



VENTANILLA ELECTRÓNICA

By orfeo

Universidad del
Atlántico

Informe Pqrsdf
II trimestre 2026

Julio
2026

Secretaría General

Contenido

1. Introducción.....	2
1. Normatividad.....	3
2. Consolidado PQRSDF recibidas en los meses de abril a junio 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.	10
6. PQRSDF asignadas y gestionadas por dependencia	14
7. Tiempo promedio de respuesta.	18
8. Causales de Quejas, Reclamos y Denuncias por dependencias.....	21
9. Quejas, reclamos y denuncias asignadas y gestionadas por dependencia	28
10. Recomendaciones.....	33
11. Conclusiones.....	35

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 segundo 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 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 abril a junio 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 **2.205** 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 junio concentró la mayor cantidad de solicitudes, con 794 casos, lo que representa aproximadamente el 36 % del total. Le siguió abril con 741 solicitudes (34%), mientras que mayo registró la cifra más baja con 670 casos, equivalente al 30% del total.

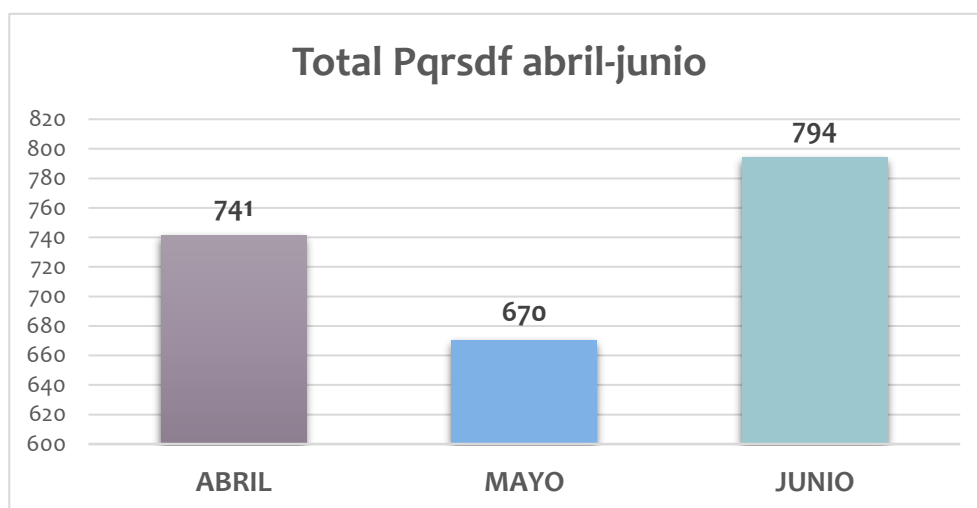
5

Entre abril y mayo se presentó una disminución de 71 solicitudes, lo que equivale a una reducción aproximada del 10%. Posteriormente, entre mayo y junio se evidencia un incremento de 124 solicitudes, correspondiente a un aumento cercano al 19%.

En términos generales, al comparar abril con junio, se registra un incremento de 53 solicitudes, equivalente a un crecimiento aproximado del 7%, lo

que refleja una tendencia al aumento al cierre del trimestre, luego de la disminución observada en mayo.

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 la petición la tipología documental predominante con 2.045 solicitudes, lo que representa aproximadamente el 92,7 % del total. En segundo lugar, se ubicaron los reclamos, con 145 casos (6,6%), seguidos por las quejas, con 11 registros (0,5%). Las

felicitaciones y sugerencias fueron las tipologías menos frecuentes, con 2 casos cada una, equivalentes al 0,1 % 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.

