



**VENTANILLA
ELECTRÓNICA**

By orfeo

**Universidad del
Atlántico**

**Informe Pqrsdf
I trimestre 2026**

Secretaría General

**Abril
2026**

Contenido

1. Introducción.....	2
1. Normatividad.....	3
2. Consolidado PQRSDf recibidas en los meses de enero a marzo de 2026.....	4
3. Recepción de PQRSDf por tipología documental.....	6
4. Porcentaje de oportunidad en la respuesta.	8
5. PQRSDf por dependencia y tipo de solicitud.	9
6. PQRSDf asignadas y gestionadas por dependencia	12
7. Tiempo promedio de respuesta.	15
8. Causales de Quejas, Reclamos y Denuncias por dependencias.....	18
9. Quejas, reclamos y denuncias asignadas y gestionadas por dependencia	23
10. Recomendaciones.....	26
11. Conclusiones.....	28

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 primer trimestre de 2026, con base en los registros del sistema ORFEO.

2

El objetivo de este informe es identificar la respuesta oportuna brindada a los usuarios y proporcionar las herramientas necesarias para definir procesos de mejora continua, tomar medidas que reduzcan los errores y aumenten la calidad del servicio prestado.

El análisis se enmarca en el Procedimiento de Atención al Ciudadano PRO-GD-008, en articulación con la Oficina de Control Interno y la Oficina de Planeación, donde se definieron los roles para la recepción, distribución, seguimiento y evaluación de estas solicitudes. Así, el documento no solo cumple con un requisito

normativo, sino que también refleja el compromiso institucional con la transparencia, la rendición de cuentas y la excelencia en el servicio.

1. Normatividad.

Tabla 1.

Norma	Descripción
Constitución Política, Artículos 23 y 74	Establece el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Garantiza el derecho de acceso a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.
Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo)	Regula el derecho de petición en su modalidad general y especial, estableciendo términos y procedimientos para la respuesta de las solicitudes presentadas por los ciudadanos. Artículo 14 y siguientes: Definen los plazos y procedimientos para la presentación y respuesta de peticiones, quejas y reclamos.
Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional)	Promueve la transparencia en la gestión pública y regula el acceso a la información pública, estableciendo obligaciones para las entidades en cuanto a la atención y respuesta a las PQR.
Ley 1755 de 2015	Modifica el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en lo relacionado con el derecho de petición, especificando los tiempos de respuesta y las condiciones para la atención de las PQR.
Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales)	Establece disposiciones generales para la protección de datos personales, que son relevantes en la gestión de PQR, garantizando que el tratamiento de la

3

	información de los usuarios se realice conforme a la ley.
Decreto 1166 de 2016	Reglamenta aspectos específicos de la Ley 1712 de 2014, incluyendo la gestión de PQR en términos de transparencia y acceso a la información pública.
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
Norma NTCGP 1000:2009.	Especifica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva de Colombia, de su sector público y otras entidades prestadoras de servicios.
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción. Normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Decreto 19 De 2012	Ley Anti Trámites, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

2. Consolidado PQRSDF recibidas en los meses de enero a marzo de 2026.

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.

