

INFORME PQRSDF III TRIMESTRE 2021

SECRETARÍA GENERAL

Dr. ROBERTO HENRÍQUEZ NORIEGA

Jefe de Oficina Control Interno

De:

JOSEFA CASSIANI PÉREZ

Secretaria General

Barranquilla, octubre de 2021

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
NORMATIVIDAD.	4
Consolidado PQRSDF recibidas III trimestre (julio – septiembre) 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 julio y septiembre 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 III trimestre (julio – septiembre) 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 julio y septiembre de 2021, se registraron el ingreso de **1.829** 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 julio se recibieron **643** solicitudes, **588** en agosto y **598** en el mes de septiembre, evidenciando una leve disminución en el número de radicados entre los meses julio y agosto.

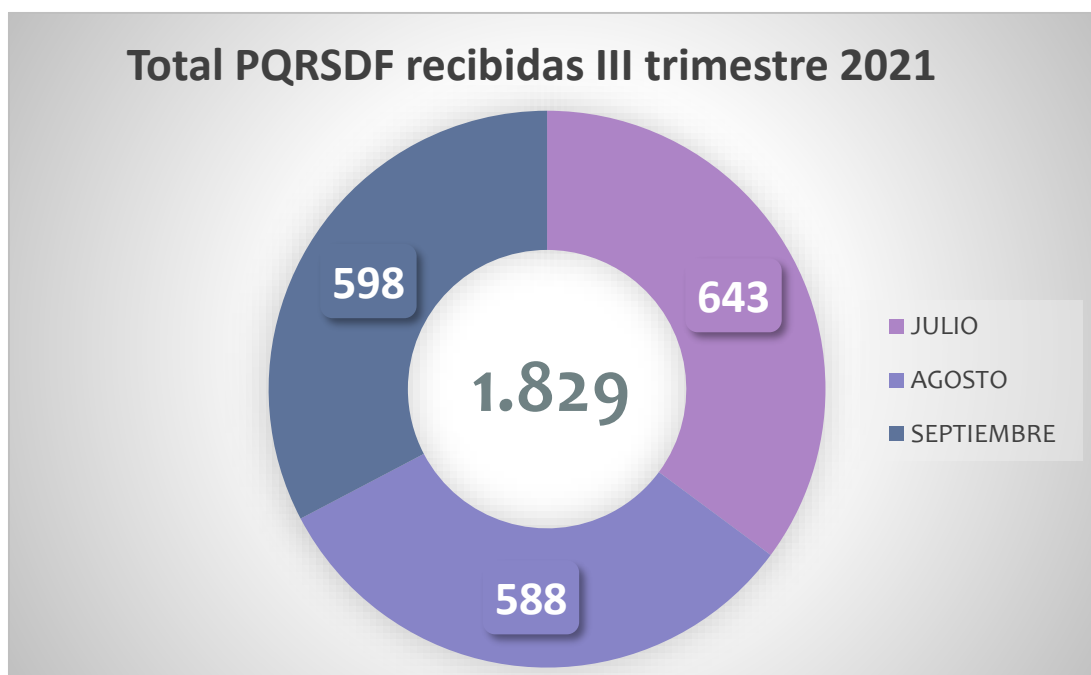


Gráfico 1.

Recepción de PQRSDf por tipología documental.

Tal como se evidencia en el gráfico 2, el mayor número de PQRSDf registradas en el III trimestre, se refieren a Peticiones interpuestas, con un total de 1.647, que corresponde al 90,05% de participación. Seguidas de Reclamos y quejas con 98 (5,36%) y 75 (4,10%) solicitudes respectivamente. Por último y con una menor incidencia, se encuentran, las Denuncias con 5 radicados, Felicitaciones 2 y Sugerencias 2, los cuales juntos suman solo el 0,49% de participación.