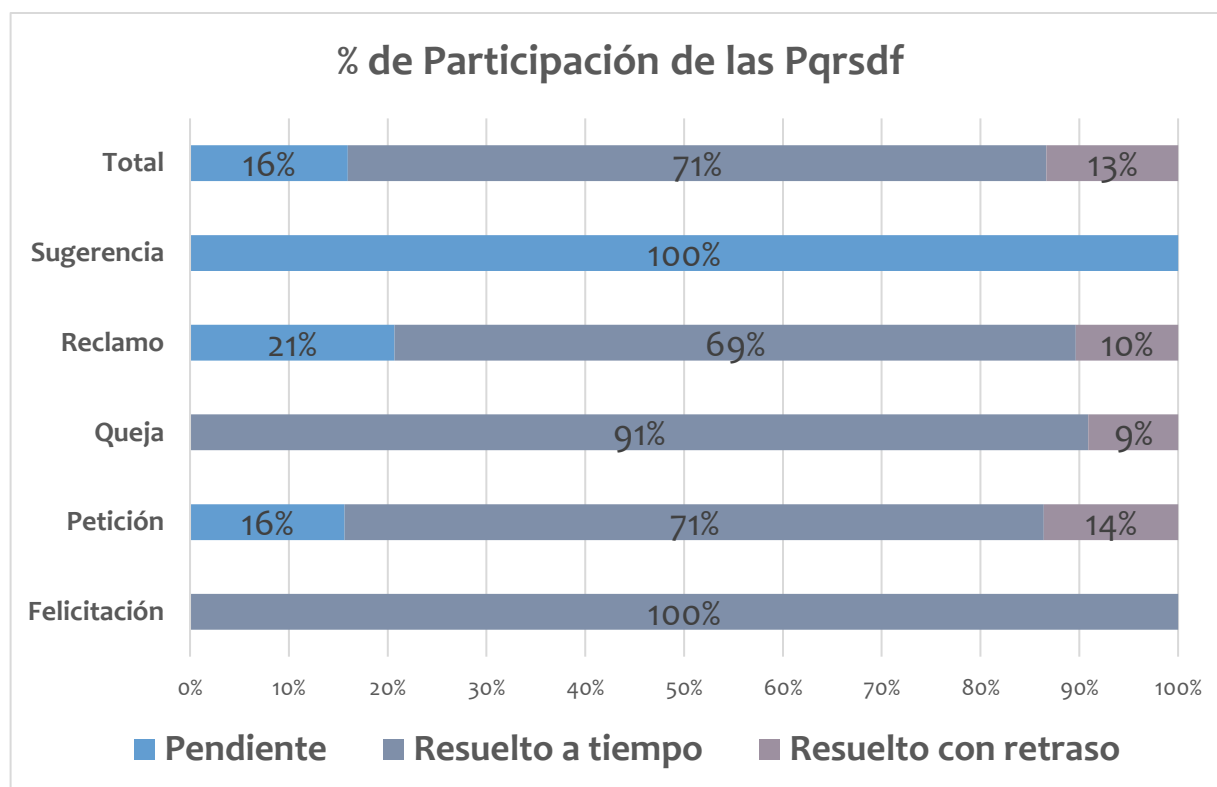
En cuanto a la oportunidad de respuesta, se atendieron dentro de los plazos legales alrededor del **71% (1.559)** del total de PQRSDf recibidas durante el periodo. De estas, las peticiones corresponden al 7% resueltas a tiempo, quejas 91%, reclamos (69%), las sugerencias y felicitaciones (100%).

Un 13% (294) de las solicitudes fueron contestadas con retraso, siendo más visibles en las peticiones 278 (14%) y los reclamos 15 (10%). Mientras que el 16% (352) quedaron pendientes por resolver, en tipos específicos como los reclamos, donde el 21% aún no ha sido gestionado, y las peticiones y sugerencias con un 16% y 100% 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. Los reclamos reflejan inconformidades de los usuarios frente a la prestación de un servicio, la ejecución de un trámite o una actuación administrativa de la Institución. Su atención oportuna permite identificar oportunidades de mejora, corregir situaciones que afectan la satisfacción de los ciudadanos y fortalecer la calidad de los servicios. La falta de respuesta dentro de los términos establecidos puede

generar insatisfacción en los usuarios, afectar la confianza en la gestión institucional e incrementar la reiteración de reclamaciones por las mismas causas.

