



Rectoría

**UNIVERSIDAD DE CALDAS  
GRUPO INTERNO DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS  
SECRETARÍA GENERAL**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE ACCESO  
A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

**ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**ENERO – DICIEMBRE 2022**



[ucaldas@ucaldas.edu.co](mailto:ucaldas@ucaldas.edu.co)



[www.ucaldas.edu.co](http://www.ucaldas.edu.co)



PBX (57) (6) 878 15 00



Calle 65 # 26 - 10 | Manizales - Colombia



## I. PRESENTACIÓN

En Colombia, las garantías de transparencia e información veraz y oportuna sobre la gestión pública, tienen un mandato constitucional: los Artículos 2, 123, 209 y 270 de la Constitución Política consagran que “la finalidad de la función pública es el servicio a la comunidad”.

Tal precepto se materializa en los siguientes actos:

\*Decreto 2623 de 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al ciudadano.

\*Ley 1474 de 2011, que dicta normas para los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

\*Decreto 2641 de 2012; reglamenta los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, sobre la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

En conjunto, el mencionado marco legal indica la obligación de disponer las condiciones para que los ciudadanos participen, vigilen y controlen los asuntos públicos, mediante el acceso a la información y a los servicios. Las normas además ordenan la implementación de instrumentos que garanticen la capacidad de respuesta a los requerimientos y que aumenten la confianza en el Estado y las Instituciones.

En la Universidad de Caldas, los mandatos de la Constitución y del Gobierno Nacional, se adoptaron con el procedimiento para la atención de quejas, reclamos y derechos de petición, mediante la Resolución de Rectoría No. 00806 de 2006 y el respectivo procedimiento del Sistema Integrado de Gestión P-GD-80 Procedimiento para Recibir, Tramitar y Resolver Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. El desarrollo del procedimiento ha permitido a cientos de ciudadanos resolver solicitudes de manera más expedita.

Hoy, la Universidad de Caldas ofrece a la ciudadanía un sistema de fácil manejo, alojado en el Sistema de Atención al Ciudadano – Admiarchi, a través del cual se presentan las PQRSDP y se hace seguimiento a su trámite. Igualmente, gracias al



Sistema de Información, es posible ofrecer información general sobre el estado de los PQRSDF en forma permanente.

El sistema Admiarchi reporta la información actualizada al momento de la consulta y la trazabilidad de cada una de las peticiones para verificar su proceso de recepción, trámite y respuesta.

Además, en cumplimiento de la normatividad se emiten informes semestrales y anuales dirigidos a líderes de proceso, equipo directivo y público en general. En ellos, se presentan las estadísticas del comportamiento de las PQRSDF y análisis que ayudan a detectar fortalezas y debilidades. Así mismo, se contribuye con información objetiva para que las dependencias correspondientes ajusten, cuando sea el caso, sus criterios para fortalecer el servicio o el procedimiento.

Con el Sistema de Gestión Documental Admiarchi, la Universidad de Caldas cuenta con una herramienta para atender con oportunidad y claridad los requerimientos y una valiosa fuente de información para identificar situaciones o servicios susceptibles de mejoras. Y para la sociedad, el Sistema de Gestión Documental Admiarchi constituye un mecanismo para petitionar, conocer o vigilar la gestión pública de esta entidad.

El Sistema de Gestión Documental Admiarchi y los trámites de PQRSDF representa para el Sistema Integrado de Gestión, una de las más importantes entradas para recibir retroalimentación de los usuarios; razón por la cual, las estadísticas e información entregada periódicamente en los informes, representa una valiosa fuente de análisis, específicamente sobre las quejas y los reclamos, las cuales permiten orientar sobre fallas en el servicio que deben ser corregidas y al mismo tiempo, generan información de causas recurrentes que deben ser intervenidas a través de acciones correctivas.

## I. DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN

El informe que se presenta a continuación, consolida el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas por la Universidad de Caldas en el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2022.



Las estadísticas están organizadas en cuadros y se ilustra con gráficas, para permitir mayor visibilidad de los resultados y las comparaciones con vigencias anteriores. Se muestran datos por cantidad de peticiones presentadas, tipos de requerimiento, dependencias y las recurrencias de solicitudes. Se complementa la información del último año con la información de las vigencias 2018 a 2022, para que los ciudadanos y toda la comunidad universitaria puedan verificar de forma global el comportamiento de los procesos.

Así mismo, las cifras se acompañan de análisis que sirven de soporte para las decisiones en las instancias correspondientes y como base para las demás lecturas y reflexiones que realicen los usuarios sobre el procedimiento desarrollado por la Universidad de Caldas para tramitar, realizar trazabilidad y analizar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas.

