

INFORME PQRSDF I TRIMESTRE 2021

SECRETARÍA GENERAL

Dr. ROBERTO HENRÍQUEZ NORIEGA

Jefe de Oficina Control Interno

De:

JOSEFA CASSIANI PÉREZ

Secretaria General

Barranquilla, abril de 2021

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
NORMATIVIDAD.....	4
Consolidado PQRSDF recibidas I trimestre (enero – marzo) 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 enero y marzo 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 I trimestre (enero – marzo) 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 enero y marzo de 2021, se registraron el ingreso de **1.680** 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 enero se recibieron **436** solicitudes, **509** en febrero y **735** en el mes de marzo, evidenciando mes a mes un aumento en el número de radicados.

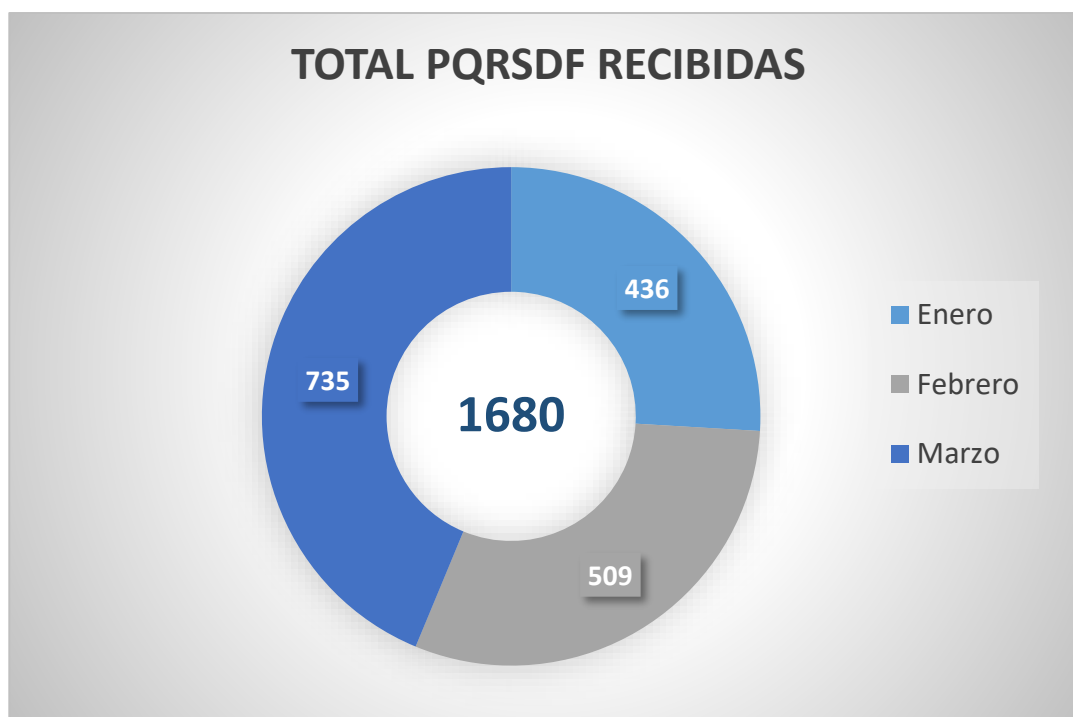


Gráfico 1.

Recepción de PQRSDf por tipología documental.

Tal como se evidencia en la gráfica 3, el mayor número de PQRSDf registradas en el trimestre, se refieren a Peticiones interpuestas, con un total de 1.511, que corresponde al 90% de participación. Seguidas de Reclamos y quejas con 75 y 72 solicitudes respectivamente, con un 4%. Por último y con una menor incidencia, se encuentran, las Denuncias con 12 radicados, Felicitaciones 7 y Sugerencias 3, los cuales juntos suman solo el 1,3% de participación.



Gráfica 3.

Porcentaje de oportunidad en la respuesta.

Con respecto a la oportunidad en la respuesta, del total de PQRSDf recibidas en el periodo Enero – Marzo, se atendieron a tiempo en los términos de ley el **78%** (1.316) solicitudes, fueron contestadas con retraso alrededor del **9%** (153) y quedaron pendientes por resolver solo el **13%** (211).

