



**VENTANILLA
ELECTRÓNICA**

By orfeo

**Universidad del
Atlántico**

**Informe Pqrsdf IV trimestre
2025**

Secretaría General

**Enero
2026**

Contenido

1. Introducción.....	2
1. Normatividad.....	3
2. Consolidado PQRSDF recibidas en los meses de octubre a diciembre de 2025.	4
3. Recepción de PQRSDF por tipología documental.....	7
4. Porcentaje de oportunidad en la respuesta.	8
5. PQRSDF por dependencia y tipo de solicitud.	11
6. PQRSDF asignadas y gestionadas por dependencia	14
7. Tiempo promedio de respuesta.	17
8. Causales de Quejas, Reclamos y Denuncias por dependencias.....	20
9. Quejas, reclamos y denuncias asignadas y gestionadas por dependencia	25
10. Recomendaciones.....	28
11. Conclusiones.....	30

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 cuarto 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. Normatividad

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 octubre a diciembre 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.

Para el periodo, se registró el ingreso de un total de **1.444** solicitudes, según el informe del Sistema de Gestión Documental Argo ORFEO. Estas solicitudes fueron asignadas a las diferentes dependencias correspondientes para su respectiva gestión.

El mes de octubre concentró la mayor cantidad, con 553 casos, lo que representa el 38% del total. En noviembre se reportaron 465 casos (32%), mientras que diciembre presentó la cifra más baja con 426 casos, equivalente al 30% del total.

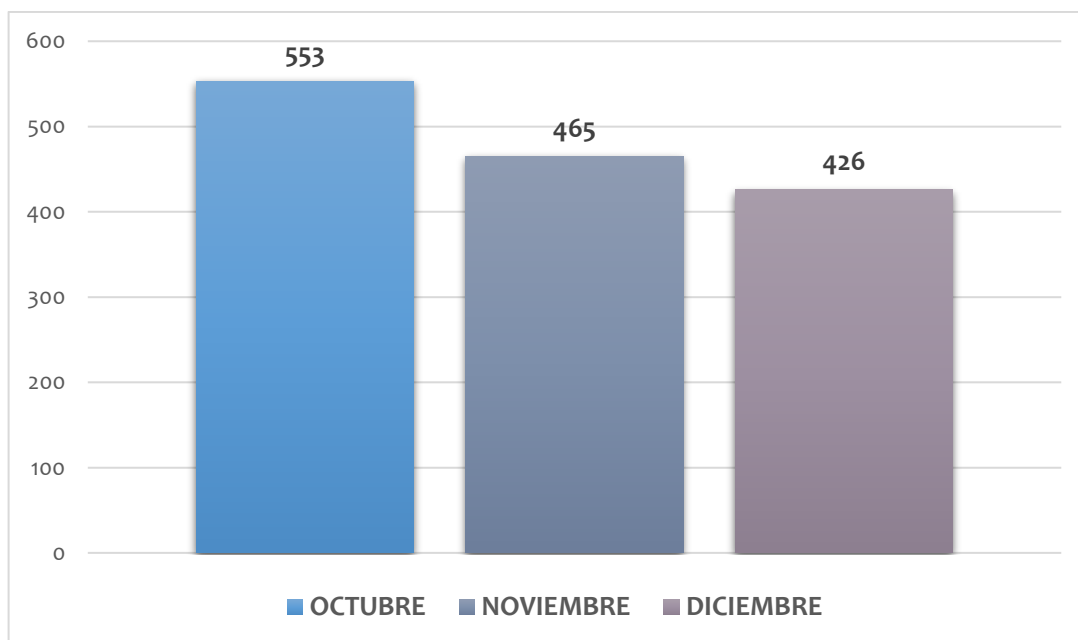
5

Los datos evidencian una tendencia descendente a lo largo de los tres meses. Entre octubre y noviembre se observa una reducción de 88 casos, lo que equivale a una disminución del 16%. Esta disminución continúa en diciembre, con 39 casos menos respecto a noviembre, correspondiente a una reducción adicional del 8%. En términos generales, de octubre a diciembre se registra una caída total de 127 casos, es decir, una disminución aproximada del 23%.

