

INFORME PQRSDF OCTUBRE - DICIEMBRE 2024

SECRETARÍA GENERAL

Dr. ROBERTO HENRÍQUEZ NORIEGA
Jefe de Oficina Control Interno

De:

JOSEFA CASSIANI PÉREZ
Secretaria General

Barranquilla, diciembre de 2024

Contenido

1. Introducción.	3
2. Normatividad.	5
3. Consolidado PQRSDF recibidas en los meses de octubre a diciembre 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.	16
9. Causales de Quejas, Reclamos y Denuncias por dependencias.....	18
10. Quejas, reclamos y denuncias asignadas y gestionadas por dependencia	23
11. Recomendaciones.	25
12. Conclusiones.....	27

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 octubre y diciembre 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 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.

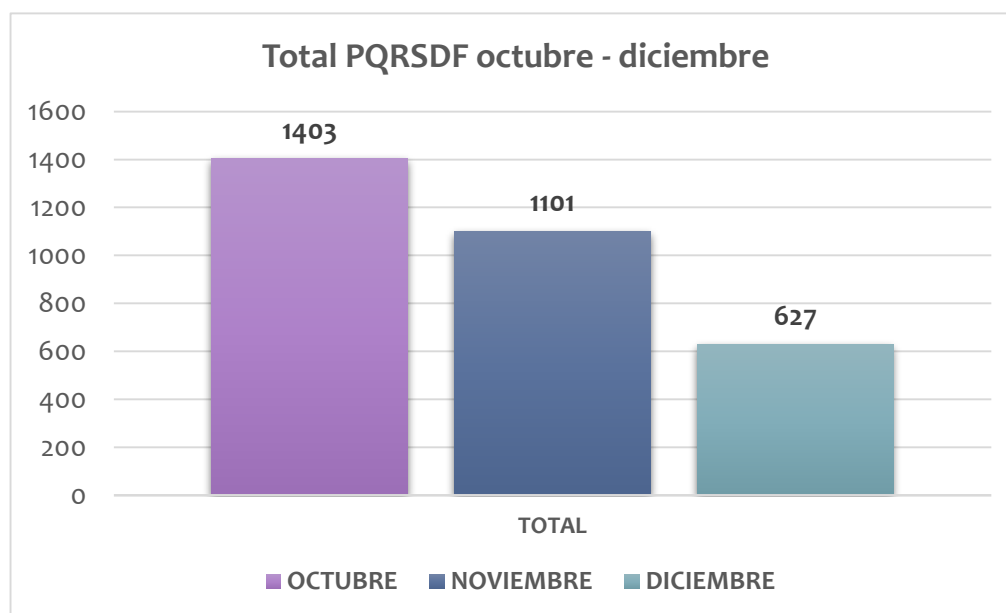
3. Consolidado PQRSDF recibidas en los meses de octubre a diciembre de 2024.

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 **3.131** 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 de octubre y diciembre, se observa una tendencia decreciente en el número de solicitudes registradas. En el mes de octubre, se registró la mayor cantidad de datos con 1.403, lo que representa un 45% del total acumulado en el periodo. En noviembre, los registros disminuyeron a 1.101, una caída de 302 solicitudes respecto a octubre, lo que equivale a una reducción del 21%. Finalmente, en diciembre, los registros disminuyeron aún más, alcanzando apenas 627, lo que representa el 20% del total trimestral y una reducción del 43% en comparación con noviembre. Este comportamiento durante el último mes se explica por el cierre de las ventanillas electrónica y física debido a la suspensión de términos durante el periodo de vacaciones de la universidad.

Gráfico 1.

