

## INFORME PQRSDF JULIO - SEPTIEMBRE 2022

### SECRETARÍA GENERAL

**Dr. ROBERTO HENRÍQUEZ NORIEGA**

**Jefe de Oficina Control Interno**

**De:**

**JOSEFA CASSIANI PÉREZ**

**Secretaria General**

**Barranquilla, octubre 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 julio a septiembre de 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. ....                                            | 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**

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 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                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Norma NTCCGP 1000:2009.</b> | 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.                                 |
| <b>MECI 1000:2014</b>          | 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.                                                  |
| <b>Ley 1474 de 2011</b>        | 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.                                            |
| <b>Ley 1712 de 2014</b>        | 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. |
| <b>Decreto 19 De 2012</b>      | Ley Anti Trámites, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.                                                              |
| <b>Ley 1755 de 2015</b>        | 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 julio a septiembre de 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 julio y septiembre de 2022, se registraron el ingreso de **3.184** 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 **1.179 (37%)** solicitudes, en el mes de agosto **1.141 (36%)** y septiembre **864 (27%)**.

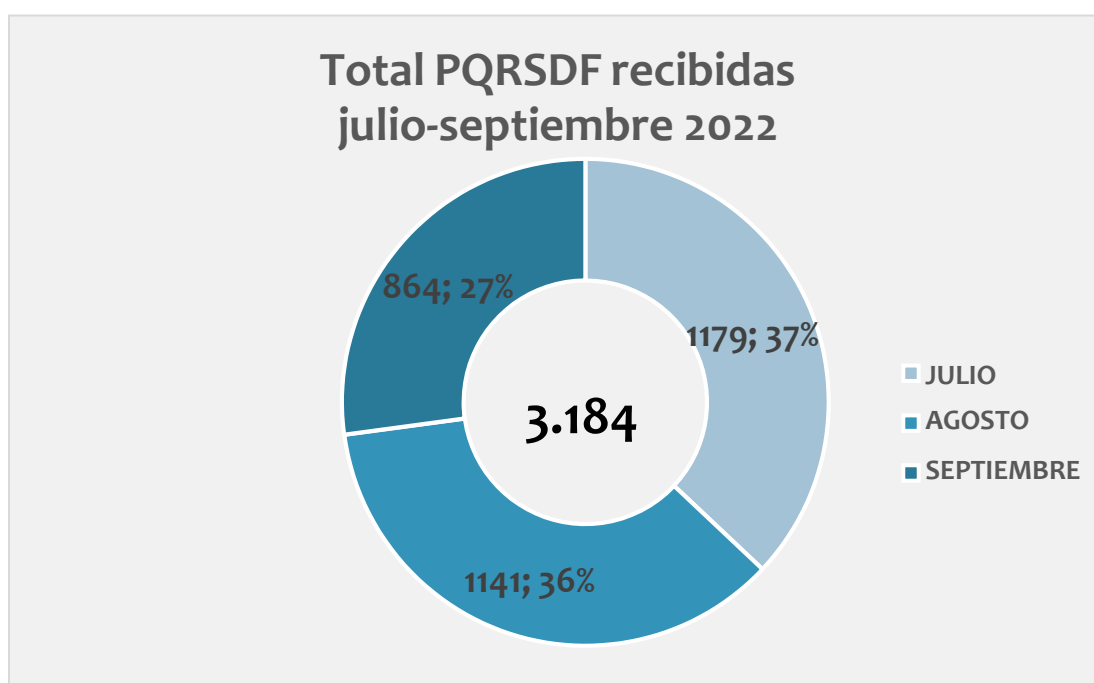


Gráfico 1.

## Recepción de PQRSDF por tipología documental.

Tal como se evidencia en el grafico 2, el mayor número de PQRSDF registradas en los meses de julio a septiembre, se refieren a Peticiones interpuestas, con un total de **2.850**, que corresponde al **89,5%** de participación. Seguidas de Reclamos con **201 (6,3%)** y Quejas **115 (3,6%)** solicitudes. Por último y con una menor incidencia, se encuentran, **16** felicitaciones y denuncias con **2** 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, se atendieron a tiempo en los términos de ley el **69%** (2.212) solicitudes, fueron contestadas con retraso alrededor del **17%** (527) y quedaron pendientes por resolver el **14%** (445).

En relación a las solicitudes atendidas de acuerdo a su tipificación, se resolvieron a tiempo el **70%** de las Peticiones radicadas, Quejas **63%**, Reclamos **62%**, Denuncias **100%** y Felicitaciones el **81%**.

Es preciso señalar, que se presentó un leve aumento en el porcentaje de respuesta oportuna respecto al periodo anterior en 8 puntos porcentuales.

