



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



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	5
OBJETIVO GENERAL.....	6
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	6
ALCANCE DEL INFORME	6
RESPONSABILIDADES.....	7
DISPOSICIONES LEGALES	7
CANALES DE ATENCIÓN	9
1. ESTADISTICAS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
10	
1.1. PQRSD POR MODALIDAD DE PETICION.....	10
1.2. PQRSD POR PROCESOS.....	11
1.3. PQRSD POR CANALES DE ATENCIÓN.....	14
1.4. PQRSD POR SOLICITANTE	15
1.5. PQRSD EN TÉRMINO	16
2. COMPARACIÓN PQRSD RECIBIDAS EN 2017-2 Y 2018-2.....	17
3. TRÁMITES O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD	
POR PARTE DE LOS USUARIOS	18
3.1. QUEJAS.....	18
3.2. RECLAMOS	19
3.3. SUGERENCIAS	19
3.4. DENUNCIAS	19



3.5. MEJORA DE LOS SERVICIOS Y TRAMITES CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS	19
3.6. NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS POR SERVICIOS PRESTADOS	20
4. RECOMENDACIONES DE PARTICULARES	20
4.1. MEJORAR EL SERVICIO	20
4.2. INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA	21
4.3. RACIONALIZACIÓN DEL EMPLEO DE LOS RECURSOS DISPONIBLES	21
5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	21
6. INFORME DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN	24
7. ANOTACIONES FINALES	27



LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Disposiciones legales.....	7
Tabla 2. Canales de Atención.	9
Tabla 3. Inventario de procesos IU ITSA.....	11
Tabla 4. Número de solicitudes por proceso	13
Tabla 5. Número de solicitudes por tipo de solicitante.	16
Tabla 6. Número de quejas por tema.	18
Tabla 7. Número de reclamos por tema.	19
Tabla 8. Número de quejas y reclamos dirigidos a servicios de la institución.	20

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfico 1. Porcentajes según tipo de solicitud.....	11
Gráfico 2. Porcentaje de solicitudes por proceso.	13
Gráfico 3. Porcentaje de solicitudes por canal de atención.....	14
Gráfico 4. Número de solicitudes por canal de atención.	15
Gráfico 5. Comparativo 2017-2 Vs 2018-2.....	17
Gráfico 6. Comparativo 2017-2 Vs 2018-2	17
Gráfico 7. Porcentaje de quejas por tema.	18
Gráfico 8. Número de solicitudes por unidad.....	22
Gráfico 9. Número de solicitudes por temática.	23
Gráfico 10. Porcentaje de solicitudes por temática.	23
Gráfico 11. Porcentaje de respuesta pregunta 1.....	24
Gráfico 12. Porcentaje de respuesta pregunta 2.....	25
Gráfico 13. Porcentaje de respuesta pregunta 3.....	26
Gráfico 14. Porcentaje de respuesta pregunta 4.....	26



INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual indica que: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”*, La Institución Universitaria ITSA, mediante la Unidad de Atención al Usuario, presenta el siguiente documento, corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las diferentes dependencias de la Institución, durante el segundo semestre de la vigencia 2018, comprendido desde el 30 de junio de 2018 hasta el 14 de diciembre de 2018.

Para su realización, se tomó como fuente de información las PQRSD consolidadas en el formato de control de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias FR-GAU-23, donde se compilan las PQRSD que ingresan mediante los diferentes canales de atención las cuales a su vez son radicadas en el sistema ORFEO.

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. Luego de ello, se realiza un análisis comparativo entre el segundo semestre del año 2017 y el periodo actual, se relaciona la información sobre las solicitudes de acceso a la información y el reporte estadístico de la encuesta de percepción del usuario frente al proceso de PQRSD y finalmente se formulan las recomendaciones a considerar para el mejoramiento de la prestación del servicio de la Institución en cuanto al trámite de PQRSD.



OBJETIVO GENERAL

Presentar el segundo informe anual de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, recibidas a través de los diferentes canales de Atención de la Institución Universitaria ITSA, durante el periodo 2018-2, comprendido entre el 30 de junio de 2018 hasta el 14 de diciembre de 2018.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Presentar estadísticas de las PQRSD recibidas en la Institución universitaria ITSA en el periodo 2018-2 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 segundo periodo del año 2017 y el segundo periodo del año 2018.
- ✓ Mostrar estadísticas sobre las encuestas de percepción de satisfacción aplicadas para las PQRSD recibidas por medio del sistema ORFEO.

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 segundo periodo del año 2018, comprendido entre 30 de junio de 2018 hasta el 14 de diciembre de 2018.

RESPONSABILIDADES

El Profesional Universitario responsable de la Unidad de Atención al usuario, tiene la responsabilidad de recibir, reasignar, realizar seguimiento e informar sobre el desempeño de la atención de las PQRSD que llegan a la Institución por medio de los diferentes canales de atención; teniendo en cuenta que, dependiendo el motivo de la solicitud, se reasignarán 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.

DISPOSICIONES LEGALES

Las disposiciones legales aplicables al presente documento se nombran en la tabla 1.

Tabla 1. Disposiciones legales.

