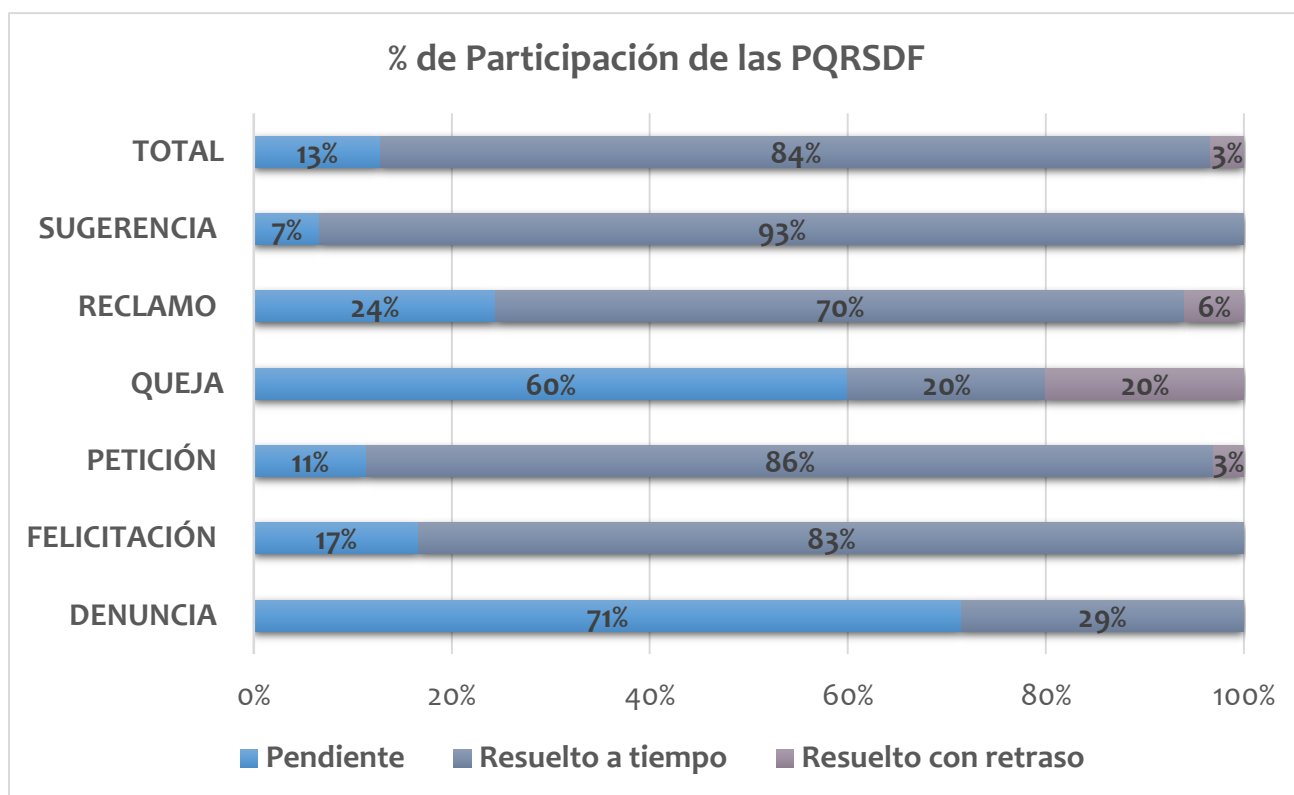
4. Porcentaje de oportunidad en la respuesta.

En cuanto a la oportunidad de respuesta, se atendieron dentro de los plazos legales alrededor del 84% (1.791) del total de PQRSDf recibidas durante el periodo. De estas, las peticiones corresponden al 86% resueltas a tiempo, las felicitaciones (83%), las sugerencias (93%) y los reclamos (70%).