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 Departamento de Admisiones y Registro fue la dependencia que recibió el mayor número de solicitudes, con 948 requerimientos (43%), conformados principalmente por 925 peticiones, además de 20 reclamos y 3 quejas. Este comportamiento es consistente con la naturaleza de la dependencia, que concentra trámites relacionados con admisiones, matrícula, inscripción, certificados y procesos académicos.

10

En segundo lugar, se ubicó la Secretaría General, con 230 solicitudes (10 %), de las cuales 225 fueron peticiones, 4 reclamos y 1 queja. Le siguió la Facultad de Ciencias de la Educación, con 163 solicitudes, prácticamente en su totalidad correspondientes a peticiones (162), registrando únicamente 1 reclamo.

El Departamento de Gestión del Talento Humano recibió 124 solicitudes, integradas por 122 peticiones y 2 reclamos, mientras que el Departamento de Infraestructura Física y Servicios Generales registró 104 requerimientos, convirtiéndose en la dependencia con el mayor número de reclamos. De las

solicitudes recibidas, 72 correspondieron a reclamos (69%), 31 a peticiones y 1 felicitación, evidenciando que las principales inconformidades estuvieron asociadas a las condiciones de la infraestructura física y los espacios institucionales.

Entre las facultades, la Facultad de Ingeniería registró 72 solicitudes, seguida por la Facultad de Ciencias Económicas con 58, la Facultad de Ciencias de la Salud con 57, la Facultad de Ciencias Humanas con 33, la Facultad de Ciencias Jurídicas con 32, la Facultad de Bellas Artes con 18, la Facultad de Ciencias Básicas con 14, la Facultad de Química y Farmacia con 11 y la Facultad de Arquitectura con 4. En la mayoría de estas dependencias predominaron las peticiones, mientras que los reclamos y quejas representaron una proporción menor.

11

La Vicerrectoría de Bienestar Universitario recibió 50 solicitudes, de las cuales 44 fueron peticiones y 6 reclamos, principalmente relacionados con programas de bienestar estudiantil y servicios de salud. Por su parte, la Oficina de Gestión Tecnológica e Información registró 30 solicitudes, destacándose por presentar 11 reclamos, el segundo mayor número después del Departamento de

Infraestructura Física y Servicios Generales, asociados principalmente a inconvenientes tecnológicos y de acceso a plataformas institucionales.

En cuanto a las quejas, únicamente se registraron 11 casos, distribuidos entre el Departamento de Admisiones y Registro (3), la Facultad de Ciencias Humanas (3), la Facultad de Ingeniería (1), la Facultad de Ciencias Económicas (1), la Facultad de Ciencias de la Salud (1), la Secretaría General (1) y la Facultad de Ciencias Básicas (1), lo que evidencia que este tipo de solicitudes tuvo una incidencia baja dentro del total gestionado.

12

Finalmente, las felicitaciones y sugerencias presentaron una participación mínima. Las dos felicitaciones fueron dirigidas al Departamento de Infraestructura Física y Servicios Generales y a la Oficina de Gestión Tecnológica e Información, mientras que las dos sugerencias fueron dirigidas al Consejo Superior y a la Rectoría.

Tabla 2.

TIPO PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA						
Dependencias	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
Departamento De Admisiones Y Registro		925	3	20		948
Secretaria General		225	1	4		230
Facultad De Ciencias De La Educación		162		1		163
Departamento De Gestión Del Talento Humano		122		2		124
Departamento De Infraestructura Física Y Servicios Generales	1	31		72		104
Facultad De Ingeniería		65	1	6		72
Facultad De Ciencias Económicas		54	1	3		58
Facultad De Ciencias De La Salud		55	1	1		57
Vicerrectoría De Bienestar Universitario		44		6		50
Vicerrectoría De Docencia		35		1		36
Consejo Superior		23		10	1	34
Facultad De Ciencias Humanas		25	3	5		33
Facultad De Ciencias Jurídicas		32				32
Oficina De Gestión Tecnológica E Información	1	18		11		30
Departamento De Gestión Financiera		27				27
Oficina Jurídica		26				26
Rectoría		25			1	26
Oficina De Control Disciplinario		22				22
Departamento De Extensión Y Proyección Social		18		1		19
Facultad De Bellas Artes		17		1		18
Departamento De Postgrados		17				17
Facultad De Ciencias Básicas		13	1			14
Departamento De Fomento Y Apoyo A La Investigación		11				11
Facultad De Química Y Farmacia		11				11
Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales		7				7
Vicerrectoría Administrativa Y Financiera		7				7
Departamento De Gestión De Compras Y Contratación		5		1		6