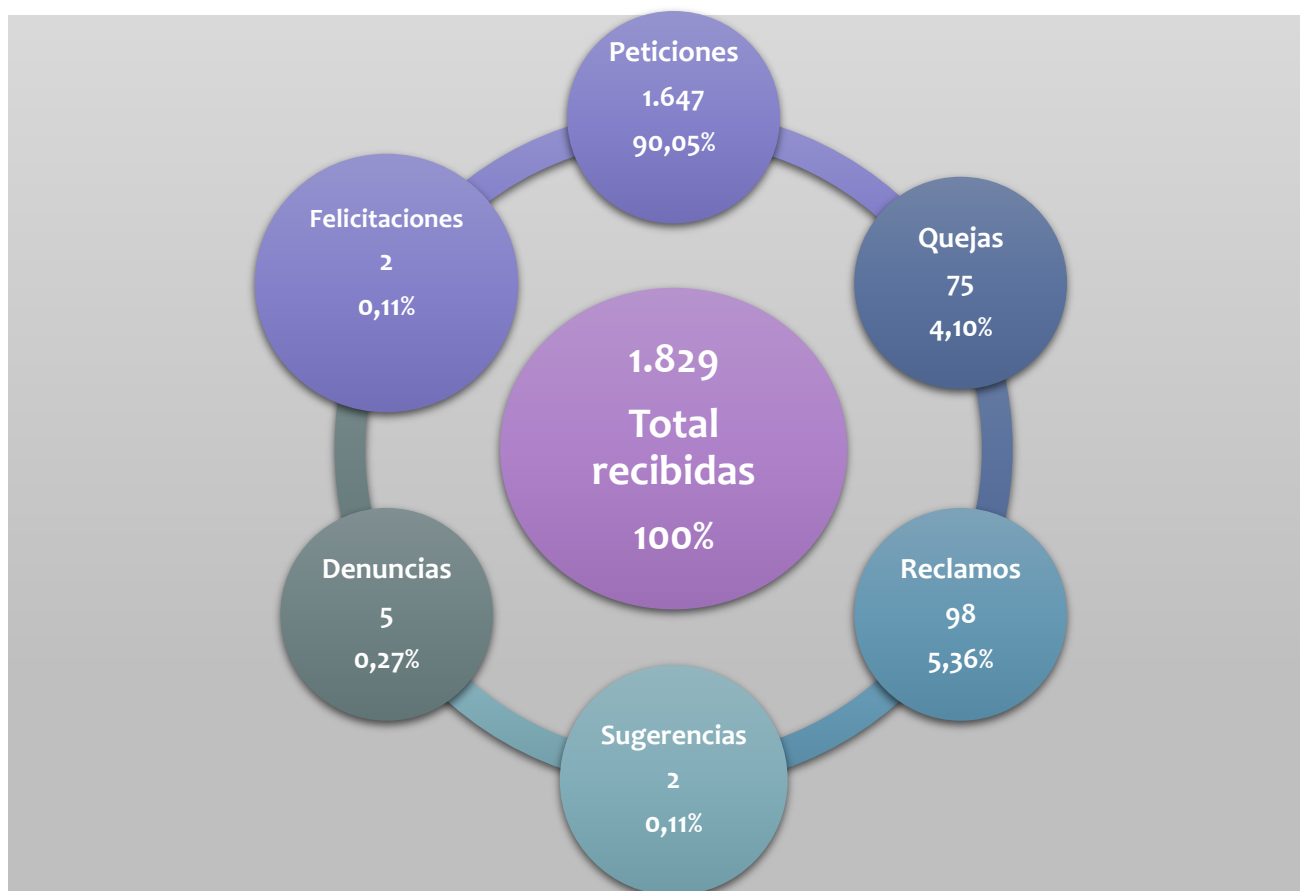


Gráfico 2.

Porcentaje de oportunidad en la respuesta.

Con respecto a la oportunidad en la respuesta, del total de PQRSDF recibidas en el periodo julio – septiembre, se atendieron a tiempo en los términos de ley el **71%** (1.292) solicitudes, fueron contestadas con retraso alrededor del **9%** (159) y quedaron pendientes por resolver el **21%** (378).