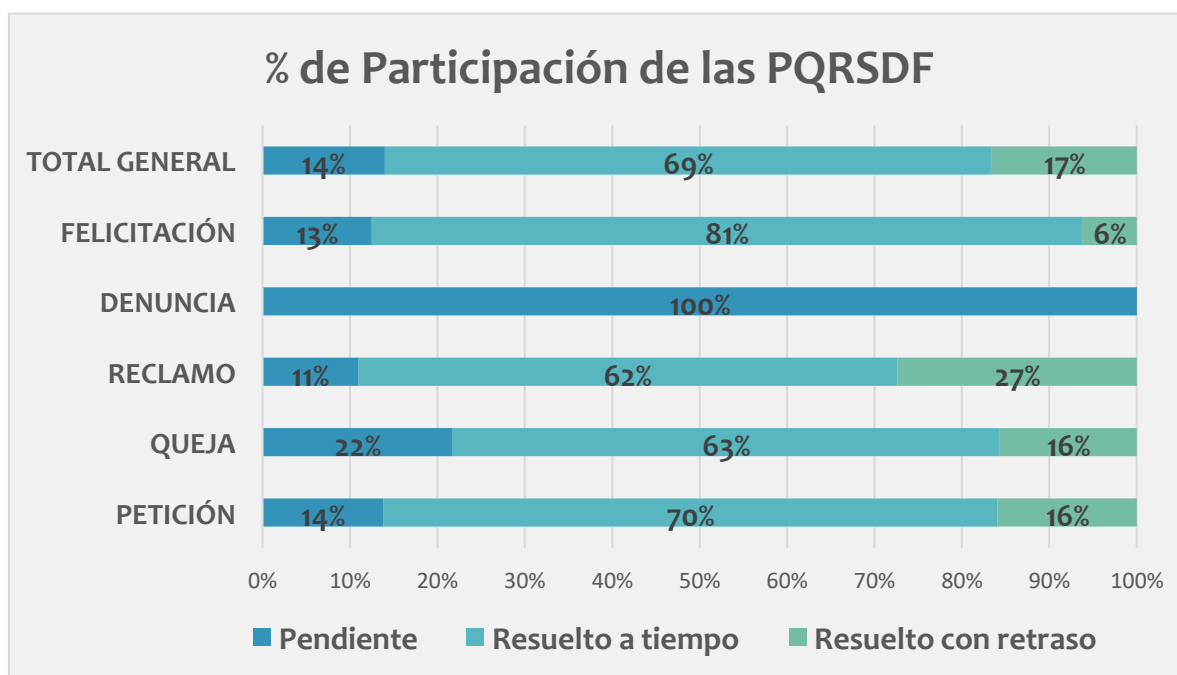


Gráfico 3.

## 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 **1.590** la dependencia con mayor número de éstas registradas. Seguida de **42** Quejas y **133** reclamos.

### TIPO PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA

| DEPENDENCIA                                                 | PETICIÓN | QUEJA | RECLAMO | DENUNCIA | FELICITACIÓN | TOTAL |
|-------------------------------------------------------------|----------|-------|---------|----------|--------------|-------|
| Departamento De Admisiones Y Registro Académico             | 1590     | 42    | 133     |          | 2            | 1767  |
| Secretaria General                                          | 262      | 3     | 3       |          |              | 268   |
| Departamento De Gestión Del Talento Humano                  | 158      | 2     | 12      |          |              | 172   |
| Facultad De Ciencias De La Educación                        | 119      | 3     | 4       |          |              | 126   |
| Vicerrectoría De Bienestar Universitario                    | 69       | 6     | 9       |          |              | 84    |
| Vicerrectoría De Docencia                                   | 65       | 4     | 9       | 1        |              | 79    |
| Facultad De Ciencias Económicas Administrativas Y Contables | 57       |       | 4       |          |              | 61    |
| Facultad De Nutrición Y Dietética                           | 58       |       | 1       |          |              | 59    |
| Departamento De Postgrados                                  | 54       | 2     | 2       |          |              | 58    |
| Facultad De Ciencias Jurídicas                              | 49       | 5     | 1       |          |              | 55    |
| Facultad De Ingeniería                                      | 51       | 1     | 3       |          |              | 55    |
| Facultad De Química Y Farmacia                              | 34       |       |         |          | 12           | 46    |
| Departamento De Gestión De Servicios Generales              | 8        | 28    | 8       |          |              | 44    |
| Departamento De Extensión Y Proyección Social               | 33       | 6     | 2       |          |              | 41    |
| Facultad De Bellas Artes                                    | 38       |       |         |          |              | 38    |
| Oficina Jurídica                                            | 31       |       | 1       |          |              | 32    |
| Consejo Académico                                           | 23       |       | 3       |          |              | 26    |
| Facultad De Ciencias Básicas                                | 18       | 4     | 1       |          |              | 23    |
| Facultad De Ciencias Humanas                                | 19       | 3     |         |          |              | 22    |
| Rectoría                                                    | 13       |       |         |          | 2            | 15    |
| Oficina De Planeación                                       | 7        | 3     | 3       |          |              | 13    |
| Oficina De Informática                                      | 12       |       |         |          |              | 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**