NORMA	ARTICULO	DISPOSICIÓN
Constitución Política de Colombia	Artículo 74	<i>“Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.”</i>
Ley 1755 de 2015	Artículo 13	“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta

NORMA	ARTICULO	DISPOSICIÓN
		resolución completa y de fondo sobre la misma.”
	Articulo 14	“(…) toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. (…) 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción (…)”
	Articulo 15	Presentación y radicación de peticiones.
	Articulo 20	Atención prioritaria de peticiones
Ley 190 de 1995	Articulo 54	“Las dependencias (…) que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad (…)”
Ley 1437 de 2011	Articulo 5	Derechos de las personas ante las autoridades
Ley 1474 de 2011	Articulo 76	Oficina de quejas, sugerencias y reclamos.

NORMA	ARTICULO	DISPOSICIÓN
Decreto 019 de 2012	Articulo 14	Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad
Decreto 2641 de 2012	-	Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

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.

Tabla 2. Canales de Atención.

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



CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN
		Twitter: @itsaedu

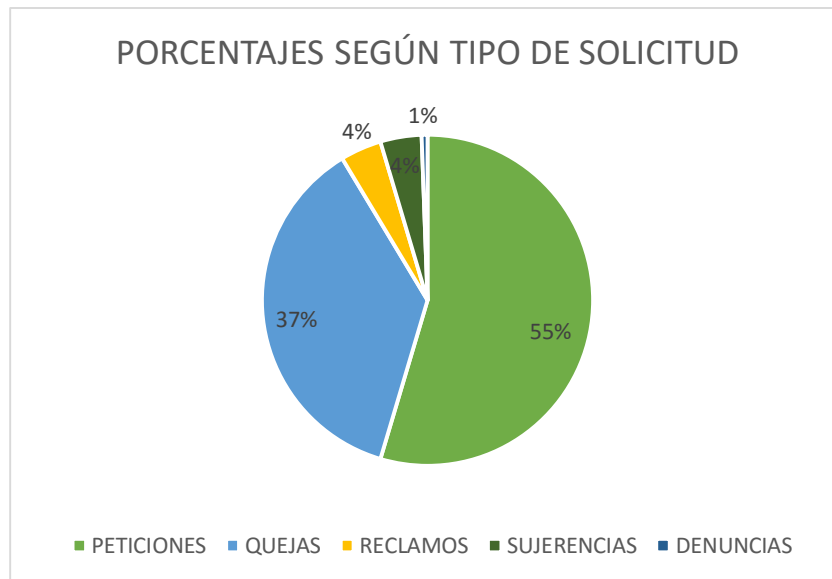
1. ESTADISTICAS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

1.1. PQRSD POR MODALIDAD DE PETICION

Entre el segundo semestre del año 2018, la Institución Universitaria ITSA recibió 174 PQRSD, las cuales se discriminan en 95 Peticiones, 64 Quejas, 7 Reclamos, 7 Sugerencia y 1 Denuncia; a fecha de realizada la medición; a fecha de corte, Todas las PQRSD se encuentran en estado Cerrado.

Como se puede observar en el Gráfico 1, del 100 % PQRSD recibidas el 55% corresponde a Peticiones, el 37% corresponde a las quejas, el 4% a reclamos, el 4% corresponde a sugerencias y el 1% a denuncias.

Gráfico 1. Porcentajes según tipo de solicitud.



1.2. PQRSD POR PROCESOS

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

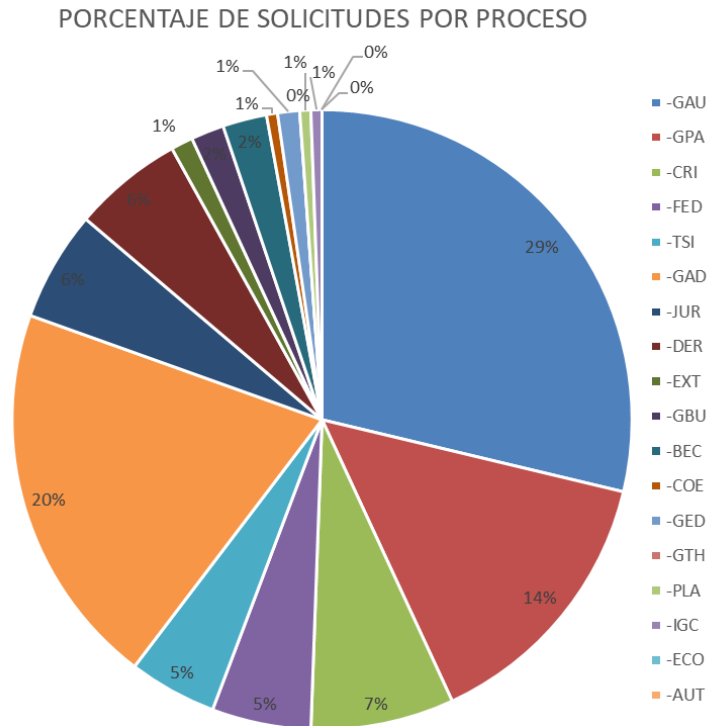
Tabla 3. Inventario de procesos IU ITSA.

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

De las 174 solicitudes ingresadas el mayor número fueron dirigidas a la unidad de –GAU Atención al Usuario (29%), -GAD Gestión Administrativa (20%) y –GPA Gestión de Programas Académicos (14%), como se puede apreciar en el gráfico 2.

Gráfico 2. Porcentaje de solicitudes por proceso.



El número de PQRSD discriminado por unidades se muestra en la tabla 2, donde se aprecia que, en los procesos de -GTH, -ECO y -AUT, no se presentó ninguna PQRSD.