## I. ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS E INDICADORES

### 1. Análisis General PQRSDF

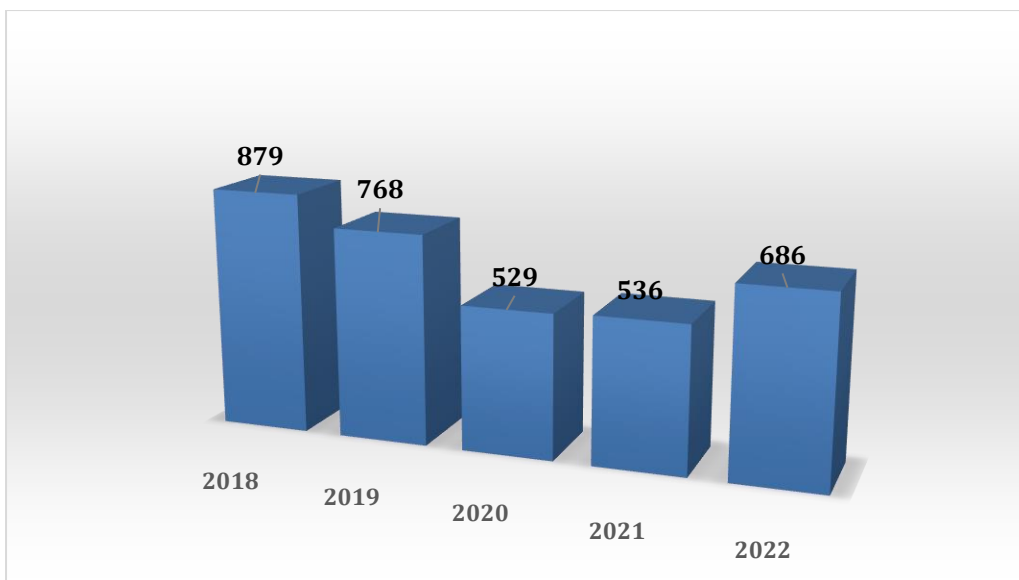


Gráfico 1. Comportamiento Histórico de PQRSDF Presentadas 2018 a 2022



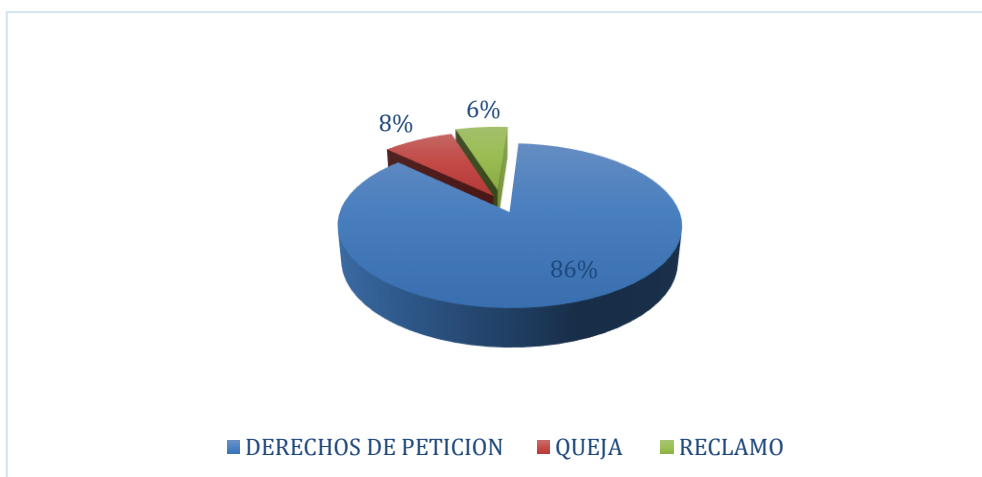
Comparativa anual de PQRS por tipo de requerimiento			Comparativo
Requerimiento	2021	2022	
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	6	20	-14
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	235	180	55
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	259	218	41
QUEJA	14	39	-25
RECLAMO	20	29	-9
ENTES DE CONTROL	0	27	-27
RECURSO DE REPOSICION	0	7	-7
SUGERENCIAS	2	2	0
DENUNCIA	0	1	-1
NOTICIA DISCIPLINARIA	0	163	-163
<b>TOTAL</b>	<b>536</b>	<b>686</b>	<b>150</b>

**Tabla 1. Tipos de Requerimientos comparativo 2021-2022**

Con respecto a lo presentado en el año 2021, se observa un incremento considerable, pasando de 536 peticiones a 686, debido a las posibilidades de acceso para la radicación de las peticiones, y a la implementación, a partir del 29 de noviembre del 2021, del Sistema de Atención al Ciudadano en el Sistema de Gestión Documental Admiarchi, asumiéndose por la Institución la gestión de la atención al ciudadano.

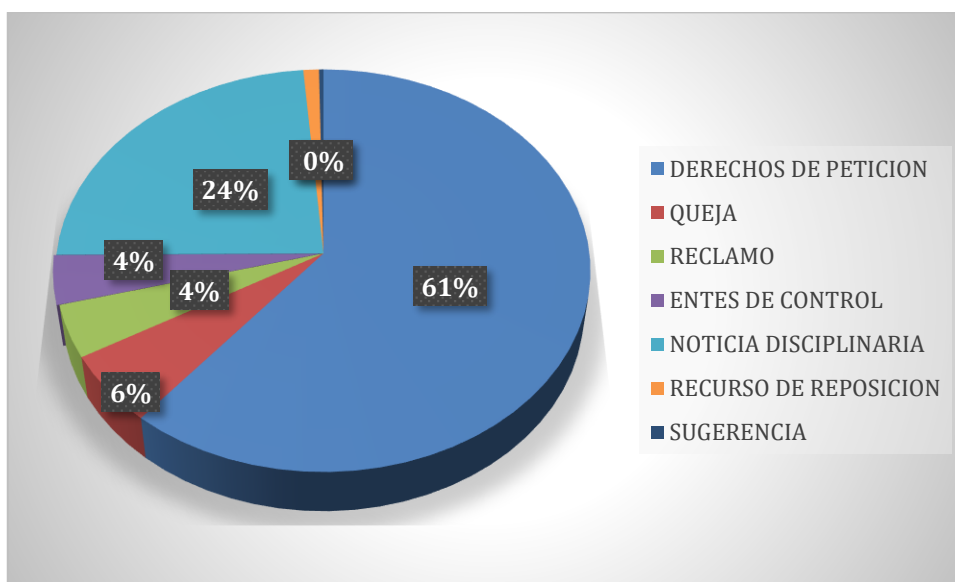
Comparado con la vigencia 2021 se presenta un incremento de 150 PQRSDf, teniendo en cuenta que solo se presentó disminución en los derechos de petición de información e interés general, esto se debe a la inclusión de nuevos ejes temáticos como: noticias disciplinarias, entes de control, recurso de reposición denuncia y escrito recusación; permitiendo catalogar las peticiones de una manera más acertada. Se hace evidente, de igual forma, el considerable aumento en los reclamos, las quejas y los derechos de petición de consulta con respecto a la vigencia anterior.