Esta tendencia a la disminución se encuentra directamente relacionada con la situación presentada en la Universidad del Atlántico a partir de finales de octubre, debido al paro estudiantil, el cual impactó significativamente el desarrollo normal de las actividades académicas y administrativas. Esta situación limitó la atención presencial, el ingreso de nuevas solicitudes y la continuidad de varios trámites, lo que se refleja en la reducción progresiva de los registros durante los meses posteriores. Por tanto, este comportamiento obedece a un factor externo que alteró el flujo habitual de las solicitudes recibidas.

6

Gráfico 1. Total, PQRSDF octubre - diciembre 2025



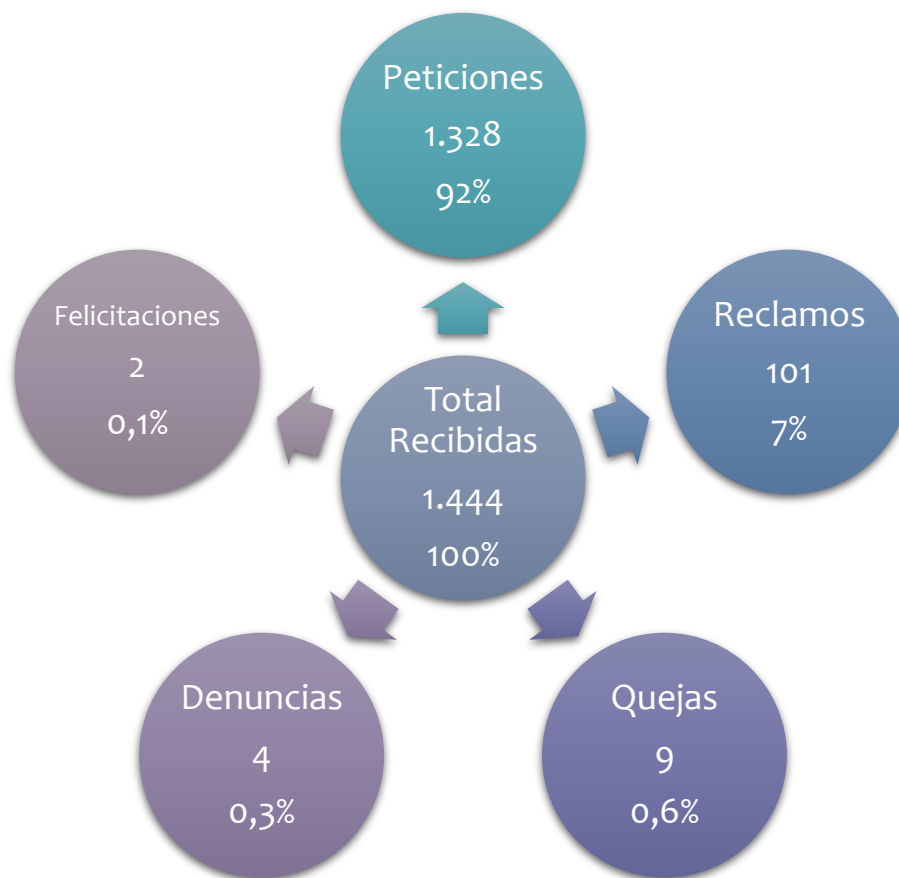
3. Recepción de PQRSDF por tipología documental.

Como se puede observar en el Gráfico 2, el mayor número de PQRSDF registradas durante este periodo, corresponde a Peticiones con **1.328** solicitudes, lo que equivale al 92% del total general. En segundo lugar, se encuentran los Reclamos con 101 registros (7%), seguidos por las quejas (9 casos), Denuncias (4 casos) y Felicitaciones (2 casos), lo que representan aproximadamente el 1% del total.

7

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. Total por tipología documental



8

4. Porcentaje de oportunidad en la respuesta.

En cuanto a la oportunidad de respuesta, se atendieron dentro de los plazos legales alrededor del 85% (1.226) del total de PQRSDF recibidas durante el

periodo. Un 4% (57) de las solicitudes fueron contestadas con retraso, mientras que el 11% (161) quedaron pendientes por resolver.

