

# INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDF

OFICINA DE CONTROL INTERNO  
UNIVERSIDAD DEL ATLANTICO

PRIMER  
SEMESTRE 2022

**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 2022.

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 2022.

## **3. FUENTES DE INFORMACION**

Se tomó fuente de información los informes de análisis de datos con periodicidad trimestral suministrados por la secretaria general, la medición del indicador de cumplimiento en el sistema integrado de gestión, los reportes generados por el sistema ventanilla electrónica correspondiente al primer semestre de 2022 y la encuesta virtual de evaluación del sistema PQRSDF.

## **4. BASES LEGALES**

Constitución política de Colombia, artículo 23, 74 y 209.

Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Decreto ley 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública – anti- trámites.

Decreto 124 de 2016, Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.

Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta la ley de transparencia y acceso a la información.

Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

## INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

### 5. OBJETIVOS

#### 5.1. GENERALES

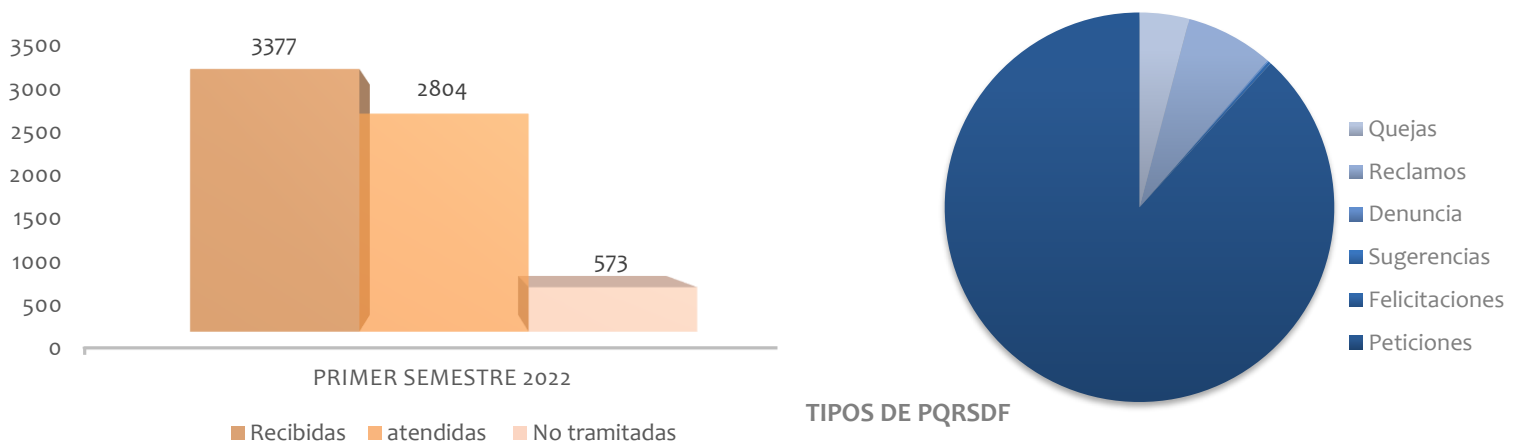
Verificar la eficacia del sistema de PQRSDF en la Universidad del Atlántico, así como el cumplimiento a las disposiciones legales, durante el primer semestre del 2022.

#### 5.2. ESPECIFICOS

- Medir el desempeño del proceso de atención a PQRSDF durante el primer semestre de 2022
- 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

Durante el periodo objeto de seguimiento, correspondiente al primer semestre del 2022, se recibieron **3.377** PQRSDF, de las cuales se atendieron con corte a 30 de junio de 2022, **2.803** PQRSDF, lo que representa un porcentaje de cumplimiento del sistema de 83%.



En este contexto, se observa una disminución en el número total de PQRSDF recibidas, dado que, se recibieron 450 PQRSDF menos que el segundo semestre de 2021, lo cual es atribuible en gran parte a la depuración efectuada al reporte generado por el sistema Orfeo, de manera que se eliminaron los duplicados de radicados de entrada producto de la multiplicidad de respuestas tramitadas a una misma PQRSDF.

