

INFORME PQRSDF II TRIMESTRE 2021

SECRETARÍA GENERAL

Dr. ROBERTO HENRÍQUEZ NORIEGA

Jefe de Oficina Control Interno

De:

JOSEFA CASSIANI PÉREZ

Secretaria General

Barranquilla, julio de 2021

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
NORMATIVIDAD.....	4
Consolidado PQRSDF recibidas II trimestre (abril – junio) 2021.....	5
Recepción de PQRSDF por tipología documental.....	6
Porcentaje de oportunidad en la respuesta.....	7
PQRSDF por dependencia y tipo de solicitud.....	8
PQRSDF asignadas y gestionadas por dependencia.....	9
Tiempo promedio de respuesta.....	11
Recomendaciones.....	13

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 el mes de abril y junio de 2021, con base en la información generada por el sistema ORFEO.

Dicho informe, tiene como objetivo, identificar la oportuna respuesta dada a los usuarios y brindar las herramientas para definir los procesos de mejora continua, tomar acciones que conduzcan a minimizar los errores y aumentar 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 definiera los responsables de manejar, distribuir, registrar, responder, y evaluar las PQRSDF que se reciben en la Universidad Del Atlántico. En dicho procedimiento se estipularon 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 corresponde de la misma manera, al cumplimiento de las responsabilidades que acogió la Secretaría General en la formulación del procedimiento de atención al ciudadano.

NORMATIVIDAD.

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.

Consolidado PQRSDF recibidas II trimestre (abril – junio) 2021.

La secretaria General es la encargada de gestionar todas las solicitudes tipificadas como PQRSDF recibidas en la Universidad del Atlántico, tanto por la ventanilla única de radicación (presencial), como por la ventanilla electrónica.

Durante el periodo comprendido entre los meses de abril y junio de 2021, se registraron el ingreso de **2.682** solicitudes, conforme al reporte del Sistema de Gestión Documental ORFEO. Las cuales fueron asignadas a las diferentes dependencias para su respectiva gestión.

En el gráfico 1, podemos observar, que para el mes de abril se recibieron **1.173** solicitudes, **958** en mayo y **551** en el mes de junio, evidenciando mes a mes una disminución en el número de radicados.

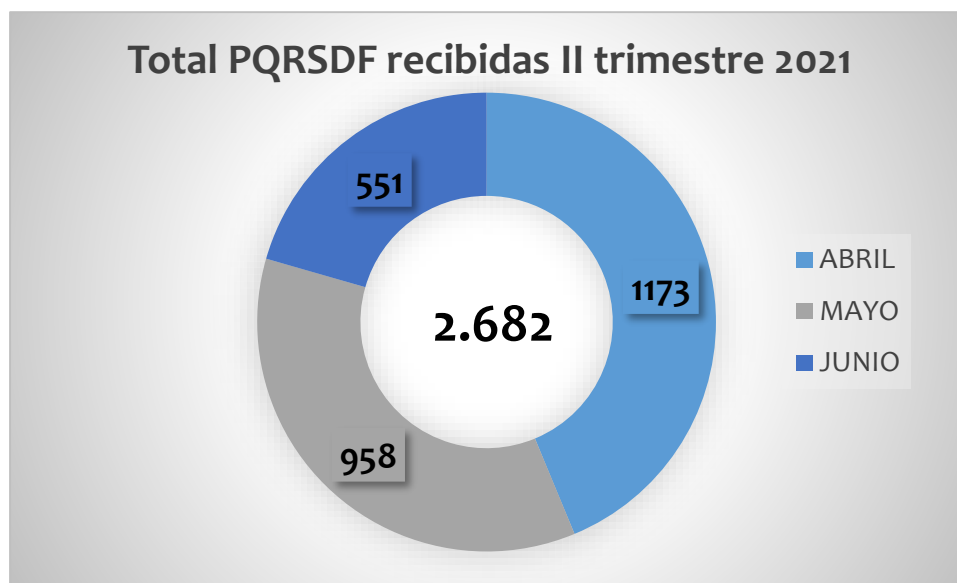


Gráfico 1.

Recepción de PQRSDf por tipología documental.

Tal como se evidencia en el gráfico 2, el mayor número de PQRSDf registradas en el II trimestre, se refieren a Peticiones interpuestas, con un total de 2.277, que corresponde al 84,9% de participación. Seguidas de Reclamos y quejas con 254 (9,5%) y 125 (4,7%) solicitudes respectivamente. Por último y con una menor incidencia, se encuentran, las Denuncias con 15 radicados, Felicitaciones 6 y Sugerencias 5, los cuales juntos suman solo el 1% de participación.

