

INFORME PQRSDF ENERO – MARZO 2023

SECRETARÍA GENERAL

Dr. ROBERTO HENRÍQUEZ NORIEGA

Jefe de Oficina Control Interno

De:

JOSEFA CASSIANI PÉREZ

Secretaria General

Barranquilla, abril 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.



CO-SC7289-1

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

Contenido

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

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 a marzo de 2023, 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.

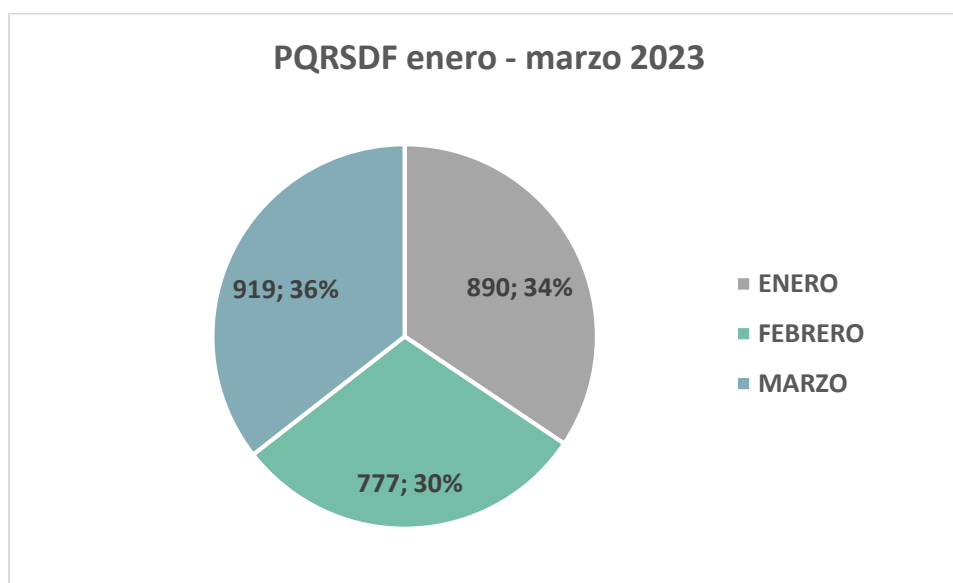
Consolidado PQRSDF recibidas en los meses de enero a marzo de 2023.

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 a marzo de 2023, se registraron el ingreso de **2.586** 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 **890 (34%)** solicitudes, en el mes de febrero **777 (30%)** y marzo **919 (36%)**.

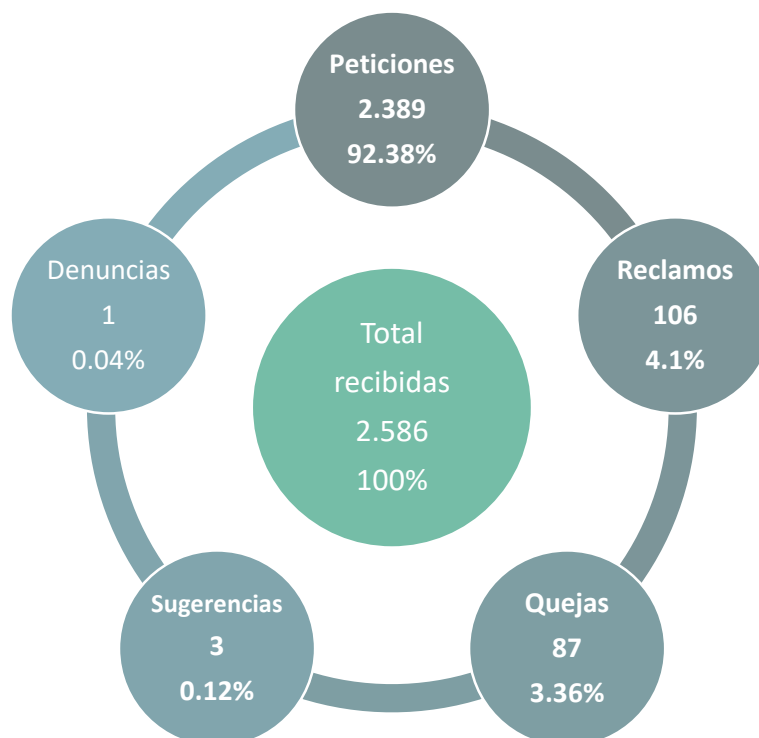
Gráfico 1.