**Gráfico 2. Porcentaje de Quejas y Reclamos con relación a los Derechos de Petición 2022**

En la gráfica anterior se evidencia la proporción de quejas y reclamos, con relación al total de los derechos de petición, siendo inferior al 10%, lo cual es de relevancia para los estándares de calidad de la institución. Si bien el porcentaje es bajo, debe continuarse con el análisis detallado de tales categorías, dado que representan la respuesta del usuario frente a problemáticas del servicio.



**Gráfico 3. Porcentaje de Quejas, Reclamos, Entes de Control, Noticia Disciplinaria, Recurso de Reposición, y Sugerencias con relación a los Derechos de Petición 2022**



Teniendo en cuenta la inclusión de los nuevos ejes temáticos para el año 2022, se hace un análisis porcentual de estos con relación a los derechos de petición, encontrando una disminución en comparación con la vigencia anterior del 24%, la cual se refleja en el porcentaje correspondiente a las noticias disciplinarias. Con respecto a los demás ejes temáticos presentan niveles porcentuales muy bajos.

PETICION	2018	2019	2020	2021	2022
DERECHOS DE PETICION	827	722	498	494	418
FELICITACIONES	1	1	0	0	0
QUEJA	20	11	6	14	39
RECLAMO	29	34	21	20	29
SUGERENCIA	2	0	4	2	2
NOTICIA DISCIPLINARIA	0	0	0	0	163
ENTES DE CONTROL	0	0	0	0	27
RECURSO DE REPOSICION	0	0	0	0	7
DENUNCIA	0	0	0	0	1

**Tabla 2. Comportamiento histórico según tipo de requerimiento 2018 – 2022**

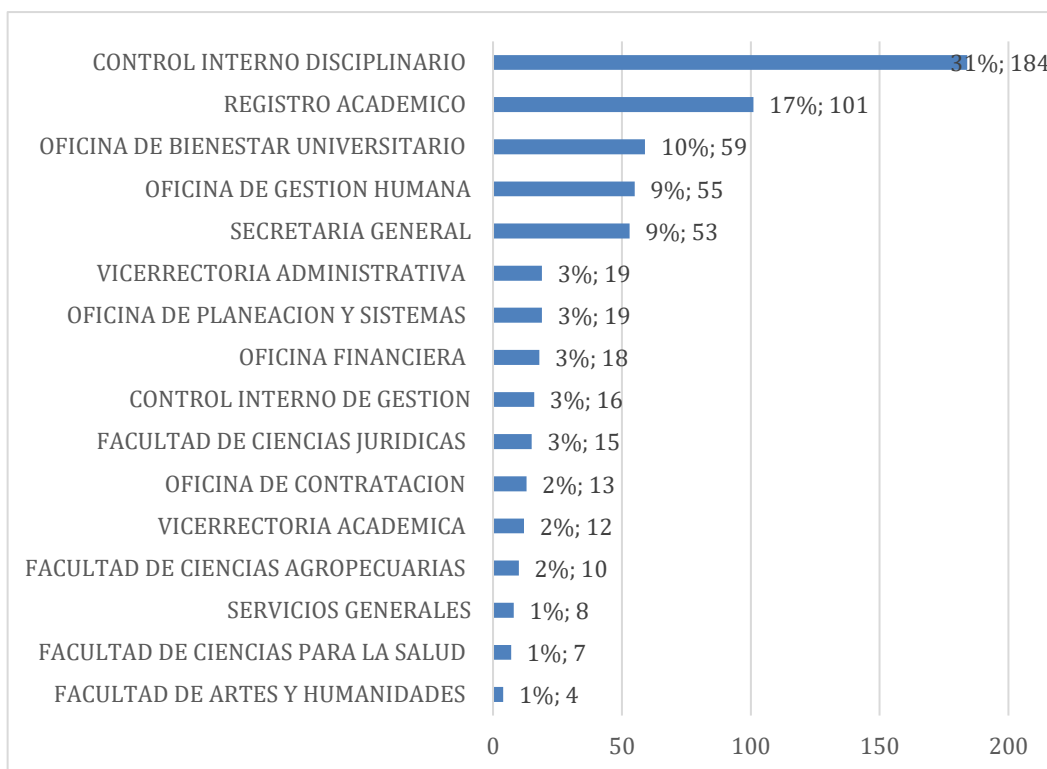
Las gráficas 2 y 3 que relacionan los tipos de requerimientos recibidos en la vigencia 2022 y el comportamiento histórico por tipo de requerimiento desde el 2018, evidencian que el mayor porcentaje de solicitudes se refiere a derechos de petición (de consulta, de información de interés particular). Dichas peticiones tienen un origen aclaratorio de situaciones académicas y administrativas y solicitudes de conceptos de fondo sobre problemáticas particulares o generales de la Institución.

De igual forma, históricamente todos los tipos de requerimiento se han comportado de manera estable, a diferencia del año 2022 donde se presentó un alto número de noticias disciplinarias, debido al cambio en el estatuto disciplinario que generó la creación del eje temático en el Sistema de Gestión Documental Admiarchi y la inclusión de los estudiantes como sujetos procesales, lo cual incrementa ostensiblemente las quejas disciplinarias.