13

Facultad De Arquitectura		4				4
Oficina De Planeación		3				3
Consejo Académico		2				2
Departamento De Biblioteca		2				2
Oficina De Egresados		2				2
Unidad De Salud		2				2
Departamento De Educación Virtual, Medios Educativos Y Audiovisuales		1				1
Dirección De Regionalización Nivel Sede		1				1
Vicerrectoría De Investigaciones Extensión Y Proyección Social		6				6
Total	2	2045	11	145	2	2205

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.

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.

15

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).

16

Tabla 3.

TRAMITE DE PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA				
Dependencias	Pendiente	Resuelto a tiempo	Resuelto con retraso	Total
Departamento De Admisiones Y Registro	42	826	80	948
Secretaria General	3	218	9	230
Facultad De Ciencias De La Educación	60	78	25	163
Departamento De Gestión Del Talento Humano	54	40	30	124
Departamento De Infraestructura Física Y Servicios Generales	19	75	10	104
Facultad De Ingeniería	6	47	19	72
Facultad De Ciencias Económicas		43	15	58
Facultad De Ciencias De La Salud	1	54	2	57
Vicerrectoría De Bienestar Universitario	20	14	16	50
Vicerrectoría De Docencia	2	28	6	36
Consejo Superior	19	9	6	34

Facultad De Ciencias Humanas	3	14	16	33
Facultad De Ciencias Jurídicas	8	14	10	32
Oficina De Gestión Tecnológica E Información	4	19	7	30
Departamento De Gestión Financiera		24	3	27
Oficina Jurídica	13	2	11	26
Rectoría	17	9		26
Oficina De Control Disciplinario	22			22
Departamento De Extensión Y Proyección Social	14	1	4	19
Facultad De Bellas Artes	3	7	8	18
Departamento De Postgrados	11	3	3	17
Facultad De Ciencias Básicas		13	1	14
Departamento De Fomento Y Apoyo A La Investigación	4		7	11
Facultad De Química Y Farmacia		10	1	11
Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales	2	3	2	7
Vicerrectoría Administrativa Y Financiera	7			7
Departamento De Gestión De Compras Y Contratación	3	2	1	6
Vicerrectoría De Investigaciones Extensión Y Proyección Social	6			6
Facultad De Arquitectura	4			4
Oficina De Planeación		3		3
Consejo Académico		2		2
Departamento De Biblioteca			2	2
Oficina De Egresados	2			2
Unidad De Salud	2			2
Departamento De Educación Virtual, Medios Educativos Y Audiovisuales		1		1
Dirección De Regionalización Nivel Sede	1			1
Total	352	1559	294	2205

7. Tiempo promedio de respuesta.

El análisis del tiempo promedio de respuesta evidencia que, para el período evaluado, las dependencias registraron un promedio institucional de 10 días para atender las PQRSDf, discriminado en 7 días para las solicitudes resueltas dentro del término y 23 días para aquellas atendidas con retraso. 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.

18

Las dependencias con los mayores tiempos promedio de respuesta en solicitudes resueltas con retraso fueron el Departamento de Gestión de Compras y Contratación, con un promedio de 50 días, seguido por la Secretaría General, con 32 días, el Departamento de Extensión y Proyección Social, con 31 días, y el Departamento de Fomento y Apoyo a la Investigación, con 28 días. Asimismo, la Oficina Jurídica, la Facultad de Ciencias Humanas y el Departamento de Gestión del Talento Humano registraron tiempos promedio de 27 días, superiores al promedio institucional para las respuestas extemporáneas.