Recepción de PQRSDF por tipología documental.

Tal como se evidencia en el grafico 2, el mayor número de PQRSDF registradas en los meses de enero a marzo, se refieren a Peticiones interpuestas, con un total de **2.389**, que corresponde al **92.4%** de participación. Seguidas de Reclamos con **106 (4%)** y Quejas **87 (3%)** solicitudes. Por último y con una menor incidencia, se encuentran, **3** felicitaciones, sugerencias y denuncias con **1** radicado respectivamente que sumados representan menos del **1%**.

Gráfico 2.

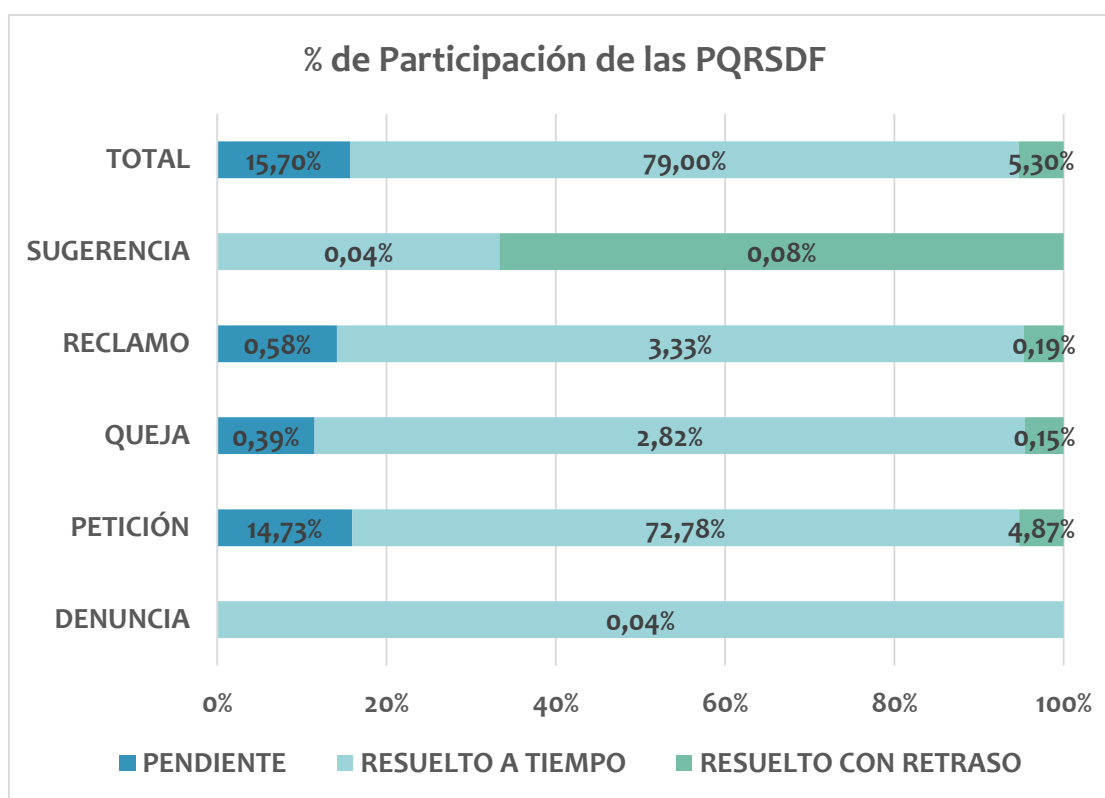


Porcentaje de oportunidad en la respuesta.