De otro lado, con respecto a los tipos de PQRSDF durante el periodo en mención, se sigue presentado las peticiones con la mayor cantidad de manifestaciones por los grupos de interés, seguido de reclamos y quejas respectivamente, caso contrario no se presentaron sugerencias, pero se observan radicados de entradas con asunto de presentación de documentos, informes, memorias de evento, citaciones, novedades de nómina.

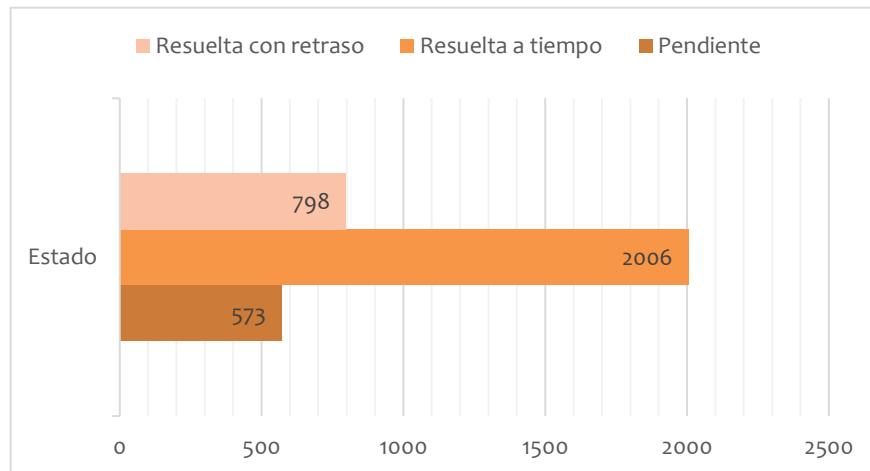
#### OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA

Para la determinación de la oportunidad en la respuesta suministrada al peticionario, se tomó como insumo la información relacionada en el informe suministrado por secretaria general, el cual contiene el cálculo, basado en la fecha de radicación de entrada de la PQRSDF versus la fecha

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

de envió del documento de salida, generada y registrada en el software de gestión documental ORFEO.

Para la fecha de envió, solo se tuvo en cuenta a los radicados que hayan surtido la totalidad del trámite requeridos en Orfeo.



En concordancia con los términos previstos en la Ley 1755 de 2015, se evidencia que la universidad obtuvo un cumplimiento general en materia de oportunidad del 59.40%, equivalente a 2.006 respuestas oportunas de las 3.377 PQRSDf recibidas, lo que implica incumplimiento al indicador del sistema, que establece que se debe surtir respuesta oportuna de al menos el 80% de la PQRSDf recibidas.

Es menester mencionar que, durante el periodo comprendido entre diciembre a enero la universidad del Atlántico se encuentra en periodo de vacaciones y en ejecución del proceso contractual de su personal de apoyo, lo cual impacta sustancialmente en el suministro de la respuesta de manera regular.

DEPENDENCIA	RESUELTO A TIEMPO	RESUELTO CON RETRASO	PENDIENTE	% CUMPLIMIENTO
CONSEJO ACADEMICO	26	0	0	100,00%
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	82	1	1	97,62%
FACULTAD DE QUIMICA Y FARMACIA	27	1	0	96,43%
SECRETARIA GENERAL	421	20	1	95,25%
FACULTAD DE NUTRICION Y DIETETICA	56	5	6	83,58%
RECTORIA	9	2	0	81,82%
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS	24	9	0	72,73%
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	1108	520	4	67,89%
CONSEJO SUPERIOR	4	2	0	66,67%
DEPARTAMENTO DE GESTION DE SERVICIOS GENERALES	14	2	5	66,67%
OFICINA DE INFORMATICA	16	11	0	59,26%
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	27	11	14	51,92%
OFICINA DE PLANEACION	2	1	1	50,00%
VICERRECTORIA DE DOCENCIA	63	37	26	50,00%
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	6	3	6	40,00%



INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

FACULTAD DE BELLAS ARTES	6	2	8	37,50%
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES	3	5	0	37,50%
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION	80	52	90	36,04%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	2	0	4	33,33%
OFICINA JURIDICA	2	0	4	33,33%
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	7	4	17	25,00%
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS	9	24	27	15,00%
DEPARTAMENTO DE GESTION FINANCIERA	1	6	0	14,29%
FACULTAD DE INGENIERIA	8	63	85	5,13%
DEPARTAMENTO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	1	14	19	2,94%
DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	2	1	109	1,79%
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA	0	0	2	0,00%
DEPARTAMENTO DE CALIDAD DE LA DOCENCIA	0	0	1	0,00%
DEPARTAMENTO DE GESTION DE BIENES	0	0	2	0,00%
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES	0	0	2	0,00%
DEPENDENCIA DE SALIDA	0	0	107	0,00%
FACULTAD DE ARQUITECTURA	0	1	20	0,00%
OFICINA DE EGRESADOS	0	0	1	0,00%
UNIDAD DE SALUD	0	0	9	0,00%
VICERRECTORIA INVESTIGACION, EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	0	0	3	0,00%

De acuerdo a los datos relacionados con anterioridad, permite visualizar el escenario en materia de oportunidad de la atención de las PQRSDf por cada dependencia, evidenciando que el 82.85% de las dependencias sujetas de evaluación en el periodo de enero a junio, su rendimiento es inferior a la meta establecida del 80%, particularmente en aquellas dependencias que reciben bajas cantidades de PQRSDf y que hasta la fecha siguen presentando respuestas extemporáneas o por el contrario no surte el debido trámite de atención.

Un aspecto de gran impacto corresponde a la carencia de experticia en el manejo del sistema documental ORFEO por parte de los funcionarios de la entidad, dado que, para algunos casos se genera parte del trámite respectivo, pero no se concluye y por tanto no llega respuesta a peticionario, reflejando tales PQRSDf en estado pendiente.

Es imperioso manifestar que, el tratamiento a las actuaciones iniciadas por la ciudadanía para elevar solicitudes a las entidades no cesa con el suministro de la respuesta a través del correo electrónico, sino se debe suministrar respuesta a través del sistema de ORFEO, dado que tal situación repercute en los indicadores institucionales.

En consecuencia, genera incumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, en su art. 14, párrafo que señala: “Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.

**INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO**
**TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA**

En relación al tiempo promedio de respuesta, con base en los reportes suministrados por el administrador del sistema, se evidencia durante el primer semestre, el Departamento de Gestión Financiera como la dependencia que tardo en mayor medida para atender las PQRSDf con un periodo de 43 días promedio y demora hasta 50 días para responder.

En consecuencia, esta situación requiere especial atención dado que, son dependencias que no reciben mayor número de PQRSDf.

DEPENDENCIA	PROMEDIO DIAS DE TRAMITE	MAXIMO DIAS DE TRAMITE
OFICINA JURIDICA	1	1
DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	1,1	18
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	2,3	20
SECRETARIA GENERAL	2,8	51
CONSEJO ACADEMICO	7,1	15
RECTORIA	7,8	18
FACULTAD DE NUTRICION Y DIETETICA	8	36
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	9,7	28
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	9,7	21
FACULTAD DE QUIMICA Y FARMACIA	10	24
FACULTAD DE BELLAS ARTES	10,1	16
CONSEJO SUPERIOR	11,8	27
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	12,8	37
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	14,1	68
DEPARTAMENTO DE GESTION DE SERVICIOS GENERALES	14,4	28
OFICINA DE INFORMATICA	15,1	32
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION	16,7	73
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES	17,1	29
OFICINA DE PLANEACION	19,2	40
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS	19,7	78
VICERRECTORIA DE DOCENCIA	20	86
FACULTAD DE ARQUITECTURA	24	24
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	24,7	100
DEPARTAMENTO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	27,4	53
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS	29,6	64
FACULTAD DE INGENIERIA	31,6	81
DEPARTAMENTO DE GESTION FINANCIERA	43,8	50

Derivado de lo anterior, se observa al Departamento de Gestión de Talento Humano con un promedio de 1.1 días para la atención a las PQRSDf, esto se debe a que, con corte de esta auditoría, solo surtió respuesta a 3 PQRSDf de las 112 recibidas, siendo la dependencia con el mayor número de pendientes.



INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

Para finalizar, es perceptible la necesidad de toma de acciones que exhorten al cumplimiento estricto de los términos de Ley establecidos y se establezcan controles eficaces.

**EVALUACIÓN DE MUESTRA TOMADA**

Para el cálculo de la muestra objeto de análisis, se empleó el método estadístico para poblaciones finitas aplicado al número de la población por cada dependencia, el cual arrojó una muestra total de **366 PQRSDF** (Nivel de confianza del 95%), la cual se visualiza a continuación:

$$n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$$

Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza

E= Error de muestreo (precisión)

N= Tamaño de la Población

P= Proporción estimada

**Fuente:** Contraloría General de la República. Contraloría Delegada para el Sector Social. Agosto 2011

En análisis de los datos arrojados de la muestra seleccionada, se evidencian resultados congruentes con la medición general de oportunidad, dado que, se obtuvo un cumplimiento del 60,93%.

Frente al tema de claridad y coherencia expresado en respuesta de fondo se cumple en un 80,33%, y en cuanto al criterio de respuesta institucional se obtuvo un cumplimiento del 80,87%

Lo anterior, con sujeción al marco normativo que para esos efectos es la STC-91572016, que manifiesta: “Una verdadera respuesta si bien, no tiene que ser siempre favorable a las peticiones del peticionario, si debe cumplir con los requisitos de ser oportuna, resolver lo solicitado de forma clara, precisa y congruente además de ser puesta en conocimiento del solicitante”.

Por último, frente a los temas causales recurrentes de las peticiones durante el segundo semestre de 2021, de las dependencias que recibieron el 80% de la muestra se observaron:

DEPENDENCIA	CAUSA
<b>ADMISIONES Y REGISTROS</b>	Reintegro por amnistía
	Solicitud de certificado
	Solicitud con matrículas financiera
	Cancelación de semestre
	Solicitud de información
	Gestión usuario
	Retiro de materias
	Solicitud de homologación
	Solicitud de reingreso
<b>SECRETARIA GENERAL</b>	Refrendación, duplicado, corrección, solicitud y entrega de diplomas.
	Presentación de documentos
	Información sobre trámites para realizar Refrendación, duplicado, corrección y solicitud de diplomas.
<b>TALENTO HUMANO</b>	Aportes a pensión.
	Retiro de cesantías
	Solicitud de certificado laboral
	Presentación de documentos

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

DEPARTAMENTO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL		Información sobre cursos libres
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES		Quejas, peticiones sobre las instalaciones, fluido eléctrico y aires acondicionados de los salones y laboratorios.
FACULTADES		Retiro de asignaturas
		Cancelación de semestre
		Matricula de asignatura
		Solicitud de Certificados
		Presentación de documentos
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO		Solicitud de apoyos económicos
		Jóvenes en acción
		ICETEX

### PERTINENCIA DE LA RESPUESTA

En concordancia con la jurisprudencia en materia de PQRSD, 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).

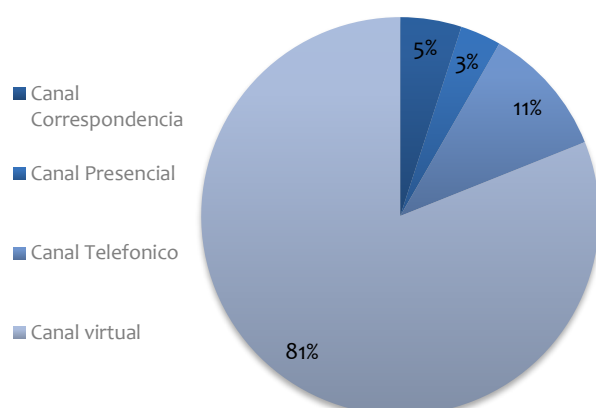
En este orden de ideas, se procedió con la revisión de una muestra aleatoria representativa del total PQRSD reportadas por el sistema de ORFEO correspondiente al primer semestre 2022 sobre la variable de pertinencia y coherencia de la respuesta.

De manera general se observó que en el 80,33% de la muestra, equivalente a 294 PQRSD se suministró respuesta de fondo que supliera las necesidades y expectativas del peticionario, lo cual evidencia el avance de las acciones de mejora implementadas por algunas dependencias en cuanto a las recomendaciones generadas en periodos anteriores, sin embargo, se siguen presentado suministro de respuesta que no son pertinentes con relación al asunto de la petición.

