

## INFORME PQRSDF ABRIL – JUNIO 2023

### SECRETARÍA GENERAL

**Dr. ROBERTO HENRÍQUEZ NORIEGA**

**Jefe de Oficina Control Interno**

**De:**

**JOSEFA CASSIANI PÉREZ**

**Secretaria General**

**Barranquilla, julio de 2023**

**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

INTRODUCCIÓN.	3
NORMATIVIDAD.	4
Consolidado PQRSDf recibidas en los meses de abril a junio de 2023.	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

**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**

## 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 abril y junio de 2023, 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.

## 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.

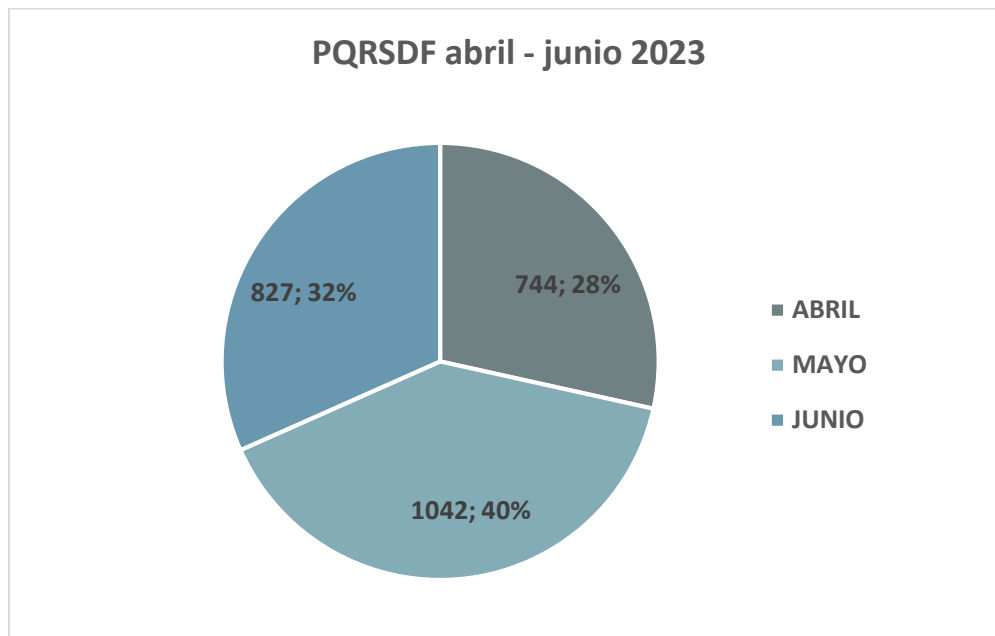
## Consolidado PQRSDF recibidas en los meses de abril a junio de 2023.

La Secretaria 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.

Durante el periodo de abril a junio de 2023, se registró el ingreso de un total de 2.613 solicitudes, según el informe del Sistema de Gestión Documental ORFEO. Estas solicitudes fueron asignadas a las diferentes dependencias correspondientes para su respectiva gestión.

En el Gráfico 1, se puede observar que en abril se recibieron 744 solicitudes (28%), en mayo 1.042 solicitudes (30%) y en junio 827 solicitudes (32%).