## 2. Análisis de dependencias con mayor incidencia en las PQRSDF.

A continuación, se presentan las dependencias en las cuales hubo mayor concentración de solicitudes durante el periodo evaluado:





**Gráfico 4. Porcentaje PQRSD por Dependencias 2022**

La dependencia que reúne la mayor cantidad de PQRSD es Control Interno Disciplinario con un 31% del total, seguido de la Oficina de Admisiones y Registro Académico con un 17 %, Bienestar Universitario con un 10% Secretaria General y Oficina de Gestión Humana con un 9%.

El incremento en las PQRSD del Grupo de Control Interno Disciplinario se debe principalmente al cambio del estatuto disciplinario, como se ha comentado anteriormente, que inclusive acarreó un cambio en los ejes temáticos del Sistema de Gestión Documental Admiarchi, incluyendo la noticia disciplinaria como uno de estos. De igual forma, de manera regular Registro Académico es siempre la dependencia con mayor número de PQRSD, debido a los trámites que desde allí se gestionan y el grupo de valor al cual le apunta que son los estudiantes. Asimismo, las oficinas de Bienestar Universitario y Gestión Humana siguen en el listado debido a que son la cara visible para los demás grupos de valor (docentes, administrativos, trabajadores oficiales) y son las que resuelven de manera permanente los servicios más recurrentes.

### 3. Análisis de recurrencias de PQRSD por Eje Temático:



<b>COMPARATIVA DE PQRSDF POR EJE TEMATICO</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>+ / -</b>
ADMINISTRACION DE GRADOS	7	8	1
ADMINISTRACION DE LA BIBLIOTECA	0	1	1
ADMINISTRACION DE ESTRUCTURA CURRICULAR	0	1	1
ADMINISTRACION DE LA NOMINA	2	11	9
ADMINISTRACION DE LOS REGISTROS	4	8	4
ADMINISTRACION DE RIESGOS	0	3	3
ADMINISTRACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SIG	2	3	1
ADMISION	74	8	-66
ANALISIS DE LOS RESULTADOS INSTITUCIONALES	1	4	3
ANALISIS DE RIESGOS	0	2	2
APOYO SOCIOECONOMICO	10	44	34
ASESORIAS JURIDICAS	4	1	-3
ASUNTOS ACADEMICOS	7	96	89
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	0	40	40
AUDITORIAS DE GESTION	0	2	2
AUDITORIAS INTERNAS AL SIG	2	0	-2
BONOS PENSIONALES	16	3	-13
CERTIFICADO CETIL	0	3	3
CALIDAD ACADEMICA (ACREDITACION INSTITUCIONAL Y DE PROGRAMAS)	1	0	-1
CAPACITACION	0	0	0
CERTIFICADOS ESTUDIANTILES	20	12	-8
CERTIFICADOS LABORALES	7	9	2
COBROS COACTIVOS	1	0	-1
COMUNICACION ORGANIZACIONAL	0	1	1
COMUNICACION PUBLICA	2	4	2
CONFORMACION DE INSTITUTOS DE INVESTIGACION	0	1	1
CONSTRUCCION Y/O REVISION DEL PLAN EDUCATIVO INSTITUCIONAL	3	0	-3
CONTRATACION DIRECTA	0	2	2
CONTRATACION PUBLICA Y PRIVADA	0	1	1
DEFINICION Y ESTABLECIMIENTO DE POLITICAS Y DIRECTRICES INSTITUCIONALES	1	1	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (QUEJAS HACIA SERVIDORES PUBLICOS)	0	1	1
DAÑOS A LA INFRAESTRUCTURA	0	1	1



DENUNCIA	0	1	1
DESARROLLO DE ACTIVIDADES ACADEMICAS	41	68	27
DESARROLLO DE ACTIVIDADES BIBLIOTECA	1	0	-1
DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURA FISICA	0	0	0
DESARROLLO DOCENTE	3	1	-2
DIRECCIONAMIENTO FINANCIERO	0	2	2
DISEÑO DE PLAN CURRICULAR DE PROGRAMAS	3	1	-2
DISEÑO Y PLANIFICACION DE PROGRAMAS DE EDUCACION AVANZADA (POSGRADOS)	0	0	0
DIVULGACION DE LA ACTIVIDAD INVESTIGATIVA	0	1	1
EGRESADOS	0	2	2
ENTES DE CONTROL	0	27	27
EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0	1	1
FORMULACION DEL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	2	0	-2
GESTION CONTABLE	1	1	0
GESTION CULTURAL	3	0	-3
GESTION DE EGRESADOS	2	2	0
GESTION DE INFRAESTRUCTURA FISICA	0	0	0
GESTION DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES PRODUCIDAS Y RECIBIDAS	0	0	0
GESTION DE LOS BIENES, ALMACEN E INVENTARIOS	1	0	-1
GESTION DE MANTENIMIENTO DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES	0	0	0
GESTION DE MATRICULAS	4	11	7
GESTION DE PROGRAMAS DE POSTGRADO	3	0	-3
GESTION DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	0	0	0
GESTION DE PROYECTOS DE INVESTIGACION	2	0	-2
GESTION DE TESORERIA	0	3	3
GESTION DE VIAJES ACADEMICOS	1	0	-1
GRUPO FORMAL DE TRABAJO CONTROL DISCIPLINARIO	9	0	-9
INSCRIPCION	10	2	-8
MATRICULA	38	5	-33
NOTICIAS DISCIPLINARIAS	0	163	163
ORGANIZACION Y METODOS	0	2	2
POSGRADOS	0	1	1
PROGRAMACION AULAS Y HORARIOS	0	1	1
PROMOCION Y PREVENCION DE LA SALUD	0	2	2



