

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDF

OFICINA DE CONTROL INTERNO
UNIVERSIDAD DEL ATLANTICO

PRIMER SEMESTRE
2023

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO**1. JUSTIFICACIÓN**

En el marco de la competencia atribuida a la Oficina de Control Interno para asegurar que el sistema de PQRSDF de la Universidad atienda a su propósito de facilitar el ejercicio de participación ciudadana señalado en normatividad legal en materia

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 primer semestre de 2023. (01 de diciembre 2022 - 15 de julio 2023)

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

5. OBJETIVOS**5.1. GENERALES**

Verificar el rendimiento del sistema de PQRSDF institucional y los avances implementados en relación al periodo inmediatamente anterior.

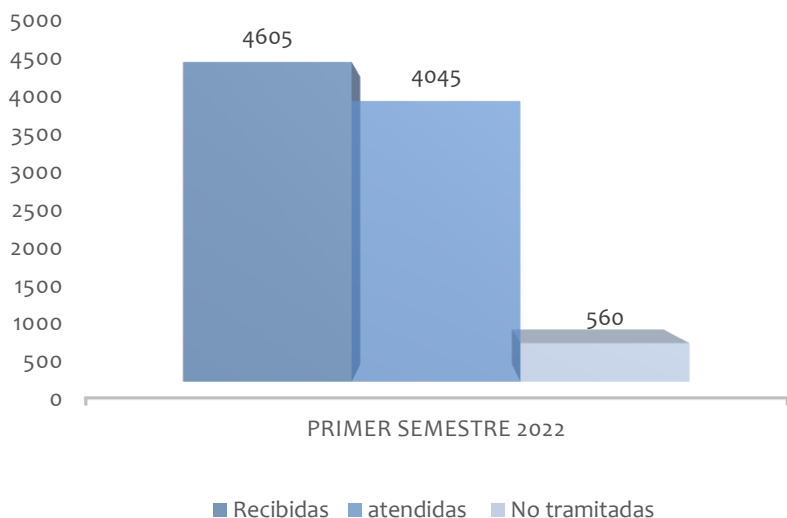
INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

5.2. ESPECÍFICOS

- Medir el desempeño del proceso de atención a PQRSDF durante el primer semestre de 2023
- 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 el reporte generado del sistema de gestión documental ORFEO, la Universidad del Atlántico durante el primer semestre de 2023 recibió **4.605** PQRSDF, de las cuales se atendieron **4.045**, representando un índice de eficacia institucional de **87.8%**. En este sentido, se evidencia una disminución del 20.36% de PQRSDF recibidas frente al periodo inmediatamente anterior. En cuanto a los términos promedio de respuesta de la universidad del atlántico frente a las PQRSDF es de 4 días hábiles.



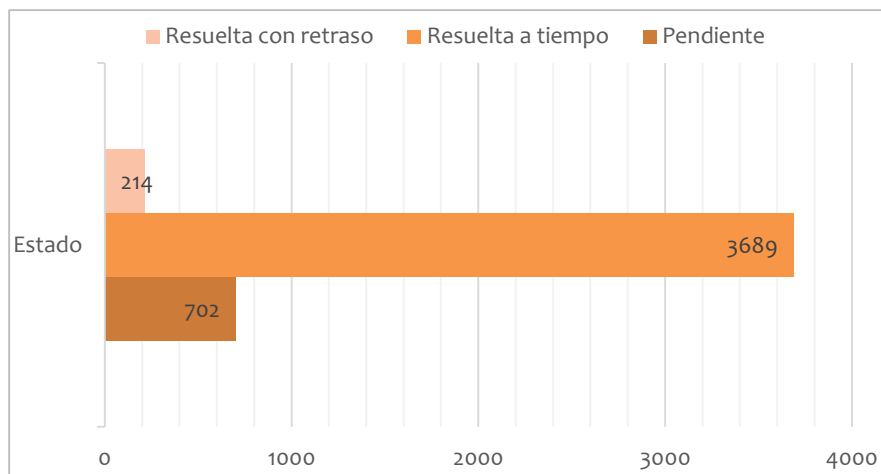
En lo concerniente a la tipificación, se sigue presentado las peticiones con la mayor cantidad de manifestaciones por los grupos de interés, con un porcentaje del 91.83%, seguida de las quejas con 3.54%, reclamos con un 3.45%, felicitaciones 0.85% sugerencias 0.17%, y denuncias con un 0.15%.