Un 3% (71) de las solicitudes fueron contestadas con retraso, siendo más visibles en las quejas (20%) y reclamos (6%). Mientras que el 13% (273) quedaron pendientes por resolver, en tipos específicos como las denuncias, donde el 71% aún no ha sido gestionado, y las quejas con un 60% pendiente. Esta situación evidencia que los mecanismos de atención no están siendo suficientemente efectivos para dar respuesta oportuna a los usuarios, especialmente en asuntos sensibles que requieren atención prioritaria. Las denuncias suelen estar vinculadas a situaciones de riesgo, irregularidades o vulneraciones de derechos, por lo que no atenderlas dentro de los plazos establecidos puede derivar en responsabilidades disciplinarias, legales o administrativas. En el caso de las quejas, la falta de respuesta oportuna afecta la satisfacción y genera inconformidades que pueden

trasladarse a otros canales formales como acciones de tutela, derechos de petición o reclamos reiterados.

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 **986**. A continuación, se encuentran los Reclamos con **64**. Seguida de Secretaría General **185** y el Departamento de Gestión del Talento Humano con **151**. Este comportamiento evidencia que los usuarios utilizan principalmente el sistema para solicitar información, trámites o servicios.

10

Las quejas y reclamos, aunque menos frecuentes, se concentran en dependencias específicas. El Departamento de Infraestructura Física y Servicios Generales y el Departamento de Admisiones y Registro presentan los mayores registros de reclamos, lo cual indica que los usuarios perciben fallas en aspectos operativos o en la prestación del servicio.

Por otro lado, aunque las denuncias representan solo 7 casos, estas se concentran en dependencias como la Oficina de Control Disciplinario, Talento Humano y la Vicerrectoría Administrativa y Financiera. A pesar de su bajo número, este tipo de solicitudes requiere especial atención debido a su sensibilidad, ya que pueden involucrar posibles irregularidades o incumplimientos disciplinarios.

Tabla 2.

TIPO PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA							
DEPENDENCIAS	DENUNCIA	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL
Departamento De Admisiones Y Registro		2	986		64		1052
Secretaría General			185		7		192
Departamento De Gestión Del Talento Humano	2	1	151				154
Departamento De Infraestructura Física Y Servicios Generales	1		5		74	14	94
Facultad De Ciencias De La Educación	1		66		4		71
Facultad De Ingeniería			64		3		67
Oficina De Gestión Tecnológica E Información		1	41		1		43
Vicerrectoría De Docencia			42				42
Facultad De Ciencias De La Salud			38		1		39
Facultad De Ciencias Jurídicas			31		4		35
Oficina Jurídica			34	1			35
Facultad De Ciencias Humanas			31		3		34
Rectoría		2	29				31

11

Departamento De Extensión Y Proyección Social			20		5		25
Departamento De Postgrados			21		4		25
Vicerrectoría De Bienestar Universitario			22		3		25
Departamento De Gestión Financiera			24				24
Facultad De Bellas Artes			19		5		24
Facultad De Química Y Farmacia			17				17
Facultad De Ciencias Económicas			12	2	1		15
Facultad De Ciencias Básicas			12		1		13
Consejo Superior			11			1	12
Oficina De Egresados			10				10
Facultad De Arquitectura			9				9
Consejo Académico			8				8
Departamento De Gestión De Compras Y Contratación			6		2		8
Departamento De Educación Virtual, Medios Educativos Y Audiovisuales			7				7
Oficina De Control Disciplinario	2		2	2	1		7
Oficina De Planeación			5				5
Vicerrectoría Administrativa Y Financiera	1		3				4
Departamento De Biblioteca			1		1		2
Departamento De Calidad Académica			2				2
Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales			2				2
Departamento De Fomento Y Apoyo A La Investigación			1				1
Vicerrectoría De Investigaciones Extensión Y Proyección Social			1				1
TOTAL	7	6	1918	5	184	15	2135

12

6. 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 es la dependencia con mayor volumen de solicitudes, con **1.052** casos gestionados. De estos, **980 (93%)** fueron resueltos dentro del tiempo establecido, solo 1 con retraso, pero aún mantiene **71** pendientes, lo que representa el mayor número de respuestas sin resolver dentro de una sola dependencia.