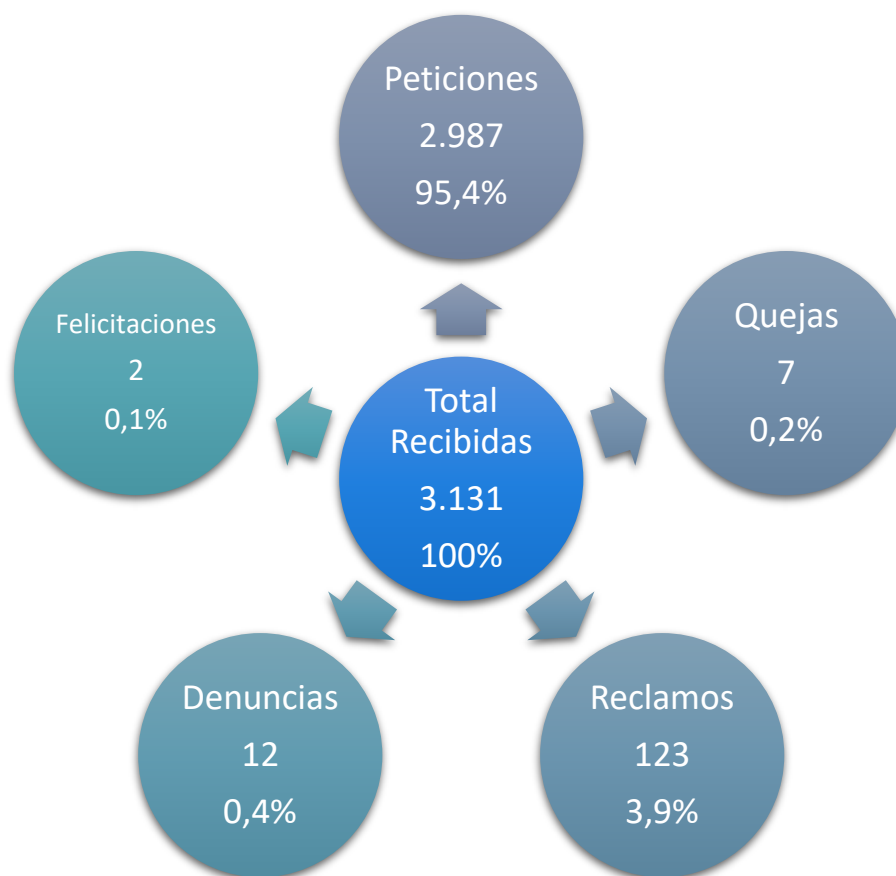


4. Recepción de PQRSDF por tipología documental.

Como se puede observar en el Gráfico 2, el mayor número de PQRSDF registradas durante este periodo, corresponde a Peticiones con 2.987 solicitudes, lo que equivale al 95.4% del total general. Por su parte, los reclamos representaron 123 registros (3.9%), seguidos por las denuncias (12 casos), felicitaciones (2 casos) y quejas (7 casos).

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 90% (2.827) del total de PQRSD recibidas durante el periodo. Un 3% (88) de las solicitudes fueron contestadas con retraso, mientras

que el 7% (216) 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.

