

INFORME PQRSDF ENERO - MARZO 2024

SECRETARÍA GENERAL

Dr. ROBERTO HENRÍQUEZ NORIEGA

Jefe de Oficina Control Interno

De:

JOSEFA CASSIANI PÉREZ

Secretaria General

Barranquilla, abril de 2024

Sede Norte: Cra. 30 No. 8-49, Puerto Colombia - Atlántico.
Sede Centro: Cra. 43 No. 50-53, Barranquilla - Atlántico.
Bellas Artes - Museo de Antropología: Cll. 68 No. 53-45, Barranquilla - Atlántico.
Sede Regional Centro: Cll. 27 No. 4-291, Sabanalarga - Atlántico.
Sede Regional Sur: Cll. 7 No. 23-5, Barrio Abajo, Suán - Atlántico.



PBX: (60) (5) 316 26 66

Contenido

1. Introducción.....	3
2. Normatividad.....	5
3. Consolidado PQRSDF recibidas en los meses de enero a marzo de 2024.....	6
4. Recepción de PQRSDF por tipología documental.....	7
5. Porcentaje de oportunidad en la respuesta.	9
6. PQRSDF por dependencia y tipo de solicitud.	10
7. PQRSDF asignadas y gestionadas por dependencia	13
8. Tiempo promedio de respuesta.	15
9. Recomendaciones.....	17
10. Conclusiones.....	18

1. Introducción.

Cumpliendo con lo establecido en el Decreto 103 de 2015, Artículo 52 - Informes de solicitudes de acceso a información, el presente documento se refiere al reporte sobre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y tramitadas por las diferentes dependencias de la Universidad del Atlántico durante el periodo comprendido entre enero y marzo de 2024, con base en la información generada por el sistema ORFEO.

El objetivo de este informe es identificar la respuesta oportuna brindada a los usuarios y proporcionar las herramientas necesarias para definir procesos de mejora continua, tomar medidas que reduzcan los errores y aumenten la calidad del servicio prestado.

En el año 2019, la Secretaría General convocó a la Oficina de Control Interno y a la Oficina de Planeación con el fin de formular un procedimiento que estableciera los responsables de gestionar, distribuir, registrar, responder y evaluar las PQRSDF recibidas en la Universidad del Atlántico. En dicho

procedimiento, se establecieron las responsabilidades de estas oficinas de la siguiente manera:

- La Secretaría General es la encargada de recibir y distribuir todas las PQRSDF que lleguen, por medio de la Ventanilla Única de Radicación (presencial) y Ventanilla Electrónica UA (virtual).
- La Oficina de Planeación será la encargada de hacer el respectivo seguimiento a las respuestas oportunas de estas.
- La Oficina de Control Interno es la encargada de hacer seguimiento a la calidad de la respuesta que se le dan a las PQRSDF y además de hacer el respectivo Informe de Atención al Ciudadano que se hace semestralmente y se cuelga en la página web institucional.

En este sentido, el informe también cumple con las responsabilidades asumidas por la Secretaría General en la formulación del procedimiento de atención al ciudadano.

2. Normatividad.

Tabla 1.

NORMA	DESCRIPCIÓN
Norma NTCGP 1000:2009.	Especifica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva de Colombia, de su sector público y otras entidades prestadoras de servicios.
MECI 1000:2014	Modelo Estándar de Control Interno (MECI) que se establece para las entidades del Estado y proporciona una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación.
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción. Normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la cual regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
Decreto 19 De 2012	Ley Anti Trámites, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
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.

Sede Norte: Cra. 30 No. 8-49, Puerto Colombia - Atlántico.

Sede Centro: Cra. 43 No. 50-53, Barranquilla - Atlántico.

Bellas Artes - Museo de Antropología: Cll. 68 No. 53-45, Barranquilla - Atlántico.

Sede Regional Centro: Cll. 27 No. 4-291, Sabanalarga - Atlántico.

Sede Regional Sur: Cll. 7 No. 23-5, Barrio Abajo, Suán - Atlántico.