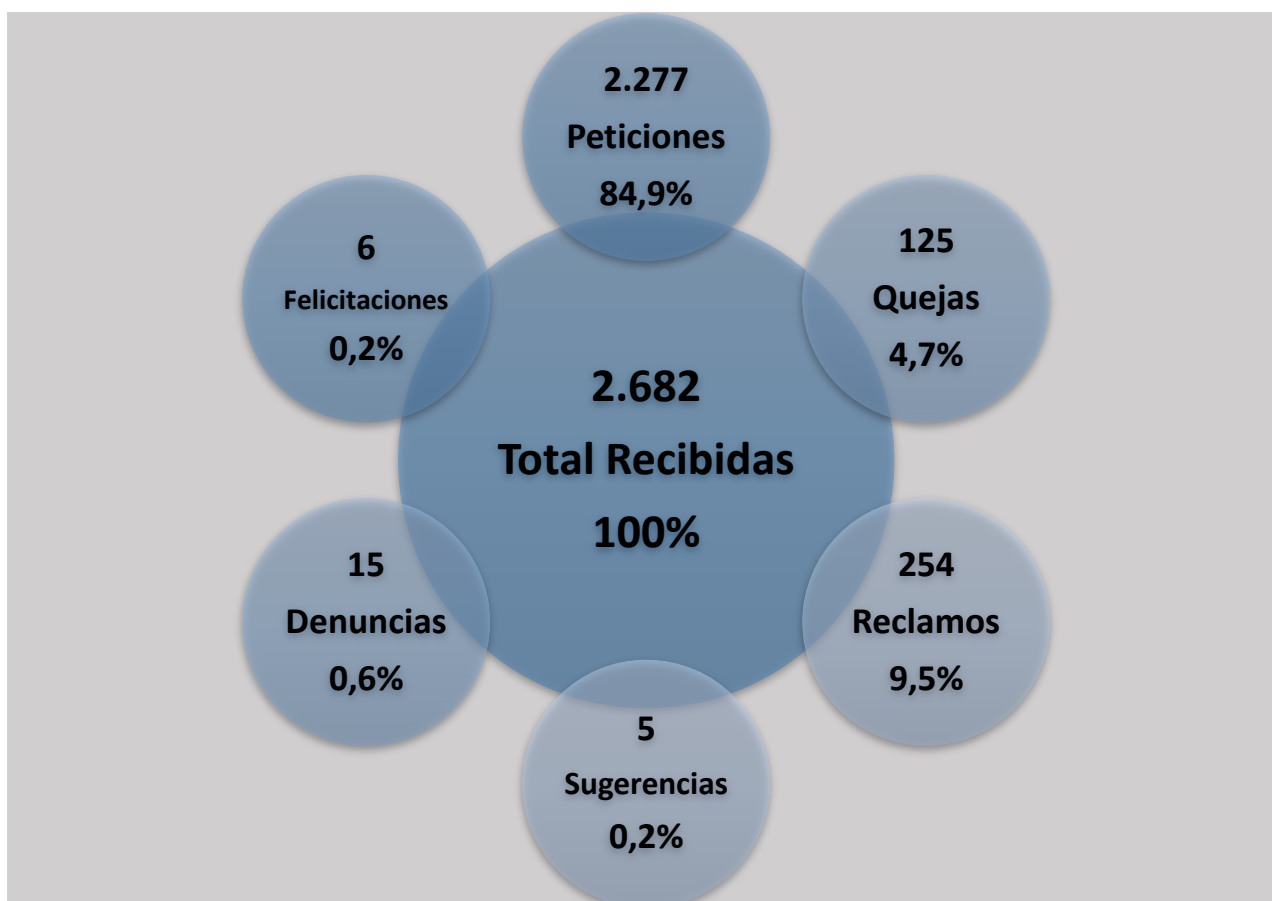


Gráfico 2.

Porcentaje de oportunidad en la respuesta.

Con respecto a la oportunidad en la respuesta, del total de PQRSDf recibidas en el periodo abril – junio, se atendieron a tiempo en los términos de ley el **76,6 %** (2.054) solicitudes, fueron contestadas con retraso alrededor del **9,2 %** (247) y quedaron pendientes por resolver el **14,2 %** (381).