PATENTES	1	0	-1
PLANEACION ESTRATEGICA Y TACTICA	0	0	0
PLANIFICACION FINANCIERA	0	0	0
PROYECTOS DE EXTENSION	1	0	-1
PROYECTOS DE PROYECCION	3	0	-3
QUEJA	0	39	39
RECLAMOS POR OTROS CONCEPTOS	0	29	29
RECEPCION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS	210	0	-210
RECLUTAMIENTO, SELECCION Y VINCULACION	0	2	2
RECREACION Y DEPORTE	0	2	2
RECURSO DE REPOSICION	0	3	3
SEGUIMIENTO Y CONTROL AL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS ACADEMICOS	1	1	0
SEGURIDAD FISICA Y TECNOLOGICA	0	2	2
SERVICIOS Y MERCADEO	0	2	2
SOLICITUD DE INFORMACION CONTRATACION	0	12	12
SUBSIDIO DE ALIMENTACION	0	3	3
SUGERENCIAS	0	2	2
TEMA ACADEMICO	0	8	8
TEMA ADMNISTRATIVO	0	13	13
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	1	1	-1

**Tabla 3. Comparativos ejes temáticos por tipo de requerimiento 2021- 2022**

Se observa que los 3 ejes temáticos con mayor recurrencia son: noticias disciplinarias, asuntos académicos y desarrollo de actividades académicas, lo cual corresponde a consultas a las unidades académicas y administrativas sobre temáticas particulares. Con respecto a las noticias disciplinarias se debe a la actualización del estatuto disciplinario que incluye nuevos sujetos procesales.

Realizando la comparación con el periodo anterior se observa que por el cambio en los sistemas de atención al ciudadano, los ejes temáticos fueron modificados.

De acuerdo con lo anterior, los ejes temáticos se encuentran en revisión y ajustes para reclasificarse y dar mayor claridad sobre los asuntos solicitados por los peticionarios, facilitando a los funcionarios del área de atención al ciudadano la clasificación y posterior análisis de la información.



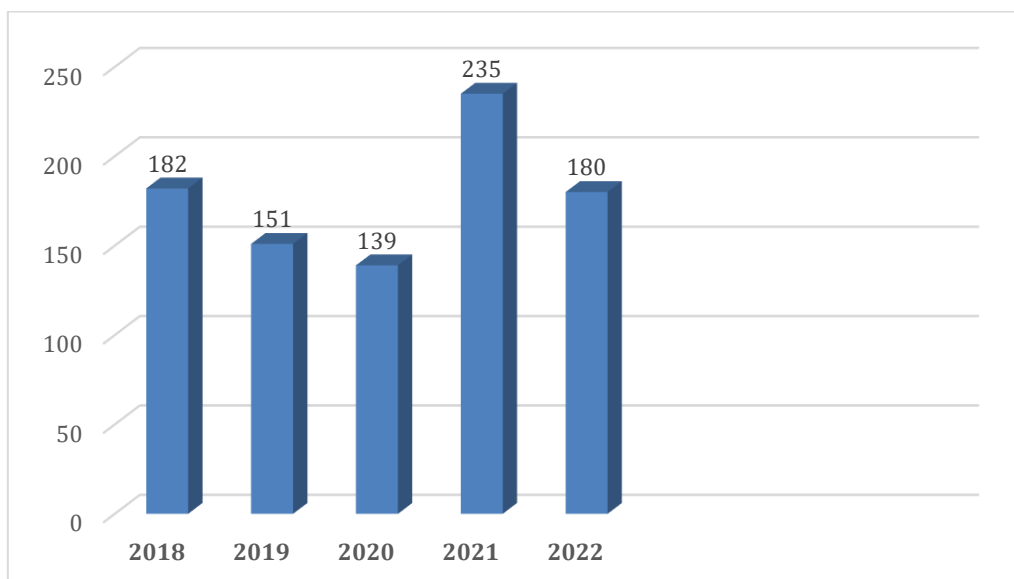
#### 4. Análisis de las solicitudes de acceso a la información:

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, a continuación, se analizan a profundidad las solicitudes de acceso a la información pública del periodo 2022 en la Universidad de Caldas:

Comparativa anual de PQRS por tipo de requerimiento			Comparativo
Requerimiento	2021	2022	
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	6	20	14
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	235	180	-55
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	259	218	-41
<b>TOTAL</b>	<b>500</b>	<b>418</b>	<b>-82</b>

**Tabla 4. Total derechos de petición 2021-2022**

Durante el 2022 se recibieron 418 derechos de petición, clasificados según la tipología dispuesta por ley: Consulta, Información e Interés General. Comparativamente con el periodo anterior se disminuyeron en 82 solicitudes, principalmente en los clasificados como Derechos de Petición de Información, cuya reducción fue en 55 peticiones. Y derechos de petición de interés general cuya reducción fue en 41 peticiones.



**Gráfico 5. Comparativo histórico solicitudes de acceso a la información pública vigencias 2018 a 2022**



En la gráfica se observa que desde el 2018 hasta el 2020, las solicitudes de acceso a la información pública han mantenido una tendencia entre 139 y 182 por vigencia, lo cual se incrementó en el periodo 2021 considerablemente a 235 solicitudes. Para el año 2022, se presentó una disminución considerable con relación periodo 2021 con 180 peticiones recibidas, lo cual es un resultado más coherente con la tendencia.

Con la integración de la ventanilla única con el proceso de gestión documental, liderado por funcionarios propios de la institución y la potencialización del Sistema de Gestión Documental Admiarchi, ha permitido obtener información más confiable y real de la cantidad de PQRSD que se tramitan en la institución y dar respuesta más oportuna teniendo en cuenta el seguimiento y acompañamiento que se realiza por parte de los funcionarios de la oficina de atención al ciudadano.

