

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDF

OFICINA DE CONTROL INTERNO
UNIVERSIDAD DEL ATLANTICO

PRIMER
SEMESTRE 2020

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

1. JUSTIFICACION

En observancia a las disposiciones legales que regulan la gestión de las PQRSDF en las entidades públicas, enmarcadas en la Ley 1474 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 124 DE 2016, esta oficina rinde un particular, sobre el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidas por la Universidad del Atlántico durante el primer semestre del 2020.

Para lo anterior, se procedió con la revisión de los requerimientos tramitados y los comportamientos estadísticos de los mismos, contenidos en el sistema de gestión documental institucional, en aras de determinar el cumplimiento de los términos de oportunidad y la calidad de las respuestas suministradas, y con base en ello formular recomendación que conlleven a la mejora continua de este proceso.








2. ALCANCE

El presente informe abarca el seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno a la administración, medición y análisis del sistema de atención al ciudadano de la Universidad, durante el primer semestre de 2020.

3. FUENTES DE INFORMACION

Se tomó fuente de información los informes de análisis de datos suministrados por la Secretaria General, la medición del indicador de cumplimiento en el sistema integrado de gestión, y la información producto del sistema ventanilla electrónica correspondiente al primer semestre de 2020.

4. BASES LEGALES

-  Constitución Política
-  Ley 1474 de 2011, Artículo 76
-  Ley 1437 de 2011.
-  Ley 1712 de 2014
-  Ley 1755 de 2015
-  Decreto 124 de 2016
-  Resolución Rectoral 001050 de 2018

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

5. OBJETIVOS

5.1. GENERALES

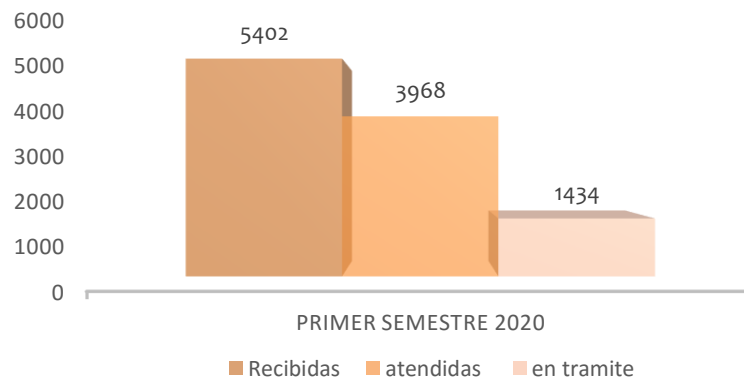
Verificar la eficacia del sistema de PQRSDF en la Universidad del Atlántico, así como el cumplimiento a las disposiciones legales, durante el primer semestre del 2020.

5.2. ESPECIFICOS

- medir el desempeño del proceso de PQRSDF durante el primer semestre de 2020
- medir la oportunidad de la respuesta de las PQRSDF
- verificar la pertinencia y calidad de las respuestas suministradas, acorde con los lineamientos legales establecido

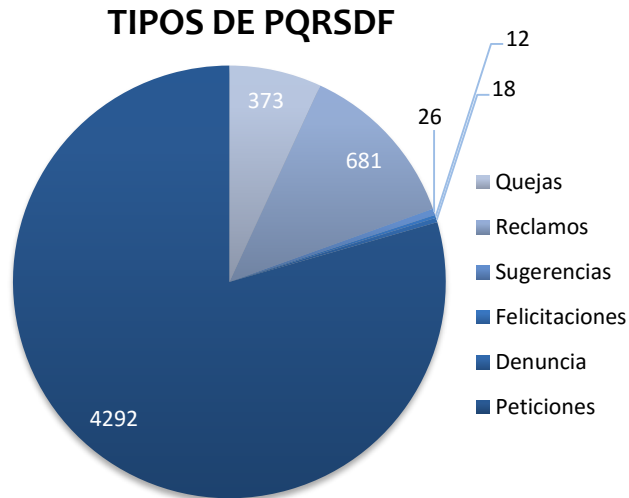
6. DIAGNOSTICO

Durante el periodo objeto de seguimiento, correspondiente al primer semestre del 2020, se recibieron **5402 PQRSDF**, de las cuales se contestaron con corte a 30 de junio de 2020, **3968 PQRSDF**, lo que representa un porcentaje de cumplimiento del **73.45%**.



Cabe mencionar que, dada la coyuntura actual que atraviesa el país, producto de la pandemia, la Universidad ha utilizado solo los canales de carácter virtual, en concordancia con los lineamientos de orden nacional mediante el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020.