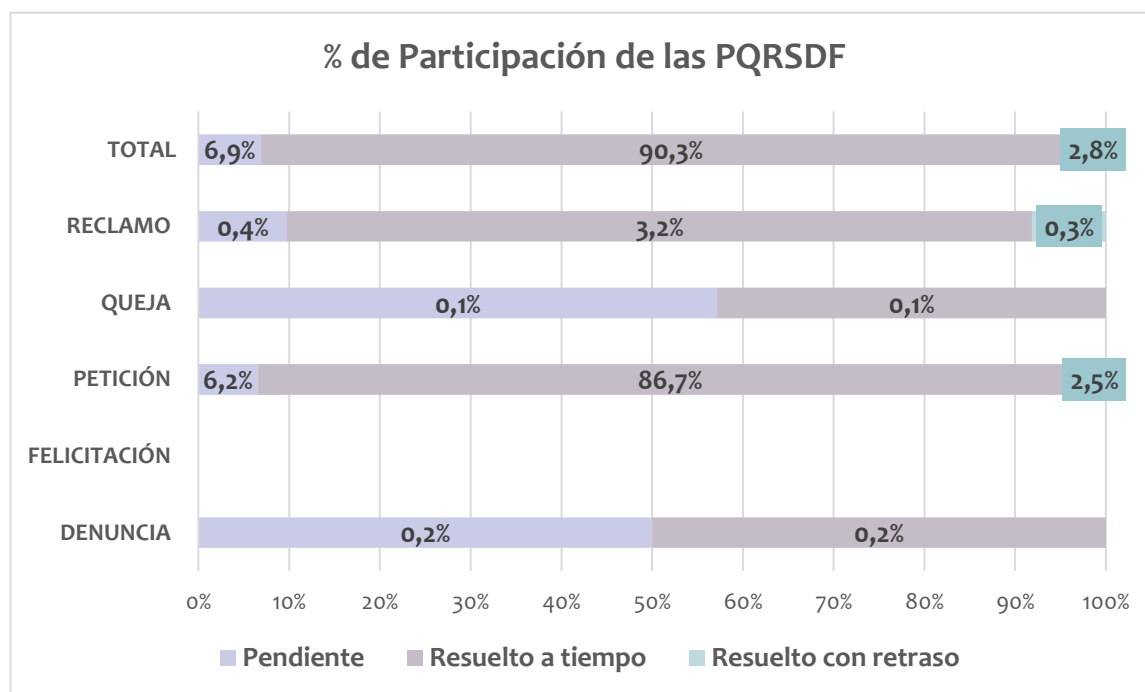
Con respecto al trimestre anterior, en general se ha observado una ligera disminución en el porcentaje de solicitudes pendientes, que ha pasado del 10% en el trimestre anterior al 7% en el actual. Este descenso es un indicativo positivo, sugiriendo que el tiempo de respuesta ha mejorado, lo que a su 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 88% al 90% 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 un leve aumento, pasando del 2% en el trimestre anterior al 3% en el actual.

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 1.798. A continuación, se encuentran los Reclamos con 28.

Tabla 2.

TIPO PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA						
DEPENDENCIAS	DENUNCIA	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	TOTAL
Departamento De Admisiones Y Registro Académico	2	1	1798		28	1829
Secretaria General	5		219	3	17	244
Facultad De Ciencias De La Educación			139		3	142
Facultad De Ingeniería			128			128
Vicerrectoría De Bienestar Universitario	2		78		1	81
Facultad De Ciencias Humanas	1		64	3	10	78
Facultad De Ciencias Económicas		1	62			63
Consejo Académico			62			62
Departamento De Gestión Del Talento Humano			57	1	2	60
Departamento De Gestión De Servicios Generales			10		43	53
Departamento De Extensión Y Proyección Social			44		3	47
Consejo Superior	1		38			39
Rectoría	1		35			36
Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales			31		4	35

Facultad De Ciencias Jurídicas			29		4	33
Departamento De Gestión Financiera			20		4	24
Facultad De Química Y Farmacia			22			22
Facultad De Ciencias Básicas			19		2	21
Facultad De Nutrición Y Dietética			21			21
Oficina De Informática			18		1	19
Departamento De Educación Virtual, Medios Educativos Y Audiovisuales			13		1	14
Departamento De Postgrados			13			13
Facultad De Arquitectura			13			13
Vicerrectoría De Docencia			12			12
Facultad De Bellas Artes			10			10
Oficina Jurídica			8			8
Oficina De Egresados			6			6
Unidad De Salud			4			4
Consultorio Jurídico Y Centro De Conciliación			3			3
Departamento De Gestión De Bienes			3			3
Departamento De Calidad De La Docencia			2			2
Departamento De Biblioteca			1			1
Departamento De Desarrollo Humano			1			1
Departamento De Investigaciones			1			1
Departamento De Regionalización			1			1
Vicerrectoría Administrativa Y Financiera			1			1
Vicerrectoría De Investigaciones Extensión Y Proyección Social			1			1
TOTAL	12	2	2987	7	123	3131

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 1.829 solicitudes, lo que corresponde al 58% del total. De estas solicitudes, 1.769 fueron resueltas a tiempo según los plazos establecidos por la ley, mientras que solo 22 de ellas presentaron retraso y 38 aún están en proceso de trámite.

