

INFORME PQRSDF ENERO - MARZO 2022

SECRETARÍA GENERAL

Dr. ROBERTO HENRÍQUEZ NORIEGA

Jefe de Oficina Control Interno

De:

JOSEFA CASSIANI PÉREZ

Secretaria General

Barranquilla, marzo 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.



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

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
NORMATIVIDAD.	4
Consolidado PQRSDF recibidas en los meses de enero a marzo 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.	10
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.



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 enero y marzo 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 NTCCGP 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 enero a marzo 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 enero y marzo de 2022, se registraron el ingreso de **1.665** 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 **374 (22%)** solicitudes, en el mes de febrero **765 (46%)** y marzo **526 (32%)**.

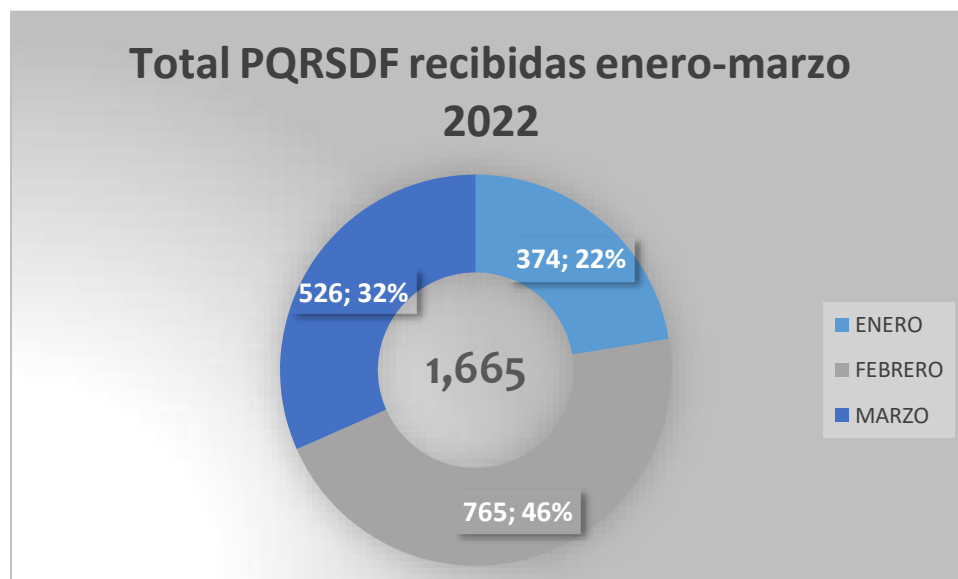


Gráfico 1.

Recepción de PQRSDF por tipología documental.

Tal como se evidencia en el grafico 2, el mayor número de PQRSDF registradas en los meses enero a marzo, se refieren a Peticiones interpuestas, con un total de **1.417**, que corresponde al **85%** de participación. Seguidas de Reclamos con **173 (10%)** y quejas **64 (4%)** solicitudes. Por último y con una menor incidencia, se encuentran, **6** felicitaciones, sugerencias y denuncias con **4** y **1** radicados 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 enero - marzo, se atendieron a tiempo en los términos de ley el **63%** (1.056) solicitudes, fueron contestadas con retraso alrededor del **13%** (210) y quedaron pendientes por resolver el **24%** (399).

En relación a las solicitudes atendidas de acuerdo a su tipificación, se resolvieron a tiempo el **64%** de las Peticiones radicadas, Quejas **49%**, Reclamos **68%**, Sugerencias **75%** y Felicitaciones el **67%**.

Es preciso señalar que la disminución en el porcentaje de respuesta oportuna, puede ser explicada por el inicio de las actividades a finales de enero de los funcionarios contratistas encargados en gran medida de dar respuesta a los diferentes requerimientos en las dependencias, en consecuencia, se explica de igual manera el aumento en el porcentaje de respuestas con retraso, respecto a periodos anteriores.

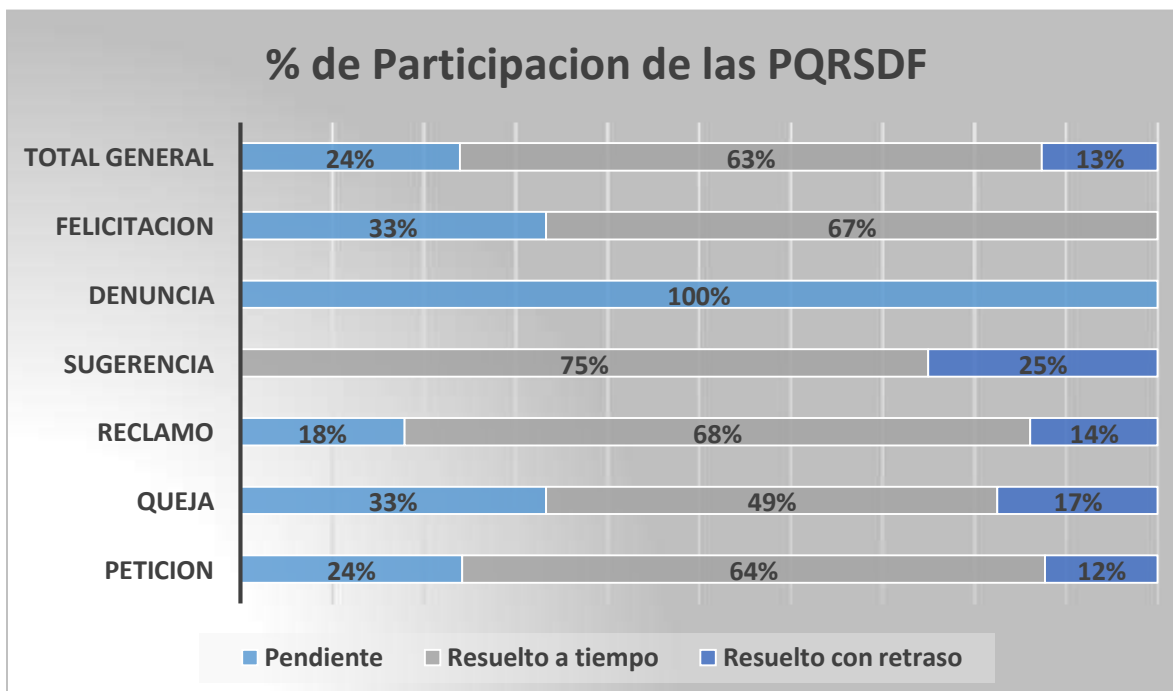


Gráfico 3.