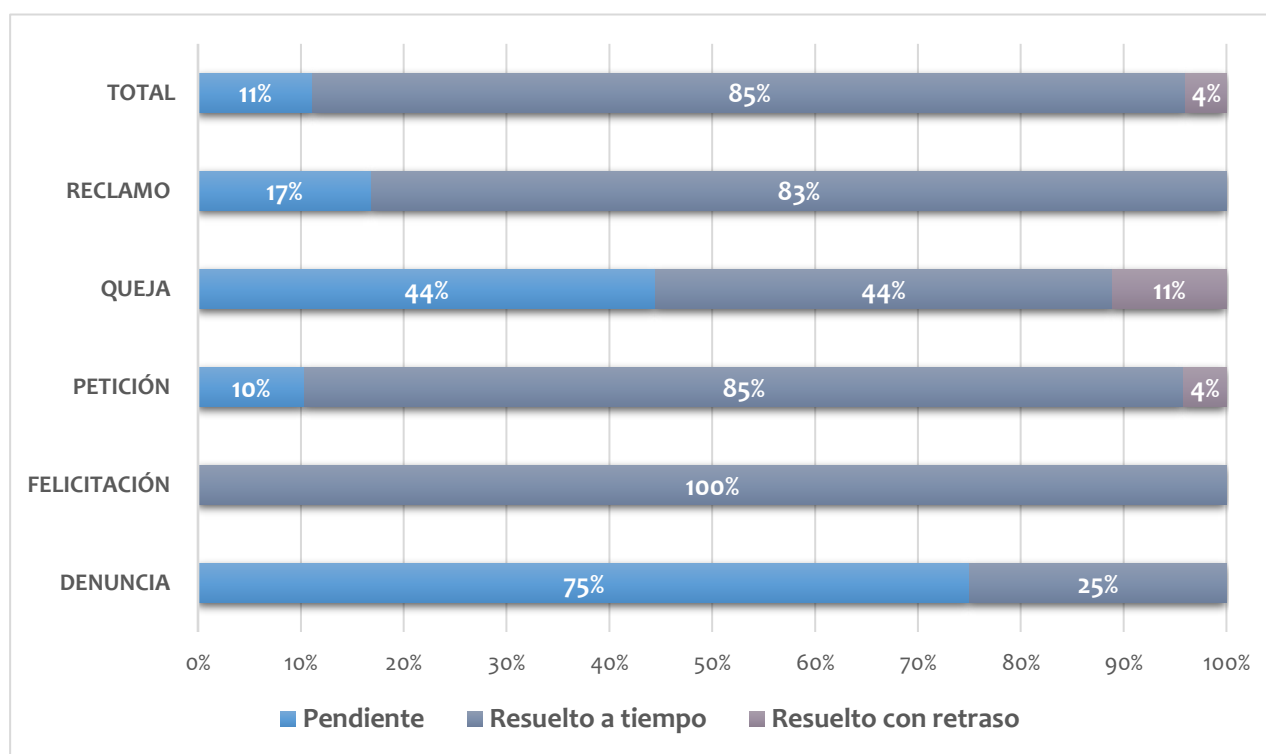
En el caso de las denuncias, se observa que el 75% permanece pendiente y solo el 25% ha sido resuelto a tiempo. Las felicitaciones presentan un comportamiento óptimo, con un 100% de resolución oportuna, por su parte, las peticiones muestran un alto nivel de oportunidad, con un 85% resuelto a tiempo, aunque se registra un 10% pendiente y un 4% con retraso, las quejas el 44% fue resuelto a tiempo, el 44% permanece pendiente y el 11% se resolvió con retraso. Finalmente, los reclamos reflejan un desempeño favorable, con un 83% resuelto a tiempo y un 17% pendiente, sin registros de retraso.

9

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. Porcentaje de Participación de las PQRSDF



10

5. PQRSDF por dependencia y tipo de solicitud.

Según se puede observar en la Tabla 2, El Departamento de Admisiones y Registro concentra el mayor volumen de solicitudes, con 604 casos, lo que representa aproximadamente el 42% del total general. Esta cifra se compone principalmente de peticiones (571) y reclamos (33), lo que se explica por la naturaleza de sus funciones, directamente relacionadas con procesos de inscripción, matrícula, certificaciones y registros académicos, que suelen generar un alto número de requerimientos por parte de estudiantes y aspirantes.