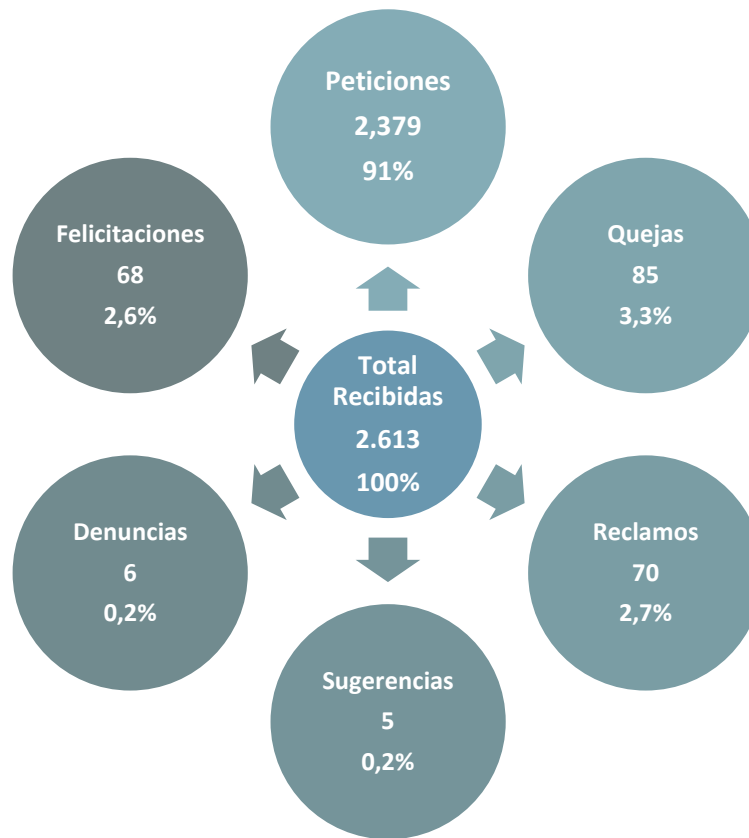
**Gráfico 1.**



## Recepción de PQRSDF por tipología documental.

Como se puede observar en el Gráfico 2, el mayor número de PQRSDF registradas durante los meses de abril a junio corresponde a Peticiones, con un total de 2.379, lo cual representa el 91% del total. Le siguen las Quejas, con 85 (3,3%), los Reclamos con 70 solicitudes (2,7%) y las Felicidades con 68 (2,6%). Por último, se encuentran las Sugerencias y Denuncias, con 5 y 6 registros respectivamente, lo que en conjunto representa menos del 1%.

**Gráfico 2.**

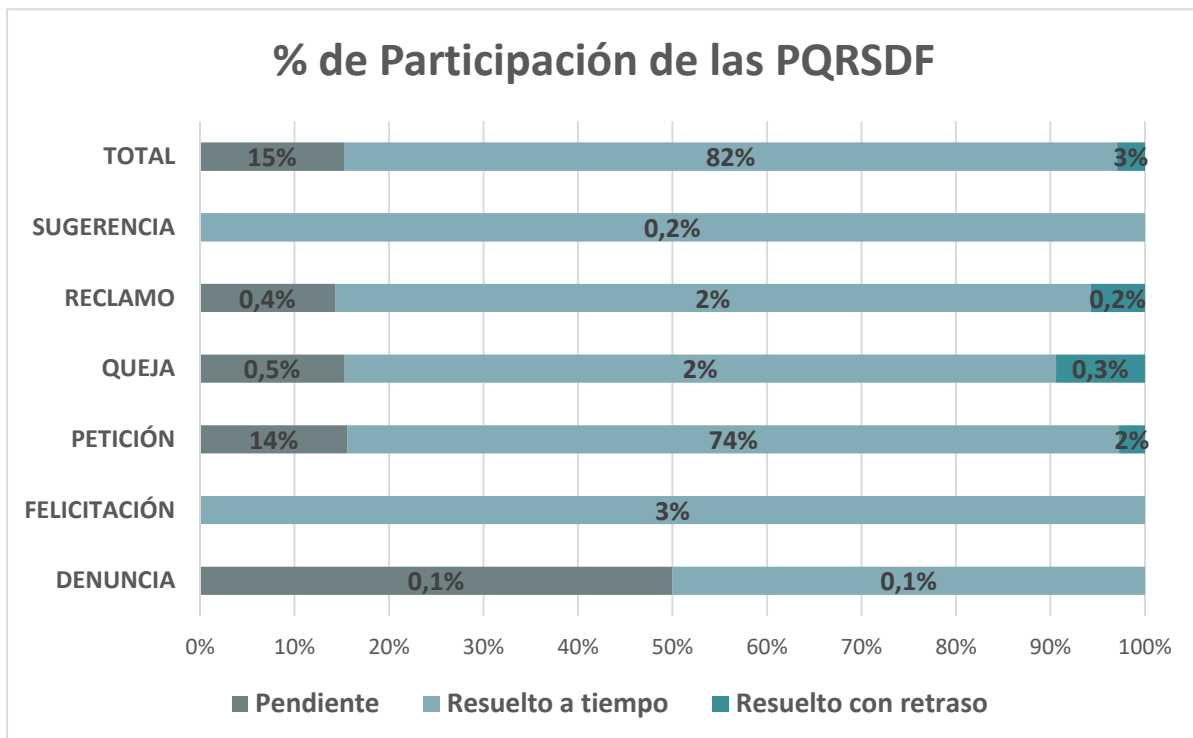


## Porcentaje de oportunidad en la respuesta.

En cuanto a la oportunidad de respuesta, se atendieron dentro de los plazos legales el 82% (2.134) del total de PQRSDF recibidas durante el periodo. Un aproximado del 3% (77) de las solicitudes fueron contestadas con retraso, mientras que el 15% (398) quedaron pendientes de resolver.

