



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) PRIMER
SEMESTRE VIGENCIA 2018**

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. OBJETIVO GENERAL.....	5
1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
2. ALCANCE DEL INFORME	6
3. RESPONSABILIDADES	6
4. DISPOSICIONES LEGALES	6
5. CANALES DE ATENCIÓN.....	7
6. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD).....	8
6.1. PQRSD POR MODALIDAD DE PETICION	8
6.2. PQRSD POR PROCESOS.....	9
6.3. PQRSD POR CANALES DE ATENCIÓN	11
6.4. PQRSD POR SOLICITANTE	13
6.5. PQRSD EN TÉRMINO.	13
7. COMPARACIÓN PQRSD RECIBIDAS EN 2017-1 Y 2018-1	14
8. TRÁMITES O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS	16
8.1. MEJORA DE LOS SERVICIOS Y TRAMITES CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS.....	17
8.2. NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS POR SERVICIOS PRESTADOS	18
9. RECOMENDACIONES DE PARTICULARES	19
9.1. MEJORAR EL SERVICIO.....	19
9.2. INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA.....	19
9.3. RACIONALIZACIÓN DEL EMPLEO DE LOS RECURSOS DISPONIBLES	19
10. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	20
11. INFORME DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN	22
12. ANOTACIONES FINALES	25

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. PROCESOS	9
Tabla 2. NÚMERO DE SOLICITUDES POR PROCESO.	11
Tabla 3. QUEJAS POR TEMA.	16
Tabla 4. RECLAMOS POR TEMA.	17
Tabla 5. QUEJAS Y RECLAMOS DIRIGIDOS A SERVICIOS DE LA INSTITUCIÓN.	18

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfico 1. PQRSD 2018-1 TIPOS DE SOLICITUDES.....	8
Gráfico 2. PORCENTAJE DE PQRSD POR PROCESO.....	10
Gráfico 3. PORCENTAJE DE UTILIZACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN.....	12
Gráfico 4. PQRSD POR CANAL DE ATENCIÓN.....	13
Gráfico 5. SOLICITUDES PQRSD 2017-1 Vs 2018-1	14
Gráfico 6. PQRSD POR TIPO DE SOLICITUD 2017-1 Vs 2018-1	14
Gráfico 7. PORCENTAJE POR TIPO DE SOLICITUD 2017-1.	15
Gráfico 8. PORCENTAJE DE QUEJAS POR TEMA.	16
Gráfico 9. PORCENTAJE DE RECLAMOS POR TEMA.	17
Gráfico 10. NÚMERO DE SOLICITUDES POR PROCESO.....	20
Gráfico 11. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR TEMA.	21
Gráfico 12. PORCENTAJE DE RESPUESTA PREGUNTA 1.	22
Gráfico 13. PORCENTAJE DE RESPUESTA PREGUNTA 2.	23
Gráfico 14. PORCENTAJE DE RESPUESTA PREGUNTA 3.	23
Gráfico 15. PORCENTAJE DE RESPUESTA PREGUNTA 4.	24

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la Institución Universitaria ITSA, durante el primer semestre de la vigencia 2018, comprendido desde el 03 de enero de 2018 hasta el 29 de junio de 2018.

En la primera parte del informe, se muestra y describe el número total de PQRSD recibidas en la institución durante el periodo analizado, discriminadas por tipo de petición, unidades a las cuales fueron asignadas y canal de atención utilizado; además, se informa sobre los tiempos de respuesta, estado y tipo de persona que realizaron las solicitudes de PQRSD.

Así mismo, se realiza un análisis comparativo entre el primer semestre del año 2017 con el periodo actual, se relaciona la información sobre las solicitudes de acceso a la información y el reporte estadístico de la encuesta de percepción y finalmente con la información analizada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio de la Institución.

1. OBJETIVO GENERAL

Presentar el primer informe semestral de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias, recibidas a través de los diferentes canales de Atención al Usuario de la Institución Universitaria ITSA, durante el periodo 03 de enero de 2018 al 29 de junio de 2018.

1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Presentar estadísticas de las PQRSD recibidas en la Institución universitaria ITSA en el periodo 2018-1 relacionada con: tipos de solicitudes, unidades con mayor número de solicitudes, canal de atención más utilizado, tiempos de respuesta y tipo de solicitante.
- ✓ Realizar análisis comparativo entre las estadísticas de PQRSD recibidas en el primer periodo del año 2017 y el primer periodo del año 2018.
- ✓ Mostrar estadísticas sobre las encuestas de percepción de satisfacción aplicadas para las PQRSD recibidas por medio del sistema ORFEO.

2. ALCANCE DEL INFORME

El presente informe comprende las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias que fueron registradas en los diferentes canales de atención dispuestos por la Institución Universitaria ITSA, durante el primer periodo del año 2018, comprendido entre 03 de enero y el 29 de junio de 2018.

3. RESPONSABILIDADES

El Profesional Universitario de la Unidad de Atención al usuario, tiene la responsabilidad de recibir, hacer seguimiento e informar sobre la atención de las PQRSD que llegan a la Institución por los diferentes canales de atención; teniendo en cuenta que, dependiendo el motivo de la solicitud, se re-asignarán a los Jefe o responsable de cada unidad, quienes tienen la responsabilidad de dar respuesta eficaz y oportuna a cada requerimiento asignado según las disposiciones legales vigentes.