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO



Con base en lo graficado con anterioridad, se puede evidenciar a las peticiones como el tipo de PQRSDF con mayor número de recibidas, situación regular dentro de la Universidad.

En este contexto, en revisión a las peticiones más comunes en el primer semestre del 2020, se observaron las siguientes:

- i. Durante el primer trimestre las peticiones más comunes, fueron las propuestas para modificación de estatutos y reglamento estudiantil, cuales se interpusieron 327 peticiones.
- ii. Durante el segundo trimestre las peticiones más comunes correspondieron a tema como la ampliación o prórroga de plazos para pagos, financiación de matrícula o pagos por cuotas, matriculación académica, ampliación de cupos de materias.

PQRSDF POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	TOTAL
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	3392
SECRETARIA GENERAL	1203
CONSEJO SUPERIOR	373
CONSEJO ACADEMICO	59
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION	49
DEPARTAMENTO DE GESTION DE TALENTO HUMANO	43



INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

DEPENDENCIA	TOTAL
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS	42
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS	37
VICERRECTORIA DE DOCENCIA	32
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	28
FACULTAD DE INGENIERIA	27
OFICINA DE INFORMATICA	16
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	16
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	13
DEPARTAMENTO DE GESTION FINANCIERA	12
FACULTAD DE BELLAS ARTES	11
DEPARTAMENTO DE POSGRADO	9
RECTORIA	9
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	7
DEPARTAMENTO DE GESTION DE SERVICIOS GENERALES	6
DEPARTAMENTO DE GESTION DE BIENES	5
EGRESADOS	3
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3
FACULTAD DE QUIMICA Y FARMACIA	2
OFICINA DE PLANEACION	2
FACULTAD DE ARQUITECTURA	1
FACULTAD DE NUTRICION Y DIETETICA	1
OFICINA DE CONTROL DICIPLINARIO	1

con base en los datos reportados en el sistema Orfeo, consolidados en la tabla anterior, se evidencia al Departamento de Admisiones y Registros como la dependencia con mayor número de PQRSDf recibidas con 3.392 PQRSDf, situación que se debe a la naturaleza de la dependencia, el cual surte tramites de carácter académico y financiero a la comunidad universitaria.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

La determinación del tiempo promedio de respuesta para cada tipo de PQRSDf, se realizó con base en los tiempos de las respuestas registradas en el software de gestión documental ORFEO, obteniendo los siguientes resultados:

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

TIPO	1ER TRIMESTRE	ABRIL	MAYO	JUNIO	PROMEDIO (DIAS CALENDARIO)
PETICIONES	37	28	29	5,72	24.93
QUEJAS	39	29	30	6,07	26.0175
RECLAMOS	21	32	31	5,92	22.48
SUGERENCIAS	14	26	28	18	21.5
DENUNCIA	46	0	25		23.66
FELICITACIONES	2	42			22

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede observar que, durante el primer semestre del 2020, en términos generales no se cumplieron con los términos legales establecidos para el suministro oportuno de respuesta, establecido en el Art. 14 de la Ley 1755 de 2015.

Cabe aclarar que, a simple vista los términos de respuesta correspondiente al mes de junio, se encuentran dentro del margen de tiempo establecido, toda vez que, la auditoria se realizó con corte a 30 de junio, y hasta tal fecha el 75.19% de las PQRSDf recibidas en ese periodo, no habían sido tramitadas.

Adicionalmente, es pertinente mencionar que los tiempos establecidos en el procedimiento interno de atención al ciudadano se establecen los términos de respuestas en días hábiles, y no se encuentra acorde a la mencionada ley, que establece días calendarios.

RESPUESTA EXTEMPORANEAS

Para efectos de seguimiento, se procedió con la cuantificación de las PQRSDf cuyas respuestas suministradas se dio extemporáneamente, por lo que se obtuvieron los siguientes resultados.

TIPO	1ER TRIMESTRE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	458	738	757	2	1955
QUEJAS	12	84	136	0	232
RECLAMOS	11	193	260	0	464
SUGERENCIAS	2	7	6	0	15
DENUNCIA	2	4	6	0	12
FELICITACIONES	0	5	1	0	6
TOTAL					2684

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

Con fundamento en lo anterior, se evidencia que, de las 3968 PQRSDf respuestas, 2684 se suministró respuesta extemporánea, es decir en términos porcentuales, las respuestas brindadas por la entidad el 67.64% se dieron por fuera de los términos de Ley.