A continuación, se encuentra la Secretaría General, con un total de 244 solicitudes ingresadas, contestadas dentro del plazo establecido 229, con retraso 2 y 13 pendientes. Por otro lado, la Facultad de Ciencias de la Educación recibió un total de 142 solicitudes, de las cuales 103 fueron resueltas a tiempo, y pendientes 39.

Tabla 3.

TRAMITE DE PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA				
Dependencias	Pendiente	Resuelto a tiempo	Resuelto con retraso	Total
Departamento De Admisiones Y Registro Académico	38	1769	22	1829
Secretaría General	13	229	2	244
Facultad De Ciencias De La Educación	39	103		142
Facultad De Ingeniería	1	116	11	128
Vicerrectoría De Bienestar Universitario	5	54	22	81
Facultad De Ciencias Humanas	15	62	1	78
Facultad De Ciencias Económicas Administrativas Y Contables		62	1	63
Consejo Académico	1	61		62
Departamento De Gestión Del Talento Humano	17	36	7	60
Departamento De Gestión De Servicios Generales	7	34	12	53
Departamento De Extensión Y Proyección Social	6	41		47
Consejo Superior	2	37		39
Rectoría	16	20		36
Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales	1	33	1	35
Facultad De Ciencias Jurídicas	12	19	2	33
Departamento De Gestión Financiera	1	21	2	24
Facultad De Química Y Farmacia		22		22
Facultad De Ciencias Básicas	2	19		21
Facultad De Nutrición Y Dietética		21		21
Oficina De Informática		19		19
Departamento De Educación Virtual, Medios Educativos Y Audiovisuales	3	11		14
Departamento De Postgrados	4	9		13
Facultad De Arquitectura	12	1		13
Vicerrectoría De Docencia	1	9	2	12
Facultad De Bellas Artes		10		10
Oficina Jurídica	3	5		8
Oficina De Egresados	6			6
Unidad De Salud	4			4
Consultorio Jurídico Y Centro De Conciliación	3			3
Departamento De Gestión De Bienes		3		3
Departamento De Calidad De La Docencia			2	2
Departamento De Biblioteca	1			1
Departamento De Desarrollo Humano		1		1

Departamento De Investigaciones	1			1
Departamento De Regionalización			1	1
Vicerrectoría Administrativa Y Financiera	1			1
Vicerrectoría De Investigaciones Extensión Y Proyección Social	1			1
Total	216	2827	88	3131

8. Tiempo promedio de respuesta.

En cuanto al tiempo promedio de respuesta durante el periodo analizado, se resalta que el promedio general tuvo un ligero aumento con respecto al trimestre anterior, pasando de 4 a 5 días hábiles en promedio. Sin embargo, se destaca que el Departamento de Calidad de la Docencia fue la dependencia que requirió más tiempo para responder a las solicitudes asignadas, con un promedio de respuesta de 27 días. A continuación, se encuentra el Departamento de Regionalización con 18 días y el Departamento de Desarrollo Humano con 15 días promedio.

Tabla 4.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA			
Dependencias	Resuelto a tiempo	Resuelto con retraso	Total
Departamento De Calidad De La Docencia		27	27
Departamento De Regionalización		18	18
Departamento De Desarrollo Humano	15		15

Vicerrectoría De Docencia	8	44	14
Oficina Jurídica	11		11
Departamento De Gestión De Servicios Generales	8	22	11
Facultad De Arquitectura	11		11
Facultad De Ciencias Jurídicas	9	16	9
Facultad De Ingeniería	8	20	9
Departamento De Gestión Del Talento Humano	5	27	9
Vicerrectoría De Bienestar Universitario	3	21	8
Consejo Académico	8		8
Facultad De Ciencias Humanas	7	20	7
Facultad De Química Y Farmacia	6		6
Departamento De Gestión Financiera	4	25	6
Facultad De Ciencias Básicas	5		5
Departamento De Postgrados	5		5
Facultad De Ciencias Económicas Administrativas Y Contables	4	18	5
Departamento De Admisiones Y Registro Académico	4	21	4
Facultad De Bellas Artes	4		4
Facultad De Nutrición Y Dietética	4		4
Facultad De Ciencias De La Educación	4		4
Secretaría General	3	18	3
Departamento De Extensión Y Proyección Social	3		3
Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales	2	31	3
Departamento De Educación Virtual, Medios Educativos Y Audiovisuales	2		2
Rectoría	2		2
Departamento De Gestión De Bienes	2		2
Consejo Superior	1		1
Oficina De Informática	1		1
Total	4	22	5