4. DISPOSICIONES LEGALES

- Artículo 74. (Constitución Política de Colombia)
- Artículo 13. Ley 1755 de 2015
- Artículo 14. Ley 1755 de 2015
- Artículo 15. Ley 1755 de 2015
- Artículo 20. Ley 1755 de 2015
- Artículo 54 (Ley 190 de 1995)
- Artículo 76 (Ley 1474 de 2011)
- Artículo 13 (Decreto 019 de 2012)
- Artículo 5 (Ley 1437 de 2011)
- Ley 1474 de 2011, DECRETO 2641 de 2012

5. CANALES DE ATENCIÓN

Comprometidos con la prestación de un servicio eficiente y eficaz, la Institución Universitaria ITSA coloca a disposición de sus partes interesadas los siguientes canales para la radicación de solicitudes de PQRSD dirigidas a la institución.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN
PRESENCIAL	Ventanilla de atención al ciudadano	Calle 18 # 39 -100 Sede Soledad. Carrera 45 # 48-31 Sede Barranquilla.
	Línea fija	3112370 Ext. 144
VIRTUAL	Página web Sistema ORFEO	http://colibri.itsa.edu.co:8084/orfeo-3-8-4/formularioWebITSA/
	Correo Electrónico	pqr@itsa.edu.co
	Redes Sociales	Instagram: itsaedu Facebook: itsaedubq Twitter: @itsaedu

6. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

6.1. PQRSD POR MODALIDAD DE PETICION

Entre el primer semestre del año 2018, la Institución Universitaria ITSA recibió 195 PQRSD, las cuales se discriminan en 114 Peticiones, 52 Quejas, 16 Reclamos, 12 Sugerencia y 0 Denuncia; a fecha de realizada la medición, 194 se encuentra en estado cerrado y 1 en estado abierto, dentro de los tiempos estipulados para su respuesta.

Como se puede observar en el *Gráfico 1. PQRSD 2018-1 TIPOS DE SOLICITUDES*, del 100 % PQRSD recibidas el 58% corresponde a Peticiones, el 27% corresponde a las quejas, el 8% a reclamos, el 7% corresponde a sugerencias y el 0% a denuncias.

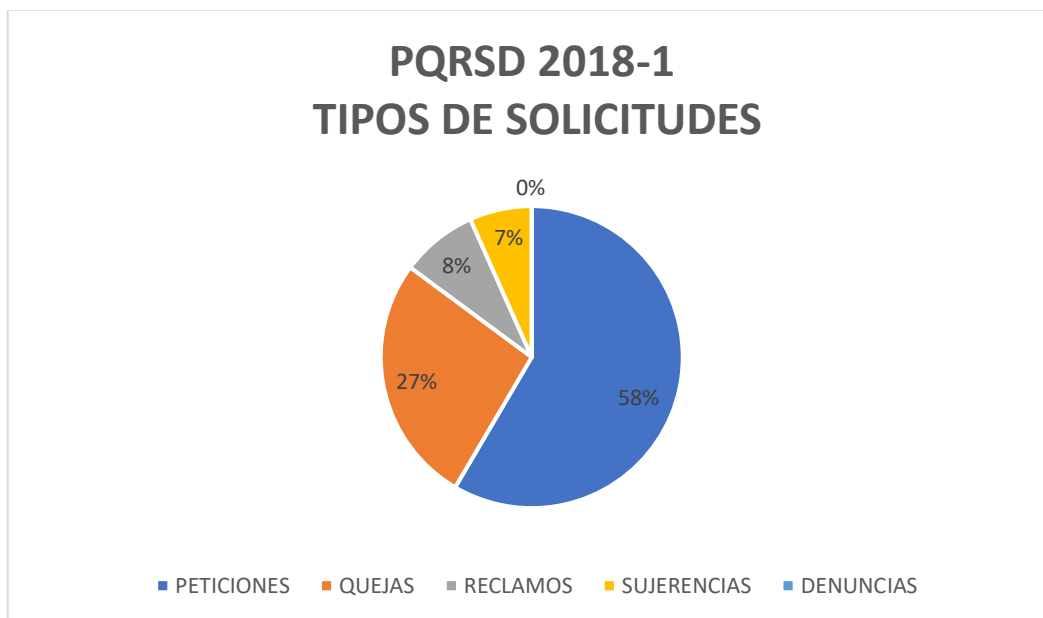


Gráfico 1. PQRSD 2018-1 TIPOS DE SOLICITUDES.

6.2. PQRSD POR PROCESOS

A continuación, se relacionan los procesos de la Institución, a los cuales se redireccionan las PQRSD.

PROCESOS	
-DER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
-PLA	PLANEACION
-COE	COMUNICACIÓN ESTRATEGICA
-GPA	GESTION DE PROGRAMAS ACADEMICOS
-IGC	INVESTIGACION Y GESTION DEL CONOCIMIENTO
-EXT	EXTENSION ACADEMICA Y PROYECCION SOCIAL
-CRI	COOPERACION Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES
-FED	FOMENTO DE LA EDUCACION
-TSI	TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE LA INFORMACION
-GED	GESTIÓN DOCUMENTAL
-GAU	ATENCION AL USUARIO
-GBU	GESTION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO
-GAD	GESTION ADMINISTRATIVA
-GTH	GESTION DE TALENTO HUMANO
-JUR	GESTION JURIDICA
-BEC	BIBLIOTECA Y EXTENSION CULTURAL
-ECO	EVALUACION Y CONTROL
-AUT	AUTOEVALUACION

Tabla 1. PROCESOS

De las 195 solicitudes ingresadas el mayor número fueron dirigidas a la unidad de –GAU Atención al Usuario (49,7%), -GPA Gestión de Programas Académicos (13,8%) y –CRI Cooperación y Relaciones Interinstitucionales (7,2%), como se puede apreciar en el gráfico 2. PORCENTAJE DE PQRSD POR PROCESO.