Tabla 4. Número de solicitudes por proceso

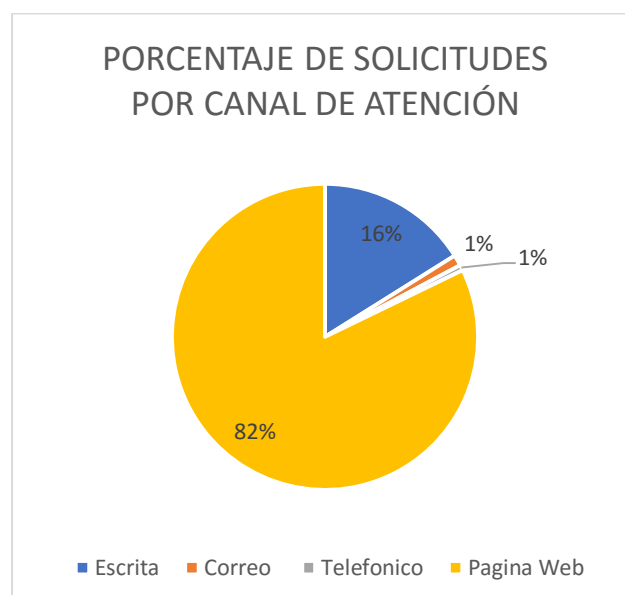
PROCESO	TIPO DE SOLICITUD					TOTAL SOLICITUDES
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	
-GAU	34	12	2	2	0	50
-GPA	14	8	0	2	1	25
-CRI	7	5	1	0	0	13
-FED	8	0	1	0	0	9
-TSI	8	0	0	0	0	8
-GAD	3	30	1	1	0	35
-JUR	4	5	1	0	0	10
-DER	9	1	0	0	0	10
-EXT	2	0	0	0	0	2
-GBU	1	2	0	0	0	3

PROCESO	TIPO DE SOLICITUD					TOTAL SOLICITUDES
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	
-BEC	2	1	0	1	0	4
-COE	0	0	0	1	0	1
-GED	2	0	0	0	0	2
-GTH	0	0	0	0	0	0
-PLA	1	0	0	0	0	1
-IGC	0	0	1	0	0	1
-ECO	0	0	0	0	0	0
-AUT	0	0	0	0	0	0
TOTAL	95	64	7	7	1	174

1.3. PQRSD POR CANALES DE ATENCIÓN

En el segundo semestre de la presente vigencia 2018, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue a través del formulario electrónico de PQRSD de la Página Web con un 82%, seguido por la comunicación escrita 16%, y con un 1% correo electrónico de PQRSD, por último, un 1% por medio de la línea Telefónica de PQRSD, lo anterior se puede apreciar en la gráfica 3.

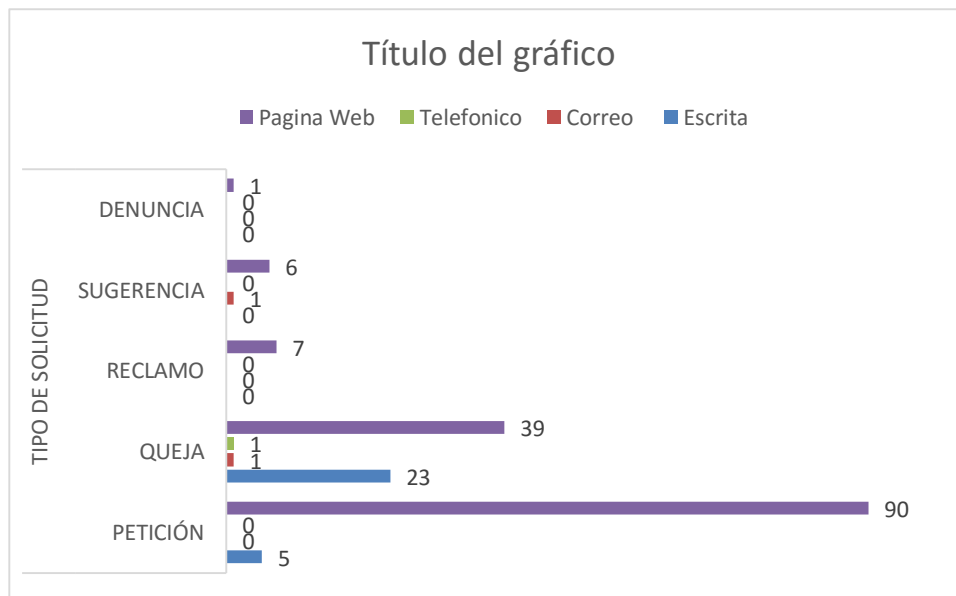
Gráfico 3. Porcentaje de solicitudes por canal de atención.



De las 174 PQRSD, 148 fueron radicadas por medio de Página Web, siendo este el canal más utilizado y seguido por el Canal Presencial con 23 solicitudes, Correo Electrónico con 2 y Vía Telefónica con 1, todas ellas fueron registradas en el sistema Orfeo para su seguimiento y respuesta.

La cantidad de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se puede observar en el gráfico 4.

Gráfico 4. Número de solicitudes por canal de atención.



1.4. PQRSD POR SOLICITANTE

De Las 174 PQRSD que ingresaron para el periodo 2018-2, 5 fueron realizadas por persona jurídica y los 169 restantes por personas naturales, de los cuales se lograron identificar 4 menores de edad como se puede apreciar en la tabla 5; no ingresaron PQRSD por parte de periodistas ni relacionadas con derechos fundamentales.

Tabla 5. Número de solicitudes por tipo de solicitante.