<b>Comparativa Derechos De Petición De Información Por Eje Temático 2022</b>	<b>2022</b>
Administración de los registros	8
Asuntos Académicos	97
Asuntos Administrativos	40
Certificados Estudiantiles	12
Certificados Laborales	9
Gestión de Egresados	2
Solicitud de contratación	12

**Tabla 5. Cantidad ejes temáticos solicitudes de acceso a la información pública 2022**

Se observa en la tabla anterior que, durante el 2022, la mayoría de las solicitudes se realizaron sobre asuntos académicos (97), lo cual corresponde a temas de la misión institucional con tipologías muy variadas dirigidas a las unidades académicas principalmente. Esto es coherente con las presentadas en los años anteriores, por lo que se clasifica en los parámetros normales.

En conclusión, las solicitudes de acceso a la información que realiza la comunidad universitaria y los ciudadanos en general están relacionadas principalmente con requerimientos de tipo académico, propios de la misión institucional, por tal razón no se negó ningún tipo de información ni tampoco se realizó transferencia de las solicitudes a otras entidades.



## 5. Análisis de quejas y reclamos

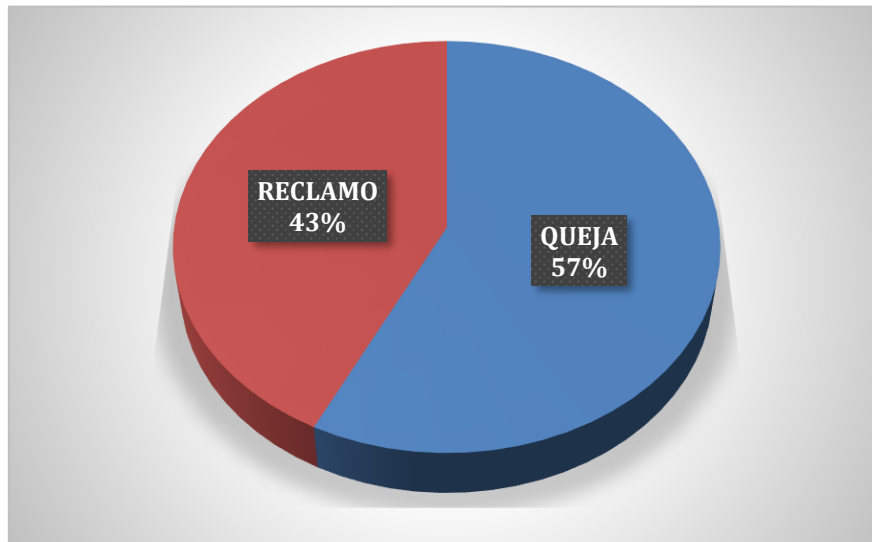


Gráfico 6. Porcentaje de Quejas y Reclamos. 2022

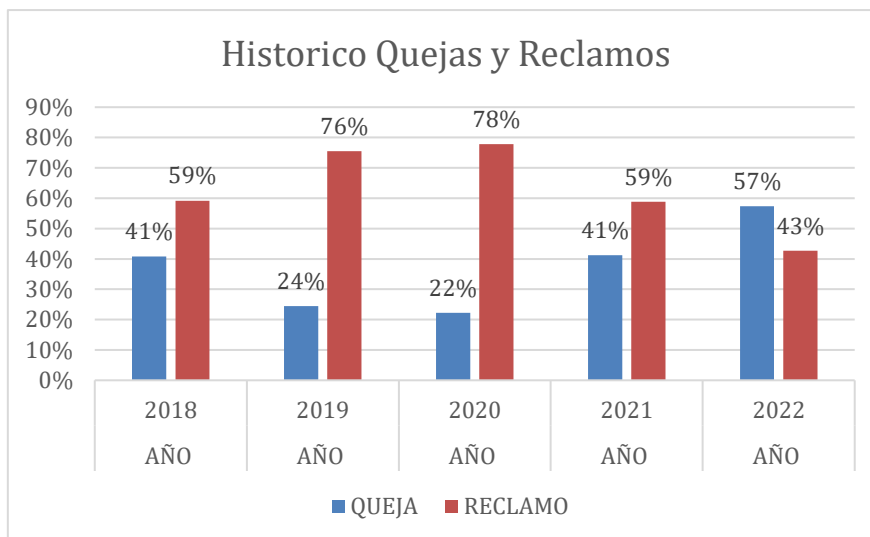


Gráfico 7. Histórico de quejas y reclamos y la relación porcentual entre ellas - vigencias 2018 a 2022

En el año 2022 se presentaron un total de 39 quejas y 29 reclamos, los cuales tienen relación con aspectos a mejorar en la prestación del servicio y la percepción hacia los funcionarios.

Dicho incremento se puede deber a la actualización del estatuto disciplinario que



incluye nuevos sujetos procesales, a los cambios en el comportamiento de la comunidad universitaria posterior a la pandemia y la difusión que se ha realizado desde Secretaría General con respecto a la gestión desde la ventanilla única y atención al ciudadano, al igual que sus canales de comunicación.

De igual forma, es importante resaltar la disminución en los reclamos con un porcentaje del 43% con respecto a las quejas en la misma vigencia, lo cual indica que se presentan mejorías en la percepción de la prestación del servicio.

También es importante resaltar una vez más que, anteriormente por medio de atención al ciudadano no se radicaban las quejas por parte de los estudiantes (en contra de docentes o hacia los mismos estudiantes), ya que el estatuto disciplinario no contemplaba todas las modalidades de queja, pero desde el 1 de enero de 2022 se vienen tramitando y debido a esto, se visualiza el incremento.