PORCENTAJE DE PQRSD POR PROCESO

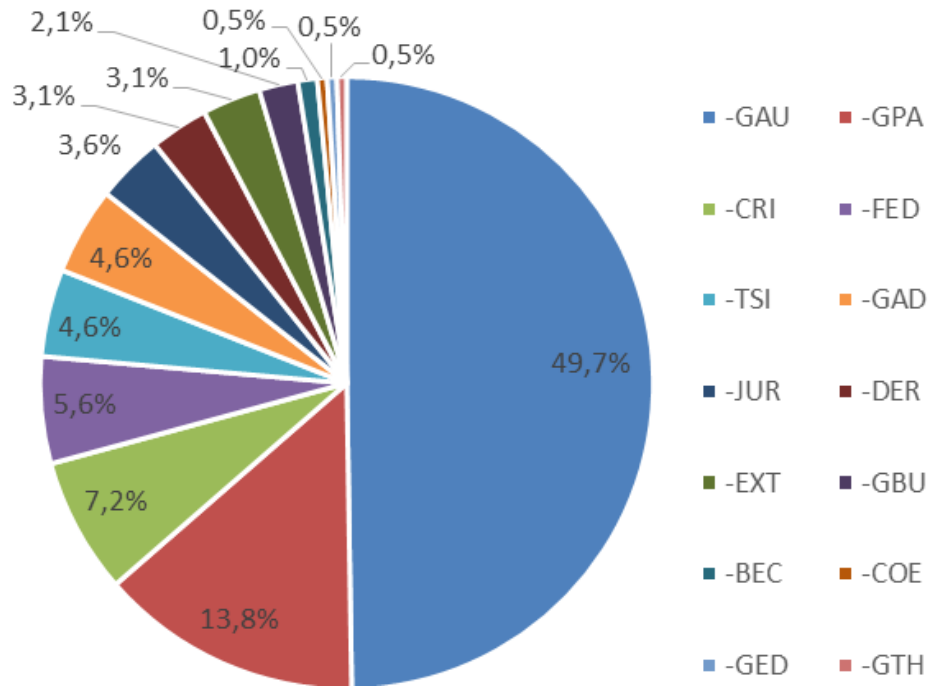


Gráfico 2. PORCENTAJE DE PQRSD POR PROCESO.

El número de PQRSD discriminado por unidades se muestra en la tabla 2. NÚMERO DE SOLICITUDES POR PROCESO, donde se aprecia que en los procesos de Planeación, Investigación y Gestión del Conocimiento, Evaluación y Control y Autoevaluación, no se presentó ninguna PQRSD.

PROCESO	TIPO DE SOLICITUD					NÚMERO DE SOLICITUDES
	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	
-GAU	63	21	7	6	-	97
-GPA	10	16	1	-	-	27
-CRI	3	7	3	1	-	14
-FED	10	-	-	1	-	11
-TSI	8	-	-	1	-	9
-GAD	3	4	-	2	-	9
-JUR	4	-	3	-	-	7
-DER	3	1	2	-	-	6
-EXT	5	1	-	-	-	6
-GBU	2	2	-	-	-	4
-BEC	1	-	-	1	-	2
-COE	-	-	-	1	-	1
-GED	1	-	-	-	-	1
-GTH	1	-	-	-	-	1
-PLA	-	-	-	-	-	-
-IGC	-	-	-	-	-	-
-ECO	-	-	-	-	-	-
-AUT	-	-	-	-	-	-

Tabla 2. NÚMERO DE SOLICITUDES POR PROCESO.

6.3. PQRSD POR CANALES DE ATENCIÓN

En el primer semestre de la presente vigencia, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue a través del formulario electrónico de PQRSD de la Página Web con un 94%, seguido por la comunicación escrita 3%, y con un 2% correo electrónico de PQRSD, por último, un 1% por medio de la línea Telefónica de PQRSD, de acuerdo con los datos estadísticos:

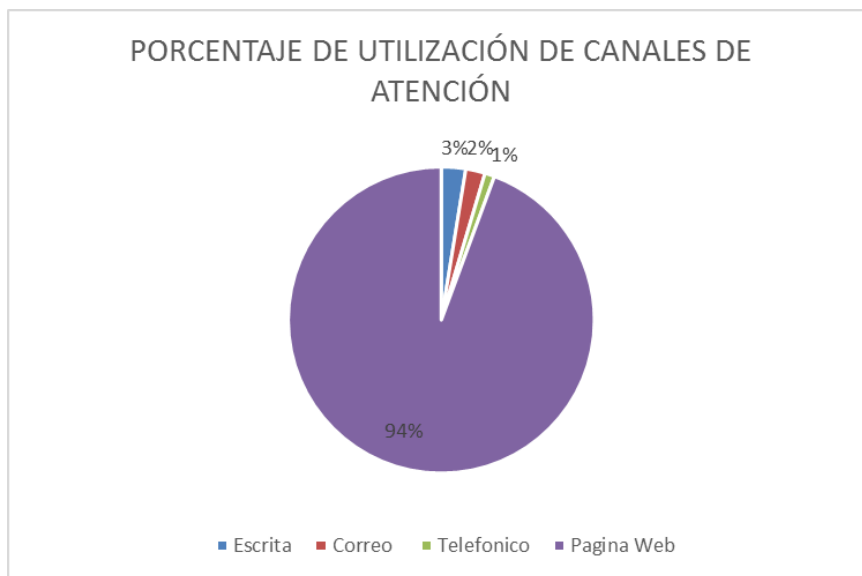


Gráfico 3. PORCENTAJE DE UTILIZACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN.

De las 195 PQRSD, 184 fueron radicadas por medio de Página Web, siendo este el canal más utilizado y seguido por el Canal Presencial con 5 solicitudes, Correo Electrónico con 4 y Vía Telefónica con 2, todas ellas fueron registradas en el sistema Orfeo para su seguimiento y respuesta.

Además, se dio respuesta a 48 solicitudes que fueron solicitadas mediante *Redes Sociales* las cuales fueron respondidas de manera inmediata.

La cantidad de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se puede observar en el Gráfico 4. PQRSD POR CANAL DE ATENCIÓN.