PBX: (60) (5) 316 26 66

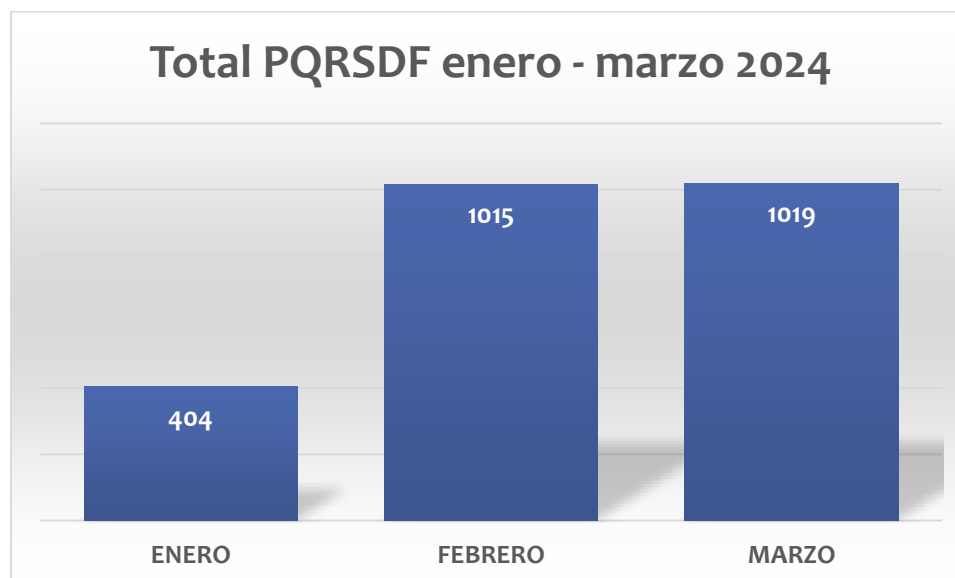
3. Consolidado PQRSDf recibidas en los meses de enero a marzo de 2024.

La Secretaría General es la responsable de gestionar todas las solicitudes clasificadas como PQRSDf recibidas en la Universidad del Atlántico, tanto a través de la ventanilla única de radicación (presencial) como de la ventanilla electrónica.

Se registró el ingreso de un total de **2.438** solicitudes, según el informe del Sistema de Gestión Documental Argo ORFEO. Estas solicitudes fueron asignadas a las diferentes dependencias correspondientes para su respectiva gestión.

Para los meses de enero a febrero, podemos observar un aumento significativo en la cantidad total de solicitudes, pasando de 404 a 1.015, lo que indica un aumento considerable del 153% de las solicitudes y manteniéndose estable para el mes de marzo.

Gráfico 1.