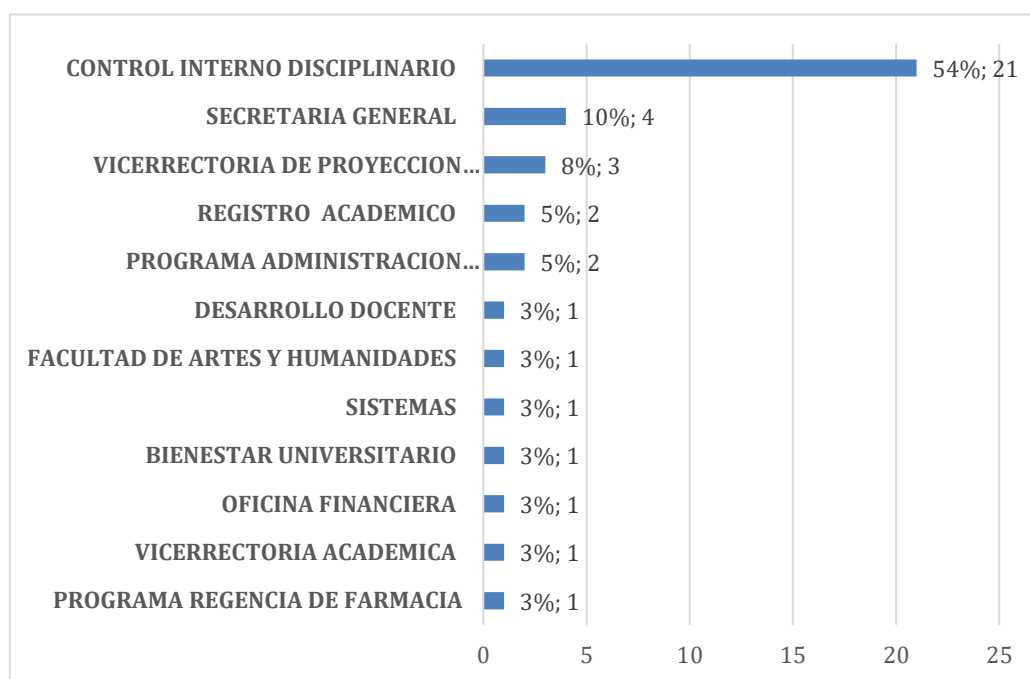


Gráfico 8. Quejas por dependencias 2022

De acuerdo con el gráfico anterior, se observa que el 54% de las quejas están concentradas en el Grupo Interno de Control Disciplinario, lo cual no significa que están dirigidas contra los funcionarios de este grupo, sino que son direccionadas allí para su



respectivo trámite. De igual forma las demás quejas relacionadas, no constituyen todas en si como quejas, ya que algunos usuarios hacen solicitudes sobre temas administrativos y académicos que constituyen más un derecho de petición que una queja en sí, pero al momento de tramitarla en el sistema, le asignan esta tipología, se desconoce si es por falta de conocimiento o intentos de presionar una respuesta más rápida. Para esto se implementaron mejoras al menú de atención al ciudadano, donde se da claridad sobre los tipos de requerimiento y donde se puede encontrar la información.

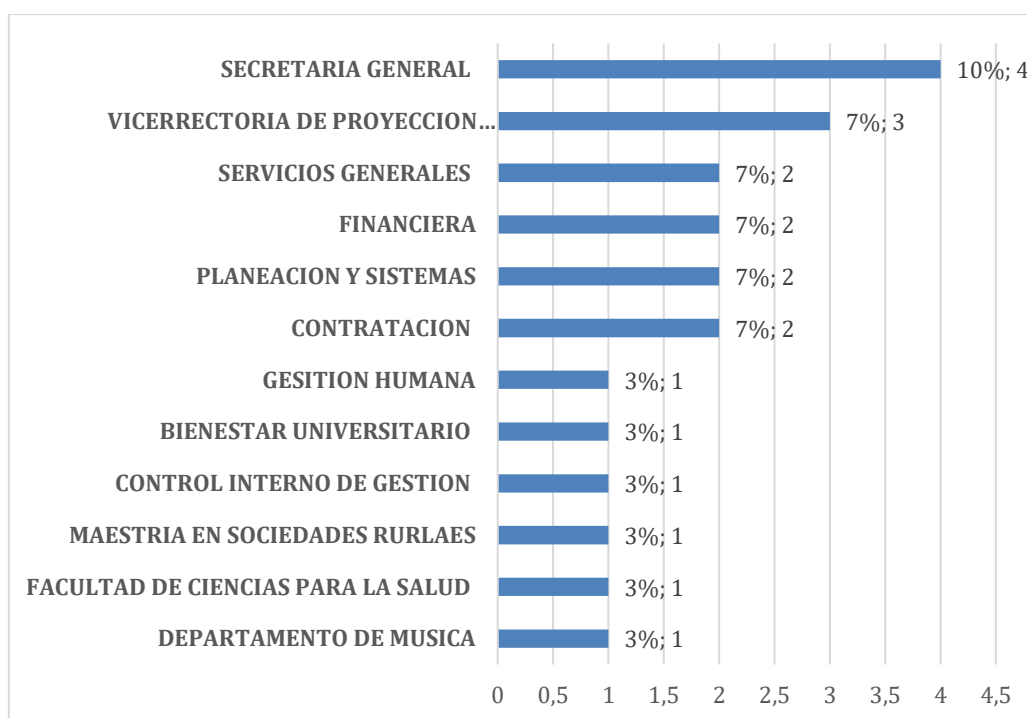


Gráfico 9. Reclamos por dependencias 2022

Para el caso de los reclamos, la Secretaria General posee el 10% de los mismos, lo cual es coherente con la tendencia y es debido a la cantidad de trámites que desde allí se gestionan con los estudiantes, los cuales manifiestan a través de estos medios su inconformidad y descontento con alguno de los requerimientos que desde allí se tramitan. De igual forma, al ser una cantidad tan baja no es relevante para el análisis.