En un nivel intermedio se encuentran dependencias como el Consejo Superior, la Vicerrectoría de Bienestar Universitario y la Oficina de Gestión Tecnológica e Información, con un promedio de 25 días en las respuestas emitidas fuera del término. Les siguen la Facultad de Ciencias de la Educación y la Facultad de Bellas Artes, con 23 días, así como el Departamento de Gestión Financiera, el Departamento de Infraestructura Física y Servicios Generales, la Facultad de Ciencias Económicas, la Facultad de Ciencias Jurídicas y el Departamento de Postgrados, cuyos tiempos promedio oscilaron entre 22 y 23 días.

19

Por el contrario, las dependencias que presentaron los menores tiempos promedio en las respuestas oportunas fueron la Oficina de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales y la Facultad de Química y Farmacia, con 3 días, seguidas por el Departamento de Educación Virtual, Medios Educativos y Audiovisuales, con 4 días; la Rectoría, la Oficina de Gestión Tecnológica e Información y el Departamento de Extensión y Proyección Social, con 5 días. Igualmente, el Departamento de Admisiones y Registro, la Facultad de Ciencias de la Educación y la Vicerrectoría de Docencia registraron un promedio de 6 días, evidenciando una gestión ágil de las solicitudes atendidas dentro del término.

Tabla 4.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA			
Dependencias	Resuelto a tiempo	Resuelto con retraso	Total
Departamento De Fomento Y Apoyo A La Investigación		28	28
Departamento De Extensión Y Proyección Social	5	31	26
Oficina Jurídica	12	27	25
Departamento De Gestión De Compras Y Contratación	6	50	21
Facultad De Ciencias Humanas	10	28	19
Facultad De Bellas Artes	12	23	18
Vicerrectoría De Bienestar Universitario	9	25	17
Departamento De Gestión Del Talento Humano	10	27	17
Consejo Superior	11	25	17
Departamento De Postgrados	11	22	16
Departamento De Biblioteca		16	16
Consejo Académico	14		14
Facultad De Ciencias Jurídicas	7	22	13
Facultad De Ciencias Económicas	10	22	13
Facultad De Ingeniería	8	21	12
Facultad De Ciencias Básicas	11	20	11
Oficina De Gestión Tecnológica E Información	5	25	11
Facultad De Ciencias De La Educación	6	23	10
Facultad De Ciencias De La Salud	10	21	10
Oficina De Planeación	10		10
Departamento De Infraestructura Física Y Servicios Generales	8	22	10
Departamento De Gestión Financiera	8	22	9
Vicerrectoría De Docencia	6	21	9
Secretaría General	8	32	9
Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales	3	17	9
Departamento De Admisiones Y Registro	6	20	8
Facultad De Química Y Farmacia	3	29	6
Rectoría	5		5

20

Departamento De Educación Virtual, Medios Educativos Y Audiovisuales	4		4
Total	7	23	10

8. Causales de Quejas, Reclamos y Denuncias por dependencias

El análisis de las causales de quejas, reclamos y denuncias evidencia que durante el período se registraron 156 solicitudes, de las cuales 145 correspondieron a reclamos (93%) y 11 a quejas (7%). En términos generales, las inconformidades se concentraron principalmente en aspectos relacionados con la prestación de servicios académicos y administrativos, la infraestructura física, los procesos de convocatoria institucional y el funcionamiento de las plataformas tecnológicas.

21

La dependencia que concentró el mayor número de inconformidades fue el Departamento de Infraestructura Física y Servicios Generales, con 72 reclamos (46%). Las principales causas estuvieron asociadas a fallas en los sistemas de aire acondicionado y climatización de las aulas (39), seguidas por problemas en las

condiciones locativas e infraestructura (18), aseo e higiene de salones y baños (6), fallas en ascensores (3) y otros aspectos relacionados con las condiciones físicas de las sedes (6). Estos resultados evidencian que las condiciones de la infraestructura constituyen la principal fuente de inconformidad de los usuarios durante el período evaluado.

