

INFORME PQRSDF JULIO – SEPTIEMBRE 2023

SECRETARÍA GENERAL

Dr. ROBERTO HENRÍQUEZ NORIEGA

Jefe de Oficina Control Interno

De:

JOSEFA CASSIANI PÉREZ

Secretaria General

Barranquilla, julio 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.



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

Contenido

Contenido

1. Introducción.	3
2. Normatividad.	5
3. Consolidado PQRSDF recibidas en los meses de julio a septiembre de 2023.	6
4. Recepción de PQRSDF por tipología documental.	7
5. Porcentaje de oportunidad en la respuesta.	9
6. PQRSDF por dependencia y tipo de solicitud.	10
7. PQRSDF asignadas y gestionadas por dependencia	12
8. Tiempo promedio de respuesta.	15
9. Recomendaciones.	18

1. 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 julio y septiembre de 2023, con base en la información generada por el sistema ORFEO.

El objetivo de este informe es identificar la respuesta oportuna brindada a los usuarios y proporcionar las herramientas necesarias para definir procesos de mejora continua, tomar medidas que reduzcan los errores y aumenten 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 estableciera los responsables de gestionar, distribuir, registrar, responder y evaluar las PQRSDF recibidas en la Universidad del Atlántico. En dicho

procedimiento, se establecieron 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 también cumple con las responsabilidades asumidas por la Secretaría General en la formulación del procedimiento de atención al ciudadano.

2. Normatividad.

Tabla 1.

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.

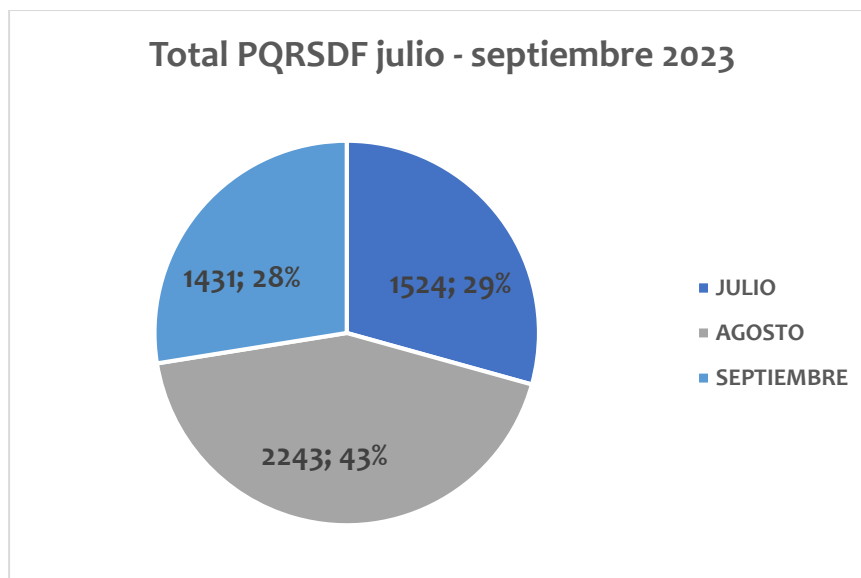
3. Consolidado PQRSDF recibidas en los meses de julio a septiembre de 2023.

La Secretaria General es la responsable de gestionar todas las solicitudes clasificadas como PQRSDF recibidas en la Universidad del Atlántico, tanto a través de la ventanilla única de radicación (presencial) como de la ventanilla electrónica.

Durante el periodo de julio a septiembre de 2023, se registró el ingreso de un total de **5.198** solicitudes, según el informe del Sistema de Gestión Documental ORFEO. Estas solicitudes fueron asignadas a las diferentes dependencias correspondientes para su respectiva gestión.

En el Gráfico 1, se puede observar que la cantidad total de solicitudes parece fluctuar mes a mes, con el pico más alto en agosto (2.243). en el mes de julio se recibieron 1.524 solicitudes (29%), en agosto, la cantidad de solicitudes aumentó significativamente a 2.243 (43%), lo que sugiere un aumento en la actividad de PQRS durante ese mes en comparación con julio. En septiembre, la cantidad de disminuyó a 1.431 (28%), lo que indica una disminución en la actividad en comparación con agosto.

Gráfico 1.