9. Causales de Quejas, Reclamos y Denuncias por dependencias

Sobre la gestión de quejas, reclamos y denuncias, se recibieron un total de 135 casos. Del total, 12 corresponden a denuncias (9%), 7 a quejas (5%) y la gran mayoría, 116, a reclamos (86%) 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 30 casos, siendo 28 de ellos reclamos, lo que pone de manifiesto problemáticas recurrentes como certificados de notas (8), inscripciones (5), y la corrección de diplomas o actas de grado (3). También destaca la suplantación de identidad con 2 denuncias específicas.

El Departamento de Gestión de Servicios Generales acumuló 43 reclamos, destacándose problemas asociados con condiciones locativas y ambientales

inadecuadas (41 casos). Esto señala una posible necesidad de intervenciones de infraestructura y control ambiental.

Por otro lado, el Departamento de Gestión del Talento Humano tuvo 3 casos, de los cuales 1 fue una queja por violencia de género, un tema sensible que requiere atención prioritaria. El Departamento de Gestión Financiera registró 4 reclamos relacionados con pagos rechazados, cuotas pendientes y la falta de respuesta a solicitudes previas.

En el ámbito académico, las facultades presentan variados registros. La Facultad de Ciencias Humanas registró 14 casos, incluyendo 5 reclamos sobre homologación de inglés y 3 sobre la cátedra Julio Enrique Blanco. Por su parte, la Facultad de Ciencias Jurídicas tuvo 4 reclamos, principalmente por demoras en certificados y matrículas no formalizadas.

Las oficinas administrativas también reportaron casos relevantes, como la Oficina de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales, que acumuló 4 reclamos relacionados con inconformidades en cursos de inglés. Asimismo, la

Rectoría tuvo una denuncia sobre el desconocimiento de derechos convencionales por parte de la universidad.

Finalmente, la Secretaría General acumuló 18 casos, destacando denuncias electorales y peticiones relacionadas con el censo electoral y en la Vicerrectoría de Bienestar Universitario, se registraron 3 casos, incluyendo denuncias de acoso sexual y bullying.

Tabla 5.

DEPENDENCIA	CAUSA	DENUNCIA	QUEJA	RECLAMO	TOTAL
CONSEJO SUPERIOR		1			1
	Persecución y destrucción a una organización sindical	1			1
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO		2		28	30
	Matricula financiera			2	2
	Certificado de notas			8	8
	Corrección de diploma y/o acta de grado			3	3
	Demora en el paz y salvo dar			1	1
	Inscripciones			5	5
	Listado de admitidos 2025-1			1	1
	Suplantación de identidad.	2			2
	Inconformidad con respuesta			4	4
	Inconformidad en la verificación de los documentos			1	1
	Reclamo - queja			1	1
	Reintegro tesista			1	1
	Restablecimiento alania			1	1

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN VIRTUAL, MEDIOS EDUCATIVOS Y AUDIOVISUALES			1	1
No me solucionan para recuperar la contraseña del sisvíc			1	1
DEPARTAMENTO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL			3	3
Ingreso a clases			3	3
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES			43	43
Condiciones locativas y ambientales inadecuadas			41	41
Inseguridad por parte de la universidad a causa del control de animales			1	1
Negligencia de protocolos de seguridad en ascensores (principalmente bloque i)			1	1
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		1	2	3
Falta de atención por parte de th			1	1
No realización de certificado laboral			1	1
Queja por violencia de género		1		1
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN FINANCIERA			4	4
Información de pago rechazado			1	1
Pago de cuota por trabajo ya realizado			1	1
Reclamo por falta de respuesta			2	2
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS			2	2
Cargue de información examen de informática			1	1
Queja formal por falta de respuesta a derecho de petición			1	1
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN			3	3
No se ha resuelto mi solicitud			1	1
Petición de rectificación de nota de validación			1	1
Respuesta a mi anterior pqr			1	1
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	1	3	10	14
Catedra julio enrique blanco			3	3
Queja docente		1		1
Denuncia y solicitud de medidas contundentes frente a incidentes violentos		1		1
Homologación de inglés.			5	5
Maltrato verbal por parte de un funcionario de talento humano	1			1