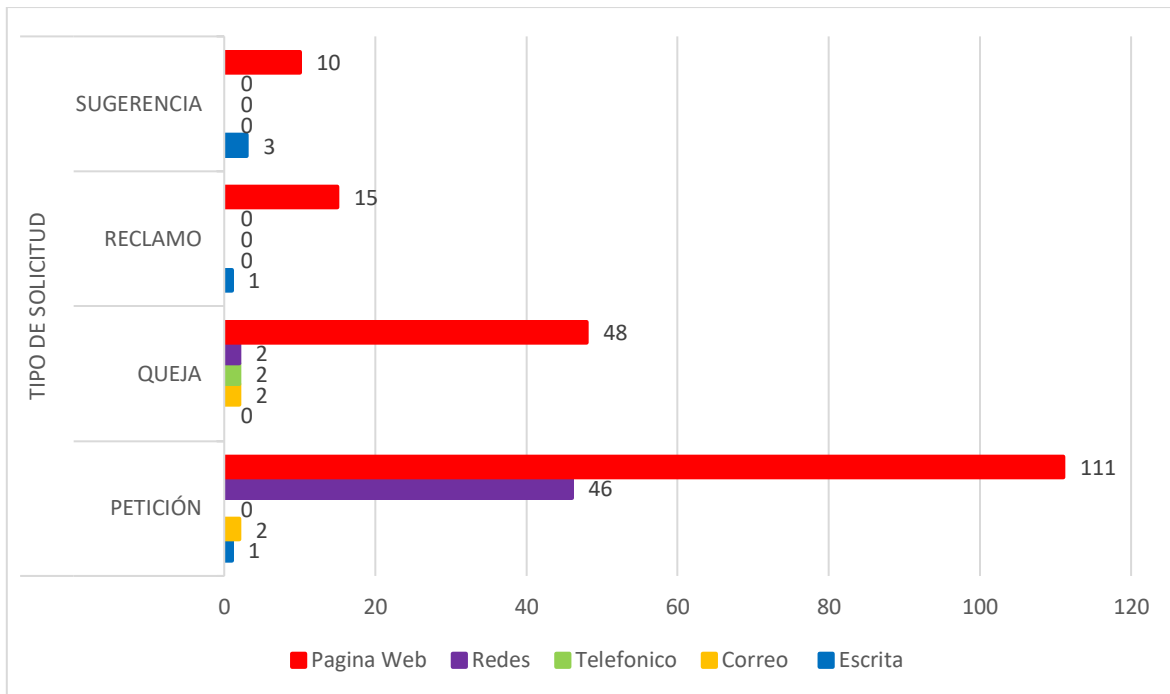


Gráfico 4. PQRSD POR CANAL DE ATENCIÓN.

6.4. PQRSD POR SOLICITANTE

De Las 195 PQRSD que ingresaron para el periodo 2018-1, 1 fue por persona jurídica y las 194 restantes por personas naturales, de los cuales se lograron identificar 2 menores de edad; no ingresaron PQRSD por parte de periodistas ni relacionadas con derechos fundamentales.

Durante el periodo 2018-1 se incluyó en el formulario en línea de radicación de PQRSD la opción para identificar ingreso de solicitudes por Periodistas, Adultos mayores y Menores de edad.

6.5. PQRSD EN TÉRMINO.

A fecha de realización del informe, 194 de las 195 solicitudes ingresadas para el periodo 2018-1 se encuentran respondidas y en estado Cerrado, todas ellas dentro de los términos establecidos por ley, la única solicitud en estado abierto aún se encuentra dentro del plazo legal para respuesta.

7. COMPARACIÓN PQRSD RECIBIDAS EN 2017-1 Y 2018-1

Para el primer semestre del año 2017 se recibieron 282 solicitudes, mientras que para el primer semestre del 2018 se recibieron 195, siendo esto una disminución de 87 solicitudes en el periodo actual.

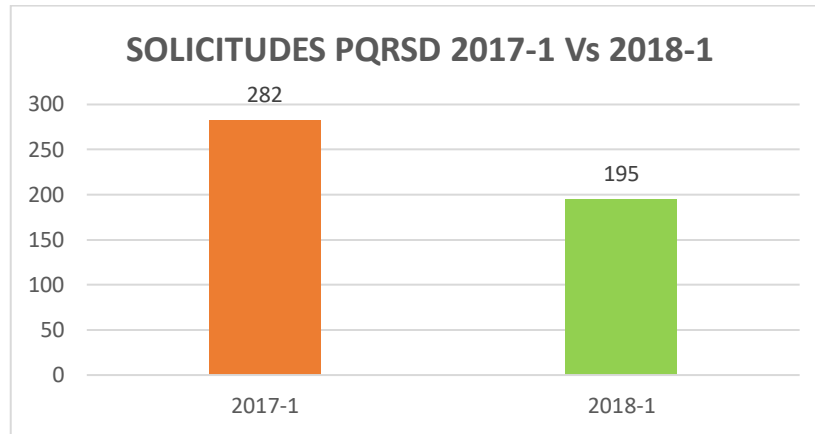


Gráfico 5. SOLICITUDES PQRSD 2017-1 Vs 2018-1

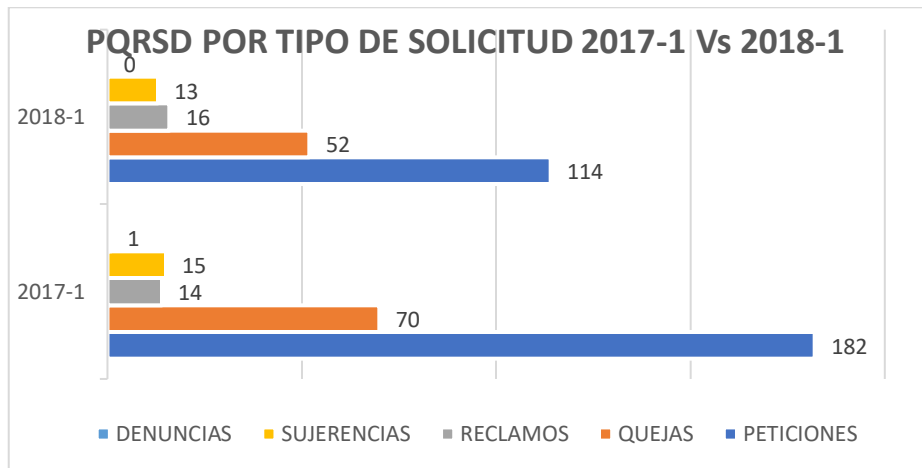


Gráfico 6. PQRSD POR TIPO DE SOLICITUD 2017-1 Vs 2018-1

En relación al porcentaje de solicitudes de tipo Petición ingresadas en el 2017-1 (64,5%) y las ingresadas en 2018-2 (58,2%) se aprecia una disminución del 6% de