En relación a las solicitudes atendidas de acuerdo a su tipificación, se resolvieron a tiempo el **79%** de las Peticiones radicadas, Quejas y Reclamos **76%**, Sugerencias el **100%**, Denuncias **75%** y Felicitaciones **57%**.

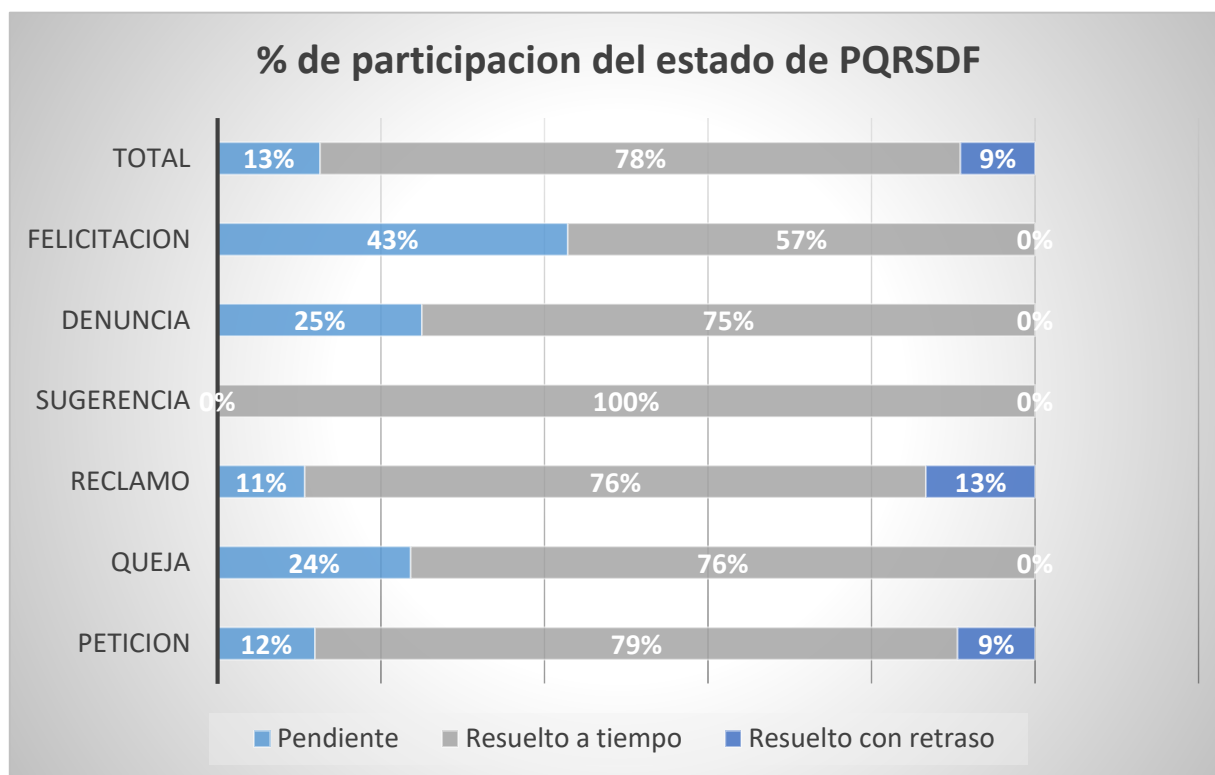


Gráfico 2.

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 1.108 la dependencia con mayor número de éstas registradas. Seguida de 37 Quejas y 62 reclamos.