El Departamento de Admisiones y Registro registró 23 inconformidades, integradas por 20 reclamos y 3 quejas, siendo la segunda dependencia con mayor número de casos. Las principales causales estuvieron relacionadas con inconvenientes en plataformas y sistemas académicos como Campus IT, Academusoft, Alania, PIN y token (9), seguidas por dificultades en los procesos de inscripción y matrícula (6), solicitudes relacionadas con certificados y atención de requerimientos (3), inconformidades con la atención y el servicio del Departamento (3) y situaciones asociadas a beneficios económicos estudiantiles (2).

22

En el Consejo Superior se registraron 10 reclamos, todos relacionados con el proceso de elección de decanos 2026-2029. Las principales inconformidades

estuvieron asociadas a la lista preliminar de candidatos (5), la verificación de requisitos y resultados de la convocatoria (3) y aspectos propios del desarrollo del proceso electoral y la convocatoria (2). Esto evidencia que la totalidad de las inconformidades obedeció a un proceso específico y no a la gestión ordinaria del Consejo Superior.

La Oficina de Gestión Tecnológica e Información recibió 11 reclamos, de los cuales 10 estuvieron relacionados con dificultades de acceso al correo institucional, mientras que un caso correspondió a un inconveniente con un televisor institucional. Este comportamiento evidencia la importancia de fortalecer el soporte y la disponibilidad de los servicios tecnológicos ofrecidos a la comunidad universitaria.

23

En las facultades, la Facultad de Ciencias Humanas registró 8 inconformidades, concentradas principalmente en el proceso de grado (7) por bloqueos administrativos, no graduación e inconvenientes con seminarios, además de una queja relacionada con la gestión de la Facultad. Por su parte, la Facultad de Ingeniería presentó 7 casos, la mayoría asociados a inasistencia de

docentes, mientras que la Facultad de Ciencias Económicas registró 4 inconformidades relacionadas con demoras en el cargue de notas, ausencias de docentes, dificultades con tutorías y solicitudes de matrícula extemporánea. En la Facultad de Ciencias de la Salud se identificaron situaciones relacionadas con presunto maltrato laboral y novedades en los escenarios de práctica.

La Secretaría General registró 5 inconformidades, principalmente relacionadas con trámites académicos y administrativos, como diplomas, fotografías de grado y matrículas (3), además de un reclamo sobre la prestación del servicio de Ventanilla Única y una queja relacionada con actuaciones de una autoridad académica. En la Vicerrectoría de Bienestar Universitario se presentaron 6 reclamos, asociados principalmente a los beneficios y apoyos estudiantiles, especialmente bonos de almuerzos subsidiados y el programa Renta Joven, así como a la disponibilidad de servicios de salud y atención médica en las sedes.

24

Las demás dependencias registraron un número reducido de inconformidades, generalmente asociadas a situaciones puntuales como demoras en procesos administrativos, respuestas a peticiones, contratación, gestión del

talento humano, nivelación salarial y reprogramación de actividades académicas, sin evidenciar recurrencias significativas.

En términos generales, el análisis permite concluir que las principales causas de inconformidad de los usuarios se concentran en cuatro ejes: las condiciones de infraestructura y mantenimiento de los espacios físicos; el funcionamiento de plataformas y sistemas académicos; los procesos académicos y administrativos, especialmente los relacionados con admisiones, matrícula y grado; y los procesos institucionales de convocatoria y elección.

Tabla 5.

Dependencia	Asunto	Queja	Reclamo	Total
Consejo Superior			10	10
	Reclamaciones a la lista preliminar de candidatos (inclusión, exclusión o cumplimiento de requisitos)		5	5
	Reclamaciones por verificación de requisitos y resultados de la convocatoria		3	3
	Reclamaciones relacionadas con el proceso de elección de decanos (proceso general, subsanación y convocatoria)		2	2
Departamento De Admisiones Y Registro		3	20	23
	Inconvenientes en plataformas y sistemas académicos (Campus IT, Academusoft, Alania, PIN, token, horarios, acceso y matrícula)		9	9