Este orden de ideas, las peticiones en mención comprenden todas aquellas solicitudes regulares presentadas, en ejercicio del derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas y obtener pronta solución, sin que sea necesario invocar el derecho de petición expresamente.

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

Respecto a la verificación de este criterio, se tomó como insumo 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. Para la fecha de envío, solo se tuvo en cuenta los radicados que hayan surtido la totalidad del trámite requeridos en Orfeo.



En este sentido, la auditoria se desarrolló considerando los términos definidos en la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes. En razón a ello, del total de PQRSDF recibidas y tramitadas 3.689 fueron respondidas oportunamente, lo que corresponde a un rendimiento institucional del 80.10%, generando observancia a la meta institucional 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 emitido a través de Resolución Rectoral No. 004162 del 20 de diciembre del 2022 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	RTA A TIEMPO	RTA CON RESTRASO	PENDIENTE	% CUMPLIMIENTO
OFICINA DE INFORMATICA	26			100,00%
DIRECCION DE COMUNICACIONES	2			100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2			100,00%
DEPARTAMENTO DE REGIONALIZACION	1			100,00%
SECRETARIA GENERAL	687		2	99,71%

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

DEPENDENCIA	RTA A TIEMPO	RTA CON RESTRASO	PENDIENTE	% CUMPLIMIENTO
CONSEJO ACADEMICO	89		1	98,89%
FACULTAD DE NUTRICION Y DIETETICA	86	1		98,85%
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	120	2		98,36%
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS	70	6		92,11%
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	1474	89	75	89,99%
FACULTAD DE BELLAS ARTES	30	3	1	88,24%
DEPARTAMENTO DE GESTION DE BIENES	15	3		83,33%
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA	5	1		83,33%
DEPARTAMENTO DE GESTION FINANCIERA	12	2	1	80,00%
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION	298	45	32	79,47%
VICERRECTORIA DE DOCENCIA	95	13	12	79,17%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	17	6		73,91%
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES	7	2	1	70,00%
OFICINA DE PLANEACION	4	2		66,67%
FACULTAD DE INGENIERIA	163	60	23	66,26%
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	33	18		64,71%
FACULTAD DE QUIMICA Y FARMACIA	22	12	1	62,86%
DEPARTAMENTO DE GESTION DE SERVICIOS GENERALES	33	8	12	62,26%
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	54	31	5	60,00%
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	3	2		60,00%
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	49	38		56,32%
DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	205	144	28	54,38%

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

DEPENDENCIA	RTA A TIEMPO	RTA CON RESTRASO	PENDIENTE	% CUMPLIMIENTO
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES	8	11		42,11%
CONSEJO SUPERIOR	6	1	10	35,29%
RECTORIA	9	17		34,62%
DEPARTAMENTO DE CALIDAD DE LA DOCENCIA	3	5	1	33,33%
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO HUMANO	1	1	1	33,33%
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS	26	58		30,95%
OFICINA JURIDICA	11	28	2	26,83%
DEPARTAMENTO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	21	59	4	25,00%
FACULTAD DE ARQUITECTURA	2	24	2	7,14%
OFICINA DE EGRESADOS		1		0,00%
RELACIONES INTERISTITUCIONALES E INTERNACIONALES		1		0,00%
UNIDAD DE SALUD		5		0,00%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		3		0,00%

Lo descrito anteriormente, refleja el comportamiento de las dependencias en cuanto a la atención oportuna de las PQRSDF en el periodo objeto de verificación. De esta manera, se observa que solo el 35% de las dependencias de la universidad cumplen con la meta institucional. Sin embargo, se destaca el incremento gradual del desempeño por proceso frente al tratamiento de las solicitudes relacionadas a continuación:

- Departamento de Bienes y Suministros
- Departamento de Gestión de Servicios Generales
- Departamento de Gestión del Talento Humano
- Departamento de Investigaciones
- Facultad de Bellas Artes
- Facultad de Ciencias de la Educación
- Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables
- Facultad de Ciencias Humanas
- Facultad de Nutrición y Dietética
- Oficina de Control Disciplinario
- Oficina de Informática

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

- Oficina Jurídica
- Secretaria General
- Vicerrectoría De Docencia

Al validar la información puntualmente por dependencia, se pudo evidenciar que la complejidad y los trámites requeridos para el suministro respuestas de fondo para algunos casos impacta en los resultados obtenidos. No obstante, se observan algunas dependencias con bajo número de PQRSDf recibidas y genera bajo rendimiento.