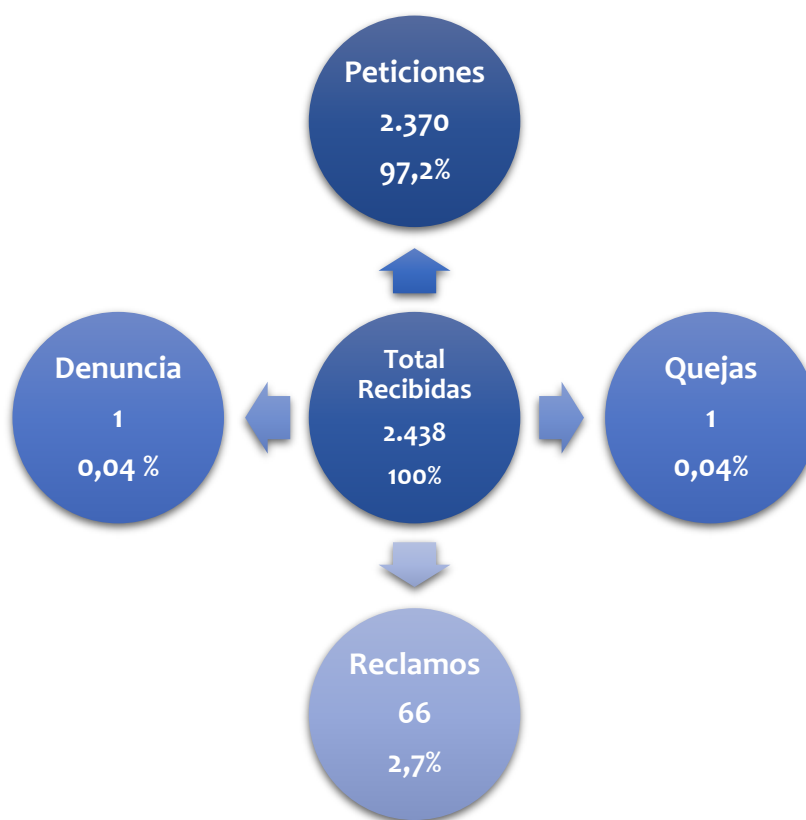


4. Recepción de PQRSDF por tipología documental.

Como se puede observar en el Gráfico 2, el mayor número de PQRSDF registradas durante este periodo, corresponde a Peticiones, con un total de 2.370, lo cual representa el 97,2% del total. Le siguen los Reclamos, con 66 (2,7%) y las Quejas y Denuncias con 1 solicitud (0,04%) por igual.

Estos datos por tipo de solicitud proporcionan información valiosa sobre las interacciones de las PQRSDF, destacando especialmente las "Petitionen" y los "Reclamos" como áreas de enfoque importante para la gestión de la satisfacción del cliente y la resolución de problemas.

Gráfico 2.



5. Porcentaje de oportunidad en la respuesta.

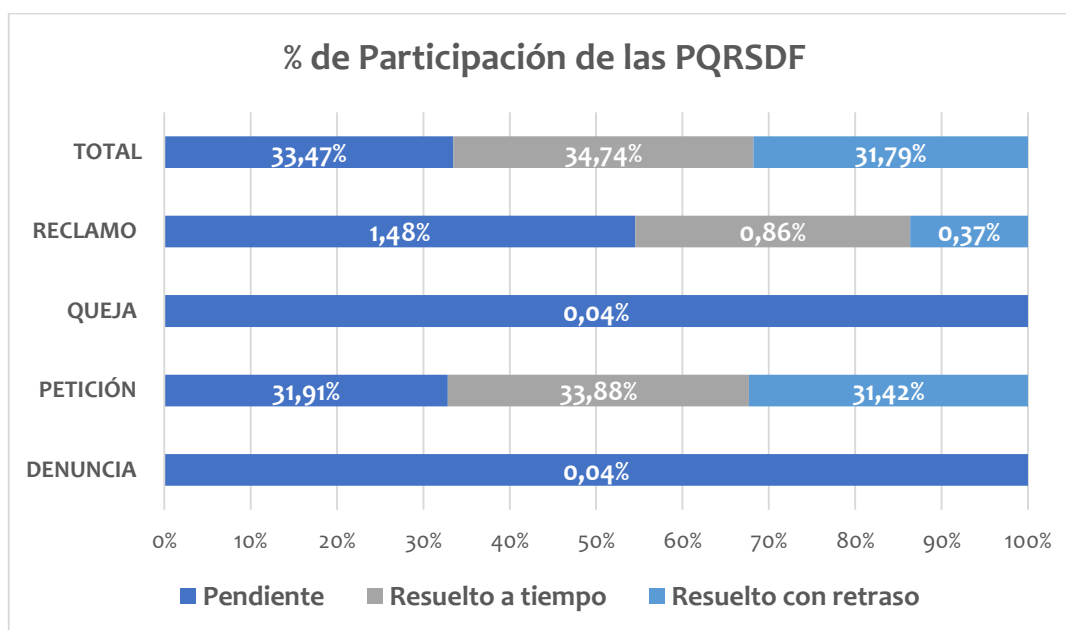
En cuanto a la oportunidad de respuesta, se atendieron dentro de los plazos legales alrededor del 35% (847) del total de PQRSDF recibidas durante el periodo. Un aproximado del 32% (775) de las solicitudes fueron contestadas con retraso, mientras que el 33% (816) quedaron pendientes de resolver.