Procesos de inscripción y matrícula (inscripción 2026-2, PIN de reingreso, listado de inscritos, liquidación y volante de matrícula)		6	6
Certificados, respuestas y atención de solicitudes (certificados, respuesta a radicados y peticiones)		3	3
Inconformidad con la atención y el servicio del Departamento	3		3
Beneficios y apoyos económicos (Renta Joven y auxilio económico)		2	2
Departamento De Extensión Y Proyección Social		1	1
¿Queja formal por reprogramación de exámenes? Cle universidad del atlántico		1	1
Departamento De Gestión De Compras Y Contratación		1	1
Queja demora en proceso finalización contrato ocs-064-2025		1	1
Departamento De Gestión Del Talento Humano		2	2
Derecho de petición talento humano		1	1
Réplica a respuesta emitida por el departamento de gestión de talento humano		1	1
Departamento De Infraestructura Física Y Servicios Generales		72	72
Fallas en aire acondicionado y climatización de salones		39	39
Condiciones locativas e infraestructura de aulas (salones en mal estado, falta de condiciones para clases, mantenimiento e intervención)		18	18
Aseo e higiene de salones y baños		6	6
Ascensores fuera de servicio o con fallas		3	3
Otros (falta de agua, salones cerrados, correo sin asunto específico)		6	6
Facultad De Bellas Artes		1	1
Excesivo tiempo para respuesta comité de publicaciones fac. De bellas artes		1	1
Facultad De Ciencias Básicas	1		1
Ineptitud en el trabajo de funcionarios	1		1
Facultad De Ciencias De La Educación		1	1
Respuesta a petición		1	1
Facultad De Ciencias De La Salud	1	1	2
Descargo formal, denuncia por explotación laboral, maltrato y persecución	1		1

Queja novedades negativas en lugar de práctica y solicitud de cambio de prácticas		1	1
Facultad De Ciencias Económicas	1	3	4
Demora en cargue de notas en el sistema		1	1
Inconvenientes con el tutor de ética grupo 25 contaduría pública virtual		1	1
Profesor ausente	1		1
Solicitud de matrícula extemporánea, ya sea como curso dirigido o no		1	1
Facultad De Ciencias Humanas	3	5	8
Inconvenientes en el proceso de grado (bloqueos administrativos, no graduación, seminarios coterminales e incumplimientos administrativos)	2	5	7
Inconformidad con la gestión de la Facultad (denuncia sobre el Decano)	1		1
Facultad De Ingeniería	1	6	7
Inasistencia de docente		1	1
Para poner una queja		2	2
Queja por inasistencia del profesor		3	3
Queja sobre docente de física electromagnética en ingeniería mecánica	1		1
Oficina De Gestión Tecnológica E Información		11	11
Acceso al correo institucional		10	10
Televisor con contraseña		1	1
Secretaría General	1	4	5
Trámites académicos y administrativos (diploma, fotografías de grado y matrículas)		3	3
Atención al ciudadano y prestación del servicio (Ventanilla Única)		1	1
Denuncias sobre actuaciones de autoridades académicas	1	0	1
Vicerrectoría De Bienestar Universitario		6	6
Beneficios y apoyos estudiantiles (bonos de almuerzos subsidiados y programa Renta Joven)	5	5	2
Servicios de salud y atención médica (falta de personal médico y de enfermería)	2	2	1
Vicerrectoría De Docencia		1	1
Solicitud formal de nivelación y ajuste salarial para 2026, conforme al decreto		1	1
Total	11	145	156

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

El análisis de la gestión de quejas, reclamos y denuncias por dependencias muestra que se gestionaron 156 quejas, reclamos y denuncias, de las cuales 110 (70%) fueron resueltas dentro de los términos establecidos, 16 (10%) se atendieron con retraso y 30 (19%) permanecían pendientes al cierre del período. En términos generales, aunque la mayoría de las inconformidades fueron atendidas oportunamente, el porcentaje de casos pendientes evidencia la necesidad de fortalecer el seguimiento a este tipo de solicitudes, dado que corresponden a manifestaciones de insatisfacción frente a la prestación de los servicios de la universidad.