11

En segundo lugar, se encuentra la Secretaría General, con 227 solicitudes, equivalentes al 16% del total, también dominadas por peticiones (218) y reclamos (9).

El Departamento de Gestión del Talento Humano ocupa el tercer lugar con 93 solicitudes, seguido por la Facultad de Ciencias de la Educación con 82, y la Facultad de Ciencias Humanas con 45.

Otras dependencias con cantidades intermedias son la Facultad de Ingeniería (37), el Consejo Superior (36), la Facultad de Ciencias Jurídicas (31) y el Departamento de Infraestructura Física y Servicios Generales (30). En este último caso, se destaca una alta proporción de reclamos (27), solicitudes relacionadas con mantenimiento, servicios y condiciones físicas de la infraestructura, áreas de atención importante para la comunidad universitaria.

Las facultades de Ciencias Económicas (26), Ciencias de la Salud (22), Química y Farmacia (17), Arquitectura (9) y Ciencias Básicas (10) presentan una asignación moderada, principalmente asociada a peticiones, lo que evidencia requerimientos académicos y administrativos propios de su gestión interna.

12

Por último, las dependencias registran una asignación baja de solicitudes son, la Oficina Jurídica (7), la Oficina de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales (7), la Oficina de Egresados (5), la Vicerrectoría de Docencia (5), la Unidad de Salud (3), el Consejo Académico (2) y el Centro de Estudio del Agua (1).

Tabla 2. Tipo Pqrsdf asignadas por dependencia

DEPENDENCIAS	DENUNCIA	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	TOTAL
Departamento De Admisiones Y Registro			571		33	604
Secretaría General			218		9	227
Departamento De Gestión Del Talento Humano			90	2	1	93
Facultad De Ciencias De La Educación			81		1	82
Facultad De Ciencias Humanas			38		7	45
Facultad De Ingeniería			37			37
Consejo Superior			29	1	6	36
Facultad De Ciencias Jurídicas			27		4	31
Departamento De Infraestructura Física Y Servicios Generales			3		27	30
Facultad De Ciencias Económicas			23	1	2	26
Vicerrectoría De Bienestar Universitario	1		24			25
Facultad De Ciencias De La Salud			22			22
Rectoría			20		1	21
Departamento De Extensión Y Proyección Social			17	2	1	20
Departamento De Gestión Financiera			17		2	19
Facultad De Química Y Farmacia			17			17
Oficina De Gestión Tecnológica E Información		2	13			15
Departamento De Postgrados			12		2	14
Departamento De Gestión De Compras Y Contratación			7		3	10
Facultad De Ciencias Básicas			10			10
Facultad De Arquitectura			9			9
Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales			6		1	7
Oficina Jurídica			7			7
Oficina De Control Disciplinario	1		2	2		5
Oficina De Egresados			5			5
Vicerrectoría De Docencia			5			5
Departamento De Educación Virtual, Medios Educativos Y Audiovisuales			3			3

13

Departamento De Fomento Y Apoyo A La Investigación			3			3
Unidad De Salud			2		1	3
Vicerrectoría De Investigaciones Extensión Y Proyección Social			3			3
Consejo Académico			2			2
Departamento De Desarrollo Humano	2					2
Facultad De Bellas Artes			1	1		2
Vicerrectoría Administrativa Y Financiera			2			2
Centro De Estudio Del Agua			1			1
Consultorio Jurídico Y Centro De Conciliación			1			1
TOTAL	4	2	1328	9	101	1444

6. PQRSDF asignadas y gestionadas por dependencia

14

A continuación, se detallan las PQRSDF asignadas a cada una de las dependencias, junto con su estado de gestión.

Entre las dependencias con mejor desempeño en oportunidad de respuesta, se destacan aquellas que alcanzaron un 100% de resolución oportuna, como la Facultad de Ciencias Básicas, la Facultad de Química y Farmacia, el Consejo Académico y la Facultad de Bellas Artes. Aunque estas dependencias manejan un

volumen bajo de solicitudes, su comportamiento demuestra eficiencia en la gestión y cierre de trámites.

