

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDF

OFICINA DE CONTROL INTERNO
UNIVERSIDAD DEL ATLANTICO

SEGUNDO
SEMESTRE 2020

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

1. JUSTIFICACION

En aras de efectuar seguimiento a la gestión realizada por la Universidad del Atlántico, con relación al trámite de las PQRSDF recibidas durante el periodo objeto de evaluación, la Oficina de Control Interno rinde el presente particular, en concordancia con la normatividad legal en materia, enmarcada en las Leyes 1474 de 2011 y 1755 de 2015 y el Decreto 124 de 2016.

En función de lo planteado, se procedió con la revisión de aspectos relevante como oportunidad y pertinencia de la respuesta, el estado del sistema de PQRSDF en la entidad y el grado de satisfacción de la comunidad en general respecto a la solución y/o respuesta suministrada.

Finalmente, y con fundamento en la información analizada, se formularán las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio.








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 segundo 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, la información producto del sistema ventanilla electrónica correspondiente al segundo semestre de 2020 y la encuesta virtual de evaluación del sistema PQRSDF.

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

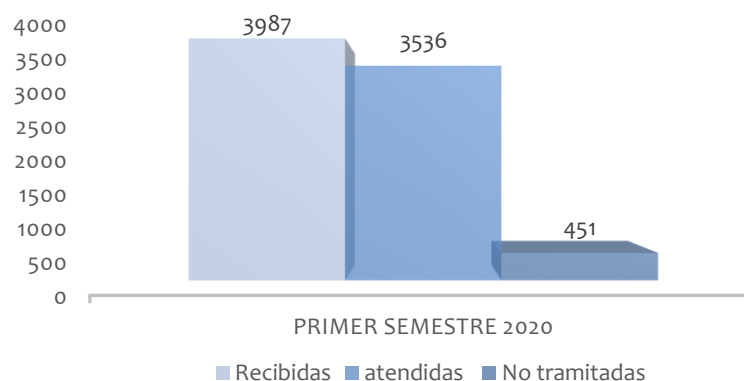
Verificar la eficacia del sistema de PQRSDF en la Universidad del Atlántico, así como el cumplimiento a las disposiciones legales, durante el segundo semestre del 2020.

5.2. ESPECIFICOS

- medir el desempeño del proceso de PQRSDF durante el segundo 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
- identificar el grado de satisfacción de los usuarios del sistema

6. DIAGNOSTICO

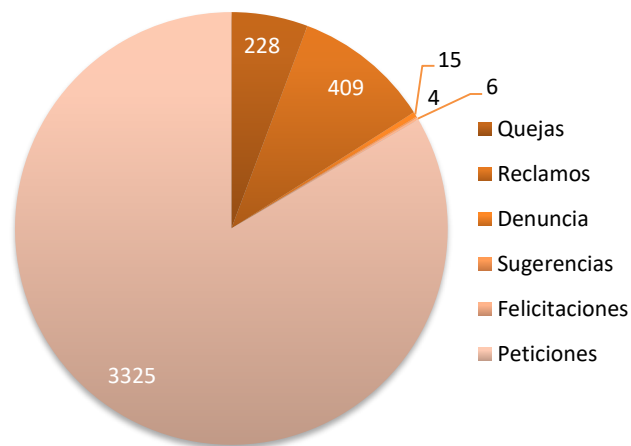
Como resultado de la revisión realizada al sistema de PQRSDF de la Universidad del atlántico, durante el periodo comprendido entre los meses de julio a diciembre de 2020, se observó que, se recibieron **3.987 PQRSDF**, de las cuales se contestaron con corte a 31 de diciembre de 2020, **3536 PQRSDF**, lo que representa un porcentaje de cumplimiento del **88.7%** por parte de la entidad.



INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

Es menester mencionar, que el porcentaje de cumplimiento al cual se hace referencia en el párrafo anterior, corresponde a la cantidad de respuestas suministradas por parte de la Universidad frente a la cantidad recibida, sin contemplar los tiempos de respuestas establecidos. Situación que será evaluada posteriormente.

Por otra parte, 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.

TIPOS DE PQRSDF

Con respecto a la información graficada anterior, se observa a las peticiones como el tipo de PQRSDF con mayor número de recibidas, situación regular dentro de la Universidad.