En relación a las solicitudes atendidas según su clasificación, el 74% de las Peticiones recibidas fueron resueltas a tiempo, mientras que el 2% de las Quejas, el 2% de los Reclamos, Sugerencias 2l 0,2%, Denuncias 0,1% también recibieron una respuesta oportuna. Por último, el 3% de las Felicitaciones fueron atendidas dentro de los plazos establecidos.

**Gráfico 3.**



## 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 Académico la dependencia con el mayor número registrado, con un total de 673 solicitudes. A continuación, se encuentran 67 Felicitaciones, Reclamos 63 y 23 Quejas.

**Tabla 2.**

TIPO PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA							
DEPENDENCIAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
Departamento De Admisiones Y Registro Académico	673	23	28			67	791
Facultad De Ciencias De La Educación	258	3	4				265
Secretaría General	249	2	5				256
Facultad De Ingeniería	204		2				206
Departamento De Gestión Del Talento Humano	193	1	3				197
Facultad De Ciencias Económicas Administrativas Y Contables	97	2	2				101
Facultad De Ciencias Humanas	73		2				75
Vicerrectoría De Bienestar Universitario	61			3	1		65
Departamento De Extensión Y Proyección Social	61	2					63
Facultad De Ciencias Básicas	58	1					59
Vicerrectoría De Docencia	45	5	3				53
Consejo Académico	47		1				48
Departamento De Gestión De Servicios Generales	10	31	4	1	1	1	48
Facultad De Ciencias Jurídicas	42		2				44
Facultad De Nutrición Y Dietética	41	3					44
Departamento De Postgrados	32	1	3				36
Facultad De Química Y Farmacia	30						30
Oficina Jurídica	30						30
Facultad De Arquitectura	24						24
Rectoría	24						24

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**



Oficina De Control Disciplinario	13	6			2		21
Departamento De Gestión Financiera	17						17
Consejo Superior	16						16
Facultad De Bellas Artes	15		1				16
Oficina De Informática	13		3				16
Departamento De Gestión De Bienes	15						15
Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales	7		6				13
Departamento De Biblioteca	7	2	1				10
Departamento De Investigaciones	6	2					8
Unidad De Salud	4						4
Departamento De Calidad De La Docencia	3						3
Vicerrectoría Administrativa Y Financiera	2			1			3
Vicerrectoría De Investigaciones Extensión Y Proyección Social	2	1					3
Departamento De Desarrollo Humano					2		2
Oficina De Control Interno	2						2
Oficina De Planeación	2						2
Departamento De Regionalización	1						1
Dirección De Comunicaciones	1						1
Presupuesto Financiera	1						1
<b>TOTAL</b>	<b>2379</b>	<b>85</b>	<b>70</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>68</b>	<b>2613</b>

## 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 791 solicitudes, lo que equivale al 30% del total. De estas solicitudes, 750 fueron resueltas a

**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 según los plazos establecidos por la ley, mientras que 8 de ellas presentaron retraso y 33 aún están en proceso de tramitación.

A continuación, se encuentra la Facultad de Educación, con un total de 265 solicitudes ingresadas, 226 contestadas dentro del plazo establecido, 23 con retraso y 16 pendientes.

Por otro lado, la Secretaría General recibió un total de 256 solicitudes, de las cuales 255 fueron resueltas a tiempo y una presentó retraso en la respuesta.

**Tabla 3.**

TRAMITE DE PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA				
DEPENDENCIAS	PENDIENTE	RESUELTO A TIEMPO	RESUELTO CON RETRASO	TOTAL
Departamento De Admisiones Y Registro Académico	33	750	8	791
Facultad De Ciencias De La Educación	16	226	23	265
Secretaria General		255	1	256
Facultad De Ingeniería	42	157	7	206
Departamento De Gestión Del Talento Humano	60	131	6	197
Facultad De Ciencias Económicas Administrativas Y Contables	4	97		101
Facultad De Ciencias Humanas	36	39		75
Vicerrectoría De Bienestar Universitario	24	41		65
Departamento De Extensión Y Proyección Social	46	16	1	63
Facultad De Ciencias Básicas	8	51		59
Vicerrectoría De Docencia	4	49		53
Consejo Académico		47	1	48
Departamento De Gestión De Servicios Generales	4	33	11	48
Facultad De Ciencias Jurídicas	28	16		44
Facultad De Nutrición Y Dietética	1	43		44
Departamento De Postgrados	14	22		36
Facultad De Química Y Farmacia		28	2	30
Oficina Jurídica	14	14	2	30