PERTINENCIA DE LA RESPUESTA

En concordancia con la jurisprudencia en materia de PQRSDf, que en síntesis establece, que la obligación de la entidad estatal no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo de asunto; que este dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto. (sentencia T-206/18)

En ese contexto se realizó revisión a una muestra de las respuestas y al procedimiento establecido para el suministro de las mismas, como se observa en la siguiente tabla.

RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA (RESPUESTAS)
20202050000172	20201100000291
20202050020152	20201100000201
20202050019382	20202050019382
20202050020332	20203040025761
20202050029652	20203040042801

Frente a éste tema, se encontró que las peticiones objeto de la muestra, atendieron la inquietud planteada.

HALLAZGOS DEL SISTEMA

Hasta la fecha de elaboración de este informe se presentaron los siguientes hallazgos en el sistema.

1. Para algunas PQRSDf se generaron varios radicados de respuestas, proporcionando en algunos el mismo contenido con distintos números de radicación.

Esta situación se observó en los siguientes radicados: 20202050053442, 20202050053592, 20202050053882, 20202050054132, 20202050054242, 20202050054382, 20202050054552, 20202050054982, 20202050055072, 20202050055312, 20202050056152, 20202050056402, 20202050056872,

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

20202050057002, 20202050057372, 20202050057642, 20202050057672,
20202050057732.

Este caso se puede observar en las siguientes imágenes:

PAGINA ANTERIOR	DATOS DEL RADICADO No 20202050044572 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20193100740200002E	Solicitar Físico
LISTADO DE:	USUARIO:	DEPENDENCIA:
Busquedas	USUARIO PQR CONTROL INTERNO	OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORMACIÓN GENERAL												
HISTORICO												
DOCUMENTOS												
EXPEDIENTES												
GENERACIÓN DE DOCUMENTOS												
ANEXADO RADICADO IMPRESO ENVIADO												
				RADICADO	TIPO	TRD	TAMAÑO (Kb)	SOLO LECTURA	CREADOR	DESCRIPCIÓN	ANEXADO	ACCIÓN
✓	✓	✓	✓	20203100038431	pdf		1000	N	FANIA GUILIANA TAPIERO PEREZ	Pdf respuesta	2020-04-07 11:30:46 AM	
✓	✓	✓	✓	20203100038441	pdf		1000	N	FANIA GUILIANA TAPIERO PEREZ	Pdf respuesta	2020-04-07 11:30:50 AM	
✓	✓	✓	✓	20203100038451	pdf	S	1000	N	FANIA GUILIANA TAPIERO PEREZ	Pdf respuesta	2020-04-07 11:30:55 AM	
✓	✓	✓	✓	20203100038461	pdf	S	1000	N	FANIA GUILIANA TAPIERO PEREZ	Pdf respuesta	2020-04-07 11:30:59 AM	
✓	✓	✓	✓	20203100038471	pdf	S	1000	N	FANIA GUILIANA TAPIERO PEREZ	Pdf respuesta	2020-04-07 11:31:04 AM	
✓	✓	✓	✓	20203100038481	pdf	S	1000	N	FANIA GUILIANA TAPIERO PEREZ	Pdf respuesta	2020-04-07 11:31:08 AM	
✓	✓	✓	✓	20203100038491	pdf	S	1000	N	FANIA GUILIANA TAPIERO PEREZ	Pdf respuesta	2020-04-07 11:31:12 AM	
✓	✓	✓	✓	20203100038501	pdf	S	1000	N	FANIA GUILIANA TAPIERO PEREZ	Pdf respuesta	2020-04-07 11:31:17 AM	
✓	✓	✓	✓	20203100038511	pdf	S	1000	N	FANIA GUILIANA TAPIERO PEREZ	Pdf respuesta	2020-04-07 11:31:21 AM	
✓	✓	✓	✓	20203100038521	pdf	S	1000	N	FANIA GUILIANA TAPIERO PEREZ	Pdf respuesta	2020-04-07 11:31:26 AM	
✓				20202050044572_00001	pdf		131	n	RADICADOR WEB	Archivo subido via web Service.	2020-03-19 13:49:52 PM	

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO



PUERTO COLOMBIA, Miércoles, 08 de Abril de 2020

Señor(a)
MARIA JIMENEZ DE LEON
jmnzmary23@gmail.com
BARRANQUILLA - ATLANTICO

REFERENCIA: Formato de observaciones e inquietudes radicado en la Universidad del Atlántico.