En este sentido, se evidencian durante el segundo semestre 2020, como asuntos reiterativos dentro de la entidad, a los relacionados con temas como la ampliación o prórroga de plazos para pagos, financiación de matrícula o pagos por cuotas, matriculación académica, ampliación de cupos de materias y solicitud de certificados

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Para determinar los tiempos promedios de respuesta para cada tipo de PQRSDF en la entidad, se tomó como base, la fecha de radicación de documento de salida, generada y registrada en el software software de gestión documental ORFEO, obteniendo los siguientes resultados:

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

TIPO	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE	PROMEDIO (DIAS CALENDARIO)
PETICIONES	16	14,66	15,33
QUEJAS	17,33	15	16,16
RECLAMOS	11,66	15	13,33
DENUNCIA	4,5	21	12,75
SUGERENCIAS	19	3	11
FELICITACIONES	7	13,5	10,25

A título ilustrativo, se observa que, durante el periodo objeto de seguimiento, se cumplió en términos generales con los tiempos previstos establecidos para el suministro de respuesta, establecido en el Art. 14 de la Ley 1755 de 2015.

No obstante, se efectuó una revisión a los tiempos mínimos y máximos de respuesta durante los meses evaluados, tal como se observa a continuación, donde se evidencian que en la Universidad se tardan hasta 139 días para suministrar respuesta una petición.

	TIEMPOS MIN	TIEMPO MAX
PETICIONES	0	139
QUEJAS	0	111
RECLAMOS	0	84
DENUNCIAS	0	56
SUGERENCIAS	3	19
FELICITACIONES	0	21

Por otro lado, se reitera que, los tiempos establecidos en el procedimiento interno de atención al ciudadano del proceso gestión documental, se establecen los términos de respuestas en días hábiles, y no se encuentra acorde a la mencionada ley, que establece días calendarios.

RESPUESTAS OPORTUNAS

Durante el segundo semestre se respondieron oportunamente 2481 PQRSDf, con un rango menor o igual a 15 días calendario, obteniendo un porcentaje de cumplimiento del 62.22% de oportunidad del sistema.



INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

TIPO	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE	TOTAL
PETICIONES	979	1113	2092
QUEJAS	49	74	123
RECLAMOS	82	173	255
SUGERENCIAS	3	2	5
DENUNCIA	0	1	1
FELICITACIONES	2	3	5
TOTAL			2481

Teniendo en cuenta lo anterior, se observa un avance del sistema respecto al semestre evaluado inmediatamente anterior, sin embargo, el porcentaje de cumplimiento no es del todo satisfactorio, por lo que es necesario adoptar medidas.

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 las siguientes imágenes:



Oficio No. 20203040198111

PUERTO COLOMBIA, Jueves, 17 de Diciembre de 2020

Señor(a)
ANTONIO PEREZ CASSIANI
725thequeen@gmail.com
BARRANQUILLA - ATLANTICO

Cordial saludo,

En respuesta al requerimiento allegado a esta dependencia, se le informa que la solicitud debe llevar:

1. Datos personales, de contacto y datos de registro (Libro–Folio–No. De registro, No. De acta, el título obtenido y fecha de grado) que aparecen en el diploma y acta de grado.
2. El original del pago.
3. **Fotocopia del diploma o acta de grado.**
4. (SI ES GRADUADO ANTES DE 1995) Certificado original de Registro de Título de la Secretaría de Educación Departamental.

Realizar solicitud por la ventanilla electrónica en el siguiente enlace:
<http://ecmorfeo.uniatlantico.edu.co/pqr/>

Atentamente,

Departamento de Admisiones y Registro Académico



Oficio No. 20203040191941

PUERTO COLOMBIA, Lunes, 23 de Noviembre de 2020

Señor(a)
LESLIE DAYANA PINTO MINIDIOLA
lesliepinto09@gmail.com
BARRANQUILLA - ATLANTICO

cordial saludo,

Apreciado estudiante al momento de revisar en el sistema verificamos que la solicitud con radicado 521742 le informamos que la asignaturas presentan cruce de horario y por ningun motivo el DARA matricula asignaturas con cruce de horario gracias por utilizar nuestros servicios.