TIPO DE SOLICITUD	TIPO DE SOLICITANTE			TOTAL
	PERSONA JURIDICA	CIUDADANO MAYOR DE EDAD	CIUDADANO MENOR DE EDAD	
PETICIÓN	4	88	3	95
QUEJA	0	64	0	64
RECLAMO	0	6	1	7
SUGERENCIA	1	6	0	7
DENUNCIA	0	1	0	1
TOTAL	5	165	4	174

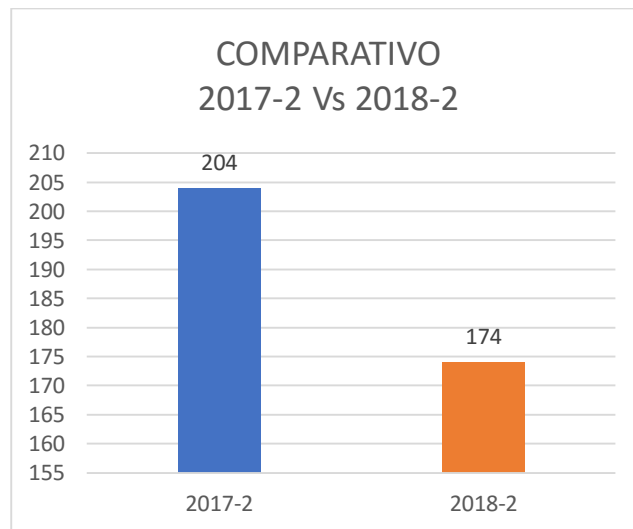
1.5. PQRSD EN TÉRMINO

A fecha de realización del informe, las 174 solicitudes ingresadas para el periodo 2018-2 se encuentran respondidas y en estado Cerrado, todas ellas dentro de los términos establecidos por ley.

2. COMPARACIÓN PQRSD RECIBIDAS EN 2017-2 Y 2018-2

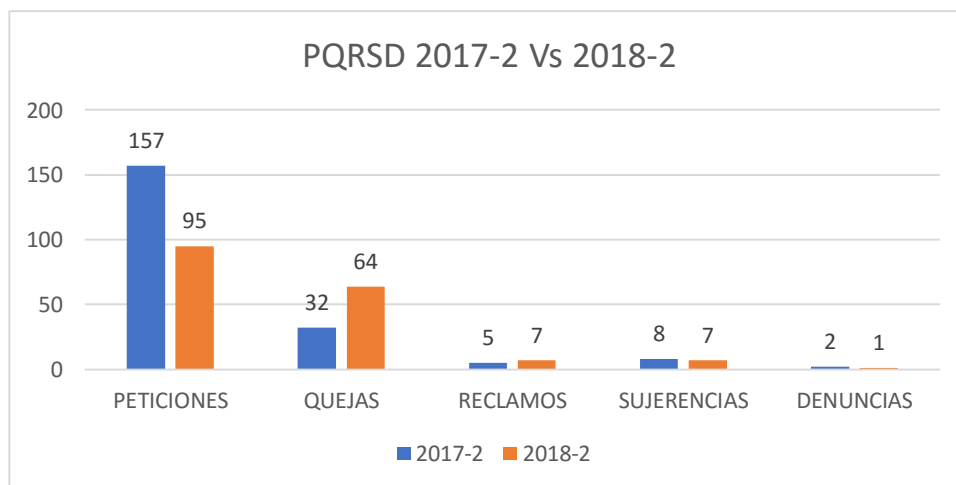
En el segundo periodo del año 2017 se recibieron 204 PQRSD, por lo cual se recibieron 30 solicitudes más que en el periodo 2018-2.

Gráfico 5. Comparativo 2017-2 Vs 2018-2.



En el periodo 2018 -2 se recibieron 62 peticiones, 1 sugerencia, y 1 denuncia menos que el periodo 2017-2, mientras que se recibieron 32 quejas y 2 reclamos más en el periodo actual que en el 2017-2 como se puede apreciar en el gráfico 6.

Gráfico 6. Comparativo 2017-2 Vs 2018-2



3. 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 segundo semestre del año 2018 analizado, las solicitudes de PQRSD recibidas.

3.1. QUEJAS

Durante el segundo semestre del año 2018 se recibieron quejas relacionadas con la prestación del servicio en las distintas unidades de la institución, el recuento y porcentajes de dichas quejas se muestran en el gráfico 7 y la tabla 6.

Gráfico 7. Porcentaje de quejas por tema.

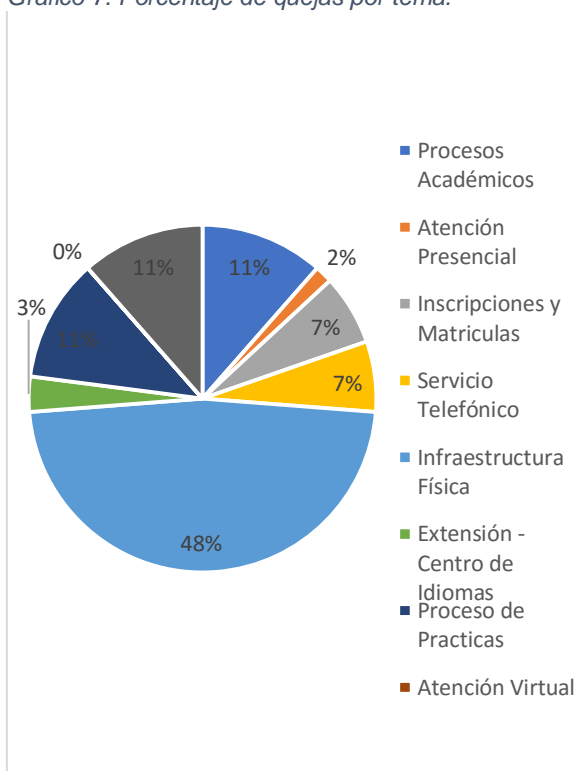


Tabla 6. Número de quejas por tema.

