

INFORME PQRSDF ABRIL - JUNIO 2022

SECRETARÍA GENERAL

Dr. ROBERTO HENRÍQUEZ NORIEGA

Jefe de Oficina Control Interno

De:

JOSEFA CASSIANI PÉREZ

Secretaria General

Barranquilla, abril de 2022

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**

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
NORMATIVIDAD.....	4
Consolidado PQRSDF recibidas en los meses de abril a junio 2022.....	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.....	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

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 2022, 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 en los meses de abril a junio 2022.

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 2022, se registraron el ingreso de **1.820** 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 **569 (31%)** solicitudes, en el mes de mayo **658 (36%)** y junio **593 (33%)**.

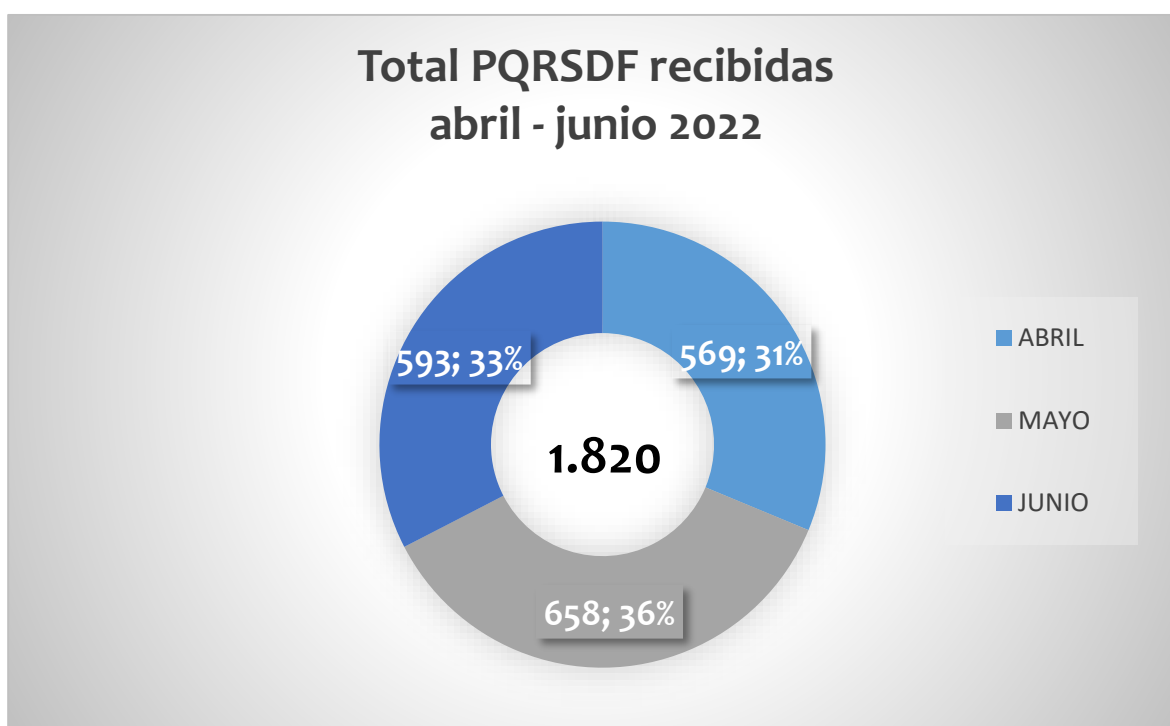


Gráfico 1.

Recepción de PQRSDF por tipología documental.

Tal como se evidencia en el gráfico 2, el mayor número de PQRSDF registradas en los meses de abril a junio, se refieren a Peticiones interpuestas, con un total de **1.655**, que corresponde al **90,9%** de participación. Seguidas de Quejas con **123 (6,8%)** y Reclamos **35 (1,9%)** solicitudes. Por último y con una menor incidencia, se encuentran, **5** felicitaciones, sugerencias y denuncias con **1** radicado respectivamente que sumados representan menos del **1%**.



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 **61%** (1.108) solicitudes, fueron contestadas con retraso alrededor del **18%** (324) y quedaron pendientes por resolver el **21%** (388).

En relación a las solicitudes atendidas de acuerdo a su tipificación, se resolvieron a tiempo el **60%** de las Peticiones radicadas, Quejas **72%**, Reclamos **40%**, y Felicitaciones el **80%**.