Con respecto a la oportunidad en la respuesta, del total de PQRSDF recibidas en el periodo, se atendieron a tiempo en los términos de ley el **79%** (2.043) de las solicitudes, fueron contestadas con retraso alrededor del **5.3%** (137) y quedaron pendientes por resolver el **15.7%** (406).

En relación a las solicitudes atendidas de acuerdo a su tipificación, se resolvieron a tiempo el **73%** de las Peticiones radicadas, Quejas **3%**, Reclamos **3%** y el **0.08%** de las Sugerencias.

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 Académico, con **966** la dependencia con mayor número de éstas registradas. Seguida de **59** Quejas, **63** reclamos y **1** sugerencia.

Tabla 1.

TIPO PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA						
Dependencias	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
Departamento De Admisiones Y Registro Académico		966	59	63	1	1089
Secretaria General		462	6	10		478
Departamento De Gestión Del Talento Humano		215		2		217
Facultad De Ciencias De La Educación		156	3	4		163
Vicerrectoría De Docencia		66		11		77
Facultad De Ingeniería		72	2			74
Facultad De Nutrición Y Dietética		47	1			48
Facultad De Ciencias Jurídicas		41	4	1		46
Consejo Académico		43				43
Vicerrectoría De Bienestar Universitario	1	33	2	2	2	40
Facultad De Ciencias Básicas		38	1			39
Facultad De Ciencias Económicas Administrativas Y Contables		35		1		36
Departamento De Extensión Y Proyección Social		20		7		27
Facultad De Ciencias Humanas		26				26
Departamento De Postgrados		16	6	2		24
Facultad De Bellas Artes		20				20
Oficina Jurídica		17				17
Oficina De Informática		16				16
Rectoría		15				15
Departamento De Investigaciones		13		1		14
Facultad De Arquitectura		13				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**

Facultad De Química Y Farmacia		12	1			13
Departamento De Gestión De Bienes		10				10
Departamento De Gestión De Servicios Generales		7	2	1		10
Departamento De Calidad De La Docencia		7				7
Departamento De Gestión Financiera		3		1		4
Oficina De Planeación		4				4
Vicerrectoría De Investigaciones Extensión Y Proyección Social		4				4
Unidad De Salud		3				3
Oficina De Control Disciplinario		2				2
Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales		2				2
Consejo Superior		1				1
Departamento De Desarrollo Humano		1				1
Dirección De Comunicaciones		1				1
Oficina De Egresados		1				1
Relaciones Interinstitucionales e Internacionales		1				1
Total	1	2389	87	106	3	2586

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 recibidas es el Departamento de Admisiones y Registro, con un total de **1.089** solicitudes, que corresponde al **42%** del total, de las cuales **955** fueron resueltas a tiempo en los términos de ley y **67** respectivamente resueltas con retraso y que aún se encuentran en trámite. Seguida de Secretaría General, con un total de **478** solicitudes ingresadas, contestadas a tiempo en su totalidad. Luego

encontramos el Departamento de Gestión del Talento Humano, quien recibió un total de **217** solicitudes, **91** resueltas a tiempo, **22** con retraso y **104** pendientes.

Tabla 2.