Cordialmente,

UNIVERSIDAD DEL ATLANTICO

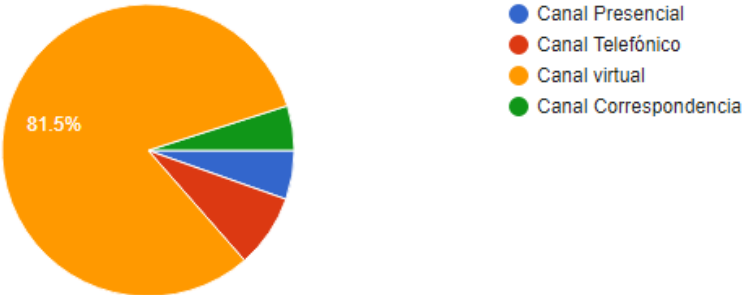
Ahora bien, en el proceso de seguimiento al sistema de atención a PQRSDF por parte de control interno, se verifico en el software las respuestas suministradas, donde se observó en términos generales una eficiencia de respuesta y uso de términos adecuados.

Por otra parte, con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales en las normas en materia de PQRSDF, se procedió a verificar el grado de satisfacción de los usuarios frente a la respuesta suministrada, mediante una encuesta virtual establecida en la página institucional de la Universidad.

En este sentido, con fecha corte de elaboración de este informe, se obtuvieron los siguientes resultados:

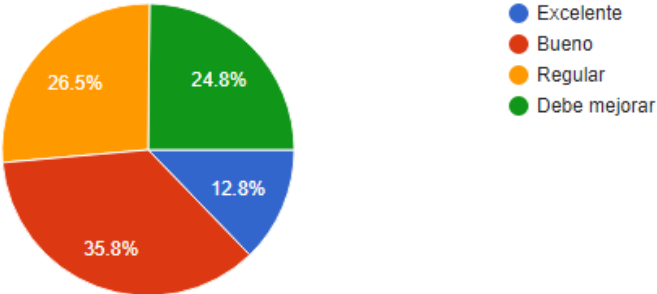
Seleccione el medio por el cual fue atendido su tramite:

1,292 respuestas



Como calificaría el tiempo de respuesta a su solicitud :

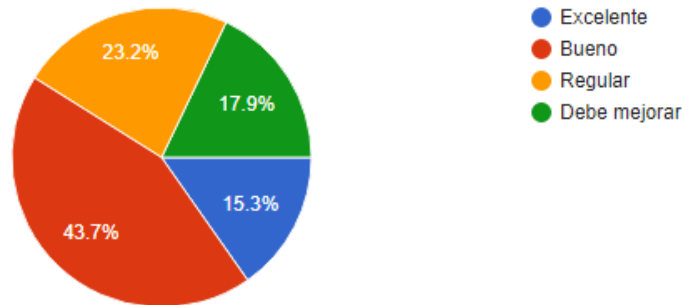
1,292 respuestas



INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

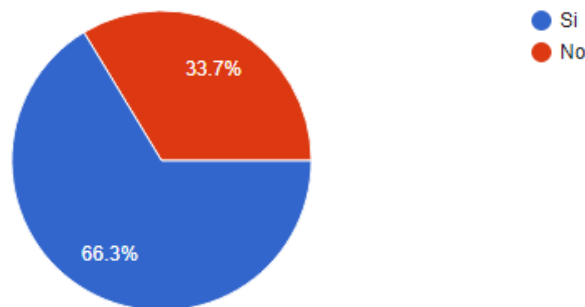
La claridad de la respuesta suministrada fue:

1,285 respuestas



La respuesta brindada, realmente resolvió su solicitud ?

1,292 respuestas



Frente a la información descrita anteriormente, se evidencia que solo el 66.3% de la población se encuentra satisfecha con la respuesta recibida, así como el 51,3% considera la oportunidad en los tiempos de respuesta como regular y debe mejorar.

Por otro lado, se observó que actualmente, el canal más utilizado es el virtual por lo que evidencia la necesidad de fortalecer este canal.

Cabe resaltar, que, en la revisión respectiva del sistema, se encontró que, muchas de las peticiones interpuestas al Departamento de Admisiones por conceptos de temas académicos, se realizan por los distintos canales establecidos, como es el caso de la ventanilla electrónica y el sistema Alania, generando un esfuerzo doble al proceso y que a su vez incida en los tiempos de respuestas.