PQRSDF POR TIPO ASIGNADAS POR DEPENDENCIA							
DEPENDENCIA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN	Total ENERO- MARZO
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	1108	37	62	3	6	2	1218
SECRETARIA GENERAL	110	4	3		3		120
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS	42	2	1			2	47
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	30	6	2		3		41
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	34	3	2			2	41
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	19	8					27
CONSEJO SUPERIOR	20	2					22
VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	20	2					22
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	19	2					21
FACULTAD DE INGENIERÍA	19						19
CONSEJO ACADÉMICO	14	1					15
DEPARTAMENTO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	13		2				15
VICERRECTORÍA DE DOCENCIA	8	2					10
FACULTAD DE BELLAS ARTES	9						9
FACULTAD DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	9						9
OFICINA DE INFORMÁTICA	9						9
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	3	3	1				7

RECTORÍA	6						6
OFICINA DE EGRESADOS	5						5
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA	4						4
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN FINANCIERA	3		1				4
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	2		1				3
FACULTAD DE ARQUITECTURA	2						2
DEPENDENCIA DE SALIDA						1	1
FACULTAD DE QUÍMICA Y FARMACIA	1						1
OFICINA DE PLANEACIÓN	1						1
UNIDAD DE SALUD	1						1
Total general	1511	72	75	3	12	7	1680

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 primer trimestre de la actual vigencia, la dependencia con mayor número de solicitudes atendidas es el Departamento de Admisiones y Registro, con un total de 1.218 solicitudes, que corresponde al 73% del total, de las cuales 1.071 fueron resueltas a tiempo, 105 con retraso y 42 aún se encuentran en trámite. Seguida de la dependencia Secretaria General, con un total de 120 solicitudes ingresadas, a lo que respondieron a tiempo 110, con retraso 5 y pendientes 5 en total.

TRAMITE DE PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA				
DEPENDENCIA	ENERO-MARZO			Total ENERO-MARZO
	Pendiente	Resuelto a tiempo	Resuelto con retraso	
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	42	1071	105	1218
SECRETARIA GENERAL	5	110	5	120
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS	36	8	3	47
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	40	1		41
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	25	13	3	41
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES		27		27
CONSEJO SUPERIOR		13	9	22
VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	21	1		22
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	1	18	2	21
FACULTAD DE INGENIERÍA	5	3	11	19
CONSEJO ACADÉMICO		11	4	15
DEPARTAMENTO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	11	3	1	15
VICERRECTORÍA DE DOCENCIA	7	2	1	10
FACULTAD DE BELLAS ARTES	3	2	4	9
FACULTAD DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA		7	2	9
OFICINA DE INFORMÁTICA		9		9
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	4	3		7
RECTORÍA	1	5		6
OFICINA DE EGRESADOS	2	3		5
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA		1	3	4
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN FINANCIERA		4		4
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	3			3
FACULTAD DE ARQUITECTURA	2			2
DEPENDENCIA DE SALIDA	1			1
FACULTAD DE QUÍMICA Y FARMACIA		1		1
OFICINA DE PLANEACIÓN	1			1
UNIDAD DE SALUD	1			1
Total general	211	1316	153	1680

Tabla 2.

Tiempo promedio de respuesta.

En términos de promedio de tiempo de respuesta, en el primer trimestre, se evidencia que el total general fue de 7 días, no obstante, la dependencia que se tomó un mayor número de días en dar respuesta a las solicitudes asignadas es la Facultad de Bellas Artes, la cual tiene un promedio de tiempo de respuesta de 23 días. Seguido de la Facultad de Ingeniería con 21 días.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA							
DEPENDENCIA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN	TOTAL DÍAS PROMEDIO
FACULTAD DE BELLAS ARTES	23						23
FACULTAD DE INGENIERÍA	21						21
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA	15						15
DEPARTAMENTO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	12						12
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS	13	3					11
VICERRECTORÍA DE DOCENCIA	14	6					11
CONSEJO SUPERIOR	12	2					11
FACULTAD DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	9						9
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	6		31			2	9
CONSEJO ACADÉMICO	8	1					7
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	7	7					7
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	7	5	7	7	8	7	7
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	4	2					4
SECRETARIA GENERAL	3	3	1		6		3
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN FINANCIERA	4		1				3

DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	2		3				2
OFICINA DE EGRESADOS	2						2
RECTORÍA	2						2
VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	2						2
OFICINA DE INFORMÁTICA	2						2
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1						1
FACULTAD DE QUÍMICA Y FARMA- CIA	0						0
Total general	7	4	7	7	7	4	7

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