Asimismo, presentan niveles altos de oportunidad la Facultad de Ciencias de la Salud (95%), la Secretaría General (96%) y el Departamento de Admisiones y Registro (91%). Este último es relevante, ya que, pese a concentrar el mayor volumen de solicitudes (604 casos), mantiene un nivel alto de cumplimiento, con solo el 9% de pendientes y un 0,5% de retrasos, lo que evidencia una buena gestión frente a la alta demanda.

Luego se ubican dependencias como la Facultad de Ciencias Jurídicas, el Departamento de Infraestructura Física y Servicios Generales (87 %), la Facultad de Ciencias Económicas (85%) y la Vicerrectoría de Bienestar Universitario (84%). Aunque estos porcentajes siguen siendo favorables, presentan proporciones importantes de pendientes o retrasos que requieren seguimiento.

Por otro lado, se identifican dependencias con niveles de oportunidad más bajos, lo que representa un riesgo para la percepción del servicio institucional. Es el caso de la Facultad de Ciencias de la Educación, con solo el 72% de respuestas a tiempo y un 26% pendiente; la Rectoría, con un 57% a tiempo y un 38% pendiente; y el Departamento de Gestión del Talento Humano, con un 75% de oportunidad y un 12% de retrasos, una de las cifras más altas en esta categoría.

Por último, se ubican las dependencias con acumulación total de pendientes, como la Facultad de Arquitectura, la Oficina de Control Disciplinario, la Oficina de Egresados, la Unidad de Salud, el Departamento de Desarrollo Humano, el Centro de Estudio del Agua y el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, donde el 100% de los casos permanece sin resolver.

Tabla 3. Tramite de Pqrsdf asignadas por dependencia

Dependencias	Pendiente	Resuelto a tiempo	Resuelto con retraso	Total
Departamento De Admisiones Y Registro	54	547	3	604
Secretaria General	2	218	7	227
Departamento De Gestión Del Talento Humano	12	70	11	93
Facultad De Ciencias De La Educación	21	59	2	82
Facultad De Ciencias Humanas	4	37	4	45
Facultad De Ingeniería	1	32	4	37
Consejo Superior		35	1	36
Facultad De Ciencias Jurídicas		27	4	31
Departamento De Infraestructura Física Y Servicios Generales	4	26		30
Facultad De Ciencias Económicas		22	4	26
Vicerrectoría De Bienestar Universitario	1	21	3	25
Facultad De Ciencias De La Salud		21	1	22
Rectoría	8	12	1	21
Departamento De Extensión Y Proyección Social	6	14		20
Departamento De Gestión Financiera	3	15	1	19
Facultad De Química Y Farmacia		17		17
Oficina De Gestión Tecnológica E Información		12	3	15
Departamento De Postgrados	5	8	1	14
Departamento De Gestión De Compras Y Contratación	2	7	1	10

16

Facultad De Ciencias Básicas		10		10
Facultad De Arquitectura	9			9
Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales	3	4		7
Oficina Jurídica	5	1	1	7
Oficina De Control Disciplinario	5			5
Oficina De Egresados	5			5
Vicerrectoría De Docencia		3	2	5
Departamento De Educación Virtual, Medios Educativos Y Audiovisuales	1	2		3
Departamento De Fomento Y Apoyo A La Investigación	1	2		3
Unidad De Salud	3			3
Vicerrectoría De Investigaciones Extensión Y Proyección Social		2	1	3
Consejo Académico			2	2
Departamento De Desarrollo Humano	2			2
Facultad De Bellas Artes		2		2
Vicerrectoría Administrativa Y Financiera	2			2
Centro De Estudio Del Agua	1			1
Consultorio Jurídico Y Centro De Conciliación	1			1
Total	161	1226	57	1444

17

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 **26** 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 Secretaría General (36 días), la Rectoría (33 días), la Oficina Jurídica (33 días) y la Facultad de Ciencias Jurídicas (38 días) reflejan que los trámites con retraso pueden prolongarse más de un mes.