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 978 la dependencia con mayor número de éstas registradas. Seguida de 33 Quejas, 82 reclamos 4 Sugerencias y 3 felicitaciones.

TIPO PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA							
DEPENDENCIAS	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACION	TOTAL
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	978	33	82	4		3	1100
SECRETARIA GENERAL	160	3	67				230
VICERRECTORIA DE DOCENCIA	66	9	2				77
DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	42	3	4				49
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION	28	1	1				30
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	21	1	5				27
FACULTAD DE NUTRICION Y DIETETICA	14	5	4				23
DEPARTAMENTO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	13	2	2				17
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	13	2	1				16
FACULTAD DE INGENIERIA	11	1	2				15
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS	14						14
RECTORIA	10						10
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS	6	2					8
FACULTAD DE QUIMICA Y FARMACIA	5					3	8
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	6				1		7
FACULTAD DE BELLAS ARTES	6						6
OFICINA DE INFORMATICA	5		1				6
CONSEJO SUPERIOR	5						5
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	3						3
FACULTAD DE ARQUITECTURA	3						3
DEPARTAMENTO DE GESTION DE SERVICIOS GENERALES	1	1					2
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	2						2
OFICINA JURIDICA			2				2

UNIDAD DE SALUD	2				2		
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA	1				1		
DEPARTAMENTO DE GESTION FI- NANCIERA	1				1		
OFICINA DE EGRESADOS	1				1		
TOTAL GENERAL	1417	64	173	4	1	6	1665

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 los meses enero - marzo de la actual vigencia, la dependencia con mayor número de solicitudes atendidas es el Departamento de Admisiones y Registro, con un total de 1.099 solicitudes, que corresponde al 66% del total, de las cuales 716 fueron resueltas a tiempo en los términos de ley, 170 con retraso y 213 aún se encuentran en trámite. Seguida de Secretaria General, con un total de 231 solicitudes ingresadas, a lo que respondieron a tiempo 218, resueltas con retraso 12 y pendientes 1 solicitud. Luego encontramos la dependencia de Vicerrectoría de Docencia, quien recibió un total de 77 solicitudes, 40 resueltas a tiempo, 5 con retraso y 32 pendientes.

TRAMITE DE PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA				
DEPENDENCIAS	PENDIENTE	RESUELTO A TIEMPO	RESUELTO CON RETRASO	TOTAL
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	214	716	170	1100
SECRETARIA GENERAL		218	12	230
VICERRECTORIA DE DOCENCIA	32	40	5	77
DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	47	2		49
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION	18	4	8	30
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	10	16	1	27
FACULTAD DE NUTRICION Y DIETETICA	6	15	2	23

DEPARTAMENTO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	17			17
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES		14	2	16
FACULTAD DE INGENIERIA	15			15
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS	9	2	3	14
RECTORIA		9	1	10
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS	6	2		8
FACULTAD DE QUIMICA Y FARMACIA		7	1	8
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	4	1	2	7
FACULTAD DE BELLAS ARTES	6			6
OFICINA DE INFORMATICA	1	5		6
CONSEJO SUPERIOR	2	1	2	5
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	2	1		3
FACULTAD DE ARQUITECTURA	2		1	3
DEPARTAMENTO DE GESTION DE SERVICIOS GENERALES	2			2
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	2			2
OFICINA JURIDICA		2		2
UNIDAD DE SALUD	2			2
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA	1			1
DEPARTAMENTO DE GESTION FINANCIERA		1		1
OFICINA DE EGRESADOS	1			1
TOTAL GENERAL	399	1056	210	1665

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 8 días hábiles, no obstante, la dependencia que se tomó un mayor número de días en dar respuesta a las solicitudes asignadas fue la Facultad de Arquitectura, la cual tiene un promedio de tiempo de respuesta de 24 días. Seguido de la Facultad de Educación con 19 días promedio de trámite en la respuesta.

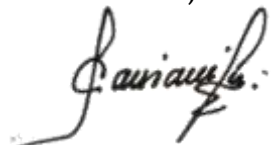
DEPENDENCIAS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA					TOTAL
	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	
FACULTAD DE ARQUITECTURA	24					24
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION	20	20	9			19
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS	18					18
CONSEJO SUPERIOR	14					14
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	13					13
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	10		10			10
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	9	11	13	10	8	10
FACULTAD DE QUIMICA Y FARMACIA	11				3	8
DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	7					7
DEPARTAMENTO DE GESTION FINANCIERA	7					7
VICERRECTORIA DE DOCENCIA	7	2	16			7
FACULTAD DE NUTRICION Y DIETETICA	3	13	19			6
RECTORIA	6					6
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS	9	0				5
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	2	21	3			5
SECRETARIA GENERAL	4	6	0			3
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	3					3
OFICINA DE INFORMATICA	2		3			2
OFICINA JURIDICA			1			1
Total general	8	10	7	10	5	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.
- 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