TIPO DE QUEJA	NÚMERO
Procesos Académicos	7
Atención Presencial	1
Inscripciones y Matriculas	4
Servicio Telefónico	4
Infraestructura Física	29
Extensión - Centro de Idiomas	2
Proceso de Practicas	7
Atención Virtual	0
Procesos Administrativos	7
TOTAL	61

3.2. RECLAMOS

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

Tabla 7. Número de reclamos por tema.

TIPO DE QUEJA	NÚMERO
Procesos Académicos	3
Proceso de Practicas	2
Procesos Administrativos	2
TOTAL	7

Como se puede ver en la tabla 7, en el periodo 2018-2 se presentaron 7 reclamos de los cuales 3 fueron referentes a Procesos Académicos, 2 a Procesos de Prácticas Profesionales y 2 por Procesos Administrativos.

3.3. SUGERENCIAS

Se presentaron 7 sugerencias por parte de los usuarios interesados en búsqueda del mejoramiento de los servicios de la institución.

3.4. DENUNCIAS

Dentro del periodo 2018-2 se presentó 1 denuncia referente a Procesos Académicos.

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

En el periodo 2018-2, el mayor número de quejas fueron dirigidas a servicios relacionados con *Infraestructura Física, Procesos Académico y de Prácticas Profesionales Administrativos*; con el fin de mejorar la prestación de los servicios antes mencionados, se recomienda la toma de las siguientes acciones de mejora:

- Se propone convocar reunión con los responsables de los procesos con el fin de manifestar las quejas e identificar las posibles soluciones.

3.6. 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 2018-2 se presentaron 12 quejas y 3 reclamos, en su mayoría dirigidos a *Registro de asignaturas*, la cantidad de quejas y reclamos dirigidas a servicios prestados por la institución se muestra en la tabla 8.

Tabla 8. Número de quejas y reclamos dirigidos a servicios de la institución.

PERIODO TRAMITES	2018-2		
	QUEJA	RECLAMO	TOTAL
Registro de asignaturas	1	2	3
Renovación de matrícula de estudiantes	2	0	2
Matrícula a cursos de idiomas	2	0	2
Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado	2	0	2
Reingreso a un programa académico	1	1	2
Certificados y constancias de estudios	2	0	2
Aplazamiento del semestre	1	0	1
Contenido del programa académico	1	0	1
SUB TOTAL	12	3	15

4. RECOMENDACIONES DE PARTICULARES

4.1. MEJORAR EL SERVICIO

En el periodo 2018-2, se recibieron 2 sugerencias relacionadas con la mejora del servicio, una de ellas relacionada con la mejora del funcionamiento del Aula virtual y la mejora del ambiente en la Biblioteca.

4.2. INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA

En el periodo 2018-2, no se recibieron recomendaciones de particulares en cuanto a incentivar la participación en la gestión pública de la institución.

4.3. RACIONALIZACIÓN DEL EMPLEO DE LOS RECURSOS DISPONIBLES

En el periodo 2018-2, se recibió 1 sugerencia sobre el empleo de los recursos disponibles en la institución, relacionado con el aprovisionamiento en los baños de la institución.

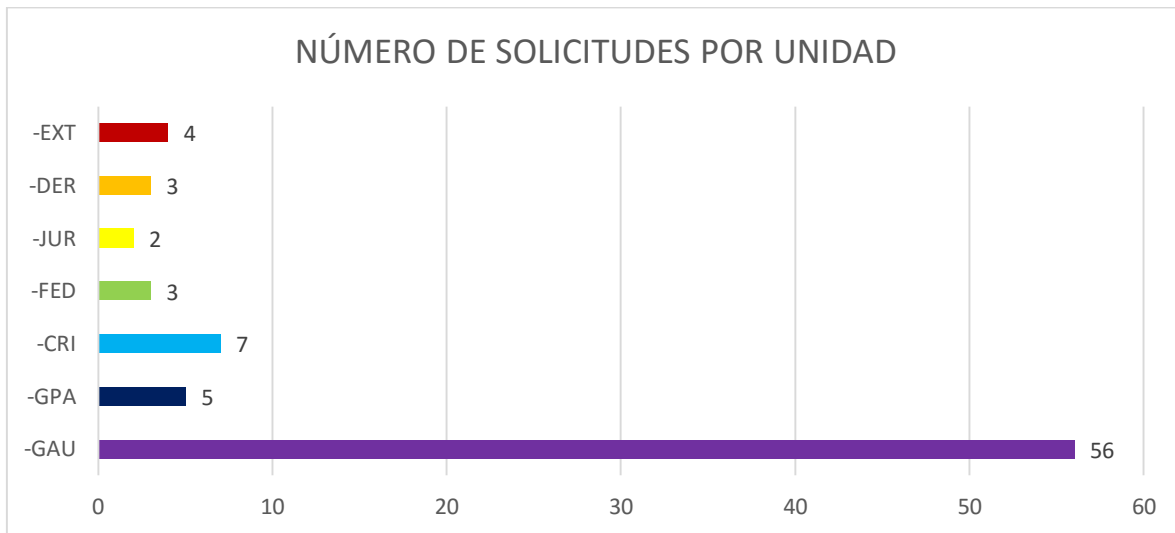
5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

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 2018-2.