Peticiones, mientras que en relación al porcentaje de reclamos hubo un aumento de 1,9%; por otro lado, en el periodo 2018-2 no se recibieron Denuncias mientras que en el 2017-1 ingresó 1 solicitud del mismo tipo.

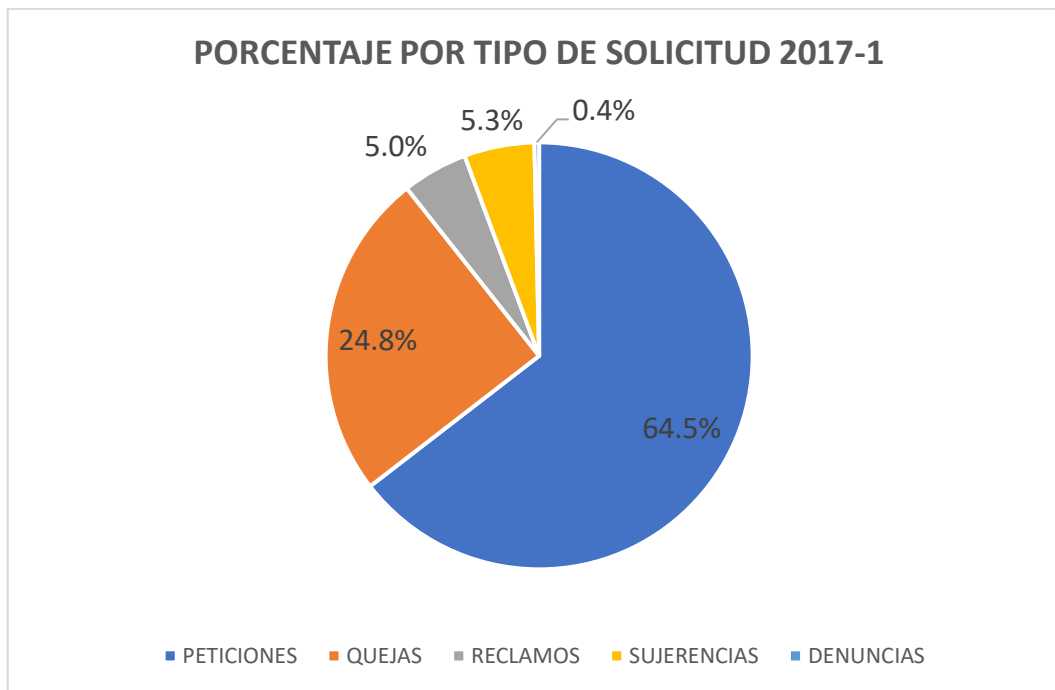


Gráfico 7. PORCENTAJE POR TIPO DE SOLICITUD 2017-1.

8. TRÁMITES O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS

A continuación, se relacionan de manera general los motivos por los cuales se presentaron manifestaciones de inconformidad por parte de los usuarios en el primer semestre del año 2018 analizado, las solicitudes de PQRSD recibidas.

QUEJAS Durante el primer semestre del año 2018 se recibieron 52 manifestaciones de insatisfacción relacionadas con la prestación del servicio en las distintas unidades de la institución, relacionada a continuación:

PORCENTAJE DE QUEJAS POR TEMA

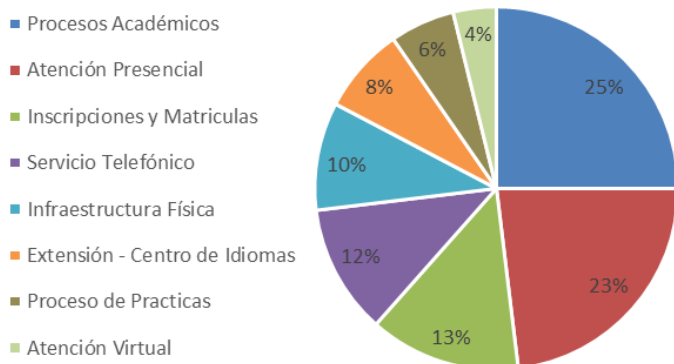


Gráfico 8. PORCENTAJE DE QUEJAS POR TEMA.

TIPO DE QUEJA	NÚMERO
Procesos Académicos	13
Atención Presencial	12
Inscripciones y Matriculas	7
Servicio Telefónico	6
Infraestructura Física	5
Extensión - Centro de Idiomas	4
Proceso de Practicas	3
Atención Virtual	2
TOTAL	52

Tabla 3. QUEJAS POR TEMA.

El mayor número de quejas recibidas correspondió a las manifestaciones relacionadas con servicios de Procesos Académicos que corresponde al 25% y el segundo lugar corresponde a los Servicios relacionados con la Atención Presencial con un total de 23%.

RECLAMOS. A continuación, se detallan las expresiones de inconformidad sobre los servicios prestados por el Departamento a lo largo del periodo analizado.