18

Tabla 4.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA			
Dependencias	Resuelto a tiempo	Resuelto con retraso	Total
Oficina Jurídica	8	33	21
Consejo Académico		17	17
Vicerrectoría De Docencia	7	29	16
Facultad De Ingeniería	10	23	11
Facultad De Ciencias Humanas	10	19	11
Vicerrectoría De Investigaciones Extensión Y Proyección Social	6	20	10
Facultad De Ciencias Jurídicas	6	38	10
Departamento De Gestión Del Talento Humano	7	23	10
Departamento De Infraestructura Física Y Servicios Generales	9		9

Oficina De Gestión Tecnológica E Información	6	20	9
Departamento De Gestión Financiera	7	34	9
Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales	9		9
Facultad De Ciencias Económicas	6	21	8
Vicerrectoría De Bienestar Universitario	6	25	8
Consejo Superior	8	17	8
Facultad De Ciencias Básicas	7		7
Rectoría	5	33	7
Secretaría General	6	36	7
Departamento De Educación Virtual, Medios Educativos Y Audiovisuales	7		7
Facultad De Ciencias De La Educación	5	29	6
Facultad De Ciencias De La Salud	5	22	6
Departamento De Gestión De Compras Y Contratación	4	16	6
Departamento De Fomento Y Apoyo A La Investigación	6		6
Departamento De Postgrados	3	18	5
Departamento De Extensión Y Proyección Social	5		5
Departamento De Admisiones Y Registro	4	22	4
Facultad De Bellas Artes	2		2
Facultad De Química Y Farmacia	2		2
Total	5	26	6

8. Causales de Quejas, Reclamos y Denuncias por dependencias

Se registraron 114 casos, distribuidos en 101 reclamos, 9 quejas y 4 denuncias. El Departamento de Admisiones y Registro concentra el mayor volumen de casos, con 33 reclamos, los asuntos reportados están relacionados principalmente con demoras en la expedición de paz y salvo, problemas en el sistema campus IT, errores en estados académicos, dificultades para la matrícula, no recepción de certificados, imposibilidad de realizar trámites y reclamos por mención de honor, entre otros.

20

El Departamento de Infraestructura Física y Servicios Generales, registra 27 reclamos, la mayoría asociados a fallas, daños y mal funcionamiento de aires acondicionados, así como problemas en la infraestructura de laboratorios y solicitudes de mantenimiento de salones. Esta concentración refleja deficiencias en las condiciones físicas de los espacios académicos, lo que incide directamente en el bienestar, la salud y el desempeño de estudiantes y docentes.

En el aspecto académico, las Facultades de Ciencias Humanas (7 reclamos), Ciencias Jurídicas (4 reclamos), Ciencias Económicas (3 casos) y Ciencias de la Educación (1 reclamo) presentan problemáticas asociadas principalmente a retrasos en trámites académicos, suficiencia de inglés, paz y salvos, homologaciones, correcciones de certificados, falta de respuesta institucional y comportamientos inadecuados de docentes.

En cuanto a situaciones de carácter más sensible, se identifican denuncias por acoso, conflictos interpersonales y peleas, denuncias asignadas al Departamento de Desarrollo Humano, Gestión del Talento Humano, Oficina de Control Disciplinario y Vicerrectoría de Bienestar Universitario. Aunque estos casos son pocos, su gravedad exige atención prioritaria, dado que comprometen la convivencia, la integridad de las personas y el clima institucional.

21

El Consejo Superior presenta 7 casos, en su mayoría relacionados con cuestionamientos sobre requisitos normativos y recusaciones por presuntos conflictos de interés, lo cual evidencia preocupaciones sobre la transparencia, legalidad y legitimidad de las decisiones adoptadas en este órgano colegiado.

Por su parte, la Secretaría General registra 9 reclamos, asociados principalmente a temas del censo electoral estudiantil, ceremonias de grado, corrección de certificaciones y menciones de honor.

Finalmente, dependencias como Gestión Financiera, Compras y Contratación, Postgrados, Unidad de Salud y Oficina de Relaciones Interinstitucionales muestran reclamos vinculados a pagos, devoluciones, honorarios, prestación de servicios y trámites administrativos, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los procesos de seguimiento financiero, claridad en la información y oportunidad en las respuestas.