- Se recibieron 80 solicitudes de información a corte de 14 de diciembre 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 3 días luego de realizada la solicitud.

El proceso con más peticiones de solicitud de información es el de –GAU Atención al Usuario con un total de 56 solicitudes de información en la vigencia del segundo semestre de 2018 como se puede ver en el gráfico 8.

Gráfico 8. Número de solicitudes por unidad.



Por otro lado, el 38% de las solicitudes de información fueron referentes a inscripciones y matriculas lo que equivale a un total de 30 solicitudes sobre este tema, el número y porcentaje de solicitudes por tema se pueden apreciar en los gráficos.

Gráfico 9. Número de solicitudes por temática.

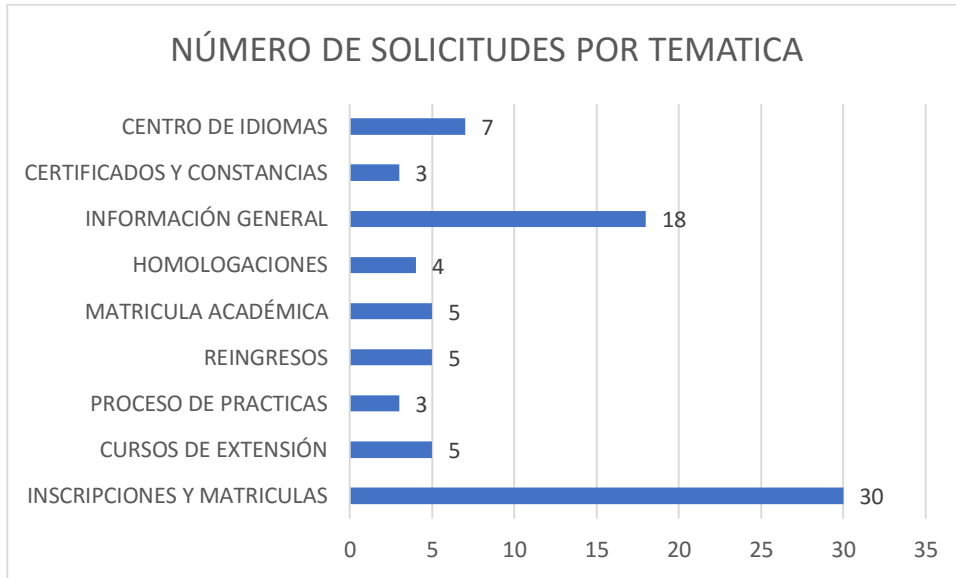
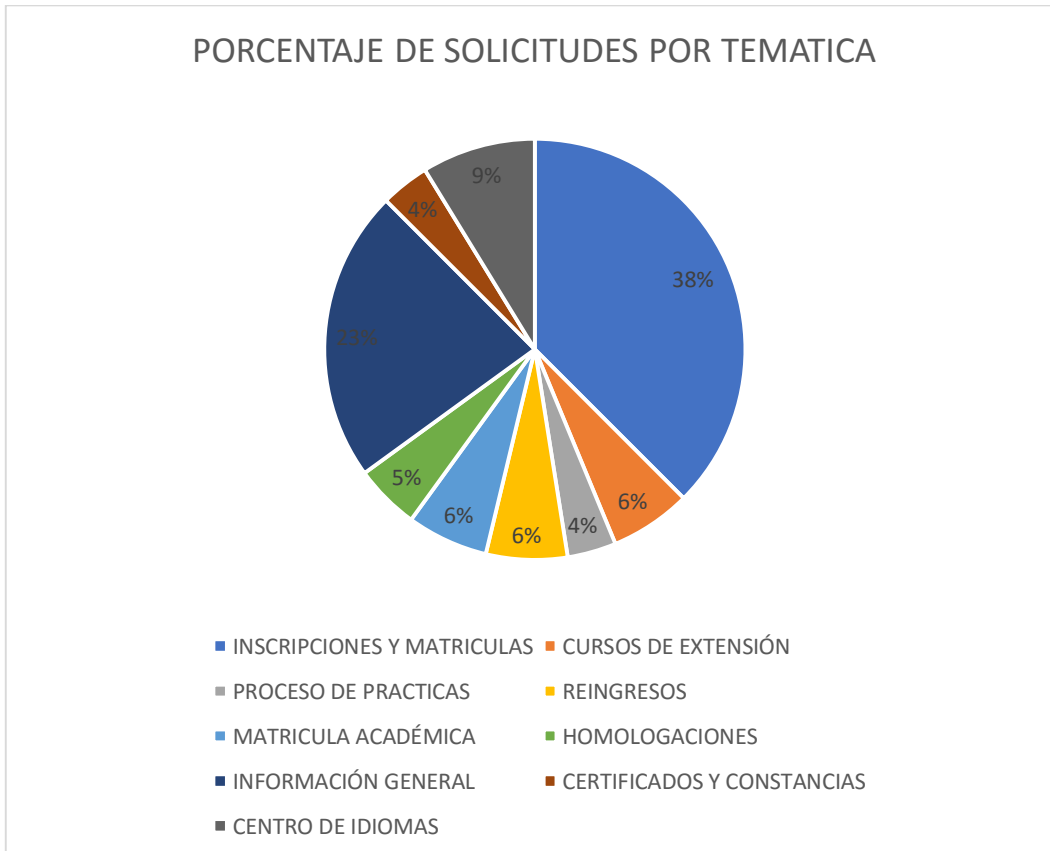


Gráfico 10. Porcentaje de solicitudes por temática.