Particularmente para el caso de la unidad de salud, las peticiones recibidas no cuentan con trámite alguno, debido a que actualmente esta entidad que, si bien está adscrita a la universidad, no ha implementado este sistema de información. Por tanto, cuenta con sus propios canales de atención.

EVALUACIÓN DE MUESTRA TOMADA

En primer lugar, para el cálculo de la muestra objeto de análisis, se empleó el método estadístico para poblaciones finitas aplicado al total de la población de PQRSDf recibidas, el cual arrojó una muestra total de **365 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, para las dependencias con alto volumen de PQRSDf registradas las verificaciones se realizaron por muestreo no estadístico, fórmula aleatorio en Excel y para las dependencias con pequeño tamaño de población se realizó bajo no estadístico, Indiscriminado.

Una vez revisada y evaluada la información correspondiente a la muestra seleccionada, se observó que, bajo los criterios de oportunidad, solución de fondo y respuesta institución se obtuvieron resultados de 72.05%, 94.24% y 94.24% respectivamente. se observó en la muestra analizada que la contestación a los requerimientos de los usuarios y peticionarios es clara y completa; lo mismo que la utilización adecuada del lenguaje institucional.

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

PERTINENCIA DE LA RESPUESTA

Durante el proceso auditor, se pudo determinar que de las 365 PQRSDF analizadas, 344 contenían respuestas congruentes con los requerimientos de los peticionarios, suministrando respuesta de fondo. Sin embargo, se observó que en las solicitudes cuya información es incompleta, se indica en algunos que debe ser interpuesta otra PQRSDF, contraviniendo presuntamente lo señalado en la Ley 1755 de 2015, Art. 17 “Petición incompleta y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, 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”

De otro lado, 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.

TENDENCIA DE LOS ASUNTOS DE LAS PQRSDF

De manera genérica los asuntos más reiterativos en el sistema de PQRSDF estuvieron relacionados con:

DEPENDENCIA	CAUSA
ADMISIONES Y REGISTROS	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
	Queja sobre incumplimiento de calendario académico
SECRETARIA GENERAL	Refrendación, duplicado, corrección, solicitud y entrega de diplomas.
	Presentación de documentos
	Información sobre trámites para realizar Refrendación, duplicado, corrección y solicitud de diplomas.
TALENTO HUMANO	Aportes a pensión.

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

	Retiro de cesantías
	Solicitud de certificado laboral
	Presentación de documentos
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
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Solicitud de apoyos económicos
	Jóvenes en acción
	ICETEX

FORTALEZAS

Desde el proceso de Gestión Documental como administrador del sistema se han implementado acciones de seguimiento a la gestión realizada por cada dependencia frente al estado de las PQRSDF recibidas a través de la ventanilla electrónica. Actualmente, este seguimiento se realiza mensualmente generando las alertas correspondientes, señalando de acuerdo a las normas vigentes el estado de cada requerimiento, si esta por vencerse o vencido. Así mismo, como medio de evaluación se han dispuesto mediciones a través de indicadores de gestión cargadas en el SIG solución.

Finalmente, se destaca el acompañamiento permanente generado por parte del proceso en la atención de necesidades de las dependencias de la universidad.

LIMITANTES DE LA AUDITORIA

Por limitaciones en el espacio en los correos institucionales no se pudo obtener información de los resultados obtenidos por la encuesta de satisfacción frente al sistema PQRSDF de la Universidad del Atlántico en el periodo auditado.

HALLAZGOS

Hallazgo 1: con corte junio de 2023, se evidencia Inoportunidad en el trámite de respuesta a 916 PQRSDF por parte de los responsables de los procesos de la entidad, evidenciado inobservancia a los términos señalados 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.

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

Hallazgo 2: se observan 214 PQRSDf sin atender por parte de la Universidad del Atlántico, incumplimiento a los preceptos de 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”*, implicando la presunta materialización de riesgos de índole jurídico.