13

A continuación, se encuentra la Secretaría General, con un total de **192** solicitudes ingresadas, contestadas dentro del plazo establecido **189** y **3** pendientes. Por otro lado, hay dependencias donde se evidencia un porcentaje considerable de retrasos o pendientes que requieren atención. El Departamento de Gestión del Talento Humano presenta **38** casos pendientes y **21** resueltos con retraso. El Departamento de Infraestructura Física y Servicios Generales suma **26**

pendientes y 12 retrasos, reflejando posibles dificultades en la respuesta a requerimientos relacionados con mantenimiento de equipos e instalaciones físicas. Otras áreas como la Facultad de Ciencias Jurídicas, Oficina Jurídica y Facultades de Ingeniería y Educación también muestran tiempos de respuesta menos eficientes.

Tabla 3.

TRAMITE DE PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA				
Dependencias	Pendiente	Resuelto a tiempo	Resuelto con retraso	Total
Departamento De Admisiones Y Registro	71	980	1	1052
Secretaria General	3	189		192
Departamento De Gestión Del Talento Humano	38	95	21	154
Departamento De Infraestructura Física Y Servicios Generales	26	56	12	94
Facultad De Ciencias De La Educación	36	32	3	71
Facultad De Ingeniería	8	47	12	67
Oficina De Gestión Tecnológica E Información		43		43
Vicerrectoría De Docencia	1	40	1	42
Facultad De Ciencias De La Salud		39		39
Facultad De Ciencias Jurídicas	5	23	7	35
Oficina Jurídica	13	19	3	35
Facultad De Ciencias Humanas	5	26	3	34
Rectoría	11	20		31
Departamento De Extensión Y Proyección Social	8	17		25
Departamento De Postgrados	2	23		25

14

Vicerrectoría De Bienestar Universitario	3	20	2	25
Departamento De Gestión Financiera	4	19	1	24
Facultad De Bellas Artes		24		24
Facultad De Química Y Farmacia		17		17
Facultad De Ciencias Económicas		14	1	15
Facultad De Ciencias Básicas		13		13
Consejo Superior	2	9	1	12
Oficina De Egresados	10			10
Facultad De Arquitectura	8		1	9
Consejo Académico		8		8
Departamento De Gestión De Compras Y Contratación		7	1	8
Departamento De Educación Virtual, Medios Educativos Y Audiovisuales	2	5		7
Oficina De Control Disciplinario	7			7
Oficina De Planeación	1	3	1	5
Vicerrectoría Administrativa Y Financiera	4			4
Departamento De Biblioteca	2			2
Departamento De Calidad Académica	2			2
Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales		2		2
Departamento De Fomento Y Apoyo A La Investigación		1		1
Vicerrectoría De Investigaciones Extensión Y Proyección Social	1			1
Total	273	1791	71	2135

7. Tiempo promedio de respuesta.

En términos generales, el tiempo promedio de respuesta institucional es de 6 días. Cuando las solicitudes son resueltas a tiempo, el promedio es de 5 días; sin embargo, las que se resuelven con retraso pueden tardar hasta 23 días en promedio. Esto refleja que, aunque la mayoría de las dependencias cumple adecuadamente con los tiempos establecidos, los casos que se retrasan representan un impacto en la percepción del servicio. Tal es el caso de las dependencias identificadas con demoras significativas en la atención, debido a un alto número de casos gestionados con retraso. Entre ellas se encuentran la Vicerrectoría de Bienestar Universitario, con un tiempo promedio de 48 días, así como la Facultad de Ciencias de la Educación, la Facultad de Ciencias Humanas, la Facultad de Ciencias Jurídicas, la Facultad de Arquitectura y el Departamento de Talento Humano, con tiempos que oscilan entre 23 y 29 días.