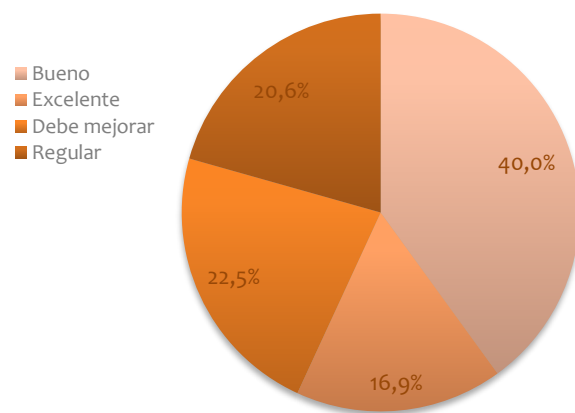
Ahora bien, considerando que la muestra es un marco referencial del estado del sistema, se debe propender por la formulación de acciones de mejora conducentes a generar eficacia total del sistema y celeridad de las actuaciones administrativas.

### ENCUESTA DE SATISFACCION

Canal de Atención



Tiempo de Respuesta

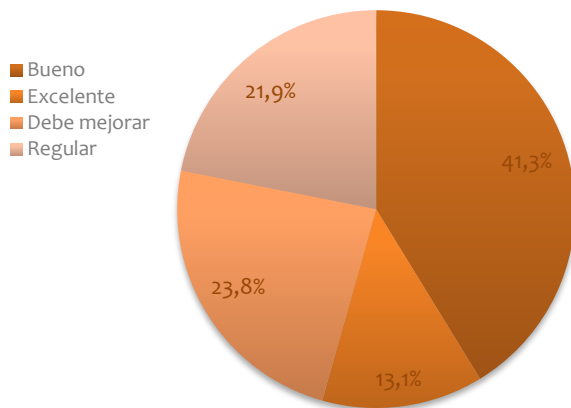




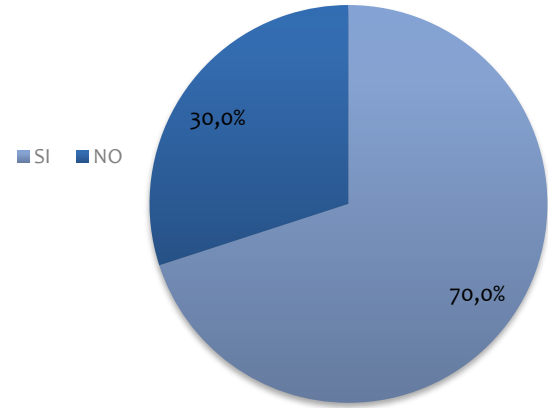


INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

Claridad de la respuesta



Respuesta de fondo



Con base en los datos reportados por el formulario dispuesto por la oficina de control interno para la medición de la satisfacción del usuario frente al sistema de PQRSDF institucional, se observa con corte junio de 2022, el diligenciamiento de 160 encuestas, los cuales arrojan los siguientes resultados.

Con relación al criterio de solución del fondo el porcentaje percibido se mantiene es decir en un 70% de la población encuestada considera que obtuvo respuesta de fondo en concordancia con el asunto de su solicitud, tal como se visualiza en la gráfica anterior.

En cuanto a la variable de oportunidad se evidencia durante este semestre tuvo mejor rendimiento dado que, en comparación con el periodo inmediatamente pasado se percibió del 53,83% entre bueno y excelente al 62,50%.

**HALLAZGOS**

**Hallazgo 1**, en consideración de la muestra objeto de evaluación, se pudo evidenciar incumplimiento del criterio de respuesta de fondo, que para estos efectos es contenido en la Ley 1755 de 2015, en su Art. 13, que señala: *“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 resolución completa y de fondo sobre la misma.”* toda vez que, las respuestas suministradas no resolvían de forma precisa y congruente lo solicitado por el peticionario, generando la materialización de riesgos de carácter jurídico.

**Recomendación:** Fortalecer las capacidades de los funcionarios a través de distintas jornadas de capacitación en lo referente a respuesta de fondo, de manera que se gestione asertivamente los procedimientos a que haya lugar para la satisfacción del peticionario y puedan surtir un adecuado trámite en el software dispuesto para la atención al ciudadano.

**Hallazgo 2**, se evidencia que 1.371 PQRSDF fueron remitidas a los peticionarios de manera extemporánea o en su caso no se ha generado respuesta alguna hasta la fecha de corte de la auditoría, incurriendo en incumplimiento a los términos previstos en la Ley 1755 de 2015, Art. 14 y demás normas concordantes, lo que en consecuencia podría acarrear riesgos de índole jurídico para la Universidad.

**Recomendación:**

1. Establecer un sistema de alertas que informe a los responsables de los procesos sobre el vencimiento de términos para surtir la debida respuesta a las PQRSDF de su dependencia,

## INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

2. Efectuar seguimiento mensual por parte de los responsables de los procesos en la atención oportuna de las PQRSDF recibidas por su dependencia.
3. Determinar las solicitudes con mayor recurrencia en aras de establecer los procedimientos que internos que faciliten la gestión y conlleven a la racionalización de los tramites a que haya lugar.

**Notas:** con el fin de garantizar el principio de transparencia se deja a disposición de los interesados la información detallada por dependencia para el análisis de cada uno de los procesos en el siguiente Link:

### OBSERVACIONES DEL SISTEMA

1. Algunas de las respuestas suministradas carece de formalidad en la respuesta, dado que algunos radicados no ofrecen una respuesta completa y debidamente motivada.
2. Por parte de los procesos no se da traslado por competencias de acuerdo a lo estipulado en la Ley 1755 de 2015, Art. 21, por el contrario, obliga al peticionario a interponer una nueva solicitud lo que genera dilatación de su trámite.
3. El sistema Orfeo sigue generando información inexacta, genera días de tramite sin relacionar fecha de envío, al momento de verificar detalladamente la información no obedece a los datos reales del radicado.
4. Algunas dependencias remiten información por correo electrónico, pero no surte todo el trámite en Orfeo lo que genera indicadores imprecisos y no se puede evidenciar la atención a la PQRSDF.
5. Se genera multiplicidad de radicados de salida en atención a una misma PQRSDF, atribuible a problemas de generación del sistema, así como la designación a varios funcionarios sobre el mismo asunto.

### RECOMENDACIONES DEL SISTEMA

Se recomienda la coordinación de mesas de trabajo con los procesos con el fin de establecer planes de mejoramiento resultante de los hallazgos identificados.

Se sugiere socializar la importancia con todas las dependencias sobre:

1. sobre la redacción de respuesta de carácter institucional, colocar remitente y bien organizado
2. Si la información requerida fue remitida por correo electrónico informar al peticionario con respuesta a través de Orfeo.
3. Respuesta de fondo, clara y precisa.
4. Traslado por competencias.

Propender por hacer uso de la infraestructura tecnológica de la universidad para surtir tramites que conlleven a la celeridad administrativa, racionalización de los tramites, por ende, minimicen la interposición de PQRSDF y se conlleve a la autogestión al interior de la misma.

Socializar mediante los canales institucionales los aspectos de mayor relevancia de cada proceso en el marco de la ley de transparencia para minimizar los requerimientos de información que son de mayor interés y pueden ser visibles por la ciudadanía.



**INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO**

Establecer controles eficaces que exhorten al cumplimiento estricto de los términos de Ley en cuanto a los criterios de oportunidad y pertinencia de la respuesta, así mismo sobre la redacción de respuesta de carácter institucional.

Si bien se evidencia la creación de una acción correctiva producto del incumplimiento del indicador % De peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, resueltas en los términos de ley establecidos, se sugiere formular estrategias que tengan mayor impacto en el cumplimiento de la meta por parte de las dependencias.

Por último, se recomienda socializar con la comunidad sobre el impacto que genera la multiplicidad de radicados interpuestos, el cual genere un desgaste administrativo a la universidad y no minimiza los términos para el suministro de la respuesta.

*Firmado en Original*

**ROBERTO HENRIQUEZ NORIEGA**  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto: Angie Landinez