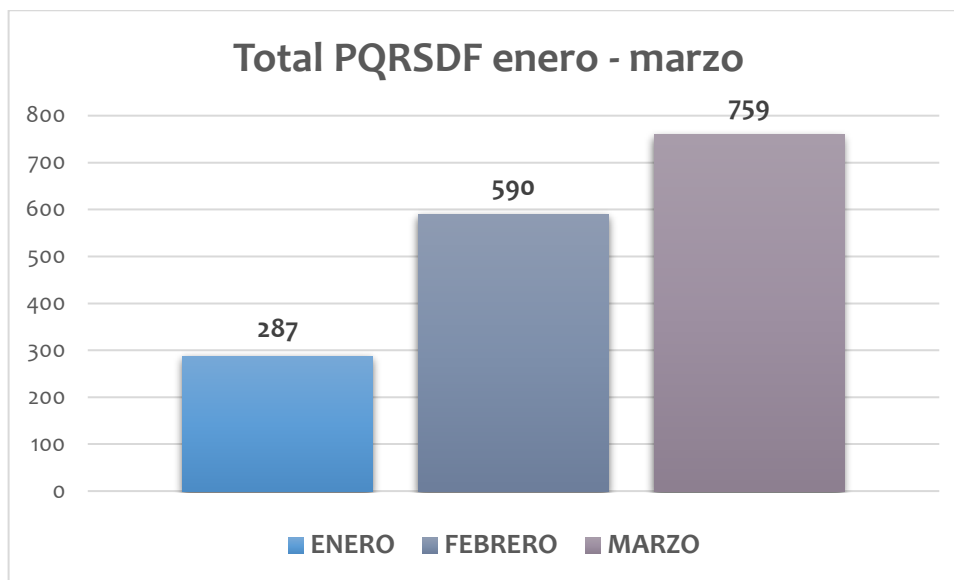
Para el periodo, se registró el ingreso de un total de **1.636** solicitudes, según el informe del Sistema de Gestión Documental Argo ORFEO. Estas solicitudes fueron asignadas a las diferentes dependencias correspondientes para su respectiva gestión.

El mes de marzo concentró la mayor cantidad de solicitudes, con **759** casos, lo que representa aproximadamente el 47% del total. En febrero se reportaron **590** casos (36%), mientras que enero presentó la cifra más baja con **287** casos, equivalente al 17% del total.

5

Se presenta una tendencia ascendente a lo largo de los tres meses. Entre enero y febrero se observa un aumento de **303** casos, lo que equivale a un incremento del 106%. Este crecimiento continúa en marzo, con **169** casos más respecto a febrero, correspondiente a un incremento adicional del 29%. En términos generales, de enero a marzo se registra un aumento total de **472** casos, es decir, un crecimiento aproximado del 164%.

Gráfico 1.