16

Tabla 4.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA			
Dependencias	Resuelto a tiempo	Resuelto con retraso	Total
Facultad De Arquitectura		25	25

Departamento De Infraestructura Física Y Servicios Generales	13	17	14
Oficina Jurídica	10	23	12
Facultad De Ingeniería	7	23	10
Facultad De Ciencias Jurídicas	6	25	10
Departamento De Gestión Del Talento Humano	7	24	10
Departamento De Fomento Y Apoyo A La Investigación	8		8
Facultad De Ciencias Humanas	6	27	8
Vicerrectoría De Bienestar Universitario	4	48	8
Consejo Superior	6	22	8
Facultad De Ciencias De La Educación	5	29	7
Facultad De Ciencias Económicas	6	20	7
Oficina De Planeación	3	17	7
Facultad De Ciencias Básicas	6		6
Vicerrectoría De Docencia	6	23	6
Departamento De Gestión Financiera	5	18	6
Departamento De Gestión De Compras Y Contratación	3	20	6
Departamento De Postgrados	5		5
Secretaría General	5		5
Consejo Académico	5		5
Departamento De Extensión Y Proyección Social	5		5
Departamento De Admisiones Y Registro	4	17	4
Facultad De Ciencias De La Salud	4		4
Oficina De Gestión Tecnológica E Información	4		4
Facultad De Bellas Artes	4		4
Rectoría	3		3
Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales	3		3
Facultad De Química Y Farmacia	2		2
Departamento De Educación Virtual, Medios Educativos Y Audiovisuales	1		1
Total	5	23	6

8. Causales de Quejas, Reclamos y Denuncias por dependencias

Sobre la gestión de quejas, reclamos y denuncias, se recibieron un total de **196** casos. Del total, **5** corresponden a quejas (2%), **7** a denuncias (4%) y la gran mayoría, **184**, a reclamos (94%). Esto indica que la mayoría de las solicitudes están relacionadas con inconformidades en los procesos académicos, administrativos, fallas en plataformas, trámites no resueltos o deficiencias en el servicio institucional.

18

La dependencia con mayor número de registros es el Departamento de Admisiones y Registro, el cual acumula **64** casos, principalmente relacionados con problemas en pagos, retrasos en certificados, errores en plataformas académicas y dificultades en procesos de matrícula., lo cual evidencia dificultades recurrentes en la gestión académica-administrativa que impactan directamente al estudiantado. Esta situación refleja que los trámites administrativos y académicos continúan siendo un punto crítico para los usuarios, quienes perciben demoras, fallas operativas y deficiencias en la atención institucional.

En el Departamento de Infraestructura Física y Servicios Generales se registran 75 reclamos, destacándose especialmente los daños en aires acondicionados, equipos audiovisuales y problemas eléctricos. Este alto volumen muestra que las condiciones físicas y de mantenimiento afectan significativamente el desarrollo de las actividades académicas y administrativas, lo cual repercute en el bienestar de la comunidad universitaria. Además, se incluye una denuncia por hurto en los alrededores, lo que evidencia también preocupaciones en términos de seguridad.

Otras dependencias presentan volúmenes menores, pero no por ello menos relevantes. En Gestión del Talento Humano, se reportan dos denuncias formales por acoso laboral, lo que implica situaciones delicadas que requieren una atención prioritaria y procedimientos disciplinarios claros. La Oficina de Control Disciplinario recibe cinco casos entre denuncias, procesos disciplinarios y quejas académicas, lo cual sugiere conflictos entre estudiantes, docentes y el cumplimiento de normas institucionales. En dependencias como Postgrados, Secretaría General y varias facultades, los usuarios manifiestan inconformidades por demoras en procesos de matrícula, entrega de diplomas, revisión de notas, prácticas canceladas o falta de respuesta a derechos de petición.

19

En términos generales, los datos muestran que las solicitudes están relacionadas principalmente con temas administrativos, académicos, infraestructura, servicios estudiantiles y posibles vulneraciones de derechos. Aunque el número de denuncias es bajo comparado con los reclamos, estas representan situaciones de delicadas que no deben ser ignoradas. Los casos de acoso laboral, hurto, estigmatización y desacato evidencian la importancia de fortalecer mecanismos de atención, investigación y protección de los derechos de la comunidad universitaria.