## 6. Análisis de encuestas de satisfacción:

En el momento en que se remiten las respuestas a los peticionarios, el Sistema de Gestión Documental Admiarchi, envía una encuesta que pretende medir la satisfacción con respecto a la atención prestada, el tiempo de respuesta empleado para atender las solicitudes y la calidad en la respuesta enviada.

Los resultados consolidados para la vigencia 2022 son los siguientes:

MES	ENCUESTAS	DIFERENCIAS	ENVIADAS	CONTESTADAS	SIN CONTESTAR	TOTAL
ENERO	29	3	26	0	26	26
FEBRERO	57	-2	59	0	59	59
MARZO	65	9	56	6	50	56
ABRIL	47	-50	97	39	58	97
MAYO	54	10	44	1	43	44
JUNIO	53	10	43	2	41	43
JULIO	45	8	37	2	35	37
AGOSTO	56	12	44	0	44	44
SEPTIEMBRE	97	47	50	1	49	50
OCTUBRE	60	19	41	3	38	41
NOVIEMBRE	64	15	49	0	49	49
DICIEMBRE	59	-17	76	2	74	76
<b>Totales</b>	<b>686</b>	<b>64</b>	<b>622</b>	<b>56</b>	<b>566</b>	<b>622</b>

<b>DERECHOS DE PETICIÓN 2022</b>	686
<b>ENCUESTAS DE SATISFACCION CONTESTADAS EN 2022</b>	56
<b>ENCUESTAS DE SATISFACCION SIN CONTESTAR EN 2022</b>	566
<b>ENCUESTAS DE SATISFACCION ENVIADAS EN 2022</b>	622

Nota: El número de peticiones recibidas puede no coincidir con el número de encuestas enviadas debido a las siguientes causales:

1. Varios Derechos de Petición son radicados por el mismo peticionario y el sistema no duplica correos electrónicos.
2. En algunos casos se reenvían las encuestas al evidenciar pocas respuestas.

Como se observa en la tabla anterior, solo 56 encuestas fueron efectivamente contestadas durante todo el semestre de las 622 enviadas, correspondiente a un 9% del total, lo cual es poco. Sin embargo, por tratarse de mediciones de percepción sobre el servicio prestado generalmente para la institución se manejan muestras pequeñas en casi todas las encuestas que se aplican, por lo que se brinda especial atención a aquellos usuarios que de manera atenta respondieron a la misma.



El mes de abril de 2022 fue el mes más representativo con respecto a las respuestas, con 39 de las 47 totales, donde el 51% de los encuestados se encuentra muy satisfecho con el tiempo de respuesta, asimismo el 59% con la atención prestada por los funcionarios de Ventanilla Única y el 59% con la calidad en la respuesta recibida.

### 7. Indicador de oportunidad en tiempos de respuesta de las PQRSDF:

Durante la vigencia 2022 se registraron 686 PQRS en el Sistema de Gestión Documental Admiarchi, de las cuales 582 fueron contestadas a término, lo cual demuestra un 85% de efectividad con respecto al total de peticiones interpuestas. Las 94 respuestas que se registraron fuera de término equivalentes al 14%, se debieron a que durante el proceso de implementación del nuevo sistema de Sistema de Gestión Documental Admiarchi, los funcionarios encargados de suministrar la información enviaban las respuestas directamente a los peticionarios y no por medio del sistema, lo cual hace que el tiempo siga contando en la plataforma, pero efectivamente se haya otorgado una respuesta oportuna. Con el sistema de alertas implementado y el envío de la circular 006 de trámites PQRSDF a través del sistema se ha logrado mejorar en este aspecto. Y el 1% corresponde a peticiones pendientes no vencidas con corte a 31 de diciembre de 2022.

Tipo de requerimiento	Total peticiones	Cantidad	Indicador de oportunidad
FINALIZADOS DENTRO DEL TERMINO	686	582	85%
FINALIZADOS FUERA DEL TERMINO	686	94	14%
PENDIENTES NO VENCIDAS	686	10	1%

### CONCLUSIONES

- El cambio en la administración del Sistema de Atención al Ciudadano, la cual desde el 30 de noviembre de 2021 se integró al proceso de Gestión Documental y al Sistema Admiarchi ha resultado ser exitoso, cumpliendo a cabalidad con los requerimientos de la ley y otorgando respuestas oportunas y veraces a los peticionarios.
- El cambio en el estatuto disciplinario generó un crecimiento exponencial en el



número de quejas, lo cual es significativo, ya que en el histórico se observan valores muy inferiores a los presentados en este periodo.

- Se observa que se cumple con los tiempos de respuesta que determina la ley para los diferentes tipos de requerimiento.
- Durante el periodo analizado se puso a prueba el Sistema de Gestión Documental Admiarchi como sistema de atención al ciudadano por lo que se han realizado ajustes adicionales para obtener la información de manera más expedita y organizada de acuerdo con lo requerido por la ley.
- La Universidad de Caldas ha dispuesto en su Sistema de Gestión Documental Admiarchi clasificaciones a los tipos de requerimiento adicionales a los de ley, tales como noticias disciplinarias, recursos de reposición, entes de control, entre otros, los cuales son tenidos en cuenta para los análisis internos de la Oficina, pero no constituyen información relevante para el presente informe.
- Se reitera la necesidad de que las dependencias acaten las directrices institucionales para evitar dar respuestas fuera de término, para lo cual se brinda acompañamiento de manera permanente a los funcionarios encargados de emitir respuestas a través del Sistema de Gestión Documental Admiarchi.