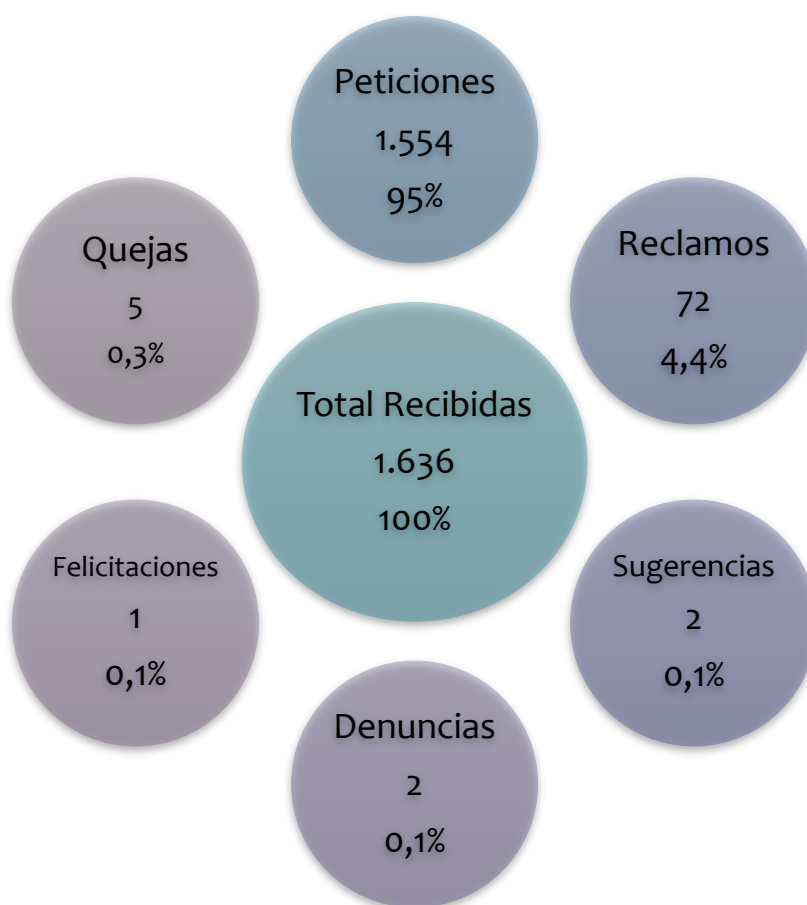
6

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 **1.554** solicitudes, lo que equivale al 95% del total general. En segundo lugar, se encuentran los Reclamos con 72 registros (4,4%), seguidos por las Quejas (5 casos), sugerencias (2 casos), Denuncias (2 casos) y Felicitaciones (2 casos), lo que representan menos del 1% del total.

Estos datos por tipo de solicitud proporcionan información 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.



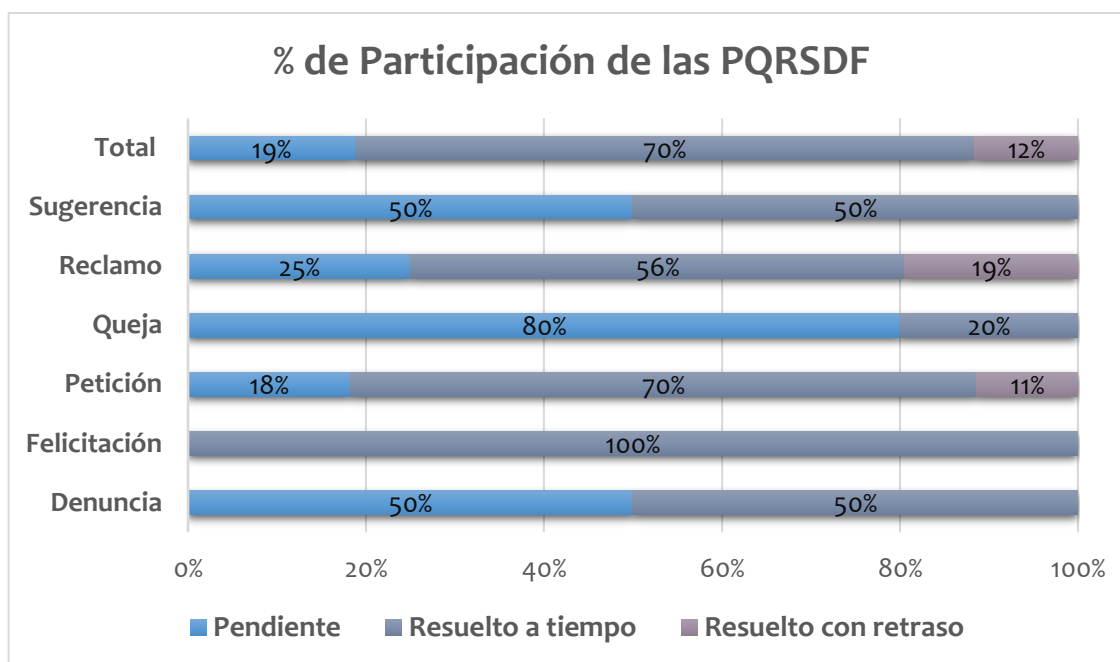
4. Porcentaje de oportunidad en la respuesta.

En cuanto a la oportunidad de respuesta, se atendieron dentro de los plazos legales alrededor del **70% (1.138)** del total de PQRSDF recibidas durante el periodo. De estas, las peticiones corresponden al 70% resueltas a tiempo, quejas 20%, reclamos (56%), las sugerencias y denuncias (50%) y las felicitaciones (100%).

Un 12% (191) de las solicitudes fueron contestadas con retraso, siendo más visibles en los reclamos 14 (19%) y las peticiones 177 (11%). Mientras que el 19% (307) quedaron pendientes por resolver, en tipos específicos como las quejas, donde el 80% aún no ha sido gestionado, y las denuncias y reclamos con un 50% y 25% respectivamente. 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.