Es preciso señalar que la disminución en el porcentaje de respuesta oportuna respecto al periodo anterior, es consecuencia del aumento en un **54%** de las respuestas por fuera de los términos de ley.

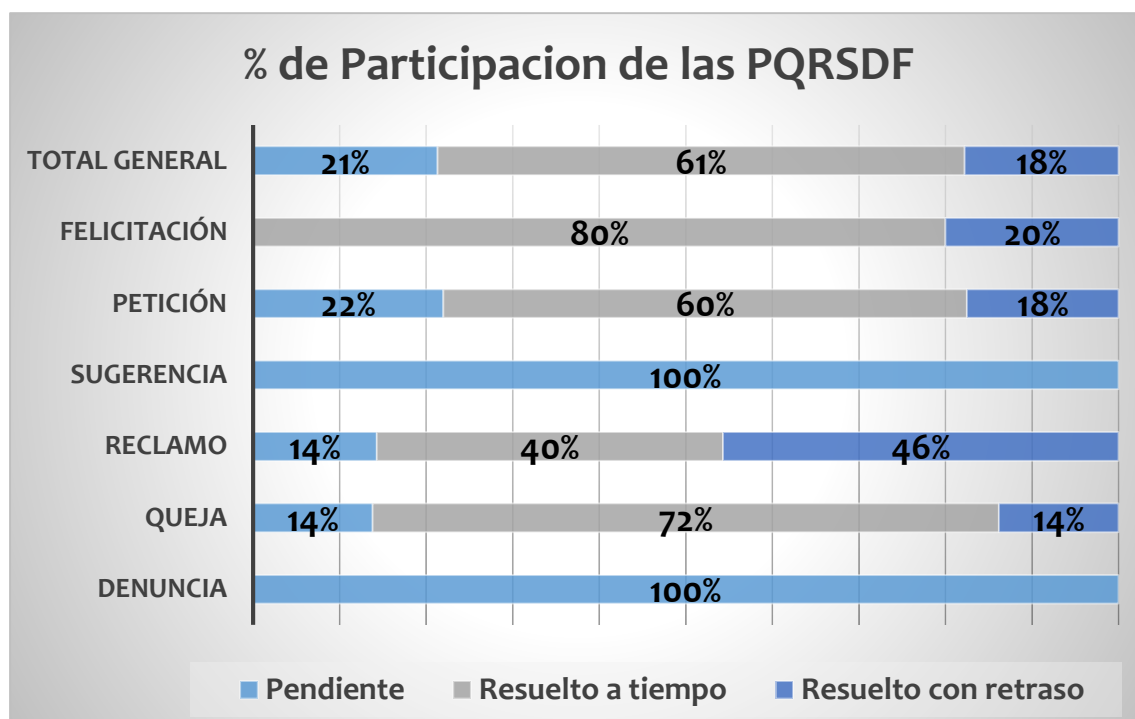


Gráfico 3.

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 480 la dependencia con mayor número de éstas registradas. Seguida de 14 Quejas y 6 reclamos.

TIPO PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA							
DEPENDENCIAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	480	14	6				500
SECRETARIA GENERAL	218	1				2	221
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	203	3	3		1		210
FACULTAD DE INGENIERÍA	157	3	2				162
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	80	5		1			86
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	83	3					86
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	4	68	3				75
VICERRECTORÍA DE DOCENCIA	57	2					59
FACULTAD DE QUÍMICA Y FARMACIA	56		1				57
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS	54						54
OFICINA DE INFORMÁTICA	4	17	18			3	42
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	30	1	1				32
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	29						29
VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	28	1					29
FACULTAD DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	26						26
CONSEJO ACADÉMICO	19	1					20
DEPARTAMENTO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	19						19
FACULTAD DE ARQUITECTURA	18						18

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 POSTGRADOS	16						16
FACULTAD DE BELLAS ARTES	12						12
OFICINA DE PLANEACIÓN	9	2					11
RECTORÍA	10						10
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES	8		1				9
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN FINANCIERA	8						8
UNIDAD DE SALUD	7						7
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	5	1					6
CONSEJO SUPERIOR	4						4
OFICINA JURÍDICA	4						4
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	3						3
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES	2						2
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA	1						1
DEPARTAMENTO DE CALIDAD DE LA DOCENCIA		1					1
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE BIENES	1						1
TOTAL	1655	123	35	1	1	5	1820