En relación a las solicitudes atendidas de acuerdo a su tipificación, se resolvieron a tiempo el **86,7 %** de las Peticiones radicadas, Quejas **63,2 %** y Reclamos **71,7 %**, Sugerencias el **80 %**, Denuncias **33,3 %** y Felicitaciones **50 %**.

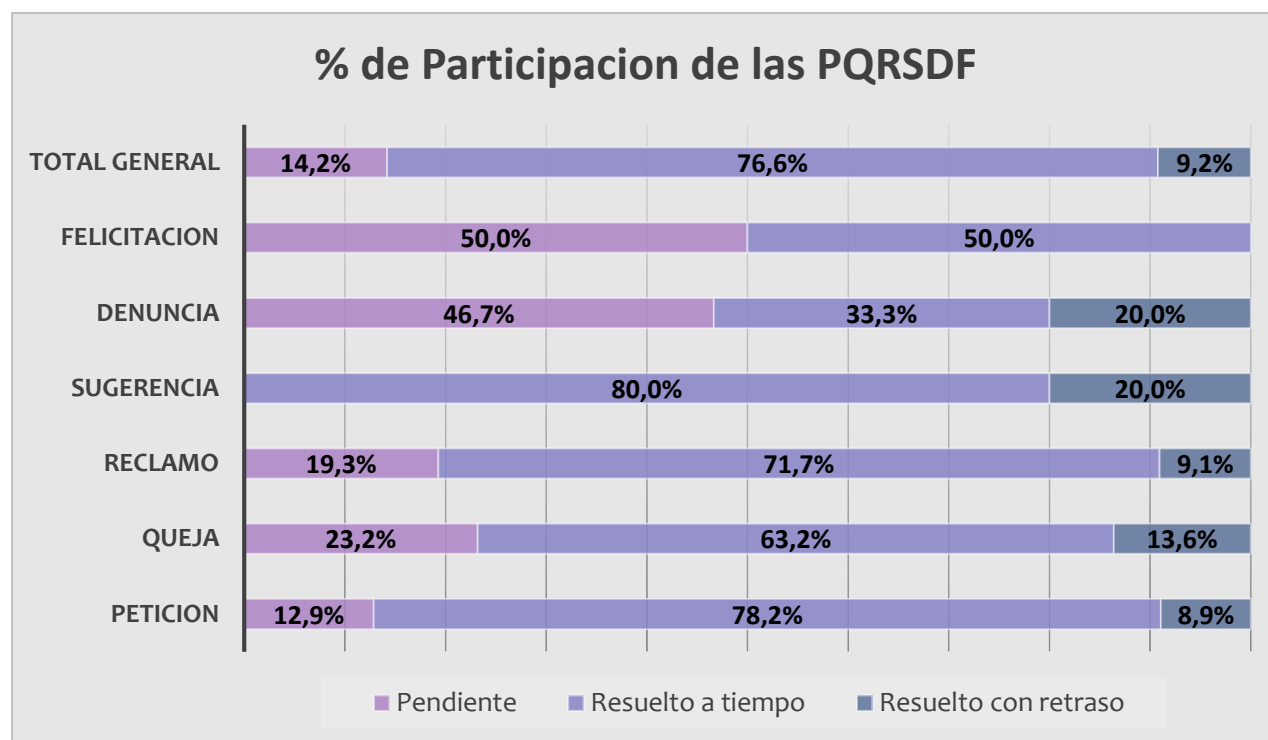


Gráfico 2.

PQRSDF por dependencia y tipo de solicitud.

Como se evidencia en la tabla 1, el tipo de solicitud más recurrente se refiere a las Peticiones, siendo el Departamento de Admisiones y Registro con 1.845 la dependencia con mayor número de éstas registradas. Seguida de 88 Quejas y 214 reclamos.

TIPO PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA							
DEPENDENCIA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	1845	88	214	5	9	2	2163
SECRETARIA GENERAL	73	2	9				84
VICERRECTORÍA DE DOCENCIA	64	4	6				74
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	39	2	1		3		45
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	34	2	5				41
VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	26		9				35
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS	32	2					34
OFICINA DE INFORMÁTICA	26		1				27
FACULTAD DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	24					1	25
FACULTAD DE INGENIERÍA	14	1	1				16
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN FINANCIERA	6	5	3				14
CONSEJO SUPERIOR	10	1			2		13
CONSEJO ACADÉMICO	11	1					12
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA	10		2				12
DEPARTAMENTO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	7	4	1				12
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	10	2					12
RECTORÍA	9	1				1	11

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	5	4	1				10
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	10						10
FACULTAD DE QUÍMICA Y FARMACIA	5	2				2	9
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	4	2					6
FACULTAD DE BELLAS ARTES	3						3
OFICINA JURÍDICA	2				1		3
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES	1	1	1				3
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	2						2
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES	1						1
OFICINA DE EGRESADOS	1						1
OFICINA DE PLANEACIÓN		1					1
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1						1
FACULTAD DE ARQUITECTURA	1						1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1						1
TOTAL GENERAL	2277	125	254	5	15	6	2682

Tabla 1.