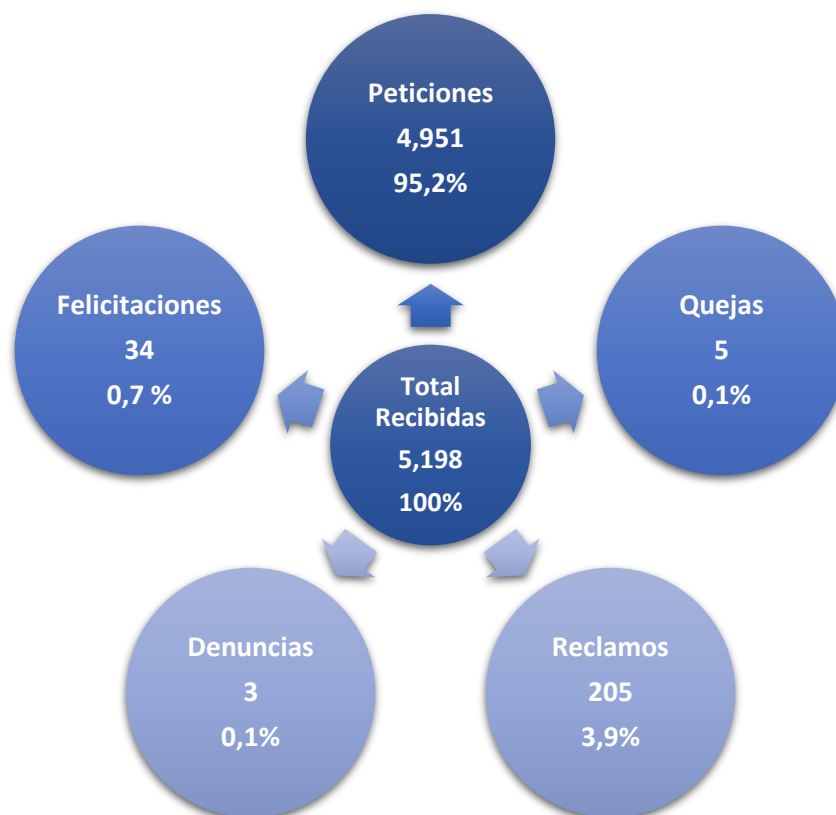


4. Recepción de PQRSDF por tipología documental.

Como se puede observar en el Gráfico 2, el mayor número de PQRSDF registradas durante los meses de julio a septiembre corresponde a Peticiones, con un total de 4.951, lo cual representa el 95.2% del total. Le siguen los Reclamos, con 205 (3,9%), las felicitaciones con 34 solicitudes (0,7%). Por último, se encuentran las Quejas y Denuncias, con 5 y 3 registros respectivamente, lo que en conjunto representa menos del 1%.

Estos datos por tipo de solicitud proporcionan información valiosa sobre las interacciones de las PQRS, destacando especialmente las "Petitionen" y los "Reclamos" como áreas de enfoque importante para la gestión de la satisfacción del cliente y la resolución de problemas.

Gráfico 2.