TRAMITE DE PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA				
Dependencias	Pendiente	Resuelto a tiempo	Resuelto con retraso	Total
Departamento De Admisiones Y Registro Académico	67	955	67	1089
Secretaria General		478		478
Departamento De Gestión Del Talento Humano	104	91	22	217
Facultad De Ciencias De La Educación	39	115	9	163
Vicerrectoría De Docencia	12	53	12	77
Facultad De Ingeniería	26	32	16	74
Facultad De Nutrición Y Dietética		48		48
Facultad De Ciencias Jurídicas	36	10		46
Consejo Académico		43		43
Vicerrectoría De Bienestar Universitario	9	26	5	40
Facultad De Ciencias Básicas	1	38		39
Facultad De Ciencias Económicas Administrativas Y Contables		36		36
Departamento De Extensión Y Proyección Social	14	10	3	27
Facultad De Ciencias Humanas	10	16		26
Departamento De Postgrados	7	17		24
Facultad De Bellas Artes	1	18	1	20
Oficina Jurídica	16	1		17
Oficina De Informática		16		16
Rectoría	11	4		15
Departamento De Investigaciones	6	8		14
Facultad De Arquitectura	13			13
Facultad De Química Y Farmacia	12	1		13
Departamento De Gestión De Bienes	1	9		10
Departamento De Gestión De Servicios Generales	5	4	1	10
Departamento De Calidad De La Docencia	5	2		7
Departamento De Gestión Financiera		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.



CO-SC7289-1



PBX: (60) (5) 316 26 66

Oficina De Planeación	2	2		4
Vicerrectoría De Investigaciones Extensión Y Proyección Social	1	3		4
Unidad De Salud	3			3
Oficina De Control Disciplinario	1	1		2
Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales	1	1		2
Consejo Superior	1			1
Departamento De Desarrollo Humano			1	1
Dirección De Comunicaciones		1		1
Oficina De Egresados	1			1
Relaciones Interinstitucionales E Internacionales	1			1
Total	407	2177	2	2586

Tiempo promedio de respuesta.

En términos de promedio de tiempo de respuesta, en el periodo analizado, se evidencia que el total general fue de **6** 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 Desarrollo Humano, la cual tiene un promedio de tiempo de respuesta de **17** días. Seguido del Departamento de Extensión y Proyección Social con **13** días promedio de trámite en la respuesta.

Tabla 3.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA						
Dependencias	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
Departamento De Desarrollo Humano		17				17
Departamento De Extensión Y Proyección Social		13		13		13
Vicerrectoría De Docencia		10		13		11
Departamento De Gestión Del Talento Humano		10				10
Departamento De Gestión De Servicios Generales		11		8		10

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**

Facultad De Ingeniería		9	25			10
Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales		10				10
Vicerrectoría De Bienestar Universitario	3	7	15	16	20	8
Departamento De Admisiones Y Registro Académico		7	5	8	3	7
Facultad De Ciencias De La Educación		6	8	2		6
Departamento De Gestión Financiera		6		6		6
Departamento De Postgrados		7	4	4		6
Consejo Académico		6				6
Facultad De Ciencias Básicas		5	5			5
Oficina De Control Disciplinario		5				5
Oficina De Planeación		5				5
Oficina Jurídica		5				5
Vicerrectoría De Investigaciones Extensión Y Proyección Social		5				5
Facultad De Ciencias Jurídicas		5				5
Facultad De Nutrición Y Dietética		4	0			4
Facultad De Bellas Artes		4				4
Departamento De Calidad De La Docencia		4				4
Departamento De Investigaciones		3				3
Dirección De Comunicaciones		3				3
Departamento De Gestión De Bienes		3				3
Secretaría General		2	3	2		2
Facultad De Ciencias Humanas		2				2
Facultad De Ciencias Económicas Administrativas Y Contables		2		1		2
Oficina De Informática		2				2
Facultad De Química Y Farmacia		1				1
Rectoría		1				1
Total	3	6	5	8	14	6

Recomendaciones.

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.



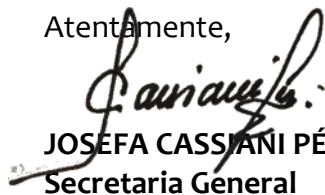
CO-SC7289-1



PBX: (60) (5) 316 26 66

- 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.
- La Secretaria General de la mano con la Oficina de Control Interno, viene realizando mesas de trabajo con todas las dependencias, para tratar el tema de la pertinencia y oportunidad en la respuesta de PQRSDF.

Atentamente,



JOSEFA CASSIANI PÉREZ
Secretaria General

Proyectó: Irina Pacheco
Revisó: Tyepe

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**