9

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 **832**. A continuación, se encuentran los Reclamos con **39**. Seguida de Secretaría General **196** y el Departamento de Gestión del Talento Humano con **120**. Este comportamiento evidencia que los usuarios utilizan principalmente el sistema para solicitar información, trámites o servicios.

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

10

Por otro lado, aunque las denuncias representan solo 2 casos, estas se concentran en la Facultad de Ciencias de la Educación y la Vicerrectoría de Docencia. 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			832		39	1	872
Secretaría General			196		10		206
Departamento De Gestión Del Talento Humano			120		1		121
Facultad De Ciencias De La Educación	1		63		2		66
Facultad De Ciencias De La Salud			42				42
Departamento De Extensión Y Proyección Social			31		4		35
Rectoría			32				32
Facultad De Ingeniería			27		3		30
Vicerrectoría De Bienestar Universitario			26		1		27
Vicerrectoría De Docencia	1		26				27
Facultad De Ciencias Económicas			19		2		21
Oficina De Gestión Tecnológica E Información		1	17		2		20
Departamento De Postgrados			16		2		18
Facultad De Ciencias Humanas			18				18
Facultad De Ciencias Jurídicas			13		3		16
Consejo Superior			11				11
Facultad De Ciencias Básicas			10	1			11
Departamento De Gestión Financiera			10				10
Oficina Jurídica			9			1	10
Vicerrectoría Administrativa Y Financiera			7				7
Departamento De Gestión De Compras Y Contratación			6				6
Vicerrectoría De Investigaciones Extensión Y Proyección Social			4	1			5
Facultad De Química Y Farmacia			4				4
Oficina De Control Disciplinario			2	2			4
Consejo Académico			3				3
Departamento De Educación Virtual, Medios Educativos Y Audiovisuales			2		1		3
Facultad De Bellas Artes			3				3
Departamento De Infraestructura Física Y Servicios Generales			1		1		2
Consultorio Jurídico Y Centro De Conciliación			1				1

Departamento De Fomento Y Apoyo A La Investigación			1				1
Facultad De Arquitectura					1		1
Oficina De Control Interno				1			1
Oficina De Planeación			1				1
Unidad De Salud			1				1
Total	2	1	1554	5	72	2	1636

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.

12

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 872 casos gestionados. De estos, 706 (81%) fueron resueltos dentro del tiempo establecido, 75 (9%) con retraso, pero aún mantiene 91 (10%) pendientes, lo que representa el mayor número de respuestas sin resolver dentro de una sola dependencia.

A continuación, La Secretaría General muestra uno de los mejores desempeños, con 206 solicitudes, de las cuales el 97% fueron resueltas a tiempo (200), solo 0,5% pendientes (1) y 2,4% con retraso (5). 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 un 36% de cumplimiento en tiempos (44), con 28% pendientes (34) y un alto 35% de respuestas con retraso (43), lo que evidencia dificultades significativas en la oportunidad de atención.

En el caso de las facultades, se observan comportamientos distintos. La Facultad de Ciencias de la Salud presenta un desempeño eficiente, con 93% de respuestas a tiempo (39) y 7% con retraso (3), sin pendientes. De manera similar, la Facultad de Ciencias Económicas registra un 90% de cumplimiento (19) y 9% con retraso (2). Por el contrario, la Facultad de Ciencias de la Educación evidencia un 26% de cumplimiento (17), con un alto 61% de pendientes (40) y 14% con retraso (9), mientras que la Facultad de Ciencias Humanas presenta una situación más compleja, con apenas 6% de cumplimiento (1), 89% pendientes (16) y 6% con retraso (1).

Otras dependencias también muestran alertas en la gestión. La Rectoría presenta un 28% de cumplimiento (9) frente a un 72% de pendientes (23). El Departamento de Extensión y Proyección Social alcanza solo 20% de cumplimiento (7), con 80% pendientes (28). Asimismo, la Facultad de Ingeniería evidencia un bajo nivel de oportunidad, con 33% a tiempo (10) y un alto 53% con retraso (16).