Fecha del documento: lunes 2 de noviembre de 2020



Radicado 20203050225742

Señores:

Universidad del Atlántico

Asunto: RECLAMO

esta solicita es de reclamo hacia la universidad el atlántico por no dar respuesta a una solicitud hecha por Alania sobre la matricula de una materia o ampliación de cupo y por eso procedo por este medio a que por favor le den respuesta a mi solicitud de Alania gracias por su atención

Atentamente,

Eduardo Manuel Osorio Mendoza
Cedula de Ciudadania 1006745323.
C. Electrónico: eduardoemom02@gmail.com
Teléfono: 3006393742
Dirección: maicao
COLOMBIA - LA GUAJIRA - MAICAO



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD RESOLUCIÓN
No. 004140 de 22 de abril de 2019



Oficio No. 20203040195811

PUERTO COLOMBIA, Miércoles, 09 de Diciembre de 2020

Señor(a)

EDUARDO MANUEL OSORIO MENDOZA

eduardoemom02@gmail.com

MAICAO - LA GUAJIRA

Revisando su solicitud encontramos que la solicitud de alania con radicado 518298 ya se encuentra en estado FINALIZADO, de antemano nos disculpamos por el tiempo de espera, estamos trabajando para mejorar nuestros servicios.

HALLAZGOS DEL SISTEMA

Hasta la fecha el sistema de gestión documental ORFEO sigue presentando deficiencias, en cuanto al descargue de la información registrada, toda vez que, requiere verificación manual para obtener una información real frente al número de PQRSDf recibidas y respondidas.

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: 20202050186492, 20202050186642, 20202050186902, 20202050187102, 20202050186812, 20202050188662, 20202050201442, 20203040087541, 20203040087531, 20202050189412, 20202050189352.



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD RESOLUCIÓN
No. 004140 de 22 de abril de 2019



Oficio No. 20203040087541

PUERTO COLOMBIA, Jueves, 16 de Julio de 2020

Señor(a)
MARÍA SULBARAN SANJUAN
mariag.sulvaran.s@gmail.com
SABANALARGA - ATLANTICO

Cordial Saludo

Por favor envíenos el número de AC y su número de documento para proceder.

Cordialmente,

DEPARTAMENTO DE ADMISIONES

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

Fecha del documento: Viernes 10 de julio de 2020



Radicado: 20202050186812

Señores:

Universidad del Atlántico

Asunto: QUEJA

Buenas noches estoy intentando inscribirme pero aparece que mi AC de pruebas icfes es de otro estudiante o que aparezco inscrita yo me inscribí en 2018 pero no quede ni nada y ahora me quiero volver a escribir y no me deja

Atentamente,

Maria Sulbaran Sanjuan

Cédula de Ciudadanía 1193066308.

C. Electrónico: mariag.sulvaran.s@gmail.com

Teléfono: 3004573425

Dirección: mariag.sulvaran.s@gmail.com

COLOMBIA - ATLANTICO - SABANALARGA

Consulte el estado de su radicado en la dirección Web:

<http://ecmorfeo.uniatlantico.edu.co/consultaWeb>



Oficio No. 20203040087531

PUERTO COLOMBIA, Jueves, 16 de Julio de 2020

Señor(a)

MARIA SULBARAN SANJUAN

mariag.sulvaran.s@gmail.com

SABANALARGA - ATLANTICO

Cordial Saludo

Por favor envíenos el número de AC y su número de documento para proceder.

Cordialmente,

DEPARTAMENTO DE ADMISIONES

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

2. Indicadores del proceso

Resumen

Valores	Valor	Fecha
Inicial	63	30/sep./2020
Final	53	29/dic./2020
Máximo	63	30/sep./2020
Mínimo	53	29/dic./2020
Variación del período	-15,87%	30/sep./2020 - 29/dic./2020
Fórmula	(No. DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,SUGERENCIAS,RESUeltas EN LOS TERMINOS DE LEY ESTABLECIDOS. / No. DE PETICIONES,QUEJAS, RECLAMOS,SUGERENCIAS, INTERPUESTAS) *100	