PORCENTAJE DE RECLAMOS POR TEMA

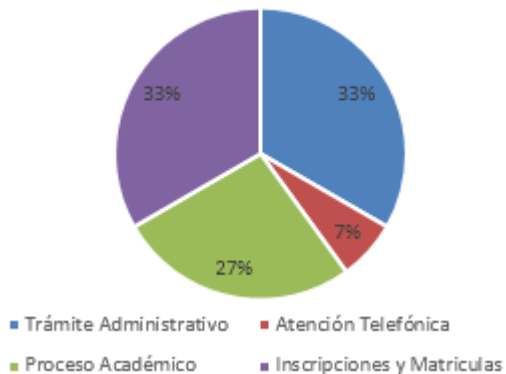


Gráfico 9. PORCENTAJE DE RECLAMOS POR TEMA.

TEMA DE RECLAMO	NÚMERO
Trámite Administrativo	5
Atención Telefónica	1
Proceso Académico	4
Inscripciones y Matriculas	5
TOTAL	15

Tabla 4. RECLAMOS POR TEMA.

El mayor número de reclamos recibidos correspondió a Trámites Administrativos y a Inscripciones y matriculas que corresponden a un 33% cada uno del total de reclamos.

SUGERENCIAS se presentaron 13 sugerencias por parte de los usuarios interesados en búsqueda del mejoramiento de los servicios de la institución.

DENUNCIAS Dentro del periodo 2018-1 no se presentaron denuncias.

8.1. MEJORA DE LOS SERVICIOS Y TRAMITES CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS

En el periodo 2018-1, el mayor número de quejas fueron dirigidas a servicios relacionados con *Procesos Académicos, Atención Presencial e Inscripciones y Matriculas*; con el fin de mejorar la prestación de los servicios antes mencionados, se recomienda la toma de las siguientes acciones de mejora:

- **Procesos Académicos:** Se propone convocar una reunión con los decanos de las facultades con el fin de manifestar las quejas sobre los servicios académicos e identificar las posibles soluciones.
- **Atención Presencial:** Se recomienda continua con la campaña de socialización del manual de atención al usuario.
- **Inscripciones y Matriculas:** Se propone reforzar la utilización de medios virtuales por parte de los estudiantes y reuniones con la unidad de sistemas

para desarrollo y habilitación de opciones en sistema que faciliten tramites de inscripciones y matriculas por medio virtual.

8.2. NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS POR SERVICIOS PRESTADOS

En cuanto a las quejas y reclamos dirigidas específicamente a servicios prestados por la institución, para el periodo 2018-1 se presentaron 21 quejas y 11 reclamos, en su mayoría dirigidos a *Renovación de matrícula de estudiantes y Matrícula a cursos de idiomas*.

PERIODO TRAMITES	2018-1		
	QUEJA	RECLAMO	TOTAL
Renovación de matrícula de estudiantes	4	3	7
Matrícula a cursos de idiomas	4	1	5
Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado	3	1	4
Reingreso a un programa académico	3	1	4
Inscripción aspirantes a programas de pregrados	3	0	3
Registro de asignaturas	2	1	3
Aplazamiento del semestre	0	2	2
Cancelación de la matrícula académica	0	2	2
Contenido del programa académico	1	0	1
Carnelización	1	0	1
Transferencia de estudiantes de pregrado	0	0	0
Gestión de egresados	0	0	0
Certificados y constancias de estudios	0	0	0
Movilidad académica	0	0	0
Préstamo bibliotecario	0	0	0
SUB TOTAL	21	11	32

Tabla 5. QUEJAS Y RECLAMOS DIRIGIDOS A SERVICIOS DE LA INSTITUCIÓN.

9. RECOMENDACIONES DE PARTICULARES

9.1. MEJORAR EL SERVICIO

En el periodo 2018-1, no se recibieron recomendaciones de particulares en cuanto a la mejora de los servicios prestados por las diferentes unidades de la institución.

9.2. INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA

En el periodo 2018-1, no se recibieron recomendaciones de particulares en cuanto a incentivar la participación en la gestión pública de la institución.

9.3. RACIONALIZACIÓN DEL EMPLEO DE LOS RECURSOS DISPONIBLES

En el periodo 2018-1, no se recibieron recomendaciones de particulares en cuanto a racionalizar el empleo de los recursos disponibles en la institución.

10. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley Estatutaria 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, se presentan los informes de las solicitudes radicadas ante la unidad de Atención al Usuario de la Institución Universitaria ITSA para el periodo 2018-1.

- Se recibieron 37 solicitudes de información a corte de 29 de junio de 2018.
- Todas las solicitudes fueron contestadas por la entidad y ninguna fue trasladada.
- Ninguna solicitud fue negada, en todos los casos se le brindó la información al ciudadano.
- El promedio de tiempo de respuesta de las solicitudes de información fue de 2 días luego de realizada la solicitud.

Se puede ver claramente que el proceso con más peticiones de solicitud de información es el de –GAU Atención al Usuario con un total de 32 solicitudes de información en la vigencia del primer semestre de 2018.

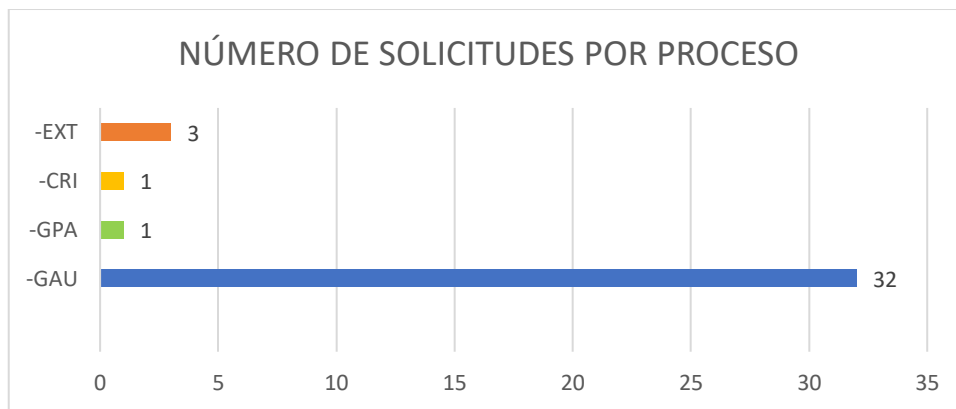


Gráfico 10. NÚMERO DE SOLICITUDES POR PROCESO.