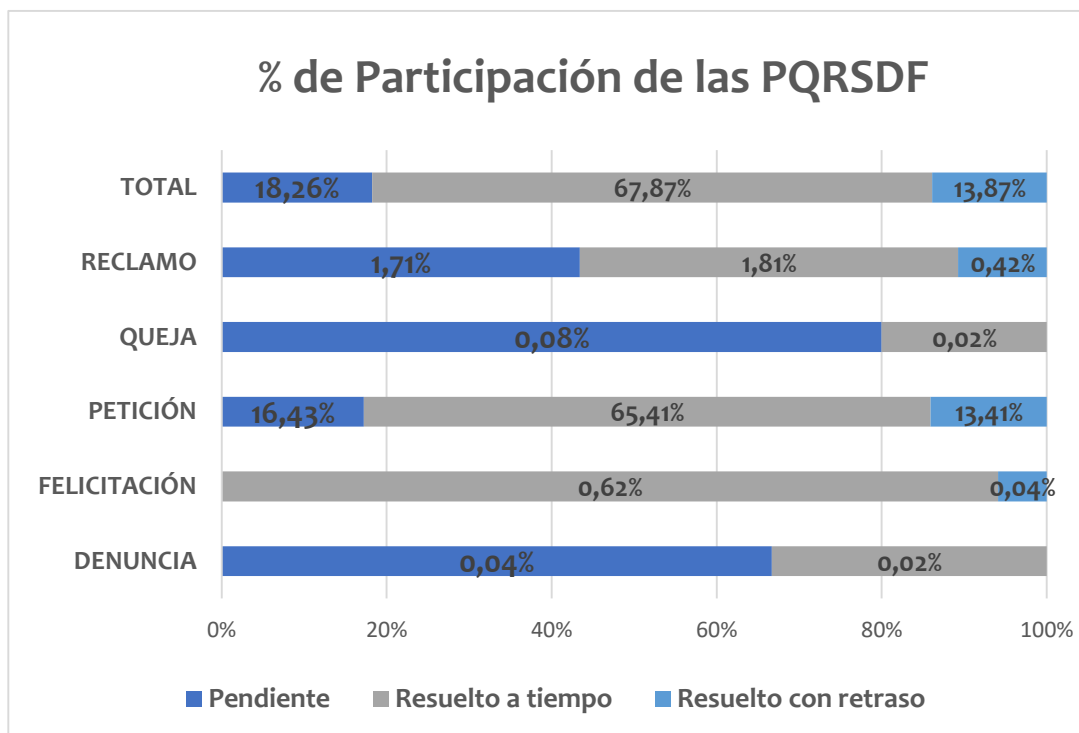


5. Porcentaje de oportunidad en la respuesta.

En cuanto a la oportunidad de respuesta, se atendieron dentro de los plazos legales el 68% (3.528) del total de PQRSDF recibidas durante el periodo. Un aproximado del 14% (721) de las solicitudes fueron contestadas con retraso, mientras que el 18% (949) quedaron pendientes de resolver.

En relación a las solicitudes atendidas según su clasificación, el 65% de las Peticiones recibidas fueron resueltas a tiempo, mientras que el 0,2% de las Quejas, el 1,81% de los Reclamos, Denuncias 0,2% también recibieron una respuesta oportuna. Por último, el 0,62% de las Felicitaciones fueron atendidas dentro de los plazos establecidos.

Gráfico 3.



6. PQRSDf por dependencia y tipo de solicitud.

Según se puede observar en la Tabla 2, el tipo de solicitud más frecuente corresponde a las Peticiones, siendo el Departamento de Admisiones y Registro Académico la dependencia con el mayor número registrado, con un total de 3.308 solicitudes. A continuación, se encuentran los Reclamos con 108 y 30 Felicitaciones.

Tabla 2.

TIPO PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA						
DEPENDENCIAS	DENUNCIA	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	TOTAL
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO		30	3308		108	3446
SECRETARIA GENERAL		3	336		3	342
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			170		3	173
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN			147	1	2	150
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS			88	1	4	93
FACULTAD DE INGENIERÍA			81		5	86
VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO			78		7	85
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	3		76		4	83
OFICINA DE INFORMÁTICA			74		3	77
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES			23		47	70
OFICINA DE EGRESADOS			61			61
DEPARTAMENTO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL			54		1	55
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS			38		10	48
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES			45		1	46
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS			43		2	45
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE BIENES			41			41
VICERRECTORÍA DE DOCENCIA		1	38		1	40
RECTORÍA			35			35
FACULTAD DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA			33			33
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES			25		1	26
OFICINA JURÍDICA			26			26
FACULTAD DE BELLAS ARTES			23			23
FACULTAD DE QUÍMICA Y FARMACIA			23			23
CONSEJO ACADÉMICO			19			19

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 FINANCIERA			16		1	17
CONSEJO SUPERIOR			15			15
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN VIRTUAL MEDIOS EDUCATIVOS Y AUDIOVISUALES			8			8
DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES			5			5
FACULTAD DE ARQUITECTURA			5			5
UNIDAD DE SALUD			4		1	5
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO			1	3		4
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL			4			4
OFICINA DE PLANEACIÓN			3			3
DEPARTAMENTO DE CALIDAD DE LA DOCENCIA			2			2
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES			1		1	2
CENTRO DE INVESTIGACIONES SOCIO JURÍDICAS			1			1
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA			1			1
TOTAL	3	34	4951	5	205	5198

7. PQRSDF asignadas y gestionadas por dependencia

A continuación, se detallan las PQRSDF asignadas a cada una de las dependencias, junto con su estado de gestión.

En cuanto al total de solicitudes radicadas durante el periodo, el Departamento de Admisiones y Registro destaca como la dependencia con mayor número de solicitudes recibidas, alcanzando un total de 3.446 solicitudes, lo que

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**

equivale al 66% del total. De estas solicitudes, 2.381 fueron resueltas a tiempo según los plazos establecidos por la ley, mientras que 408 de ellas presentaron retraso y 657 aún están en proceso de tramitación.

A continuación, se encuentra la Secretaria General, con un total de 342 solicitudes ingresadas, 339 contestadas dentro del plazo establecido y 3 con retraso.

Por otro lado, el Departamento de Gestión del Talento Humano recibió un total de 173 solicitudes, de las cuales 78 fueron resueltas a tiempo 29 presentaron retraso en la respuesta y 66 pendientes.

Tabla 3.