Es importante destacar que durante este período se identificó la causa fundamental que impactó en el rendimiento del sistema de gestión de las PQR. Se detectó una falla en el sistema Argo ORFEO, específicamente relacionada con la asociación de las respuestas al radicado de entrada. Esta falla resultó en la imposibilidad de visualización de los datos que vinculaban los distintos radicados de respuesta con el radicado padre.

La detección de esta falla ocurrió durante la elaboración del presente informe, lo que generó la necesidad de realizar una revisión detallada del sistema para diagnosticar y abordar el problema de manera inmediata. Se implementaron los ajustes necesarios para garantizar la correcta generación de los reportes en el futuro, buscando mejorar la eficiencia y la precisión en la gestión de las PQRSDF.

La presencia de dicha falla técnica contribuyó significativamente al incumplimiento del indicador resultando en un mayor número de solicitudes pendientes detectadas, y la generación del reporte estadístico con información imprecisa por la falta de identificación de los radicados de respuesta con su radicado padre correspondiente.

Gráfico 3.



6. PQRSDf por dependencia y tipo de solicitud.

Según se puede observar en la Tabla 2, el tipo de solicitud más frecuente corresponde a las Peticiones, siendo el Departamento de Admisiones y Registro la

Sede Norte: Cra. 30 No. 8-49, Puerto Colombia - Atlántico.

Sede Centro: Cra. 43 No. 50-53, Barranquilla - Atlántico.

Bellas Artes - Museo de Antropología: Cll. 68 No. 53-45, Barranquilla - Atlántico.

Sede Regional Centro: Cll. 27 No. 4-291, Sabanalarga - Atlántico.

Sede Regional Sur: Cll. 7 No. 23-5, Barrio Abajo, Suán - Atlántico.



PBX: (60) (5) 316 26 66

dependencia con el mayor número registrado, con un total de 1.731 solicitudes. A

continuación, se encuentran los Reclamos con 36.

Tabla 2.

TIPO PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA					
DEPENDENCIA	DENUNCIA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	TOTAL
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO		1731		36	1767
SECRETARIA GENERAL		125			125
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN		69		1	70
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		68		1	69
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS		30		6	36
DEPARTAMENTO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL		30		5	35
FACULTAD DE INGENIERÍA		34	1		35
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES		25			25
VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO		24		1	25
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS		17		6	23
FACULTAD DE QUÍMICA Y FARMACIA		20			20
RECTORÍA		17			17
CONSEJO ACADÉMICO		16			16
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS		14		2	16
FACULTAD DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA		13		1	14
OFICINA JURÍDICA		14			14
VICERRECTORÍA DE DOCENCIA		13		1	14
FACULTAD DE BELLAS ARTES		12		1	13
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS		13			13
CONSEJO SUPERIOR		12			12

Sede Norte: Cra. 30 No. 8-49, Puerto Colombia - Atlántico.

Sede Centro: Cra. 43 No. 50-53, Barranquilla - Atlántico.

Bellas Artes - Museo de Antropología: Cll. 68 No. 53-45, Barranquilla - Atlántico.

Sede Regional Centro: Cll. 27 No. 4-291, Sabanalarga - Atlántico.

Sede Regional Sur: Cll. 7 No. 23-5, Barrio Abajo, Suán - Atlántico.



CO-SC7289-1



PBX: (60) (5) 316 26 66

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE BIENES		12			12
OFICINA DE INFORMÁTICA		12			12
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES		7		3	10
FACULTAD DE ARQUITECTURA		10			10
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN FINANCIERA		7			7
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN VIRTUAL, MEDIOS EDUCATIVOS Y AUDIOVISUALES		5		1	6
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES		6			6
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES		4			4
UNIDAD DE SALUD		3			3
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO HUMANO		1		1	2
OFICINA DE EGRESADOS		2			2
OFICINA DE PLANEACIÓN		2			2
DEPARTAMENTO DE CALIDAD DE LA DOCENCIA		1			1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1				1
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		1			1
TOTAL	1	2370	1	66	2438

Sede Norte: Cra. 30 No. 8-49, Puerto Colombia - Atlántico.