En relación a las solicitudes atendidas de acuerdo a su tipificación, se resolvieron a tiempo el **60%** de las Peticiones radicadas, Quejas **79%** y Reclamos **50%**, Sugerencias el **60%**, Denuncias **71%** y Felicitaciones **50%**.

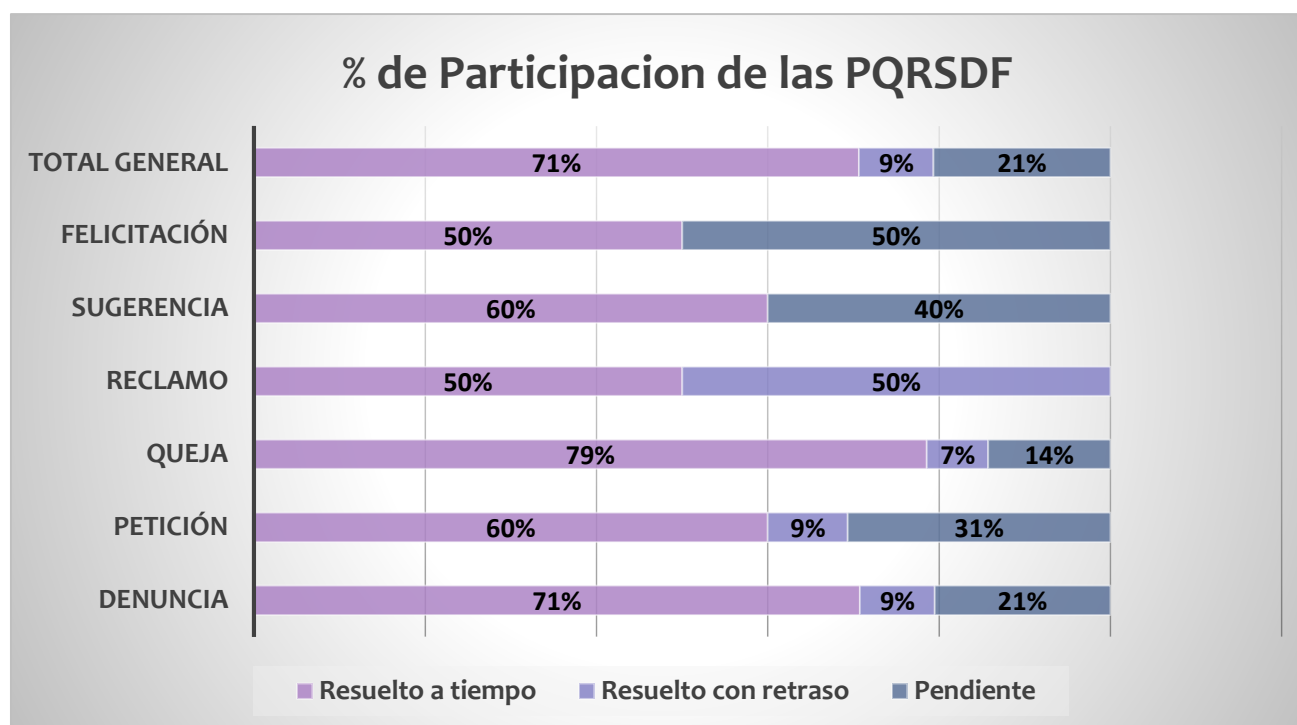


Gráfico 3.

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 1.093 la dependencia con mayor número de éstas registradas. Seguida de 43 Quejas y 76 reclamos.