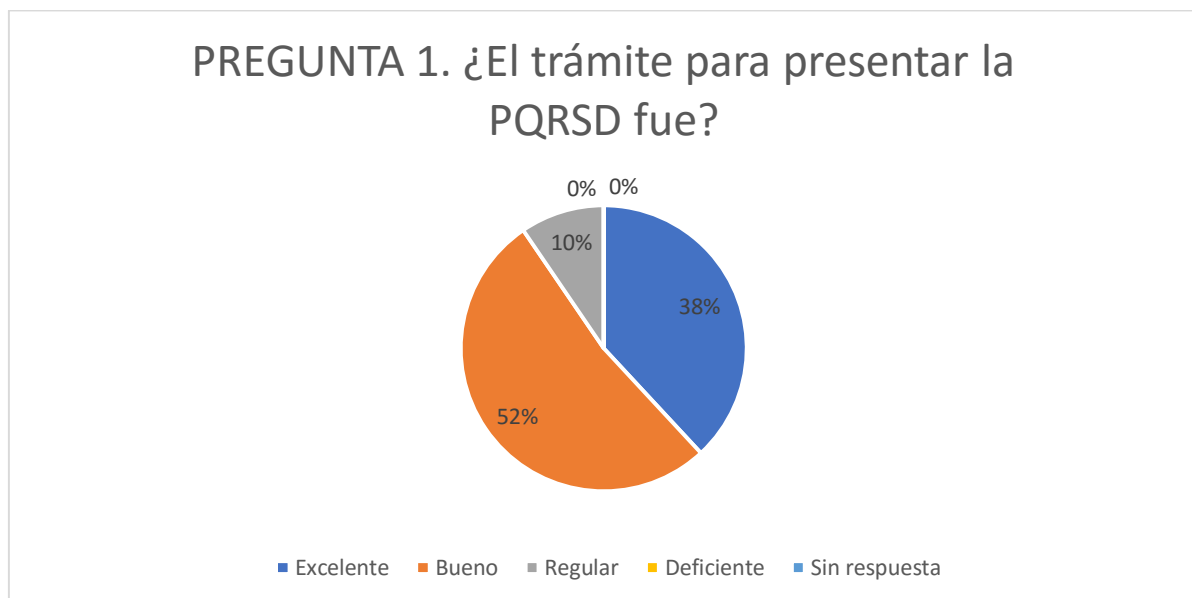
6. INFORME DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

Para evaluar la percepción en la satisfacción del usuario en el trámite de PQRSD, se elaboró una encuesta virtual enviada por correo electrónico a los ciudadanos que ingresaron solicitudes de PQRSD por medio de la página web una vez estas fueron respondidas.

En el segundo semestre de 2018, se remitieron mediante correo electrónico un total de 174 encuestas, correspondientes al número de peticiones formales ingresadas por los usuarios. Sin embargo, sólo fueron contestadas 21 encuestas por parte de los ciudadanos.

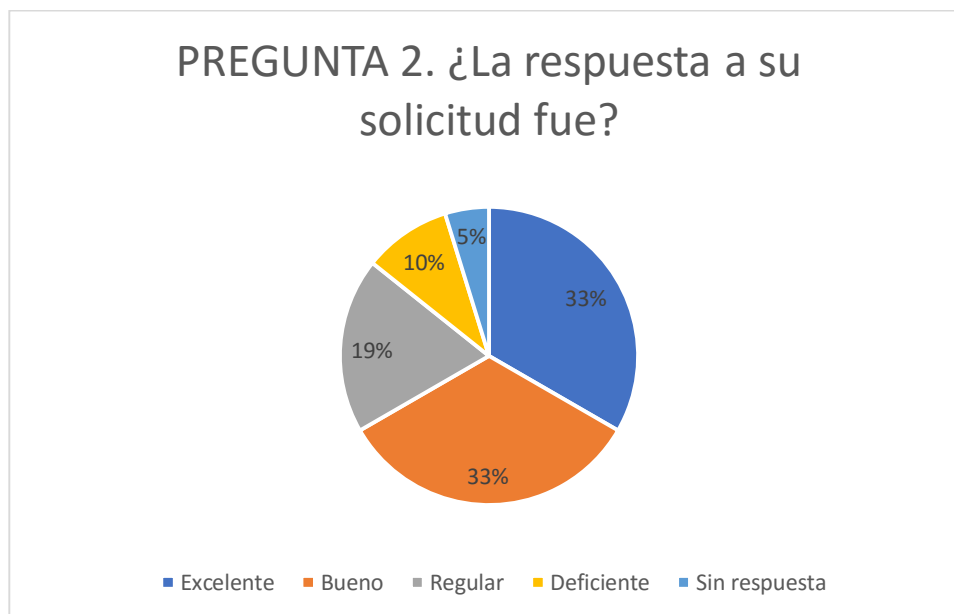
En cuanto a la primera pregunta formulada sobre *¿El trámite para presentar la PQRSD fue?*, el 52% de los usuarios encuestados opinan que es *Excelente* el trámite para presentar una PQRSD, el 38% consideran que el trámite es *bueno*, un 10% indica que es *regular*, y un 0% lo considera *Deficiente*. Además, no hubieron encuestados que dejaran la pregunta sin contestar.