Observaciones del Indicador

Fecha	Meta	Medición	Límite superior	Límite inferior	Observación medición
29/dic./2020	80	53	100	80	En el cuarto trimestre del 2020, las PQRSDf de los usuarios de la universidad del atlántico, presentaron los siguientes resultados: PQRSDf Recibidas 2310 PQRSDf Contestadas 1244 Atenciones No Tramitadas 1066 % de Cumplimiento en oportunidad 54% Estos muestran un cumplimiento indicativo del 54%. Se destaca que, durante el período de análisis, el porcentaje de cumplimiento mostro una disminución del 9 % en comparación del trimestre anterior, en los resultados por dependencia, se establecen al DARA como el departamento que más peticiones muestra con un 83,1 % total recibidas, lo que indica que se requiere un gran esfuerzo por parte de universidad para dar cumplimiento a los tiempos de respuesta.
30/sep./2020	80	63	100	80	En el tercer trimestre del 2020, las PQRSDf de los usuarios de la universidad del atlántico, presentaron los siguientes resultados: PQRSDf Recibidas 1695 PQRSDf Contestadas 1068 Atenciones No Tramitadas 627 % de Cumplimiento en oportunidad 63% Estos muestran un cumplimiento indicativo del 63%. Se destaca que, durante el período de análisis, el porcentaje de cumplimiento mostro un aumento del 50% en comparación del trimestre anterior, en los resultados por dependencia, se establecen al DARA como el departamento que más peticiones muestra con un 76,99% total recibidas, lo que indica que se requiere un gran esfuerzo por parte de universidad para dar cumplimiento a los tiempos de respuesta.

Pese a que el proceso ha adelantado acciones de mejoras en el sistema, y se observa la oportunidad en cuenta a la medición del indicador del sistema, se observa una incongruencia en los resultados del mismo.

Teniendo en cuenta que el numerador de su fórmula hace referencia a la cantidad de respuestas dentro de los términos de ley establecidos, es decir No. De respuestas oportunas, por lo que al revisar el indicador se observa que, no se mide correctamente, dado que, solo se mide la cantidad de respuestas suministradas.

Adicionalmente es pertinente señalar que, no se cumple la meta del indicador, toda vez que, el desempeño general de sistema no depende directamente del proceso gestión documental, ya que es responsabilidad de cada dependencia el suministro oportuno de las respuestas a las PQRSDf que le correspondan.

- Se observó que, en casos concretos, el peticionario no es explicito con su requerimiento, por lo que genera, mayor demanda de tiempo para su respuesta.

CONCLUSION

Para el segundo semestre se obtuvo un cumplimiento del **88.7%**, se recibieron 1.415 PQRSDf menos que en el periodo inmediatamente anterior, lo que podría inferirse como un avance en el desarrollo de la gestión de los procesos y se respondieron oportunamente el 62.22% de la PQRSDf interpuestas.

Se espera que, de acuerdo a lo compromisos pactados por los departamentos involucrados en el 2021, se logren mejoras al sistema, los cuales serán evaluados en la posterior auditoria, ya que hasta la fecha no se evidencian avances.



INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

RECOMENDACIONES

1. Fomentar el suministro oportuno de las respuestas a las PQRSDF interpuestas acordadas con los definidos en el Art. 14 de la Ley 1755 de 2015.
2. Fortalecer el manejo del sistema a funcionarios encargados de la atención al ciudadano.
3. Actualizar los tiempos de respuestas en el procedimiento de atención al ciudadano, que coincidan con los dispuesto por las normas.
4. Suministrar la información que sirve de insumo para este informe, con periodicidad trimestral, permitiendo mayor veracidad sobre la misma.
5. Aplicar mejoras al software ORFEO que faciliten el monitoreo de las PQRSDF y la generación de sistemas de alerta
6. Medición correcta del Indicador de % De peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, resueltas en los términos de ley establecidos. (trimestral)
7. Brindar jornadas de capacitación a los procesos para uso correcto del sistema ORFEO

Firmado en Original

ROBERTO HENRIQUEZ NORIEGA
Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto: Angie Landine



Universidad
del Atlántico

CÓDIGO: FOR-CI-006

VERSIÓN: 0

FECHA: 12/02/2012

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO