

# INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDF

OFICINA DE CONTROL INTERNO  
UNIVERSIDAD DEL ATLANTICO

SEGUNDO  
SEMESTRE 2022



## INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

### 1. JUSTIFICACIÓN

El propósito de este informe es determinar el grado de eficacia del sistema de PQRSDF de la Universidad del Atlántico, mediante la evaluación de los criterios de oportunidad, respuesta de fondo y de carácter institucional. De acuerdo con los resultados, plantear oportunidades de mejora, tendientes a fomentar el ejercicio de participación ciudadana en la entidad y promover buenas prácticas que conlleven a la mejora continua en la prestación de los servicios.

Lo anterior, en consonancia con las disposiciones legales en materia, en particular de lo consagrado en la Ley 1474 de 2011, Art. 76 y Decreto 124 de 2016, que señala el deber de la Oficina de control interno de vigilar y evidenciar que la atención se preste conforme a las normas.

### 2. ALCANCE

El presente seguimiento corresponde a las actuaciones efectuadas en el marco del sistema de PQRSDF de la Universidad del Atlántico durante el segundo semestre de 2022. (15 de junio - 15 de diciembre)

### 3. FUENTES DE INFORMACIÓN

Para tales efectos se tuvo en consideración la información reportada por el sistema de gestión documental ORFEO, a través del cual opera y se surte atención a la PQRSDF recibidas por la comunidad en general.

### 4. BASES LEGALES

- Constitución Política, Artículo 74
- 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 el rendimiento del sistema de PQRSDF institucional y los avances implementados en relación al periodo inmediatamente anterior.

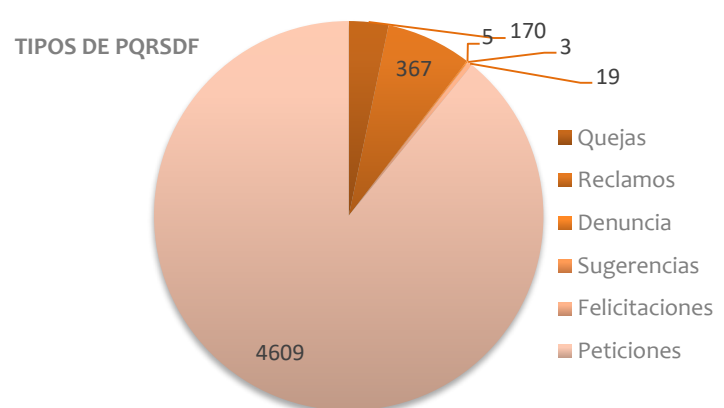
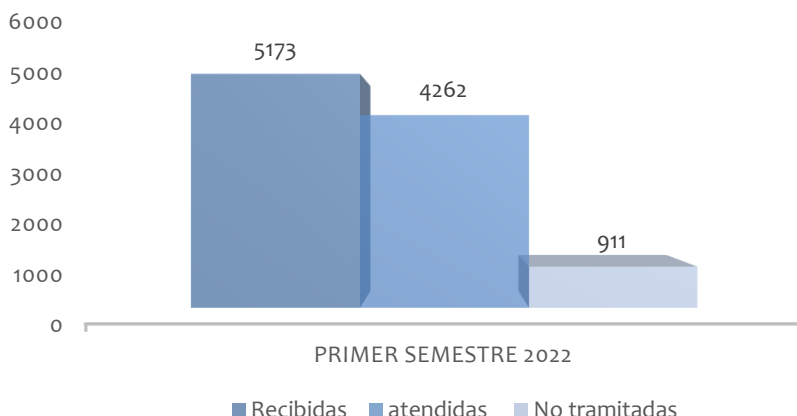
### 5.2. ESPECÍFICOS

- Medir el desempeño del proceso de atención a PQRSDF durante el segundo 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 establecidos.
- Identificar el grado de satisfacción de los usuarios del sistema
- Verificar el cumplimiento del mandato legal referido

## 6. DIAGNÓSTICO

Con fundamento en los datos consolidados por parte de la dependencia administradora del sistema, se observa que, en el segundo semestre de 2022 se elevaron 6.133 PQRSDF ante la entidad.

Una vez revisada y depurada la información que sirve de insumo para la elaboración del respectivo seguimiento que le concierne a control interno, se pudo determinar que en el periodo objeto de evaluación se recibieron realmente **5.173** PQRSDF, de las cuales se atendieron **4.213**, representando un índice de eficiencia institucional de **81.44%**.



## INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

De los datos reportados, se observa un incremento del 53.18% de las PQRSDf presentadas en segundo semestre respecto al primer semestre de 2022, equivalente a 1.796 PQRSDf de diferencia. Al respecto, se explica este comportamiento por la variación principalmente presentada en las peticiones (55.97%) y Reclamos (50,41%).

En el contexto de lo expresado, el elevado número de PQRSDf interpuestas, son provenientes en su mayoría en razón de requerimientos de tipo académicos dirigidos al Departamento de Admisiones y Registro y a las solicitudes dirigidas al Comité Electoral, en el marco de los procesos electorales que se llevaron a cabo durante el segundo semestre de 2022, para la escogencia de los representantes ante el consejo superior.

Se evidencian 284 PQRSDf con varios radicados de salida, es decir varias respuestas a una misma PQRSDf, tal situación es atribuible a los distintos trámites que se deben surtir para el suministro de respuestas de fondo, por tanto, se informa al peticionario el estado del mismo, cuando así lo requiera. No obstante, se evidencian algunos casos cuya multiplicidad de radicados contienen la misma respuesta, si bien puede ser error del sistema también se observa error del responsable. En la siguiente tabla se visualizan las dependencias en donde ocurre tal situación.

DEPENDENCIA
CONSEJO ACADÉMICO
CONSEJO SUPERIOR
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO HUMANO
DEPARTAMENTO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS
FACULTAD DE BELLAS ARTES
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS
FACULTAD DE INGENIERÍA
FACULTAD DE NUTRICION Y DIETETICA
FACULTAD DE QUÍMICA Y FARMACIA
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO

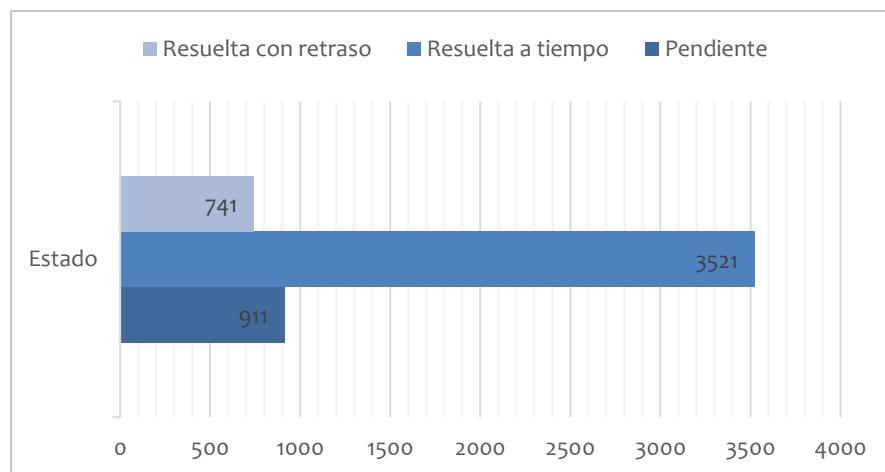
INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

OFICINA DE INFORMÁTICA
OFICINA DE PLANEACIÓN
OFICINA JURÍDICA
RECTORÍA
SECRETARIA GENERAL
VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO
VICERRECTORÍA DE DOCENCIA

Para finalizar, dentro del alcance de esta auditoria no se incluyeron los requerimientos elevados por concepto de inscripciones, presentación de documentos y demás, dado que los términos y condiciones de trámite se encuentran supeditados a otros lineamientos.

#### OPORTUNIDAD EN 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 de envío del documento de salida, generada y registrada en el software de gestión documental ORFEO. En tal sentido, para la fecha de envío, solo se tuvo en cuenta a los radicados que hayan surtido la totalidad del trámite requeridos en Orfeo.



A partir del análisis de la información estadística, se evidencia que, se suministraron respuestas de manera oportuna a 3.521 PQRSDf, reflejando un desempeño general en términos porcentuales del 68,06%. Lo cual denota incumplimiento de la meta institucional establecida en un 80%.

**INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO**

De igual manera, se evidencia afectación normativa, dado que se suministraron respuestas de manera extemporánea e incluso para algunas PQRSDF no se ha surtido el trámite de atención pertinente, lo que implica actuación por fuera de los términos conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Art. 14: *“salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”*.

DEPENDENCIA	RTA A TIEMPO	RTA CON RESTRASO	PENDIENTE	% CUMPLIMIENTO
CONSEJO ACADEMICO	64	0	0	100%
SECRETARIA GENERAL	521	4	0	99,2%
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	108	6	0	94,7%
OFICINA DE INFORMATICA	14	0	1	93,3%
DEPARTAMENTO DE GESTION FINANCIERA	11	1	0	91,7%
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS	58	6	1	89,2%
FACULTAD DE NUTRICION Y DIETETICA	76	12	3	83,5%
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	1953	402	14	82,4%
OFICINA DE PLANEACION	7	1	1	77,8%
FACULTAD DE QUIMICA Y FARMACIA	49	15	0	76,6%
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	12	2	2	75,0%
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	38	10	9	66,7%
DEPARTAMENTO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	60	12	21	64,5%
FACULTAD DE INGENIERIA	121	51	16	64,4%
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	75	15	37	59,1%
CONSEJO SUPERIOR	9	8	0	52,9%
FACULTAD DE BELLAS ARTES	16	10	6	50,0%
RECTORIA	10	3	10	43,5%
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION	142	53	146	41,6%
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	25	4	32	41,0%
VICERRECTORIA DE DOCENCIA	40	49	12	39,6%



INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS	24	15	35	32,4%
DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	60	37	126	26,9%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	2	0	11	15,4%
DEPARTAMENTO DE GESTION DE SERVICIOS GENERALES	22	2	142	13,3%
DEPARTAMENTO DE GESTION DE BIENES	1	6	6	7,7%
OFICINA DE JURIDICA	3	12	49	4,7%
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACION	0	0	10	0,0%
DEPARTAMENTO DE REGIONALIZACION	0	1	1	0%
DEPENDENCIA DE SALIDA	0	0	168	0%
FACULTAD DE ARQUITECTURA	0	0	31	0%
OFICINA DE EGRESADOS	0	0	1	0%
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES	0	4	9	0%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	5	0%
UNIDAD DE SALUD	0	0	6	0%

Con fundamento en lo graficado con anterioridad, se puede observar que tan solo el 22.9%, es decir, 8 dependencias tuvieron un rendimiento por encima de la meta establecida. Sin embargo, se destaca que, si bien se obtuvo bajo cumplimiento de la meta, el 45% de las dependencias tuvieron rendimiento tendiente al aumento en comparación con el periodo primer semestre de 2022, relacionadas a continuación:

- Consejo Académico
- Departamento De Admisiones Y Registro Académico
- Departamento De Extensión Y Proyección Social
- Departamento De Gestión De Bienes
- Departamento De Gestión Del Talento Humano
- Departamento De Gestión Financiera
- Departamento De Postgrados
- Facultad De Bellas Artes
- Facultad De Ciencias Básicas
- Facultad De Ciencias De La Educación
- Facultad De Ciencias Humanas
- Facultad De Ciencias Jurídicas

## INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

- Facultad De Ingeniería
- Oficina De Informática
- Vicerrectoría De Bienestar Universitario
- Vicerrectoría De Investigaciones Extensión Y Proyección Social

Sobre las dependencias cuyo comportamiento fue decreciente frente al periodo de referencia, se evidencia aumento representativo en el número PQRSDf recibidas, lo cual podría inferirse como posible causal de este escenario. Otro aspecto de impacto en los índices de oportunidad es la complejidad de los requerimientos.

**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 **401 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

Es conveniente precisar que, las verificaciones se realizaron por muestreo no estadístico aleatorio para las dependencias con alto volumen de PQRSDf registradas y para las dependencias con pequeño tamaño de población se realizó bajo no estadístico, Indiscriminado.

Frente a este ejercicio se obtuvo como resultados en la muestra evaluada lo siguiente:  
**Oportunidad:** 53.12%, **Solución de fondo:** 84.53%, **Respuesta Institucional:** 83.54%

En consideración con lo expuesto, en cuanto al criterio de oportunidad, presenta diferencia de sus resultados en relación al desempeño de la población en general, no obstante, no genera alertas por ser la muestra un marco referencial. Para el caso de los parámetros de respuesta de fondo y respuesta institucional, se observa variación con tendencia de incremento.





INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

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”.

En aras de analizar los temas que presentaron mayor recurrencia en el periodo auditado, se determinaron las causales de interposición en las dependencias con mayor número de PQRSDF registradas.

DEPENDENCIA	CAUSA
ADMISIONES Y REGISTROS	Reintegro tesista
	Certificado de estudios y/o notas
	Matrículas financiera y académicas
	Cancelación de semestre
	Descuento sufragio y/o hermanos
	Solicitud de información
	Gestión usuario y contraseña
	Matricula y retiro de asignaturas
	Solicitud de acta de grado
	Homologación doble programa
	Solicitud de reingreso
SECRETARIA GENERAL	Refrendación, duplicado, corrección, solicitud y entrega de diplomas.
	Presentación de documentos en proceso electoral
	Información sobre trámites para realizar Refrendación, duplicado, corrección y solicitud de diplomas.
TALENTO HUMANO	Historia laboral
	Solicitud de certificado laboral
	Derechos de petición
	Presentación de documentos
DEPARTAMENTO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	Información sobre CLE
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	Quejas, peticiones sobre las instalaciones, baños fluido eléctrico y aires acondicionados de los salones y laboratorios. Principalmente en coliseo y salones de danza.



INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

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

Ahora bien, se ha podido evidenciar por parte de los procesos la formulación y aplicación de acciones encaminadas a mitigar su recurrencia, a través de estrategias que coadyuven a la mejora del sistema. Particularmente, el Departamento de admisiones ha dispuesto diversos canales sucintos que hacen uso de herramientas tecnológicas y que pueden ser atendidos desde la autogestión, sin embargo, se observa que la comunidad interpone el mismo requerimiento por todos los canales implicando multiplicidad de trámites.

#### PERTINENCIA DE LA RESPUESTA

Para efectos de validar el cumplimiento de la normatividad legal vigente, se seleccionó una muestra aleatoria del total de las ingresadas a través de la ventanilla electrónica, a las cuales se les verificó la pertinencia de la respuesta y la materialidad en las mismas, a continuación, se relacionan los resultados:

Se observan los avances en las respuestas suministradas al peticionario de manera clara y coherente con su solicitud, dado que, 328 PQRSDF de las 388 de muestra que ameritaban respuestas fueron respondidas de manera asertiva.

Así mismo, se ha implementado en aquellas dependencias que, por el grado de complejidad del trámite inherente a su necesidad, responden informando los tiempos reales requeridos, en virtud de lo consagrado en la Ley 1755 de 2015 de 2015, Art. 14, Parágrafo: *“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 el doble del inicialmente previsto.”*

En el ejercicio de validación, de las 66 respuestas consideradas como “no respuestas de fondo”, 44 PQRSDF corresponden a radicados que, hasta la fecha de este informe, no se



INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

han atendido por parte de las dependencias responsables, señaladas en la siguiente tabla:

DEPENDENCIA	CANT
ADMISIONES	8
BIENESTAR (DESARROLLO HUMANO)	1
DEPARTAMENTO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	3
DEPARTAMENTO DE GESTION DE BIENES	1
DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	17
FACULTAD DE ARQUITECTURA	2
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION	11
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	1
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	1
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS	1
FACULTAD DE INGENIERIA	1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES	1
RECTORIA	2
SECRETARIA GENERAL	5
UNIDAD DE SALUD	1
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1
VICERRECTORIA DE DOCENCIA	2

Por otro lado, se evidencio que para el caso de las PQRSDF cuya información de solicitud no es clara e incompleta, la entidad suministra respuesta manifestando tal situación al peticionario, de manera que, tal respuesta es considerada como de fondo, entendiendo no cuenta con los recursos para proceder con la debida atención.

Es conveniente contemplar con lo contenido en la Ley 1755 de 2015, Art. 17: “En virtud del principio de eficacia, es cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.



## INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

*A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.”*

Por último, se evidencio que, algunas dependencias de la entidad cuando reciben PQRSDf que no son de su competencia no generan el traslado pertinente, por el contrario, suministran respuesta alegando cual es la dependencia a la que deben dirigirse. En consecuencia, no solo no se suministra respuesta de fondo, si no que obliga al peticionario a interponer otra PQRSDf, generando dilatación del trámite y de los términos.

En este sentido, se insta a actuar de conformidad con la Ley 1755 de 2015, Artículo 21: *“Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”.*

### **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

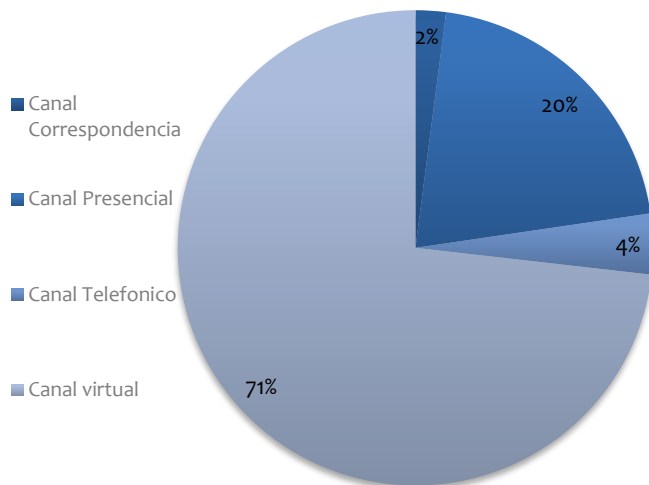
Con el objeto de medir la satisfacción de la ciudadanía en general frente a la calidad del servicio del sistema de las necesidades PQRSDf institucional, se dispuso como herramienta la encuesta de percepción, la cual contiene preguntas de selección múltiple, diligenciada por los ciudadanos. se obtuvieron los siguientes resultados:

Durante el segundo semestre de 2022, se diligenciaron 51 encuestas por parte de la ciudadanía a través de la página web institucional. Lo cual da cuenta que, disminuyo la cantidad de encuestados.

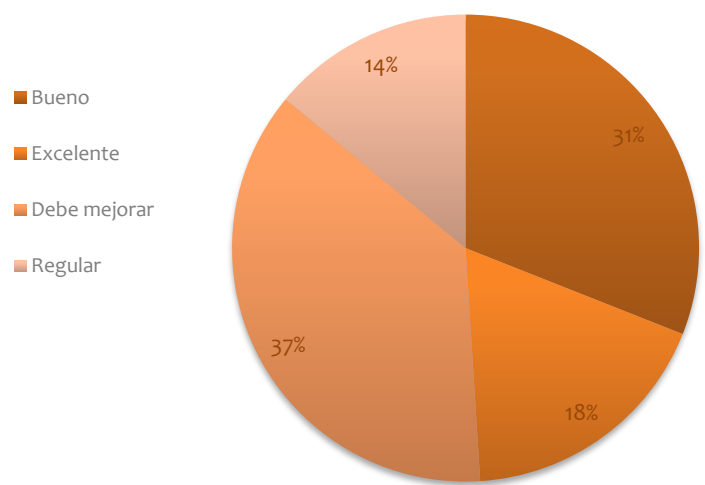
En cuanto al tiempo de respuesta se observa favorabilidad cuyo resultado fue en general de 69%, y siendo el canal virtual con mayor número de uso por parte de la comunidad.

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

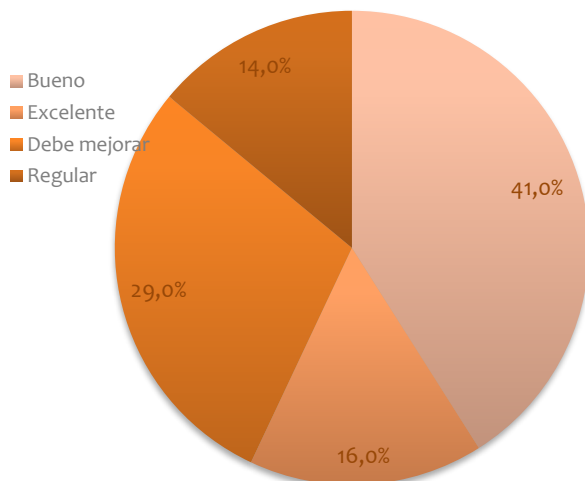
Canal de Atención



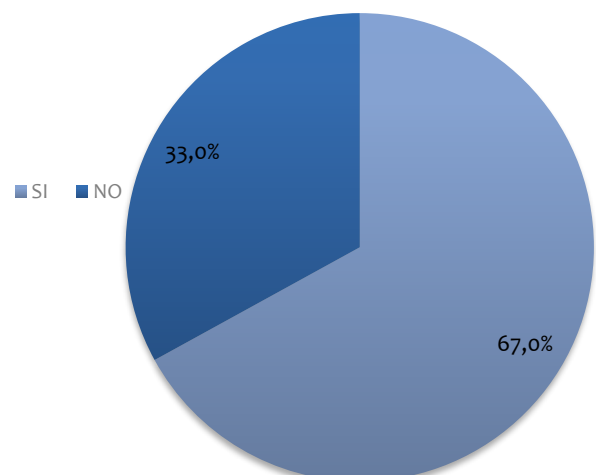
Tiempo de Respuesta



Claridad de la respuesta



Respuesta de fondo



De acuerdo a la percepción de la comunidad, en lo relacionado con claridad de la respuesta se observa variación frente al 2022-1, disminuyendo el punto “regular” pero aumentando “debe mejorar”. Así mismo, ocurre en respuesta de fondo, donde se registra que disminuyó la percepción del sí suministro de respuesta de fondo.

## INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

Frente a la baja participación de los usuarios encuestados frente a los 5.130 PQRSDf que se recibieron, se deberán adoptar acciones que promuevan el diligenciamiento de la encuesta y obtener mayor grado de percepción de la comunidad.

**FORTALEZAS**

Atendiendo a las recomendaciones emitidas, se implementaron indicadores de la atención al ciudadano por dependencias.

Como estrategia de seguimiento a la atención de PQRSDf, se realiza el envío semanal a los líderes de los procesos mediante correo electrónico la información del estado de las PQRSDf de su competencia, para que se realice la gestión de respuesta dentro de los términos establecidos.

Actualmente, se cuenta con el envío de alertas automáticas emitidas por el sistema ORFEO, a través de semaforización, a los responsables de gestionar la respuesta a las PQRSDf con la información del estado de las mismas, es decir, las próximas a vencer y las vencidas.

**RIESGOS**

Legales:

- Inducir acciones de tutela por la falta de respuesta oportuna o pertinente a las PQRSDf.
- Generar responsabilidad disciplinaria de los funcionarios a cargo de las respuestas de PQRSDf por falta de respuesta, inoportunidad o impertinencia de las respuestas.

**OBSERVACIONES DEL SISTEMA**

Los datos reportados en los informes trimestrales presentados por la dependencia administradora del sistema no coinciden con la información reportada en los archivos de Excel que contienen información detallada de los radicados que para estos efectos se constituyen como PQRSDf.

Se siguen presentando que, si bien generan el radicado a través del sistema Orfeo, no surte el trámite en su totalidad, por el contrario, la respuesta es remitida a través de correos electrónicos, lo cual impacta en los indicadores institucionales.

## INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

**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.

**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 auditoria, 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.

**CONCLUSIÓN**

Del análisis efectuado, se concluye que, si bien la universidad ha optado por acciones y se observan tendencia de incremento en los criterios de oportunidad y respuesta de fondo, hasta la fecha corte de este informe se evidenciaron oportunidades de mejora.

*Firmado en original*

**ROBERTO HENRIQUEZ NORIEGA**

Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto: Angie Landinez