22

Tabla 5. Causales de las queja, reclamos y denuncias por dependencias

Dependencia	Asunto	Denuncia	Queja	Reclamo	Total
Consejo Superior			1	6	7
Cuestionamientos sobre requisitos normativos				4	4
Recusaciones por presuntos conflictos de interés			1	2	3
Departamento De Admisiones Y Registro				33	33
Demoras en paz y salvo, no actualización de estados, problemas de matrícula, errores en campus, no recepción de certificados,				30	30

imposibilidad de trámites, reclamos por mención de honor, recuperación de usuario, entre otros				
Documentación falsa			1	1
Dificultades de comunicación con la universidad; no recibí respuestas			2	2
Departamento De Desarrollo Humano	2			2
Denuncia: acoso por parte de coordinador de la ruta	2			2
Departamento De Extensión Y Proyección Social		2	1	3
Queja formal por comportamiento inapropiado de docente		2		2
Solicitud de envío de certificado.			1	1
Departamento De Gestión De Compras Y Contratación			3	3
Pago de factura			3	3
Departamento De Gestión Del Talento Humano		2	1	3
Queja - acoso laboral		2		2
Solicitud de intervención			1	1
Departamento De Gestión Financiera			2	2
Reclamo por retraso en el pago de honorarios			2	2
Departamento De Infraestructura Física Y Servicios Generales			27	27
Fallas, daños y mal funcionamiento del aire acondicionado (incluye: no funciona, fallas, arreglo, daños, solicitudes de reparación)			23	23
Daños en la infraestructura del laboratorio de ciencias económicas			2	2
Queja sobre el estado general de la instalación			1	1
Solicitud de mantenimiento de los salones			1	1
Departamento De Postgrados			2	2
Reclamo pago módulo impartido año 2024			1	1
¿Solicitud de devolución de valor de inscripción? Especialización en estadística			1	1
Facultad De Bellas Artes		1		1
Queja disciplinaria contra la decanatura de bellas artes		1		1
Facultad De Ciencias De La Educación			1	1
Nota De Seminario De Grado			1	1
Facultad De Ciencias Económicas		1	2	3

Falta De Respuesta Y No Envío De Documentos Solicitados			2	2
Queja por comportamiento inadecuado de docente (irrespeto e inflexibilidad)		1		1
Facultad De Ciencias Humanas			7	7
Solicitud y retraso en trámite de suficiencia de inglés para proceso de graduación			4	4
Falta de respuesta y retraso en trámites académicos (paz y salvo, homologación, ecaes)			2	2
Réplica por no envío de anexos y exigencia de decisión de fondo			1	1
Facultad De Ciencias Jurídicas			4	4
Certificación de sep			1	1
Corrección fecha de certificado			1	1
Obligación cumplimiento de clases en medio del paro			1	1
Solicitud de cumplimiento de requerimiento del sirna			1	1
Oficina De Control Disciplinario	1	2		3
Denuncia contra el señor Luis Baena	1			1
Queja disciplinaria		2		2
Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales			1	1
Pago no reflejado			1	1
Rectoría			1	1
Respuesta a petición de permiso radicado			1	1
Secretaría General			9	9
Solicitudes y reclamos relacionados con el censo electoral estudiantil			5	5
Solicitud o información sobre ceremonia de grado			1	1
Solicitud de corrección de datos en certificación			1	1
Reclamo por mención de honor			2	2
Unidad De Salud			1	1
Retraso en la prestación de servicio con desacato de orden judicial.			1	1
Vicerrectoría De Bienestar Universitario	1			1
Denuncias peleas	1			1
Total	4	9	101	114

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

Del total de 114 trámites de quejas, reclamos y denuncias, 89 fueron resueltos a tiempo, lo que representa aproximadamente el 78 %. Por su parte, 24 casos permanecen pendientes (21 %) y solo 1 trámite fue resuelto con retraso (1 %), lo cual indica un nivel bajo de incumplimiento de los tiempos establecidos.