Queja diplomado de dispositivo médico			1	1
Sobre habilitación de mi correo institucional y sobre no citación al examen de s			1	1
Solicitud de apertura de proceso disciplinario por discriminación y perfilamiento		1		1
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS			4	4
Demora en certificados seps			1	1
Reclamo por no formalización de matrícula de seminario civil 2			3	3
OFICINA DE INFORMÁTICA			1	1
Sobre habilitación de mi correo institucional y sobre no citación al examen de s			1	1
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES			4	4
Inconformidad con el curso de ingles			4	4
RECTORÍA	1			1
Denuncia de los derechos convencionales desconocidos por la udela	1			1
SECRETARIA GENERAL	5	3	10	18
Corrección del tarjetón de la facultad de ciencias humanas			1	1
Denuncia elecciones 2024	2			2
Denuncia en contra del representante Everth León	1			1
Denuncia por agresiones de estudiantes y falta de garantías en las elecciones	1			1
Denuncia pública violación a las garantías electorales. Comité electoral	1			1
Grado por secretaría			1	1
Petición incluir en el censo electoral elecciones de 3 de octubre del 2024			1	1
Recusación Angie Ruiz		3		3
Reclamación al censo electoral			2	2
Reclamación victoria cañas			2	2
Respuesta de carácter urgente			1	1
Solicitud acompañante a grado 11 de octubre de 2024			1	1
Solicitud de revisión plancha inscrita - egresado			1	1
VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	2		1	3
Denuncia acoso sexual y bullying	1			1
Denuncia en contra del representante Everth León	1			1
Inconformidad servicio de ambulancia y salud médica			1	1
TOTAL	12	7	116	135

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

Del total de 135 casos, el 78% fueron resueltos dentro del plazo, mientras que el 15% permanecen pendientes, y el 7% 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 Humanas y el Departamento de Infraestructura y de Servicios Generales con 13 casos 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 un alto volumen de solicitudes de este tipo (30), 100% de estas fueron resueltas dentro de los plazos, lo que, en comparación, indica un desempeño más eficiente.

Por otro lado, algunas dependencias muestran una mejor gestión de los trámites. La Secretaria General, Departamento de Extensión y Proyección Social,

el Departamento de Gestión del Talento Humano, la Facultad de Ciencias Básicas, el Departamento de Educación Virtual, Medios Educativos y Audiovisuales, 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 Infraestructura Física y Servicios Generales resolvió 9 solicitudes. 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				
Dependencias	Pendiente	Resuelto a tiempo	Resuelto con retraso	Total
Departamento De Gestión De Servicios Generales	5	29	9	43
Departamento De Admisiones Y Registro Académico		30		30
Secretaria General		18		18
Facultad De Ciencias Humanas	6	8		14
Departamento De Gestión Financiera		3	1	4
Facultad De Ciencias Jurídicas	3	1		4
Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales	1	3		4
Departamento De Extensión Y Proyección Social		3		3
Departamento De Gestión Del Talento Humano		3		3

Facultad De Ciencias De La Educación	1	2		3
Vicerrectoría De Bienestar Universitario	2	1		3
Facultad De Ciencias Básicas		2		2
Consejo Superior	1			1
Departamento De Educación Virtual, Medios Educativos Y Audiovisuales		1		1
Oficina De Informática		1		1
Rectoría	1			1
Total	20	105	10	135

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 octubre a diciembre 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 90% 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: Tobby Yepes