|                                                                    |             |            |            |          |           |             |
|--------------------------------------------------------------------|-------------|------------|------------|----------|-----------|-------------|
| Consejo Superior                                                   | 11          |            |            |          |           | 11          |
| Facultad De Arquitectura                                           | 9           | 1          |            |          |           | 10          |
| Vicerrectoría De Investigaciones<br>Extensión Y Proyección Social  | 10          |            |            |          |           | 10          |
| Oficina De Relaciones<br>Interinstitucionales E<br>Internacionales | 6           | 3          |            |          |           | 9           |
| Departamento De Gestión De<br>Bienes                               | 8           |            |            |          |           | 8           |
| Departamento De Gestión De Ta-<br>lento Humano                     | 7           |            |            |          |           | 7           |
| Departamento De Gestión<br>Financiera                              | 5           | 1          |            |          |           | 6           |
| Departamento De Investigaciones                                    | 6           |            |            |          |           | 6           |
| Oficina De Control Disciplinario                                   | 4           |            |            | 1        |           | 5           |
| Vicerrectoría Administrativa Y<br>Financiera                       | 5           |            |            |          |           | 5           |
| Departamento De Desarrollo<br>Humano                               | 3           |            |            |          |           | 3           |
| Dependencia De Salida                                              | 3           |            |            |          |           | 3           |
| Unidad De Salud                                                    | 3           |            |            |          |           | 3           |
| Departamento De Regionalización                                    | 1           |            |            |          |           | 1           |
| Oficina De Egresados                                               | 1           |            |            |          |           | 1           |
| <b>TOTAL</b>                                                       | <b>2850</b> | <b>115</b> | <b>201</b> | <b>2</b> | <b>16</b> | <b>3184</b> |

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 periodo, la dependencia con mayor número de solicitudes recibidas es el Departamento de Admisiones y Registro, con un total de **1.767** solicitudes, que corresponde al **55%** del total, de las cuales **1.400** fueron resueltas a tiempo en los términos de ley, **353** con retraso y **14** aún se encuentran en trámite. Seguida de Secretaria General, con un total de **268** solicitudes ingresadas que fueron respondidas a tiempo en su totalidad. Luego encontramos el

**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**

Departamento de Gestión del Talento Humano, quien recibió un total de **172** solicitudes, **11** resueltas a tiempo, **8** con retraso y **153** pendientes.

| TRAMITE DE PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA                    |           |                   |                      |       |
|----------------------------------------------------------------|-----------|-------------------|----------------------|-------|
| DEPENDENCIA                                                    | PENDIENTE | RESUELTO A TIEMPO | RESUELTO CON RETRASO | TOTAL |
| Departamento De Admisiones Y Registro académico                | 14        | 1400              | 353                  | 1767  |
| Secretaria General                                             |           | 268               |                      | 268   |
| Departamento De Gestión Del Talento Humano                     | 153       | 11                | 8                    | 172   |
| Facultad De Ciencias De La Educación                           | 32        | 65                | 29                   | 126   |
| Vicerrectoría De Bienestar Universitario                       | 30        | 47                | 7                    | 84    |
| Vicerrectoría De Docencia                                      | 17        | 30                | 32                   | 79    |
| Facultad De Ciencias Económicas Administrativas Y Contables    | 3         | 52                | 6                    | 61    |
| Facultad De Nutrición Y Dietética                              | 3         | 55                | 1                    | 59    |
| Departamento De Postgrados                                     | 13        | 42                | 3                    | 58    |
| Facultad De Ciencias Jurídicas                                 | 32        | 14                | 9                    | 55    |
| Facultad De Ingeniería                                         | 12        | 22                | 21                   | 55    |
| Facultad De Química Y Farmacia                                 | 5         | 37                | 4                    | 46    |
| Departamento De Gestión De Servicios Generales                 | 20        | 22                | 2                    | 44    |
| Departamento De Extensión Y Proyección Social                  | 4         | 24                | 13                   | 41    |
| Facultad De Bellas Artes                                       | 6         | 16                | 16                   | 38    |
| Oficina Jurídica                                               | 18        | 6                 | 8                    | 32    |
| Consejo académico                                              |           | 25                | 1                    | 26    |
| Facultad De Ciencias Básicas                                   | 1         | 20                | 2                    | 23    |
| Facultad De Ciencias Humanas                                   | 12        | 10                |                      | 22    |
| Rectoría                                                       | 7         | 5                 | 3                    | 15    |
| Oficina De Planeación                                          | 4         | 8                 | 1                    | 13    |
| Oficina De Informática                                         | 1         | 11                |                      | 12    |
| Consejo Superior                                               |           | 8                 | 3                    | 11    |
| Facultad De Arquitectura                                       | 9         | 1                 |                      | 10    |
| Vicerrectoría De Investigaciones Extensión Y Proyección Social | 1         | 7                 | 2                    | 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**