Gráfico 11. Porcentaje de respuesta pregunta 1.



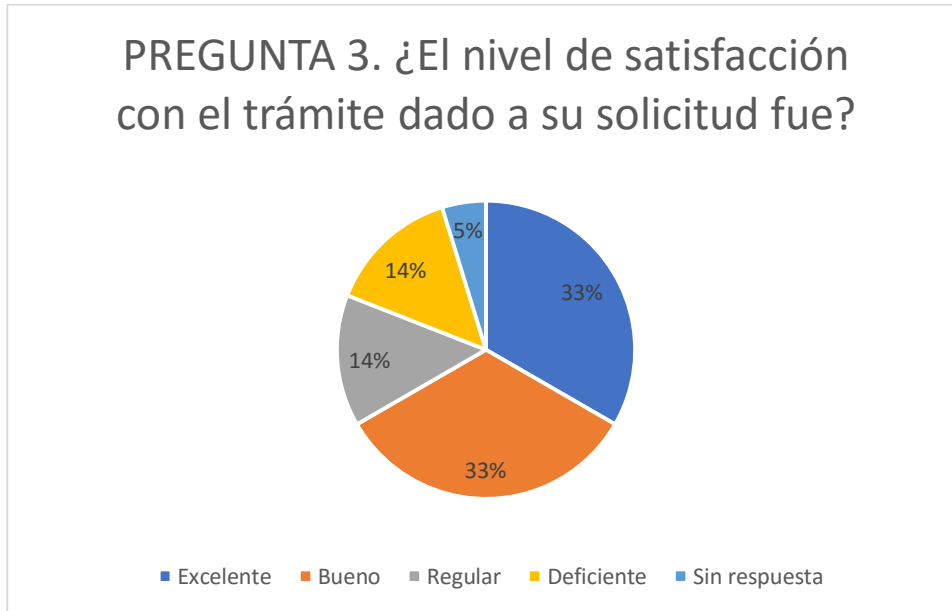
En cuanto a la pregunta 2. *¿La respuesta a su solicitud fue?*; el 33% de los usuarios que atendieron la encuesta opina que la respuesta a su solicitud fue *excelente*, el 33% consideran *buenas*, un 19% de los encuestados respondieron como *Regular*, y un 10% lo consideraron *Deficiente*, además, un 5% de las personas encuestadas dejaron la pregunta sin respuesta.

Gráfico 12. Porcentaje de respuesta pregunta 2.



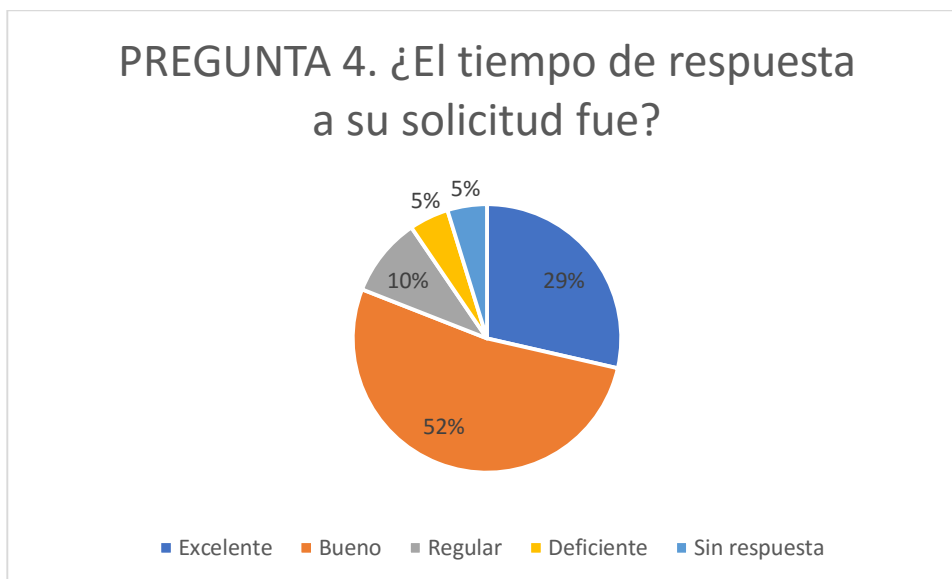
Para la pregunta 3. Sobre el *nivel de satisfacción respecto al trámite dado a la solicitud*, el 33% de los ciudadanos que respondieron la encuesta opina que el nivel de satisfacción con el trámite fue *excelente*, el 33% consideran que fue *bueno* y en un 14% *Regular* y un 14% tienen un nivel de satisfacción *Deficiente*. Además, un 5% de las personas encuestadas dejaron la pregunta sin respuesta.

Gráfico 13. Porcentaje de respuesta pregunta 3.



Por último, el 29% de los ciudadanos que atendieron la encuesta opina que el *tiempo de respuesta* a su solicitud fue *excelente*, el 52% considera que fue *bueno*, y un 10% de estos consideran que fue *regular* y un 5% consideraron los tiempos de respuesta *Deficientes*; un 5% de los encuestados dejaron la pregunta sin responder.

Gráfico 14. Porcentaje de respuesta pregunta 4.





7. ANOTACIONES FINALES

- ✓ Con respecto al anterior informe de PQRSD de vigencia 2017-2, se observó una disminución de solicitudes de PQRSD, principalmente de tipo Peticiones y denuncias, sin embargo, se observó que aumentó el número de quejas y reclamos principalmente por razones de Infraestructura Física.

- ✓ 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.