Tabla 3.

TRAMITE DE PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA				
Dependencias	Pendiente	Resuelto a tiempo	Resuelto con retraso	Total
Departamento De Admisiones Y Registro	91	706	75	872
Secretaría General	1	200	5	206
Departamento De Gestión Del Talento Humano	34	44	43	121
Facultad De Ciencias De La Educación	40	17	9	66
Facultad De Ciencias De La Salud		39	3	42
Departamento De Extensión Y Proyección Social	28	7		35
Rectoría	23	9		32
Facultad De Ingeniería	4	10	16	30
Vicerrectoría De Bienestar Universitario	15	10	2	27
Vicerrectoría De Docencia	1	22	4	27
Facultad De Ciencias Económicas		19	2	21
Oficina De Gestión Tecnológica E Información	3	14	3	20
Departamento De Postgrados	10	5	3	18
Facultad De Ciencias Humanas	16	1	1	18
Facultad De Ciencias Jurídicas	6	4	6	16
Consejo Superior		4	7	11
Facultad De Ciencias Básicas		10	1	11

Departamento De Gestión Financiera	1	8	1	10
Oficina Jurídica	7	1	2	10
Vicerrectoría Administrativa Y Financiera	7			7
Departamento De Gestión De Compras Y Contratación	1	2	3	6
Vicerrectoría De Investigaciones Extensión Y Proyección Social	4		1	5
Facultad De Química Y Farmacia		3	1	4
Oficina De Control Disciplinario	4			4
Consejo Académico	1	1	1	3
Departamento De Educación Virtual, Medios Educativos Y Audiovisuales	3			3
Facultad De Bellas Artes		2	1	3
Departamento De Infraestructura Física Y Servicios Generales	2			2
Consultorio Jurídico Y Centro De Conciliación	1			1
Departamento De Fomento Y Apoyo A La Investigación	1			1
Facultad De Arquitectura	1			1
Oficina De Control Interno	1			1
Oficina De Planeación			1	1
Unidad De Salud	1			1
Total	307	1138	191	1636

7. Tiempo promedio de respuesta.

En términos generales, el promedio muestra **8** días para respuestas a tiempo y **27** días para respuestas con retraso, con un promedio global de **11** días.

Esto indica que, aunque existe capacidad de respuesta dentro de los plazos establecidos, los casos que se atienden fuera de tiempo presentan demoras considerablemente altas, lo que impacta negativamente la percepción del servicio.

Se identifican dependencias con mayores niveles de retraso, como la Facultad de Ciencias Humanas (54 días), el Departamento de Gestión de Compras y Contratación (46 días), el Departamento de Gestión Financiera (38 días), la Facultad de Química y Farmacia (37 días) y la Secretaría General (36 días), superando el promedio institucional de retraso.

16

Por otro lado, algunas dependencias presentan mejores niveles de oportunidad, con tiempos más bajos tanto en atención oportuna como en retrasos, destacándose la Facultad de Ciencias Básicas (11 y 16 días), el Consejo Académico (7 y 17 días), y la Facultad de Ciencias Económicas (8 y 18 días). Asimismo, áreas como Rectoría y el Departamento de Extensión y Proyección Social registran tiempos únicamente en atención oportuna (5 días), sin evidencia de retrasos, lo que refleja una gestión más eficiente en el periodo evaluado.

También se observan dependencias donde la totalidad de los casos se atienden con retraso, como la Oficina de Planeación (27 días) y la Vicerrectoría de Investigaciones, Extensión y Proyección Social (18 días), lo cual representa una alerta, ya que evidencia ausencia de cumplimiento en los tiempos establecidos.