Tabla 5.

20

Dependencia	Asunto	DENUNCIA	QUEJA	RECLAMO	TOTAL
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO				64	64
	Pagos no reflejados o errores en liquidaciones			18	18
	Demoras o fallas en entrega de certificados y paz y salvo			9	9
	Problemas en matrícula financiera (aprobación, reflejo, estado, revisión)			7	7
	Problemas con plataformas (Alania, Campus-IT, Academusoft)			8	8
	Dificultades en matrícula académica (horarios, electivas, homologaciones, reingresos)			8	8
	Errores o inconsistencias académicas (notas, materias, históricos)			4	4
	Deficiencias en atención y respuesta institucional			4	4

Quejas por gestión o servicio			2	2
Otros trámites administrativos			4	4
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA			1	1
Servicio de bibliotecas			1	1
DEPARTAMENTO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL			5	5
Fallas técnicas en el sistema de acceso a la plataforma de lengua extranjera.			1	1
Imposible comunicación			1	1
Inconvenientes en el proceso de pago o registro financiero del curso de inglés.			1	1
Incumplimiento en la entrega de material didáctico pese a haberse realizado el pago.			1	1
Inconformidad con la evaluación o calificación obtenida en el examen oral final del curso de inglés.			1	1
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN			2	2
Liquidación pago contrato ocs-072-2024			1	1
Queja - no pago factura proveedor - no respuesta a emails enviados			1	1
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	2			2
Denuncia formal por acoso laboral bajo la modalidad de maltrato laboral	2			2
DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y SERVICIOS GENERALES	1		74	75
Fallas o daños en aires acondicionados (Bloques H, E, B)			52	52
Problemas eléctricos (tomas y fluido eléctrico)			4	4
Fallas en equipos audiovisuales (video beam)			11	11
Ruidos y molestias por obras o ambiente			4	4
Condiciones inadecuadas en salones o bloque H			3	3
Denuncia por hurto alrededor de la universidad	1			1
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS			4	4

Inconsistencia en el sistema por falta de registro del pago realizado			2	2
Demora en el proceso administrativo de matrícula del programa de maestría			2	2
FACULTAD DE BELLAS ARTES			5	5
Relevo líderes misionales de la facultad de bellas artes: curricular y extensión			1	1
Solicitud de revisión por negativa al retiro de asignatura Situación laboral			4	4
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS			1	1
Queja formal y solicitud de solución por cancelación de prácticas profesionales			1	1
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	1		4	5
Denuncia por calumnia	1			1
Exclusión del programa indebida			1	1
No atención a derecho de petición			2	2
No he recibido notas			1	1
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD			1	1
Solicitud urgente de docente para morfología			1	1
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS		2	1	3
Queja disciplinaria en contra del estudiante de pregrado facultad de		2		2
Queja por demora en la gestión de la materia "trabajo de grado" y revisiones			1	1
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS			3	3
Inclusión en el curso de la cátedra julio blanco			2	2
Proceso de homologación de inglés			1	1
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS			4	4
Demora en la entrega de acta de homologación y retraso en proceso de grado			1	1
Desmatricula de vacacional por cambio de horario arbitrario			1	1
No fue calificado adecuadamente un trabajo			1	1
Solicitud de respuesta de fondo derecho de petición			1	1
FACULTAD DE INGENIERÍA			3	3
Inconformidad respuesta pqr			1	1