Sede Centro: Cra. 43 No. 50-53, Barranquilla - Atlántico.

Bellas Artes - Museo de Antropología: Cll. 68 No. 53-45, Barranquilla - Atlántico.

Sede Regional Centro: Cll. 27 No. 4-291, Sabanalarga - Atlántico.

Sede Regional Sur: Cll. 7 No. 23-5, Barrio Abajo, Suán - Atlántico.



 **PBX: (60) (5) 316 26 66**

7. PQRSDF asignadas y gestionadas por dependencia

A continuación, se detallan las PQRSDF asignadas a cada una de las dependencias, junto con su estado de gestión.

En cuanto al total de solicitudes radicadas durante el periodo, el Departamento de Admisiones y Registro destaca como la dependencia con mayor número de solicitudes recibidas, alcanzando un total de 1.767 solicitudes, lo que equivale al 72% del total. De estas solicitudes, 568 fueron resueltas a tiempo según los plazos establecidos por la ley, mientras que 744 de ellas presentaron retraso y 455 aún están en proceso de tramitación.

A continuación, se encuentra la Secretaría General, con un total de 125 solicitudes ingresadas, contestadas dentro del plazo establecido un total de 119 y 6 pendientes. Por otro lado, la Facultad de Ciencias de la Educación recibió un total de 70 solicitudes, de las cuales 12 fueron resueltas a tiempo, 1 con retraso y 57 pendientes.

Tabla 3.

TRAMITE DE PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA				
Dependencias	Pendiente	Resuelto a tiempo	Resuelto con retraso	Total
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	455	568	744	1767
SECRETARIA GENERAL	6	119		125
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	57	12	1	70
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	59	8	2	69
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	33	3		36
DEPARTAMENTO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	20	14	1	35
FACULTAD DE INGENIERÍA	17	11	7	35
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS	2	23		25
VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	3	18	4	25
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	22	1		23
FACULTAD DE QUÍMICA Y FARMACIA		20		20
RECTORÍA	16	1		17
CONSEJO ACADÉMICO	1	13	2	16
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS	6	6	4	16
FACULTAD DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	13		1	14
OFICINA JURÍDICA	11	2	1	14
VICERRECTORÍA DE DOCENCIA	11	1	2	14
FACULTAD DE BELLAS ARTES	9	3	1	13
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	13			13
CONSEJO SUPERIOR	5	5	2	12
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE BIENES	1	11		12
OFICINA DE INFORMÁTICA	10	2		12

Sede Norte: Cra. 30 No. 8-49, Puerto Colombia - Atlántico.

Sede Centro: Cra. 43 No. 50-53, Barranquilla - Atlántico.

Bellas Artes - Museo de Antropología: Cll. 68 No. 53-45, Barranquilla - Atlántico.

Sede Regional Centro: Cll. 27 No. 4-291, Sabanalarga - Atlántico.

Sede Regional Sur: Cll. 7 No. 23-5, Barrio Abajo, Suán - Atlántico.



 **PBX: (60) (5) 316 26 66**

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	7	2	1	10
FACULTAD DE ARQUITECTURA	10			10
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN FINANCIERA	3	4		7
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN VIRTUAL, MEDIOS EDUCATIVOS Y AUDIOVISUALES	6			6
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES	5		1	6
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES	4			4
UNIDAD DE SALUD	3			3
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO HUMANO	2			2
OFICINA DE EGRESADOS	2			2
OFICINA DE PLANEACIÓN	1		1	2
DEPARTAMENTO DE CALIDAD DE LA DOCENCIA	1			1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1			1
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1			1
Total	816	847	775	2438

8. Tiempo promedio de respuesta.

En cuanto al promedio de tiempo de respuesta durante el periodo analizado, se observa que el promedio general fue de 16 días hábiles. Sin embargo, se destaca que la Facultad de Bellas Artes fue la dependencia que requirió más

Sede Norte: Cra. 30 No. 8-49, Puerto Colombia - Atlántico.

Sede Centro: Cra. 43 No. 50-53, Barranquilla - Atlántico.