Tabla 4.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA			
Dependencias	Resuelto a tiempo	Resuelto con retraso	Total
Departamento De Gestión De Compras Y Contratación	12	46	33
Facultad De Ciencias Humanas	2	54	28
Oficina De Planeación		27	27
Consejo Superior	13	34	26
Facultad De Ciencias Jurídicas	9	32	23
Facultad De Ingeniería	9	29	21
Vicerrectoría De Investigaciones Extensión Y Proyección Social		18	18
Departamento De Postgrados	5	36	17
Oficina Jurídica	3	23	16
Departamento De Gestión Del Talento Humano	8	23	15
Departamento De Gestión Financiera	10	38	13
Facultad De Química Y Farmacia	5	37	13
Facultad De Ciencias De La Educación	9	20	13
Facultad De Ciencias De La Salud	11	25	12
Consejo Académico	7	17	12
Facultad De Ciencias Básicas	11	16	12
Facultad De Bellas Artes	8	17	11
Oficina De Gestión Tecnológica E Información	9	19	11
Vicerrectoría De Bienestar Universitario	7	25	10

Secretaría General	9	36	10
Departamento De Admisiones Y Registro	8	28	10
Facultad De Ciencias Económicas	8	18	9
Vicerrectoría De Docencia	7	23	9
Rectoría	5		5
Departamento De Extensión Y Proyección Social	5		5
Total	8	27	11

8. Causales de Quejas, Reclamos y Denuncias por dependencias

18

Sobre la gestión de quejas, reclamos y denuncias, se recibieron un total de 196 casos registrados, la mayor concentración corresponde a reclamos 72 casos (91%), seguidos en menor proporción por quejas 5 (6%) y denuncias 2 (3%). 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.

A nivel de dependencias, el Departamento de Admisiones y Registro concentra el mayor volumen de reclamos con 39 (49% del total), lo que lo posiciona

como el principal foco de atención. Los asuntos más recurrentes en esta área están relacionados con procesos de matrícula financiera, fallas en plataformas, inconformidades con admisión y falta de información, lo que evidencia debilidades tanto en procesos operativos como en canales de comunicación y soporte tecnológico.

En segundo lugar, se destaca la Secretaría General con 10 reclamos (13%), principalmente asociados a procesos de grado, tales como citaciones, actas y falta de claridad en la información.

19

Otras dependencias presentan volúmenes menores pero relevantes, como el Departamento de Extensión y Proyección Social 4 reclamos la Facultad de Ciencias Jurídicas (3 casos) y la Facultad de Ingeniería (3 casos), donde los asuntos se relacionan con cupos, procesos académicos, aplicación de normativa y evaluación. Asimismo, en facultades como Ciencias Económicas, Ciencias de la Educación y Postgrados, los casos están vinculados a notas, contenidos académicos y continuidad estudiantil.

En cuanto a las quejas, estas se concentran principalmente en instancias de control como la Oficina de Control Disciplinario y la Oficina de Control Interno, abordando temas como incumplimiento del debido proceso y presuntas fallas administrativas, lo que implica un nivel de mayor complejidad y riesgo institucional. Por su parte, las denuncias son mínimas, pero están asociadas a situaciones críticas como presuntas irregularidades administrativas y afectaciones al buen nombre, lo que requiere atención prioritaria.

En términos generales, el análisis evidencia una alta concentración de reclamos en áreas misionales críticas, especialmente en admisiones y procesos académicos. 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.

20

Tabla 5.

Dependencia	Asunto	Denuncia	Queja	Reclamo	Total
Departamento De Admisiones Y Registro				39	39
Errores en volantes, liquidaciones, pagos no reflejados, ajustes, descuentos no aplicados				12	12
Inconformidades con admisión, exclusión, estado, revisiones y solicitudes de explicación				10	10
Fallas de acceso, contraseñas, carga de documentos y funcionamiento general				8	8
Falta de información, demoras en respuesta, desinformación y atención telefónica				7	7
Solicitudes o quejas sobre certificados (sin incluir problemas de pago)				2	2
Departamento De Educación Virtual, Medios Educativos Y Audiovisuales				1	1
Datos incorrectos en Academusoft				1	1
Departamento De Extensión Y Proyección Social				4	4
Inconformidad pocos cupos primer nivel				1	1
No entrega de volante por cuotas				1	1
No tengo inscritas las materias de ingles cursos libres				1	1
Solicitud de revisión por imposibilidad técnica en carga de documentos				1	1
Departamento De Gestión Del Talento Humano				1	1
Solicitud de no inclusión en nómina de pensionados-derecho al debido proceso				1	1
Departamento De Infraestructura Física Y Servicios Generales				1	1
Queja ascensores				1	1
Departamento De Postgrados				2	2
Notas electivas				2	2
Facultad De Arquitectura				1	1
Petición de radicar unas firmas				1	1