PQRSDF asignadas y gestionadas por dependencia

A continuación, se relacionan las PQRSDF asignadas a cada una de las dependencias, indicando su estado de gestión.

Del total de solicitudes radicadas en el segundo trimestre de la actual vigencia, la dependencia con mayor número de solicitudes atendidas es el Departamento de Admisiones y Registro, con un total

de 2.163 solicitudes, que corresponde al 81 % del total, de las cuales 1.829 fueron resueltas a tiempo, 198 con retraso y 136 aún se encuentran en trámite. Seguida de la dependencia Secretaria General, con un total de 84 solicitudes ingresadas, a lo que respondieron a tiempo 82, con retraso y pendiente 1 solicitud respectivamente. Luego encontramos dependencia de Vicerrectoría de Docencia, donde se evidencia que se encuentran pendiente por tramite un total de 68 solicitudes, que corresponde al 92 % del total ingresadas a ésta dependencia.

TRAMITE DE PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA				
Dependencias	Pendiente	Resuelto a tiempo	Resuelto con retraso	Total
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	136	1829	198	2163
SECRETARIA GENERAL	1	82	1	84
VICERRECTORÍA DE DOCENCIA	68	1	5	74
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	30	12	3	45
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	19	12	10	41
VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	32	3		35
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS	24	8	2	34
OFICINA DE INFORMÁTICA	2	25		27
FACULTAD DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	13	12		25
FACULTAD DE INGENIERÍA	2	3	11	16
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN FINANCIERA	1	12	1	14
CONSEJO SUPERIOR	3	8	2	13
CONSEJO ACADÉMICO		6	6	12
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA	1	11		12
DEPARTAMENTO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	1	4	7	12
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	6	6		12
RECTORÍA	11			11
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	2	7	1	10
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	10			10
FACULTAD DE QUÍMICA Y FARMACIA		9		9
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	2	4		6
FACULTAD DE BELLAS ARTES	3			3

OFICINA JURÍDICA	3			3
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES	3			3
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	2			2
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES	1			1
OFICINA DE EGRESADOS	1			1
OFICINA DE PLANEACIÓN	1			1
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1			1
FACULTAD DE ARQUITECTURA	1			1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1			1
Total general	381	2054	247	2682

Tabla 2.

Tiempo promedio de respuesta.

En términos de promedio de tiempo de respuesta, en el segundo trimestre, se evidencia que el total general fue de 8 días, no obstante, la dependencia que se tomó un mayor número de días en dar respuesta a las solicitudes asignadas es la Vicerrectoría de Docencia, la cual tiene un promedio de tiempo de respuesta de 39 días. Seguido de la Facultad de Ingeniería con 27 días.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA							
DEPENDENCIAS	DENUNCIA	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL
VICERRECTORÍA DE DOCENCIA			39				39
FACULTAD DE INGENIERÍA			27		33		27
DEPARTAMENTO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL			14	23	27		18
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN			14	26	8		14
CONSEJO ACADÉMICO			14	6			14
CONSEJO SUPERIOR	27		11	2			14

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			9	40			11
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES			1	20			8
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS			8	4			8
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	13		8	8	9	11	8
FACULTAD DE QUÍMICA Y FARMACIA		8	4	14			7
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS			7	6			7
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN FINANCIERA			4	2	16		6
FACULTAD DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA		3	3				3
OFICINA DE INFORMÁTICA			3		3		3
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS			3	1			2
SECRETARIA GENERAL			2	2	2		2
VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO			2				2
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA			2		2		2
TOTAL	16	6	8	9	8	11	8

Tabla 3.

Recomendaciones.

- Mejorar los tiempos de respuesta es un factor que requiere especial atención, por tanto, se sugiere la implementación de acciones que nos permitan mitigar el riesgo de generar respuestas por fuera de los términos de ley.
- 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. De igual forma 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.

Atentamente,



JOSEFA CASSIANI PÉREZ
Secretaria General

Proyectó: Ipacheco
Revisó: Tyepes