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 periodo, la dependencia con mayor número de solicitudes atendidas es el Departamento de Admisiones y Registro, con un total de 500 solicitudes, que corresponde al 27% del total, de las cuales 386 fueron resueltas a tiempo en los términos de ley, 97 con retraso y 17 aún se encuentran en trámite. Seguida de Secretaria General, con un total de 221 solicitudes ingresadas, a lo que respondieron a tiempo 209 y resueltas con retraso 12 solicitudes.

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

Luego encontramos la Facultad de Educación, quien recibió un total de 210 solicitudes, 94 resueltas a tiempo, 38 con retraso y 78 pendientes.

TRAMITE DE PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA				
DEPENDENCIAS	PENDIENTE	RESUELTO A TIEMPO	RESUELTO CON RETRASO	TOTAL
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	17	386	97	500
SECRETARIA GENERAL		209	12	221
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	78	94	38	210
FACULTAD DE INGENIERÍA	80	16	66	162
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	86			86
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	1	85		86
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	5	70		75
VICERRECTORÍA DE DOCENCIA	19	24	16	59
FACULTAD DE QUÍMICA Y FARMACIA		53	4	57
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS	20	13	21	54
OFICINA DE INFORMÁTICA		18	24	42
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS		27	5	32
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	12	16	1	29
VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	14	14	1	29
FACULTAD DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	1	22	3	26
CONSEJO ACADÉMICO		20		20
DEPARTAMENTO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	2	2	15	19
FACULTAD DE ARQUITECTURA	18			18
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	7	7	2	16
FACULTAD DE BELLAS ARTES	2	7	3	12
OFICINA DE PLANEACIÓN	1	8	2	11
RECTORÍA		8	2	10
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES	2	3	4	9
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN FINANCIERA	1		7	8
UNIDAD DE SALUD	7			7
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	3	3		6
CONSEJO SUPERIOR		3	1	4
OFICINA JURÍDICA	4			4

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**

VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES EX- TENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	3			3
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES	2			2
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA	1			1
DEPARTAMENTO DE CALIDAD DE LA DO- CENCIA	1			1
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE BIENES	1			1
Total general	388	1108	324	1820

Tabla 2.

Tiempo promedio de respuesta.

En términos de promedio de tiempo de respuesta, en el periodo analizado, se evidencia que el total general fue de 11 días hábiles, no obstante, la dependencia que se tomó un mayor número de días en dar respuesta a las solicitudes asignadas fue el Departamento de Gestión Financiera, la cual tiene un promedio de tiempo de respuesta de 50 días. Seguido de la Facultad de Ingeniería con 30 días promedio de trámite en la respuesta.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA					
DEPENDENCIA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	FELICITACIÓN	TOTAL
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN FINAN- CIERA	50				50
FACULTAD DE INGENIERÍA	30				30
DEPARTAMENTO DE EXTENSIÓN Y PRO- YECCIÓN SOCIAL	26				26
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS	25				25
OFICINA DE INFORMÁTICA	3	23	25	3	21
VICERRECTORÍA DE DOCENCIA	16				16
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITU- CIONALES E INTERNACIONALES	15		21		15
OFICINA DE PLANEACIÓN	7	40			14
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVI- CIOS GENERALES	7	14	14		14
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	14	1	13		13
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	11				11
FACULTAD DE BELLAS ARTES	11				11

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	11	10	2		11
FACULTAD DE QUÍMICA Y FARMACIA	11		11		11
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	10	10	10		10
CONSEJO SUPERIOR	10				10
RECTORÍA	9				9
VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	8				8
CONSEJO ACADÉMICO	6	12			6
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	6				6
FACULTAD DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	6				6
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	5				5
SECRETARIA GENERAL	3	0		12	3
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	2	8			2
TOTAL	10	15	19	7	11

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.

- Se estará enviando 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 hará un informe diferenciado identificando las dependencias con mayor atraso en las respuestas.

Atentamente,



JOSEFA CASSIANI PÉREZ
Secretaria General

Proyectó: Irina Pacheco
Revisó: Tyepes