TIPO PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA							
DEPENDENCIA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	1093	43	76	2	1		1215
SECRETARIA GENERAL	113	8	4			1	126
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	74	1	5		1		81
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	60		1				61
VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	39	9	3		2		53
VICERRECTORÍA DE DOCTENCIA	42	4	6				52
FACULTAD DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	43						43
RECTORÍA	27				1		28
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS	28						28
FACULTAD DE ARQUITECTURA	26						26
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	19	1					20
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	19		1				20
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	8	2	2				12
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN FINANCIERA	6	6					12

FACULTAD DE INGENIERÍA	9						9
DEPARTAMENTO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	7	1					8
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	6						6
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5						5
OFICINA DE INFORMÁTICA	5						5
FACULTAD DE QUÍMICA Y FARMACIA	4					1	5
OFICINA DE EGRESADOS	3						3
FACULTAD DE BELLAS ARTES	2						2
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA	2						2
CONSEJO SUPERIOR	2						2
UNIDAD DE SALUD	1						1
OFICINA JURÍDICA	1						1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1						1
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE BIENES	1						1
CONSEJO ACADÉMICO	1						1
TOTAL	1647	75	98	2	5	2	1829

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 tercer trimestre de la actual vigencia, la dependencia con mayor número de solicitudes atendidas es el Departamento de Admisiones y Registro, con un total de 1.215 solicitudes, que corresponde al 66% del total, de las cuales 1.028 fueron resueltas a tiempo, 90 con retraso y 97 aún se encuentran en trámite. Seguida de la dependencia Secretaria General, con un total de 126 solicitudes ingresadas, a lo que respondieron a tiempo 112 y pendiente 14 solicitudes. Luego encontramos el Departamento de Gestión de Talento Humano, donde se evidencia que se encuentran pendiente por tramite 78 solicitudes, del total ingresadas a ésta dependencia solo respondieron 3 en los términos de ley.

TRAMITE DE PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA				
Dependencia	Resuelto a tiempo	Resuelto con retraso	Pendiente	Total
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	1028	90	97	1215
SECRETARIA GENERAL	112		14	126
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	3		78	81
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	30	16	15	61
VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	18	19	16	53
VICERRECTORÍA DE DOCENCIA	9	5	38	52
FACULTAD DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	29		14	43
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS	10	5	13	28
RECTORÍA			28	28
FACULTAD DE ARQUITECTURA	1		25	26
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	6	8	6	20
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	2	2	16	20
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN FINANCIERA	8	2	2	12
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	6	4	2	12
FACULTAD DE INGENIERÍA	2	6	1	9
DEPARTAMENTO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	5	1	2	8
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	6			6

FACULTAD DE QUÍMICA Y FARMACIA	5			5
OFICINA DE INFORMÁTICA	5			5
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			5	5
OFICINA DE EGRESADOS	3			3
CONSEJO SUPERIOR	2			2
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA	2			2
FACULTAD DE BELLAS ARTES			2	2
CONSEJO ACADÉMICO		1		1
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE BIENES			1	1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO			1	1
OFICINA JURÍDICA			1	1
UNIDAD DE SALUD			1	1
Total general	1292	159	378	1829

Tabla 2.

Tiempo promedio de respuesta.

En términos de promedio de tiempo de respuesta, en el segundo 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 Ingeniería, la cual tiene un promedio de tiempo de respuesta de 25 días. Seguido de la Dependencia Consejo Académico con 24 días promedio de trámite en la respuesta.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA							
DEPENDENCIA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
FACULTAD DE INGENIERÍA	25						25
CONSEJO ACADÉMICO	24						24
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	21		18				20
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	17		5				17
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	14	28	17		1		15

DEPARTAMENTO DE POST-GRADOS	17	10	11				15
DEPARTAMENTO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	16	3					14
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	7	30					13
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS	12						12
VICERRECTORÍA DE DOCENCIA	11		12				11
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN FINANCIERA	9	9					9
FACULTAD DE QUÍMICA Y FARMACIA	6					10	7
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO académico	6	5	5	11	9		6
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	6						6
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA	5						5
CONSEJO SUPERIOR	4						4
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	3						3
SECRETARIA GENERAL	3	2	2				3
FACULTAD DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	2						2
OFICINA DE INFORMÁTICA	2						2
FACULTAD DE ARQUITECTURA	2						2
OFICINA DE EGRESADOS	2						2
TOTAL	7	8	5	11	4	10	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.
- 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.

Atentamente,



JOSEFA CASSIANI PÉREZ
Secretaria General

Proyectó: Ipacheco
Revisó: Tyepes