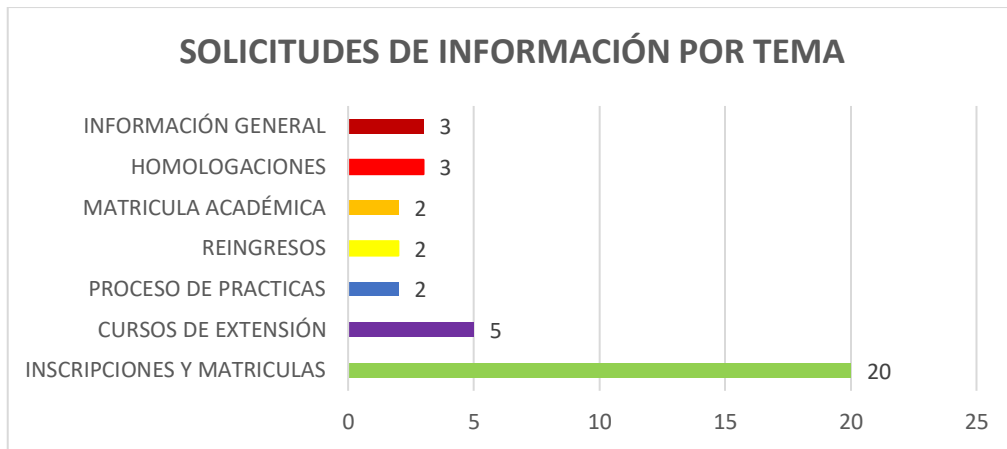


Gráfico 11. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR TEMA.

11. INFORME DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

Para evaluar la percepción en la satisfacción del usuario en el trámite de PQRSD, se elaboró una encuesta virtual que se remite al ciudadano que ingresó la petición formal, una vez esta es respondida.

Se remitieron en este segundo semestre 195 encuestas, correspondientes al número de peticiones formales ingresadas por los usuarios. Sin embargo, sólo fueron contestadas 30 encuestas por parte de los usuarios.

En cuanto a la primera pregunta formulada sobre *¿El trámite para presentar la PQRSD fue?*, el 23% de los usuarios encuestados opinan que es *Excelente* el trámite para presentar una PQRSD, el 37% consideran que el trámite es *bueno*, un 17% indica que es *regular*, y un 20% lo considera *Deficiente*. Además, hubo un 3% que no respondieron al interrogante.

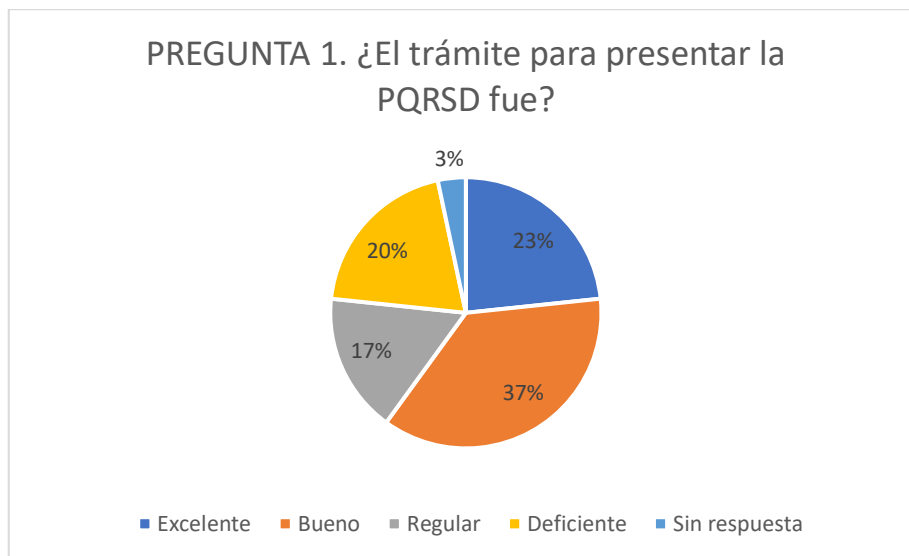


Gráfico 12. PORCENTAJE DE RESPUESTA PREGUNTA 1.

En cuanto a la pregunta 2. *¿La respuesta a su solicitud fue?*; el 20% de los usuarios que atendieron la encuesta opina que la respuesta a su solicitud fue *excelente*, el 30% consideran *buenas* y un 27% de los encuestados respondieron como *Regular*, y un 20% lo consideraron *Deficiente*. Además, hubo un 3% que no respondieron al interrogante.

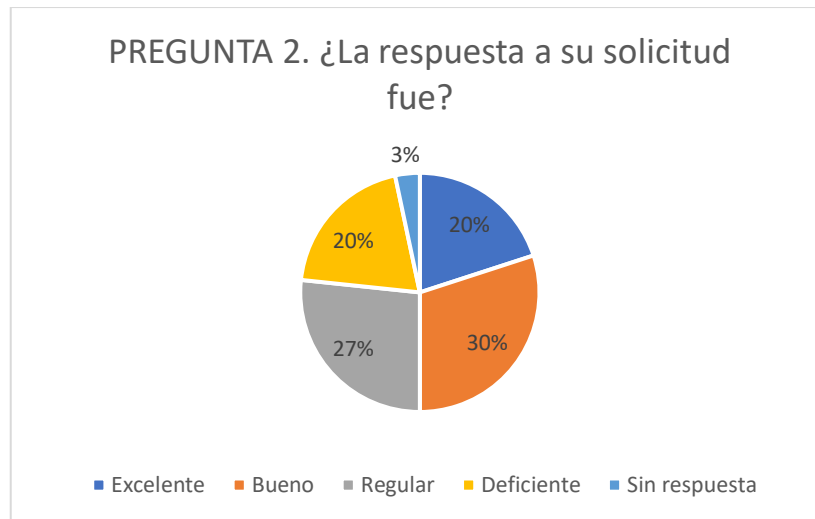


Gráfico 13. PORCENTAJE DE RESPUESTA PREGUNTA 2.