Facultad De Ciencias Básicas		1		1
Ineptitud en el trabajo de funcionarios		1		1
Facultad De Ciencias De La Educación	1		2	3
Denuncias sin soporte y daño a buen nombre por parte de la funcionaria rosa vare	1			1
Derecho de petición recurso de reposición y queja por rechazo de solicitud			1	1
Sin respuesta al caso de continuidad académica			1	1
Facultad De Ciencias Económicas			2	2
Problemas con las notas del campus			1	1
Queja por no envío de contenidos programáticos de cursos aprobados- economía			1	1
Facultad De Ciencias Jurídicas			3	3
Reclamación artículo 180 del estatuto de la universidad del atlántico			2	2
Respuesta sobre no solución de petición			1	1
Facultad De Ingeniería			3	3
Inconsistencias en la presentación de exámenes			3	3
Oficina De Control Disciplinario		2		2
Queja disciplinaria contra el decano de la facultad de ciencias humanas		1		1
Queja formal por incumplimiento al debido proceso administrativo		1		1
Oficina De Control Interno		1		1
Presunto- incumplimiento de funciones del rector Rafael Castillo		1		1
Oficina De Gestión Tecnológica E Información			2	2
Necesito pagar mi matricula y el campus este caído, no carga			1	1
Solicitud de claridad contractual y discriminación de valores para participación			1	1
Secretaría General			10	10
Consulta sobre citaciones para grados del 19 de diciembre			4	4
Falta de claridad para la ceremonia de grado			1	1
Reclamación de un derecho			2	2
Reclamo - no envío de acta de grado			1	1

Solicitud de claridad acerca de la ceremonia de grado del 19 de diciembre			1	1
Solicitud de copia del acta de grado			1	1
Vicerrectoría De Bienestar Universitario			1	1
Solicitud de restitución de oficina del fepuniatlantico			1	1
Vicerrectoría De Docencia	1			1
Denuncia de irregularidades y negligencia en solicitud de cambio de dedicación	1			1
Vicerrectoría De Investigaciones Extensión Y Proyección Social		1		1
Queja formal por presunta vulneración de datos personales y datos sensibles		1		1
Total	2	5	72	79

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

El análisis de la gestión de quejas, reclamos y denuncias por dependencias muestra que, del total de 79 casos, 42 (53%) fueron resueltos a tiempo, 14 (18%) con retraso y 23 (29%) permanecen pendientes.

El Departamento de Admisiones y Registro concentra el mayor volumen con 39 casos (49%), de los cuales 24 se resolvieron a tiempo (61%), 8 con retraso (20%) y 7 permanecen pendientes (18%). Esto indica una gestión relativamente eficiente frente al alto volumen, aunque con oportunidades de mejora en la reducción de retrasos y pendientes, dado que agrupa la mayor carga operativa institucional.

La Secretaría General registra 10 casos (13%), todos resueltos a tiempo (100%), lo que refleja un buen desempeño en términos de oportunidad. En contraste, el Departamento de Extensión y Proyección Social (4 casos) y la Facultad de Ciencias de la Educación (3 casos) presentan el 100% de sus casos pendientes.