28

El Departamento de Infraestructura Física y Servicios Generales concentró el mayor volumen de inconformidades, con 72 casos (46%). De estos, 57 (79%) fueron resueltos oportunamente, 3 (4%) con retraso y 12 (17%) permanecían pendientes. Considerando que esta dependencia también registró el mayor número de reclamos, principalmente relacionados con problemas de climatización

de salones e infraestructura, el nivel de respuesta oportuna refleja un esfuerzo importante en la atención de estas situaciones, aunque persiste un número relevante de casos sin resolver.

El Departamento de Admisiones y Registro gestionó 23 quejas y reclamos, resolviendo 21 casos (91%) dentro del término establecido y manteniendo únicamente 2 solicitudes pendientes, sin registrar respuestas extemporáneas. Este comportamiento evidencia una gestión eficiente frente a las inconformidades recibidas, especialmente si se considera el alto volumen de trámites que atiende esta dependencia.

29

La Oficina de Gestión Tecnológica e Información registró 11 inconformidades, de las cuales 9 (82%) fueron resueltas oportunamente, 1 se atendió con retraso y 1 permanecía pendiente. Este resultado refleja un adecuado nivel de respuesta frente a los reclamos relacionados principalmente con el acceso al correo institucional.

En contraste, el Consejo Superior presentó un comportamiento particular, al registrar 10 reclamos, todos correspondientes al proceso de elección de decanos, los cuales permanecían pendientes al cierre del período analizado. Este comportamiento puede estar asociado a que las respuestas dependían del desarrollo y culminación del proceso de convocatoria, razón por la cual no se evidencian solicitudes resueltas durante el período de corte.

La Facultad de Ciencias Humanas gestionó 8 inconformidades, resolviendo 3 dentro del término y 5 con retraso, lo que evidencia que el 62% de las respuestas fueron emitidas de manera extemporánea, principalmente en asuntos relacionados con el proceso de grado. De manera similar, la Vicerrectoría de Bienestar Universitario atendió 6 casos, de los cuales 2 fueron resueltos oportunamente, 3 con retraso y 1 permanecía pendiente, reflejando oportunidades de mejora en la oportunidad de respuesta.

La Facultad de Ingeniería registró 7 inconformidades, resolviendo 4 dentro del término, 1 con retraso y manteniendo 2 pendientes. Por su parte, la Secretaría General gestionó 5 casos, de los cuales 4 fueron atendidos oportunamente y 1 permanecía pendiente, sin registrar respuestas extemporáneas. La Facultad de Ciencias Económicas resolvió oportunamente la totalidad de sus 4

30

inconformidades, mientras que la Facultad de Ciencias de la Salud, la Facultad de Bellas Artes, la Facultad de Ciencias Básicas, la Facultad de Ciencias de la Educación y la Vicerrectoría de Docencia también atendieron oportunamente todos los casos recibidos.

Finalmente, el Departamento de Gestión del Talento Humano, el Departamento de Extensión y Proyección Social y el Departamento de Gestión de Compras y Contratación presentaron un bajo volumen de casos; sin embargo, se evidencian oportunidades de mejora, ya que las inconformidades fueron resueltas con retraso o permanecían pendientes.

31

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	12	57	3	72
Departamento De Admisiones Y Registro	2	21		23
Oficina De Gestión Tecnológica E Información	1	9	1	11
Consejo Superior	10			10
Facultad De Ciencias Humanas		3	5	8
Facultad De Ingeniería	2	4	1	7
Vicerrectoría De Bienestar Universitario	1	2	3	6

Secretaría General	1	4		5
Facultad De Ciencias Económicas		4		4
Departamento De Gestión Del Talento Humano			2	2
Facultad De Ciencias De La Salud		2		2
Departamento De Extensión Y Proyección Social			1	1
Departamento De Gestión De Compras Y Contratación	1			1
Facultad De Bellas Artes		1		1
Facultad De Ciencias Básicas		1		1
Facultad De Ciencias De La Educación		1		1
Vicerrectoría De Docencia		1		1
Total	30	110	16	156

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.

33

- 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 71% 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.

Señala que 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.

Atentamente,



JOSEFA CASSIANI PÉREZ
Secretaria General

Elaboró: Irina Pacheco

35