Cordial saludo,

En mi condición de Secretaria del Consejo Superior Universitario, me permito comunicarle, que el formato de observaciones e inquietudes suscrito por usted y radicado en la Universidad del Atlántico, fue puesto en conocimiento de la Comisión Técnica del órgano referido, en la cual se adelantó el estudio de la propuesta de reforma del Estatuto General.

Atentamente,

JOSEFA CASSIANI PÉREZ

Secretaria Consejo Superior Universitario

PUERTO COLOMBIA, Miércoles, 08 de Abril de 2020

Señor(a)
MARIA JIMENEZ DE LEON
jmnzmary23@gmail.com
BARRANQUILLA - ATLANTICO

REFERENCIA: Formato de observaciones e inquietudes radicado en la Universidad del Atlántico.

Cordial saludo,

En mi condición de Secretaria del Consejo Superior Universitario, me permito comunicarle, que el formato de observaciones e inquietudes suscrito por usted y radicado en la Universidad del Atlántico, fue puesto en conocimiento de la Comisión Técnica del órgano referido, en la cual se adelantó el estudio de la propuesta de reforma del Estatuto General.

Atentamente,

JOSEFA CASSIANI PÉREZ

Secretaria Consejo Superior Universitario

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

- Se observó que en algunas dependencias no completan el procedimiento para suministrar una respuesta, como se observa en la imagen.

[PÁGINA ANTERIOR](#)
 DATOS DEL RADICADO No 20202050052142 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20203000750600001E
 [Solicitudes](#)
[Solicitar Físico](#)

LISTADO DE: Busquedas
 USUARIO: USUARIO PQR CONTROL INTERNO
 DEPENDENCIA: OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORMACIÓN GENERAL | HISTORICO | DOCUMENTOS | EXPEDIENTES

GENERACIÓN DE DOCUMENTOS

→ ANEXADO
 [RADICADO](#)
[IMPRESO](#)
[ENVIADO](#)

	RADICADO	TIPO	TRD	TAMAÑO (Kb)	SOLO LECTURA	CREADOR	DESCRIPCIÓN	ANEXADO	ACCIÓN
	20203000126711	pdf	S	1000	N	Roger Sepulveda	Pdf respuesta	2020-08-20 11:52:16 AM	

- Otro caso sucede en que, se generan dos radicados con distintos números, uno con el contenido de la respuesta y otro sin contenido.
- Se observó que, en casos concretos, el peticionario no es explícito con su requerimiento, por lo que genera, mayor demanda de tiempo para su respuesta.
- Respecto a la información que sirve de insumo para elaborar el respectivo seguimiento, cabe señalar, que hasta la fecha no ha sido completa, generando un proceso por parte de control interno, toda vez que implica verificar cada radicado y extraer su fecha de respuesta, procedimiento que no es competencia de la Oficina de Control Interno.

CONCLUSION

Durante el periodo objeto de evaluación se recibieron 5402 PQRSDf, que, en comparación con el semestre inmediatamente anterior, aumento en un 436% de las PQRSDf interpuesta, lo que significa el ejercicio pleno de los derechos la ciudadanía, y la accesibilidad que permite el actual sistema.

Por otra parte, en términos generales se obtuvo un rendimiento global del 73,45%, de la atención al ciudadano, el cual solo se debe el procedimiento de suministro de respuesta sin contemplar los términos establecidos y los estándares para la respuesta.

Adicionalmente, el sistema de PQRSDf de la Universidad del Atlántico, evidencia que, requiere acciones de mejoras, en el marco de las directrices impartidas a nivel nacional en materia de atención al ciudadano.

A la fecha de corte de este informe, la Oficina de Control Interno implemento una encuesta para medir el grado de satisfacción del sistema de atención al ciudadano con lo se espera sirva de insumo para determinar una mejora continua institucional del mismo.



INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

RECOMENDACIONES

1. Capacitar sobre la redacción de las respuestas suministradas al peticionario teniendo en cuenta los estándares de calidad.
2. Tomar acciones para el cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en el Art. 14 de la Ley 1755 de 2015.
3. Fortalecer el manejo del sistema a funcionarios encargados de la atención al ciudadano.
4. Suministrar la información que sirve de insumo para este informe, con periodicidad trimestral, permitiendo mayor veracidad sobre la misma.
5. Revisar el sistema ORFEO y determinar posibles mejoras, con especial atención al módulo de PQRSDF.

Firmado en Original

ROBERTO HENRIQUEZ NORIEGA

Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto: Angie Landinez