Facultad De Arquitectura	20	2	2	24
Rectoría	8	16		24
Oficina De Control Disciplinario	5	16		21
Departamento De Gestión Financiera	2	14	1	17
Consejo Superior		6	10	16
Facultad De Bellas Artes	3	13		16
Oficina De Informática		16		16
Departamento De Gestión De Bienes	3	12		15
Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales	2	10	1	13
Departamento De Biblioteca	1	9		10
Departamento De Investigaciones	8			8
Unidad De Salud	4			4
Departamento De Calidad De La Docencia		2	1	3
Vicerrectoría Administrativa Y Financiera	3			3
Vicerrectoría De Investigaciones Extensión Y Proyección Social	3			3
Departamento De Desarrollo Humano	1	1		2
Oficina De Control Interno		2		2
Oficina De Planeación		2		2
Departamento De Regionalización		1		1
Dirección De Comunicaciones		1		1
Presupuesto Financiera	1			1
<b>TOTAL</b>	<b>398</b>	<b>2138</b>	<b>77</b>	<b>2613</b>

## Tiempo promedio de respuesta.


En cuanto al promedio de tiempo de respuesta durante el periodo analizado, se observa que el promedio general fue de 4 días hábiles. Sin embargo, se destaca que la Facultad de Arquitectura fue la dependencia que requirió más tiempo para responder a las solicitudes asignadas, con un promedio de respuesta de 16 días. A continuación, se encuentra el Consejo Superior y el Departamento de Gestión de Servicios Generales, con un promedio de trámite de respuesta de 12 y 11 días, respectivamente.

**Tabla 4.**

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA							
DEPENDENCIAS	DENUNCIA	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL
Facultad De Arquitectura			16				16
Consejo Superior			12				12
Departamento De Gestión De Servicios Generales	5	2	8	12	15	7	11
Departamento De Calidad De La Docencia			9				9
Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales			12		1		8
Oficina Jurídica			8				8
Facultad De Ingeniería			6		11		6
Departamento De Extensión Y Proyección Social			5	15			6
Facultad De Química Y Farmacia			6				6
Facultad De Ciencias De La Educación			6	4	2		6
Facultad De Ciencias Básicas			6	1			6
Facultad De Bellas Artes			5				5
Oficina De Control Disciplinario	14		4	7			5
Dirección De Comunicaciones			5				5
Vicerrectoría De Docencia			5	4	6		5
Departamento De Gestión Del Talento Humano			5		17		5
Departamento De Biblioteca			4	5	12		5
Departamento De Gestión Financiera			4				4
Departamento De Postgrados			4				4
Departamento De Desarrollo Humano	4						4
Oficina De Control Interno			4				4
Oficina De Planeación			4				4
Departamento De Gestión De Bienes			4				4
Facultad De Ciencias Jurídicas			4		4		4
Departamento De Admisiones Y Registro Académico		2	4	4	5		4
Facultad De Ciencias Económicas Administrativas Y Contables			3	1	2		3

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**

<b>Facultad De Ciencias Humanas</b>			3		9		3
<b>Oficina De Informática</b>			3		1		2
<b>Vicerrectoría De Bienestar Universitario</b>			2			1	2
<b>Secretaria General</b>			2	1	1		2
<b>Consejo Académico</b>			2		0		2
<b>Rectoría</b>			2				2
<b>Facultad De Nutrición Y Dietética</b>			2	0			2
<b>Departamento De Regionalización</b>			1				1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>


## Recomendaciones.

- Es importante prestar especial atención a mejorar los tiempos de respuesta, por lo tanto, se sugiere implementar acciones que nos permitan mitigar el riesgo de generar respuestas fuera de los plazos establecidos por la ley.
- En casos que requieran una ampliación de los plazos debido a la complejidad de la respuesta, se sugiere establecer un control en el sistema ORFEO para evitar respuestas tardías o sin resolver. Del mismo modo, cuando se reciban PQRSDf que no requieran respuesta, se recomienda cerrarlas en el sistema.
- Es necesario identificar con cada una de las dependencias los asuntos recurrentes, con el fin de mejorar la prestación del servicio y evitar múltiples solicitudes sobre los mismos temas.
- Se enviará periódicamente a los jefes de las dependencias con mayor volumen de PQRSDf un reporte del Sistema ORFEO que incluya las solicitudes pendientes de respuesta. Se recomienda revisarlo y elaborar una estrategia para resolver los casos antiguos que afecten los porcentajes de oportunidad en la respuesta.

- Además, se elaborará un informe diferenciado identificando las dependencias con mayores retrasos en las respuestas.
- La Secretaría General, en conjunto con la Oficina de Control Interno, está llevando a cabo reuniones de trabajo con todas las dependencias para abordar el tema de la pertinencia y oportunidad en la respuesta de las PQRSDF.

Atentamente,

  
**JOSEFA CASSIANI PÉREZ**  
Secretaria General

Proyectó: Irina Pacheco 

Revisó: Tyepe 