El Departamento de Admisiones y Registro y el Departamento de Infraestructura Física y Servicios Generales concentran el mayor volumen de trámites (33 y 27 respectivamente). Admisiones y Registro resolvió oportunamente 25 solicitudes (76 %), mientras que Infraestructura atendió a tiempo 25 de 27 (93 %), quedando solo 2 pendientes.

La Secretaría General también presenta un buen nivel de oportunidad, con 8 de 9 trámites resueltos a tiempo (89 %), quedando solo uno pendiente. De igual forma, el Consejo Superior, la Facultad de Ciencias Jurídicas, la Facultad de Ciencias

25

Económicas, el Departamento de Gestión de Compras y Contratación, la Rectoría, la Oficina de Relaciones Interinstitucionales y la Vicerrectoría de Bienestar Universitario alcanzan un cumplimiento del 100 % en términos de respuesta oportuna.

En contraste, la Facultad de Ciencias Humanas presenta 1 trámite pendiente de un total de 7, y el Departamento de Extensión y Proyección Social, la Oficina de Control Disciplinario, el Departamento de Desarrollo Humano, el Departamento de Postgrados y la Unidad de Salud registran casos completamente pendientes, lo que sugiere la necesidad de reforzar los procesos de seguimiento y gestión interna en estas áreas.

26

Finalmente, el único caso de respuesta con retraso se registra en el Departamento de Gestión del Talento Humano, que, aunque resolvió 2 trámites a tiempo, presenta 1 fuera del plazo.

Tabla 6. Gestión de quejas, reclamos y denuncias asignadas por dependencia

Dependencias	Pendiente	Resuelto a tiempo	Resuelto con retraso	Total
Departamento De Admisiones Y Registro	8	25		33
Departamento De Infraestructura Física Y Servicios Generales	2	25		27
Secretaria General	1	8		9
Consejo Superior		7		7
Facultad De Ciencias Humanas	1	6		7
Facultad De Ciencias Jurídicas		4		4
Departamento De Extensión Y Proyección Social	3			3
Departamento De Gestión De Compras Y Contratación		3		3
Departamento De Gestión Del Talento Humano		2	1	3
Facultad De Ciencias Económicas		3		3
Oficina De Control Disciplinario	3			3
Departamento De Desarrollo Humano	2			2
Departamento De Gestión Financiera		2		2
Departamento De Postgrados	2			2
Facultad De Bellas Artes		1		1
Facultad De Ciencias De La Educación	1			1
Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales		1		1
Rectoría		1		1
Unidad De Salud	1			1
Vicerrectoría De Bienestar Universitario		1		1
Total	24	89	1	114

27

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.

28

- 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

Durante el período analizado se evidencia una tendencia progresiva a la disminución en el volumen de PQRSDf, pasando de 553 casos en octubre a 465 en noviembre y 426 en diciembre, para un total acumulado de 1.444 registros. Este comportamiento refleja una reducción sostenida en la demanda de atención por parte de la comunidad universitaria a lo largo del trimestre.

No obstante, esta disminución no puede interpretarse exclusivamente como una mejora en la gestión institucional, ya que está directamente relacionada con la situación presentada en la Universidad del Atlántico a partir de finales de octubre, derivada del paro estudiantil. La suspensión parcial de actividades académicas y administrativas presenciales limitó el acceso a servicios, trámites y canales habituales de interacción, lo que influyó en la reducción del número de solicitudes recibidas.

En este sentido, esto implica que, una vez se normalicen las actividades institucionales, es posible que se presente un repunte en el volumen de PQRSDf, especialmente asociado a trámites represados y procesos que no lograron adelantarse durante el período de anormalidad académica.

30

Finalmente, cabe destacar que, frente a la situación presentada, la Secretaría General fortaleció los canales de atención virtual, garantizando su operatividad continua durante los escenarios de anormalidad académica. Este fortalecimiento permitió mantener habilitado el acceso a la ventanilla electrónica, con el propósito de asegurar que los usuarios no vieran interrumpido su acceso a los servicios institucionales y mitigar el impacto en la gestión de la Pqrs.

Atentamente,



JOSEFA CASSIANI PÉREZ
Secretaria General

Elaboró: Irina Pacheco
Revisó: Tobby Yepes