OBSERVACIONES DEL SISTEMA

Se destacan los siguientes aspectos relevantes encontrados en el análisis de la información:

- El sistema no garantiza o valida la autenticidad de identidad del peticionario. En revisión con los procesos se observó que, se están presentando casos de presunta suplantación de identidad de los peticionarios. Hechos evidenciados por parte de las dependencias en el proceso de contestación de la PQRSDf.
- Se observa que, en algunas dependencias cuando se realiza de manera convencional las respuestas a las distintas PQRSDf, no surten la totalidad del trámite por Orfeo, por el contrario, son enviadas por correo electrónico, lo cual impacta en los indicadores y la trazabilidad del sistema.
- Para las respuestas efectuadas mediante opción respuesta rápida, se observó que en repetidas ocasiones el sistema genera múltiples radicados como respuesta a una misma PQRSDf. Del mismo modo, cuando se genera y envía el radicado de respuesta, el sistema no está generando los cuatros chulos que para estos efectos da constancia de la completitud de los trámites realizados.
- Se evidencia necesidad de reforzar el conocimiento sobre manejo del sistema Orfeo y atención al ciudadano en las dependencias, en especial lo contenido en la Ley 1755 de 2015.
- Se observó que, derivada de la no atención a las peticiones, el solicitante acudió a otras instancias, invocando formalmente el derecho de petición. Lo anterior, genera una posible materialización de riesgos de carácter disciplinarios y legales, teniendo en cuenta lo contenido en Ley 1437 de 2011, Art. 31.
- Se evidencio el uso de la ventanilla electrónica como medio para hacer solicitudes de índole interna por parte los funcionarios de la universidad, sobre lo cual la universidad ha dispuesto procedimientos y los canales pertinentes.
- Es recurrente la interposición de PQRSDf con información incompleta por parte de la comunidad en general, asimismo, dirigen sus solicitudes a dependencias que no posee la competencia.

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

- Es importante verificar la correcta tipificación de las PQRSDf como control preventivo por parte del proceso de Gestión Documental.
- La universidad en cabeza de sus dependencias ha establecido múltiples canales específicos para tramitar requerimientos de acuerdo a su necesidad, sin embargo, la comunidad en general hace uso de los canales en mención y la ventanilla electrónica para la misma solicitud. Lo cual impacta en la capacidad de respuesta institucional.

CONCLUSIÓN

De acuerdo al sustento antes presentado, se evidencia que el sistema institucional de PQRSDf cumple su propósito como mecanismo de participación a la ciudadanía, dado que, garantiza la accesibilidad a la comunidad. No obstante, frente a los criterios de oportunidad y respuesta de fondo es reincidente el incumplimiento por parte de las dependencias de la universidad, situación evidenciada desde vigencias anteriores y que hasta la presenta auditoria el escenario sigue siendo el mismo. Urge tomar correctivos de fondo teniendo que se estaría vulnerando un derecho constitucional.

RECOMENDACIONES

Realizar la gestión conducente a la parametrización del sistema Orfeo sobre la validación de identidad de los usuarios, errores en la multiplicidad de radicados de salida generados por parte del sistema y reporte de la totalidad del trámite de las respuestas rápidas.

Elaborar instructivos y/o manuales dirigidos a funcionarios de la universidad sobre el manejo del sistema ORFEO, con uso de las TIC, de manera que, sean más amigables y fáciles de aplicar, con el propósito de mejorar la eficacia de la atención en PQRSDf.

Se hace necesario establecer mecanismos conducentes a fortalecer la pedagogía a los estudiantes haciendo uso de las TICS y redes sociales, sobre el uso de la ventanilla electrónica, su alcance y propósito. Del mismo modo, en conjunto con las dependencias socializar a la comunidad en general por todos los medios cuales son los canales actuales para la atención de temas académicos, financieros y demás. En aras de contribuir con la racionalización de trámites, duplicidad de atenciones, y celeridad administrativa.

Aunar los esfuerzos necesarios para elaborar una política de atención al ciudadano por parte de la alta dirección donde se regule el sistema institucional el ejercicio de contestación en cuanto a los criterios de oportunidad, respuesta de fondo y lenguaje institucional.

Se recomienda fortalecer la tipificación de las PQRSDf al interior de la universidad, así como las dependencias encargadas para cada tramite, principalmente, a la dependencia receptora o funcionarios que reciben en ventanillas físicas.

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

Levantar plan de mejoramiento con las dependencias con índice de criticidad en la atención de las PQRSDF, teniendo en cuenta las tipificadas como pendientes y resueltas con retraso.

Firmado en Original

ROBERTO HENRIQUEZ NORIEGA
Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto: Angie Landinez