Queja formal por vulneración de derechos académicos y retraso injustificado			2	2
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	2	2	1	5
Denuncia por estigmatización y violencia simbólica ejercida por docente	1			1
Proceso disciplinario a profesor		1		1
Queja disciplinaria		1		1
Solicitud de investigación por presunta falsedad ideológica en documento publico	1			1
Solicitud de remisión y aclaración de competencia			1	1
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMACIÓN			1	1
Campus IT no abre en teléfonos con sistema operativo ios			1	1
OFICINA JURÍDICA		1		1
Queja disciplinaria en contra del estudiante de pregrado facultad de química		1		1
SECRETARIA GENERAL			7	7
Derecho de petición no contestado			2	2
Dilatación y demora en la entrega de diploma y acta de grado			1	1
Grado por secretaria			1	1
No he recibido invitación a grado por secretaría			1	1
Reclamación listado preliminar de aspirantes en proceso de designación de rector			1	1
Reclamación listado preliminar de postulados a rector 2025-2029			1	1
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1			1
Denuncia por desacato.	1			1
VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO			3	3
Queja formal por falta de respuesta oportuna			1	1
Servicios de almuerzos en cafetería			1	1
Venta de vapeadores en la universidad			1	1
Total	7	5	184	196

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

Del total de **196** casos asignados, el Departamento de Infraestructura Física y Servicios Generales es la dependencia con mayor volumen de gestión, acumulando **75** casos (38,3%). De estos, el 56% fueron resueltos a tiempo, mientras que el 12% se resolvieron con retraso y un 32% permanecen pendientes.

Le sigue el Departamento de Admisiones y Registro, con **64** casos (32,6%), de los cuales el 81% se resolvió oportunamente, aunque mantiene aún un 19% de casos pendientes.

24

Otras dependencias con participación significativa, aunque con menor volumen, son la Secretaría General, con **7** casos totalmente resueltos a tiempo, y varias dependencias con **5** casos, como el Departamento de Extensión y Proyección Social, Facultad de Bellas Artes, Facultad de Ciencias de la Educación y la Oficina de Control Disciplinario. En estos casos, aunque la cantidad de solicitudes

es menor, se observa que aún existen pendientes en la mayoría, lo cual refleja que incluso en áreas con baja demanda, persisten dificultades en el cierre oportuno de los casos. Esto refleja que, si bien existe una tendencia positiva hacia la resolución oportuna, más de una cuarta parte de los casos no han sido gestionados, lo que puede afectar la percepción ciudadana sobre la eficacia y capacidad de respuesta institucional. Las áreas con mayores niveles de pendientes, como Infraestructura y Control Disciplinario, requieren planes de mejora específicos con el fin de disminuir la acumulación de casos pendientes y con retraso, optimizar tiempos de respuesta y fortalecer la atención a los usuarios.

25

Tabla 6.

TRAMITE DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS ASIGNADAS POR DEPENDENCIA				
Dependencias	Pendiente	Resuelto a tiempo	Resuelto con retraso	Total
Departamento De Infraestructura Física Y Servicios Generales	24	42	9	75
Departamento De Admisiones Y Registro	12	52		64
Secretaria General		7		7
Departamento De Extensión Y Proyección Social	2	3		5
Facultad De Bellas Artes		5		5
Facultad De Ciencias De La Educación	4	1		5
Oficina De Control Disciplinario	5			5
Departamento De Postgrados	1	3		4

Facultad De Ciencias Jurídicas	1	3		4
Facultad De Ciencias Económicas		2	1	3
Facultad De Ciencias Humanas		3		3
Facultad De Ingeniería		1	2	3
Vicerrectoría De Bienestar Universitario	1	2		3
Departamento De Gestión De Compras Y Contratación		2		2
Departamento De Gestión Del Talento Humano		2		2
Departamento De Biblioteca	1			1
Facultad De Ciencias Básicas		1		1
Facultad De Ciencias De La Salud		1		1
Oficina De Gestión Tecnológica E Información		1		1
Oficina Jurídica	1			1
Vicerrectoría Administrativa Y Financiera	1			1
Total	53	131	12	196

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.

27

- 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 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 84% 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.

29

Atentamente,



JOSEFA CASSIANI PÉREZ
Secretaria General

Elaboró: Irina Pacheco
Revisó: Tobby Yepes