|                                                              |            |             |            |             |
|--------------------------------------------------------------|------------|-------------|------------|-------------|
| Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales | 7          |             | 2          | 9           |
| Departamento De Gestión De Bienes                            | 8          |             |            | 8           |
| Departamento De Gestión De Talento Humano                    | 7          |             |            | 7           |
| Departamento De Gestión Financiera                           |            | 5           | 1          | 6           |
| Departamento De Investigaciones                              | 6          |             |            | 6           |
| Oficina De Control Disciplinario                             | 4          | 1           |            | 5           |
| Vicerrectoría Administrativa Y Financiera                    | 5          |             |            | 5           |
| Departamento De Desarrollo Humano                            | 3          |             |            | 3           |
| Dependencia De Salida                                        | 3          |             |            | 3           |
| Unidad De Salud                                              | 3          |             |            | 3           |
| Departamento De Regionalización                              | 1          |             |            | 1           |
| Oficina De Egresados                                         | 1          |             |            | 1           |
| <b>TOTAL</b>                                                 | <b>445</b> | <b>2212</b> | <b>527</b> | <b>3184</b> |

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 **10** días hábiles, no obstante, la dependencia que se tomó un mayor número de días en dar respuesta a las solicitudes asignadas fue la Oficina Jurídica, la cual tiene un promedio de tiempo de respuesta de **31** días. Seguido de la Facultad de Ingeniería con **30** días promedio de trámite en la respuesta.

| TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA                                   |              |          |           |           |           |
|----------------------------------------------------------------|--------------|----------|-----------|-----------|-----------|
| DEPENDENCIA                                                    | FELICITACIÓN | PETICIÓN | QUEJA     | RECLAMO   | TOTAL     |
| Oficina Jurídica                                               |              | 31       |           |           | 31        |
| Facultad De Bellas Artes                                       |              | 18       |           |           | 18        |
| Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales   |              | 17       |           |           | 17        |
| Facultad De Ingeniería                                         |              | 17       |           | 13        | 17        |
| Vicerrectoría De Docencia                                      |              | 15       | 20        | 18        | 16        |
| Departamento De Gestión Del Talento Humano                     |              | 15       |           |           | 15        |
| Facultad De Ciencias Jurídicas                                 |              | 15       | 6         | 28        | 15        |
| Departamento De Extensión Y Proyección Social                  |              | 16       | 8         | 19        | 15        |
| Vicerrectoría De Investigaciones Extensión Y Proyección Social |              | 13       |           |           | 13        |
| Facultad De Ciencias De La Educación                           |              | 13       | 11        | 16        | 13        |
| Departamento De Gestión De Servicios Generales                 |              | 13       | 12        | 14        | 12        |
| Oficina De Planeación                                          |              | 13       | 8         | 14        | 12        |
| Rectoría                                                       |              | 12       |           |           | 12        |
| Consejo Superior                                               |              | 10       |           |           | 10        |
| Facultad De Arquitectura                                       |              | 10       |           |           | 10        |
| Departamento De Gestión Financiera                             |              | 9        |           | 12        | 10        |
| Departamento De Admisiones Y Registro académico                | 9            | 9        | 11        | 11        | 10        |
| Facultad De Química Y Farmacia                                 | 3            | 12       |           |           | 9         |
| Vicerrectoría De Bienestar Universitario                       |              | 9        | 11        | 10        | 9         |
| Departamento De Postgrados                                     |              | 8        | 3         | 5         | 8         |
| Facultad De Ciencias Básicas                                   |              | 7        | 6         | 16        | 7         |
| Consejo académico                                              |              | 7        |           | 4         | 7         |
| Facultad De Ciencias Económicas Administrativas Y Contables    |              | 6        |           | 23        | 7         |
| Facultad De Ciencias Humanas                                   |              | 7        | 3         |           | 7         |
| Secretaría General                                             |              | 5        | 2         | 1         | 5         |
| Oficina De Control Disciplinario                               |              | 3        |           |           | 3         |
| Oficina De Informática                                         |              | 3        |           |           | 3         |
| Facultad De Nutrición Y Dietética                              |              | 2        |           |           | 2         |
| <b>TOTAL</b>                                                   | <b>4</b>     | <b>9</b> | <b>10</b> | <b>12</b> | <b>10</b> |

Tabla 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**

## 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

**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**