

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDF

OFICINA DE CONTROL INTERNO
UNIVERSIDAD DEL ATLANTICO

SEGUNDO
SEMESTRE 2023

INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

1. JUSTIFICACION

El propósito de este informe es determinar el grado de eficiencia del sistema de PQRSDf de la Universidad del Atlántico, mediante la evaluación de los criterios de oportunidad, respuesta de fondo y de carácter institucional. Basándonos en los resultados, se suscitará oportunidades de mejora a las que haya lugar, con el propósito de fomentar el ejercicio de participación ciudadana y la mejora continua en la prestación del servicio.

Lo anterior, en conformidad 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

Se hace respectivo seguimiento a las acciones realizadas en el marco de las PQRSDf recibidas por la Universidad Del Atlántico, durante el segundo semestre comprendido entre 15 de junio de 2023 y 15 de diciembre de 2023.

3. FUENTES DE INFORMACION

La información es suministrada por Secretaria General, la cual se extrae del Sistema de gestión documental Orfeo, a través de esta se opera y se surte atención a las 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

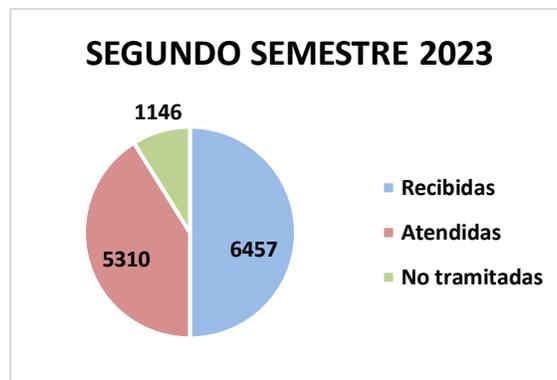
INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

5. OBJETIVOS

El objetivo es verificar y velar por el cumplimiento y rendimiento del sistema de PQRSDf institucional, por consiguiente, se mide la oportunidad de respuesta de las PQRSDf, se verifica la pertinencia y calidad de respuestas, de igual manera, se tendrá en cuenta los avances y mejoras implementados en relación a las recomendaciones emitidas en los periodos anteriores.

DIAGNOSTICO

En base a los datos suministrados por parte de la dependencia administradora del sistema, se observa que, en el segundo semestre de 2023 se recibieron **6.457** PQRSDf ante la entidad. La información proveída es analizada y depurada para su respectivo análisis y seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, con el fin de mejorar el proceso. Se pudo determinar que se atendieron **5.310** PQRSDf, representando un índice eficacia institucional de **82.2%**, se observa un incremento de **71.3%** de las PQRSDf recibidas en el segundo semestre respecto al primer semestre del 2023, lo que corresponde a **1.852** PQRSDf de diferencia.



En el marco de lo expresado, las PQRSDf interpuestas, son en su mayoría provenientes de estudiantes para requerimientos académicos, principalmente dirigidas al Departamento de Admisiones y Registros Académicos, también se evidencia 397 PQRSDf con varios radicados de salida, lo que quiere decir que hay mas de una respuesta para un mismo radicado, esta situación se ha evidenciado en auditorias anteriores por parte de la Oficina de Control Interno, es considerado en algunos casos necesario, ya que, por el tipo de tramite requiere una respuesta temporal, mientras se lleva a cabo la petición, hasta el momento de la respuesta de fondo final, sin embargo, se evidencia en pocos casos que la respuesta es la misma, lo que quiere decir que está ocurriendo un error, puede ser por el sistema o error del responsable de la respuesta. A continuación, se relaciona las PQRSDf recibidas en el segundo semestre de 2023:



INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

Primera dependencia	Radicados
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	4303
SECRETARIA GENERAL	384
DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	222
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION	201
FACULTAD DE INGENIERIA	110
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS	106
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	100
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	91
OFICINA DE INFORMATICA	86
DEPARTAMENTO DE GESTION DE SERVICIOS GENERALES	76
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS	66
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	64
DEPARTAMENTO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	63
OFICINA DE EGRESADOS	61
DEPARTAMENTO DE GESTION DE BIENES	60
VICERRECTORIA DE DOCENCIA	53
CONSEJO ACADEMICO	51
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	48
FACULTAD DE NUTRICION Y DIETETICA	40
FACULTAD DE QUIMICA Y FARMACIA	40
OFICINA JURIDICA	40
RECTORIA	41
FACULTAD DE BELLAS ARTES	29
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES	28
DEPARTAMENTO DE GESTION FINANCIERA	22
CONSEJO SUPERIOR	16
DEPARTAMENTO DE EDUCACION VIRTUAL MEDIOS EDUCATIVOS Y AUDIOVISUALES	8
FACULTAD DE ARQUITECTURA	8
UNIDAD DE SALUD	7
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES	6
DIRECCION DE COMUNICACIONES	6
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	6
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	5
OFICINA DE PLANEACION	3
DEPARTAMENTO DE CALIDAD DE LA DOCENCIA	2
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2
CENTRO DE INVESTIGACIONES SOCIO JURÁDICAS	1
CONSULTORIO JURIDICO Y CENTRO DE CONCILIACION	1
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA	1
Total general	6457



INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Para determinar la oportunidad de la respuesta enfocándonos en las dependencias y el comportamiento de estas, se toma la información enviada por parte de secretaria general, observamos las siguientes situaciones:

DEPENDENCIA	RESPUESTA A TIEMPO	RESPUESTA CON RETRASO	PENDIENTE	CUMPLIMIENTO
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	3074	496	731	71.4%
SECRETARIA GENERAL	378	3	3	98.4%
DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	106	28	88	47.7%
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION	145	21	35	72.1%
FACULTAD DE INGENIERIA	83	16	11	75.4%
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS	18	54	34	16.9%
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	30	40	30	30%
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	61	14	16	65.9%
OFICINA DE INFORMATICA	80	3	3	93.0%
DEPARTAMENTO DE GESTION DE SERVICIOS GENERALES	5	12	59	6.5%
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS	58	3	5	87.8%
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	61	2	1	95.3%
OFICINA DE EGRESADOS	49	6	6	80.3%
DEPARTAMENTO DE GESTION DE BIENES	34	25	1	56.6%
VICERRECTORIA DE DOCENCIA	26	18	9	49.0%



INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

CONSEJO ACADEMICO	32	0	19	62.7%
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	27	13	8	56.2%
FACULTAD DE NUTRICION Y DIETETICA	37	2	1	92.5%
FACULTAD DE QUIMICA Y FARMACIA	30	10	0	75%
OFICINA JURIDICA	12	5	23	30%
RECTORIA	35	1	2	92.1%
FACULTAD DE BELLAS ARTES	18	5	6	62%
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES	14	12	2	50%
DEPARTAMENTO DE GESTION FINANCIERA	19	2	1	86.3%
CONSEJO SUPERIOR	12	3	1	75%
DEPARTAMENTO DE EDUCACION VIRTUAL MEDIOS EDUCATIVOS Y AUDIOVISUALES	6	0	2	75%
FACULTAD DE ARQUITECTURA	0	0	8	0%
UNIDAD DE SALUD	1	0	6	14.2%
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES	4	0	2	66.6%
DIRECCION DE COMUNICACIONES	6	0	0	100%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	0	5	16.6%
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	0	1	4	0%
OFICINA DE PLANEACION	2	0	1	66.6%
DEPARTAMENTO DE CALIDAD DE LA DOCENCIA	1	1	0	50%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	2	0%
CENTRO DE INVESTIGACIONES SOCIO JURIDICAS	0	0	1	0%
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA	1	0	0	100%

INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

Basándonos en el análisis de lo expuesto en la tabla anterior, se observa que solo 10 dependencias tuvieron un rendimiento por encima del 80%, las cuales fueron:

- Secretaría general
- Oficina de Informática
- Facultad de ciencias básicas
- Facultad de ciencias económicas y administrativas y contables
- Departamento de extensión y proyección social
- Facultad de nutrición y dietética
- Rectoría
- Departamento de Gestión Financiera
- Dirección de comunicaciones
- Departamento de Biblioteca

Se evidencia que aun cuando hay una mejora en cuanto a los tiempos de respuesta, se sigue presentando la situación donde se surten respuestas fuera de los tiempos establecidos, de hecho, también se observa que algunas de estas PQRSDF aún no han obtenido respuesta, lo cual impacta de manera negativa en el rendimiento y eficiencia institucional, si bien, es oportuno destacar que entre el periodo comprendido de diciembre a enero la universidad se encuentra en periodo de vacaciones, bajo la *Resolución Rectoral No. 004162 del 20 de diciembre del 2022*, por otra parte, también se encuentra en proceso contractual de su personal de apoyo, lo cual puede impactar en el suministro de las respuestas en los tiempos requeridos.