Para la pregunta 3. Sobre el *nivel de satisfacción respecto al trámite dado a la solicitud*, el 17% de los ciudadanos que respondieron la encuesta opina que el nivel de satisfacción con el trámite fue *excelente*, el 37% consideran que fue *bueno* y en un 13% *Regular* y un 30% tienen un nivel de satisfacción *Deficiente*. Además, hubo un 3% que no respondieron al interrogante.

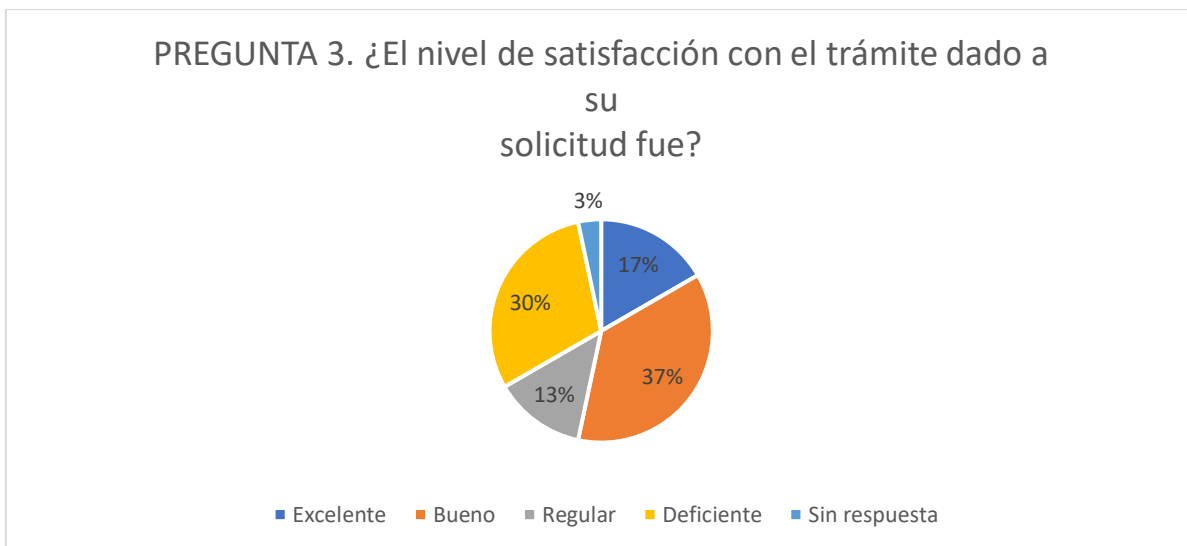


Gráfico 14. PORCENTAJE DE RESPUESTA PREGUNTA 3.

Por último, El 20% de los ciudadanos que atendieron la encuesta opina que el *tiempo de respuesta* a su solicitud fue *excelente*, el 27% considera que fue *bueno*, y un 30% de estos consideran que fue *regular* y un 20% consideraron los tiempos de respuesta *Deficientes*. Además, hubo un 3% que no respondieron al interrogante.

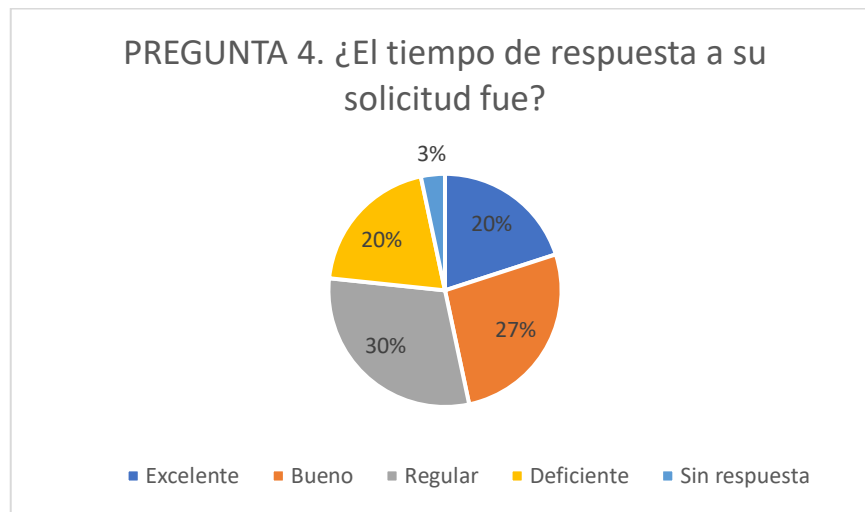


Gráfico 15. PORCENTAJE DE RESPUESTA PREGUNTA 4.

12. ANOTACIONES FINALES

- Con respecto al anterior informe de PQRSD de vigencia 2017-1, se observó una significativa disminución de las quejas y reclamos relacionados con la atención telefónica, esto gracias a la toma de medidas mediante la redirección de llamadas al contact center en temporadas altas de inscripciones y matriculas.
- Durante el periodo 2018-1 se realizaron modificaciones en el formulario del sistema ORFEO para lograr identificar las PQRSD solicitadas por Periodistas, Adultos Mayores y Menores de Edad.
- Se identificaron mejoras para optimizar la prestación de los servicios con mayor número de inconformidades (quejas y reclamos).
- Se seguirá trabajando con el fin de la eficiencia en la respuesta de las PQRSD que ingresen a la institución para mejorar la percepción de satisfacción de los ciudadanos.