Bellas Artes - Museo de Antropología: Cll. 68 No. 53-45, Barranquilla - Atlántico.

Sede Regional Centro: Cll. 27 No. 4-291, Sabanalarga - Atlántico.

Sede Regional Sur: Cll. 7 No. 23-5, Barrio Abajo, Suán - Atlántico.



CO-SC7289-1



PBX: (60) (5) 316 26 66

tiempo para responder a las solicitudes asignadas, con un promedio de respuesta de 25 días. A continuación, se encuentra la Oficina de Planeación con 22 días en promedio para el trámite.

Tabla 4.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA			
DEPENDENCIA	RESUELTO A TIEMPO	RESUELTO CON RETRASO	TOTAL
FACULTAD DE BELLAS ARTES	11	67	25
OFICINA DE PLANEACIÓN		22	22
FACULTAD DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA		20	20
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES		19	19
CONSEJO SUPERIOR	10	37	18
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	9	25	18
VICERRECTORÍA DE DOCENCIA	3	31	17
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS	5	35	17
OFICINA JURÍDICA	12	23	15
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	10	25	15
FACULTAD DE INGENIERÍA	7	25	14
OFICINA DE INFORMÁTICA	13		13
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	8	20	10
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	8	36	10
VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	7	23	10
FACULTAD DE QUÍMICA Y FARMACIA	9		9
CONSEJO ACADÉMICO	6	22	8

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN FINANCIERA	6		6
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	5		5
RECTORÍA	4		4
DEPARTAMENTO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	3	16	4
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	3		3
SECRETARIA GENERAL	3		3
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	1		1
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE BIENES	0		0
TOTAL	7	25	16

9. Recomendaciones.

Se recomienda seguir monitoreando de cerca el rendimiento del sistema después de implementar los ajustes necesarios. Además, se sugiere realizar un seguimiento continuo del indicador de cumplimiento para evaluar el impacto de las mejoras implementadas y garantizar una gestión eficiente y efectiva de las PQRSDF en los próximos meses.

10. Conclusiones

Podemos concluir que la necesidad de mejorar los tiempos de respuesta es un factor que merece especial atención. Es importante abordar estos desafíos para garantizar una gestión eficiente de las solicitudes, por lo tanto, es de suma importancia continuar con la implementación de las siguientes acciones y seguir con las que se están llevando a cabo por parte de la Secretaría General, lo que nos permitirá mitigar el riesgo de generar respuestas fuera de los plazos establecidos por la ley:

- Revisar los procesos internos relacionados con la gestión de PQRSDF y realizar ajustes según sea necesario para mejorar la oportunidad de respuesta.
- Considerar la asignación de recursos adicionales o personal para gestionar eficazmente las PQRSDF durante el período de transición.
- Monitorear continuamente la gestión de PQRSDF a medida que el personal se adapta al nuevo módulo y realizar mejoras según sea necesario.
- Programación de capacitaciones a las dependencias que incumplen en el tiempo de respuesta a las PQRSDF y reafirmando la importancia de dar solución a los requerimientos en los términos establecidos.

- En los casos que amerite una ampliación de los plazos de los términos por la complejidad de la respuesta, poder establecer un control en sistema ORFEO, con el fin de no generar respuestas con retraso, o incluso sin resolver.
- En el evento que se reciban PQRSDF que no requieren de una respuesta, darles cierre en el sistema.
- Identificar con cada una de las dependencias los asuntos recurrentes, y así, mejorar la prestación del servicio y evitar las múltiples solicitudes referentes a los mismos temas.
- Envío de manera periódicamente a los jefes de las dependencias con mayor volumen de radicados de PQRSDF, el reporte del Sistema Orfeo de las solicitudes pendientes por respuesta, se recomienda su revisión y elaboración de una estrategia para la evacuación de radicados antiguos que afectan los porcentajes de oportunidad en la respuesta del indicador.
- De igual manera se realiza un informe diferenciado identificando las dependencias con mayor atraso en las respuestas.

Atentamente,


JOSEFA CASSIANI PÉREZ
Secretaria General

Proyectó: Irina Pacheco 