A continuación, se presenta una tabla detallada que muestra la oportunidad de respuesta equivalente a los meses auditados en el periodo auditado:

SEGUNDO SEMESTRE 2023			
PERIODO	CANTIDAD DE PQRSDF	RESPUESTAS A TIEMPO	CUMPLIMIENTO
JUNIO	1278	1084	84,82%
JULIO	1897	1158	61,04%
AGOSTO	1753	1131	64,51%
SEPTIEMBRE	379	230	60,68%
OCTUBRE	226	191	84,51%
NOVIEMBRE	924	682	73,80%
TOTAL:	6457	4476	69,32%

INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

Analizando críticamente la situación se pueden observar varios puntos importantes, inicialmente destacare que la cantidad de PQRSDf varia de un mes a otro lo que podría indicar fluctuaciones en la actividad de la comunidad universitaria o en la actividad de los canales de comunicación, existen variaciones considerables en el numero de respuestas proporcionadas dentro del plazo establecido en cada mes, algunos meses muestran un alto porcentaje de respuestas a tiempo, como el mes de Junio, mientras que otros meses muestran un porcentaje mas bajo, como el mes de Septiembre; en general, el promedio de cumplimiento es de **69.32%**. Esto con el fin de dar una visión más detallada del rendimiento del sistema de respuestas a PQRSDf, destacando áreas de fortalezas y oportunidades de mejora para la universidad.

EVALUACION DE LA MUESTRA

Para calcular la muestra, se empleó el método estadístico para poblaciones finitas aplicado al numero de la población por cada dependencia, el cual arrojo una muestra total de 377 (Nivel de confianza del 95%), el 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

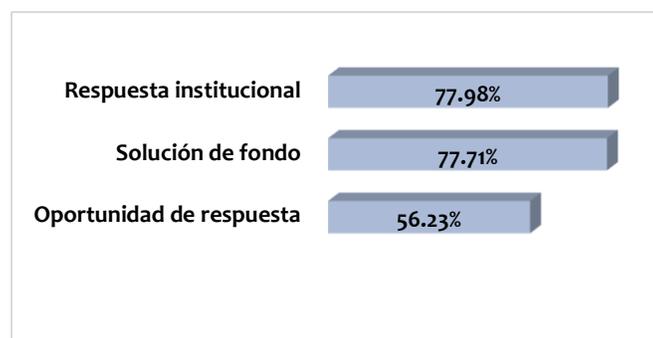
E= Error de muestreo (precisión)

N= Tamaño de la Población

P= Proporción estimada

Cabe resaltar que dicha muestra se tomó de manera aleatoria, teniendo en cuenta, que hay dependencias con mas PQRSDf registradas, por tal motivo, su muestreo es mucho mayor con relación a otras dependencias con poco flujo de PQRSDf interpuestas.

Los resultados de esta muestra son los siguientes:



INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

Tomando en cuenta lo representado en la tabla, respecto a la Oportunidad de la respuesta es considerado variable el resultado, es decir, distinto a las PQRSDf totales del segundo semestre 2023, ya que, es una muestra referencial, para la solución de fondo y respuesta institucional se infiere que las respuestas han sido claras y consecuentes a las peticiones.

Además, se analiza los temas que se repiten con mayor frecuencia en el periodo auditado:

DEPENDENCIA	CAUSA
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	Información protocolos de graduación Solicitud de actualización documento de identidad Solicitud de homologación doble programa Solicitud de validación de título Solicitud de copia de acta de grado
SECRETARIA GENERAL	Solicitud de acta de grado Solicitud de certificado de notas Solicitud de corrección de volante de pago Solicitud de validación de título
TALENTO HUMANO	Presentación de documentos Solicitud de certificado laboral
FACULTADES	Solicitud de certificados Retiro de asignaturas Cancelación de semestre
DEPARTAMENTO DE GESTION DE SERVICIOS GENERALES	Quejas, reclamos y solicitudes relacionadas con la infraestructura, suministro eléctrico y sistemas de aires acondicionados en las aulas
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Solicitud de apoyo económico jóvenes en acción ICETEX

Si bien, es cierto que muchas de las solicitudes en general no son bien direccionadas por parte del peticionario, se recomienda que se surta respuesta indicándole hacía que área debe dirigirse la PQRSDf interpuesta, cabe resaltar que la actualización del sistema documental Orfeo, es riguroso en cuanto a los tiempos de respuesta y la respuesta en sí, lo que quiere decir que los procesos que no den contestación se verán seriamente afectados en los indicadores de oportunidad. Es importante mencionar que, 3.44% que equivale a 13 PQRSDf de la muestra son documentos bloqueados, es decir, tienen seguridad y son de índole privado, suceden dos situaciones referentes a esto, la primera es por disposición del peticionario y lo segundo por error humano o falta de capacitación para el uso de del sistema documental.

INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

FORTALEZAS

Es relevante mencionar que la mejora y actualización del sistema Orfeo para facilitar la gestión de PQRSDF, proporciona mayor accesibilidad y claridad tanto para los solicitantes como para los responsables de respuestas. La inclusión del histórico y la trazabilidad del documento parece ser una mejora significativa. La parametrización de la tipificación de asuntos para la ventanilla electrónica debería contribuir aún más a la eficiencia del proceso.

Es favorable las capacitaciones que se están realizando constantemente al personal a cargo del sistema Orfeo en la Universidad del Atlántico para mejorar su dominio del sistema. Es comprensible que, debido a la demanda de personal, aún no se haya capacitado a todos, pero es alentador que planeen seguir con más capacitaciones progresivamente. Esto seguramente contribuirá a una mejor gestión y eficiencia en el uso del sistema a largo plazo.

La implementación del enlace en la plantilla de respuesta rápida para facilitar el acceso del público a las calificaciones del servicio es una excelente iniciativa. Esto permitirá a los usuarios acceder fácilmente a la retroalimentación sobre el servicio y contribuirá a una mayor transparencia y mejora continua. Es una forma eficaz de involucrar a los usuarios en la evaluación del servicio y promover la calidad.

LIMITANTES DE LA AUDITORIA

Para el desarrollo de esta auditoria se presentaron dificultades, obstáculos y tardanzas en la revisión de los radicados de las PQRSDF debido a que la información migrada desde el anterior sistema documental de Orfeo a la actualización no fue satisfactoria y presentaba ausencia de documentos y PQRSDF, por lo cual, el mismo personal de Orfeo debió migrar manualmente uno por uno de los radicados para poder acceder a ellos y así llevar a cabo la revisión para este informe.

HALLAZGO

A la fecha de revisión del consolidado de PQRSDF enviado por parte del administrador de Orfeo, se evidencia que **1.147** PQRSDF aun no han sido tramitados, lo que equivale al **17.76%** de las PQRSDF sin atender, incumpliendo en lo establecido en *Ley 1755 de 2015*, específicamente en su Art. 13, “*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*”. Lo que implica la posible materialización de riesgos de naturaleza jurídica.

INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO**CONCLUSION**

Después de analizar la situación, se lleva a la conclusión de que, el sistema institucional de PQRSDf cumple su función como herramienta para la participación ciudadana al garantizar y permitir el acceso a la comunidad, sin embargo, es reiterativo el incumplimiento en cuanto a los plazos de respuesta por parte de las dependencias de la universidad, aunque han tomado medidas y a pesar de los esfuerzos, hay margen para mejorar el cumplimiento de las respuestas dentro del plazo establecido y existen áreas en las que se puede trabajar para mejorar.

RECOMENDACIONES

Se sugiere priorizar la capacitación de todo el personal universitario incluyendo profesionales y contratistas para que puedan reconocer y gestionar de manera eficaz el sistema documental de Orfeo, de esa manera se pretende disipar los errores que se están presentando frecuentemente al momento de darle respuesta a las PQRSDf, deben abordarse aspectos técnicos, procedimentales y de gestión de información. Incluso hacer un plan de actualización de estos programas de capacitación en función de las necesidades identificadas y los cambios que se realicen en el sistema de Orfeo, esto garantizara que el personal siempre este preparado para desarrollar eficazmente el manejo de Orfeo.

Se recomienda que realicen un análisis detallado de los errores mas frecuentes al responder las PQRSDf y tomas las respectivas medidas correctivas.

Se incita a definir protocolos que sean claros, eficaces y estandarizados sobre el manejo de las PQRSDf, desde su recepción hasta su resolución, deberían ser socializados y ser accesibles para todo el personal que le corresponda esta actividad.

Se propone fomentar la retroalimentación por parte de los usuarios sobre la calidad del servicio recibido y utilizar esta información para realizar mejoras continuas en el proceso de atención de PQRSDf.

ROBERTO HENRIQUEZ NORIEGA

Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto: Lsolera