24

En otras dependencias se observan comportamientos diferenciados. La Facultad de Ciencias Jurídicas (3 casos) presenta predominio de respuestas con retraso (67%), mientras que la Facultad de Ingeniería (3 casos) y la Facultad de Ciencias Económicas (2 casos) muestran un 100% de resolución a tiempo, evidenciando una gestión eficiente. Por su parte, el Departamento de Postgrados

(2 casos) y el Departamento de Gestión del Talento Humano (1 caso) registran únicamente respuestas con retraso.

Dependencias como la Oficina de Gestión Tecnológica e Información presentan una gestión de 50% resuelto a tiempo y 50% pendientes, mientras que otras, como la Oficina de Control Disciplinario y la Oficina de Control Interno, mantienen casos pendientes que requieren atención prioritaria debido a la naturaleza sensible de los asuntos que gestionan.

25

Tabla 6.

TRAMITE DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS ASIGNADAS POR DEPENDENCIA				
Dependencias	Pendiente	Resuelto a tiempo	Resuelto con retraso	Total
Departamento De Admisiones Y Registro	7	24	8	39
Secretaria General		10		10
Departamento De Extensión Y Proyección Social	4			4
Facultad De Ciencias De La Educación	3			3
Facultad De Ciencias Jurídicas	1		2	3
Facultad De Ingeniería		3		3
Departamento De Postgrados			2	2
Facultad De Ciencias Económicas		2		2

Oficina De Control Disciplinario	2			2
Oficina De Gestión Tecnológica E Información	1	1		2
Departamento De Educación Virtual, Medios Educativos Y Audiovisuales	1			1
Departamento De Gestión Del Talento Humano			1	1
Departamento De Infraestructura Física Y Servicios Generales	1			1
Facultad De Arquitectura	1			1
Facultad De Ciencias Básicas		1		1
Oficina De Control Interno	1			1
Vicerrectoría De Bienestar Universitario			1	1
Vicerrectoría De Docencia		1		1
Vicerrectoría De Investigaciones Extensión Y Proyección Social	1			1
Total	23	42	14	79

10.Recomendaciones.

- Revisar los procesos internos relacionados con la gestión de PQRSDF y realizar ajustes según sea necesario para mejorar la oportunidad de respuesta.

- Considerar la asignación de recursos adicionales o personal para gestionar eficazmente las PQRSDF en las dependencias que presentan un alto flujo de solicitudes.
- Programación de capacitaciones a las dependencias que incumplen en el tiempo de respuesta a las PQRSDF, reafirmando la importancia de dar solución a los requerimientos en los términos establecidos.
- En los casos que amerite una ampliación de los plazos de los términos por la complejidad de la respuesta, poder establecer un control en sistema ORFEO con las respuestas parciales, con el fin de no generar respuestas con retraso, o incluso sin resolver.
- En el evento que se reciban PQRSDF que no requieren de una respuesta, darles cierre en el sistema enviando un acuse de recibido.
- Identificar con cada una de las dependencias los asuntos recurrentes, y así, mejorar la prestación del servicio y evitar las múltiples solicitudes referentes a los mismos temas.
- 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

Con un 70% de PQRSDF de resueltas a tiempo, las dependencias demuestran un desempeño relativamente positivo, pero también evidencia la necesidad de implementar acciones correctivas para mejorar la oportunidad en la atención de los requerimientos de la comunidad universitaria.

Es importante considerar que este periodo estuvo influenciado por condiciones particulares que impactan directamente la gestión de las solicitudes. El inicio de año coincide con el receso de vacaciones y con los procesos de normalización administrativa, factores que limitan temporalmente la disponibilidad operativa de muchas dependencias. Esta situación afecta los tiempos de respuesta, en especial en las áreas con alta demanda.

Se espera que, con la estabilización del calendario académico y administrativo en los meses siguientes, así como la implementación de acciones de mejora puntuales, se logre aumentar el cumplimiento del indicador y así, garantizar una gestión eficiente de las solicitudes.

29

Atentamente,



JOSEFA CASSIANI PÉREZ
Secretaria General

Elaboró: Irina Pacheco
Revisó: Tobby Yepes