TRAMITE DE PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA				
DEPENDENCIAS	PENDIENTE	RESUELTO A TIEMPO	RESUELTO CON RETRASO	TOTAL
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	657	2381	408	3446
SECRETARIA GENERAL		339	3	342
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	66	78	29	173
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	17	112	21	150
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS	27	12	54	93
FACULTAD DE INGENIERÍA	9	62	15	86

VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	16	56	13	85
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	20	23	40	83
OFICINA DE INFORMÁTICA		74	3	77
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	58	2	10	70
OFICINA DE EGRESADOS	6	49	6	61
DEPARTAMENTO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	10	11	34	55
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS		47	1	48
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES		46		46
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	6	26	13	45
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE BIENES	1	15	25	41
VICERRECTORÍA DE DOCENCIA	6	17	17	40
RECTORÍA	4	30	1	35
FACULTAD DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA		31	2	33
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES		14	12	26
OFICINA JURÍDICA	18	6	2	26
FACULTAD DE BELLAS ARTES	4	14	5	23
FACULTAD DE QUÍMICA Y FARMACIA		22	1	23
CONSEJO ACADÉMICO		19		19
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN FINANCIERA	1	14	2	17
CONSEJO SUPERIOR		12	3	15
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN VIRTUAL MEDIOS EDUCATIVOS Y AUDIOVISUALES	2	6		8
DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES		5		5
FACULTAD DE ARQUITECTURA	5			5
UNIDAD DE SALUD	5			5
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	4			4
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	4			4
OFICINA DE PLANEACIÓN	1	2		3
DEPARTAMENTO DE CALIDAD DE LA DOCENCIA		1	1	2

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 INVESTIGACIONES	1	1		2
CENTRO DE INVESTIGACIONES SOCIO JURÍDICAS	1			1
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA		1		1
TOTAL	949	3528	721	5198

8. Tiempo promedio de respuesta.

En cuanto al promedio de tiempo de respuesta durante el periodo analizado, se observa que el promedio general fue de 10 días hábiles. Sin embargo, se destaca que el Departamento de Extensión y Proyección Social fue la dependencia que requirió más tiempo para responder a las solicitudes asignadas, con un promedio de respuesta de 25 días. A continuación, se encuentra el Departamento de Gestión de Servicios Generales y el Departamento de Calidad de la Docencia con 22 días igualmente.

Tabla 4.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA						
DEPENDENCIAS	DENUNCIA	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	TOTAL
DEPARTAMENTO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL			25		16	25
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES			24		17	22
DEPARTAMENTO DE CALIDAD DE LA DOCENCIA			22			22
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	1		22		17	21
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS			18		53	18
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE BIENES			17			17
VICERRECTORÍA DE DOCENCIA		25	14		16	14
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES			14		7	14
OFICINA JURÍDICA			13			13
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA			13			13
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS			12		11	12
OFICINA DE PLANEACIÓN			12			12
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			11		6	11
FACULTAD DE QUÍMICA Y FARMACIA			11			11
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO		5	10		12	10
FACULTAD DE INGENIERÍA			10		4	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 CIENCIAS BÁSICAS			8		14	9
VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO			9		6	9
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES			9			9
FACULTAD DE BELLAS ARTES			9			9
CONSEJO SUPERIOR			9			9
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN			8	7	1	8
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN FINANCIERA			8			8
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES			7		7	7
OFICINA DE INFORMÁTICA			7		7	7
RECTORÍA			6			6
OFICINA DE EGRESADOS			5			5
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN VIRTUAL MEDIOS EDUCATIVOS Y AUDIOVISUALES			4			4
CONSEJO ACADÉMICO			4			4
FACULTAD DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA			4			4
SECRETARÍA GENERAL		2	2		1	2
DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES			1			1
TOTAL	1	6	10	7	12	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**

9. Recomendaciones.

La implementación de un nuevo módulo de grados en la plataforma Campus IT podría estar relacionada con los resultados observados en la gestión de PQRSDF del tercer trimestre de 2023. Dentro de las posibles causas y efectos relacionados con la implementación del nuevo módulo de gestión de grados se describen las siguientes:

- a. La implementación de un nuevo módulo podría haber requerido que el personal del Dpto. Admisiones y Registro se adaptara a una nueva forma de gestionar los procesos de grados. Esto podría haber generado un período de aprendizaje y adaptación, lo que podría explicar una disminución inicial en la oportunidad de respuesta.
- b. Puede involucrar cambios técnicos en la plataforma, como la integración de datos o la configuración de flujos de trabajo. Si estos cambios técnicos no se completaron de manera eficiente, podrían haber causado retrasos en la gestión de PQRSDF.

- c. Aumentado de la carga de trabajo para el personal de la dependencia a cargo.

Esto podría haber llevado a una menor capacidad para gestionar las PQRSDF de manera oportuna.

Podemos concluir que la necesidad de mejorar los tiempos de respuesta es un factor que merece especial atención. La implementación de un nuevo módulo para la gestión de los grados podría haber tenido un impacto en la gestión de PQRSDF debido a desafíos de aprendizaje, procesos técnicos y una mayor carga de trabajo. Es importante abordar estos desafíos para garantizar una gestión eficiente de las solicitudes, por lo tanto, es de suma importancia continuar con la implementación de las siguientes acciones y seguir con las que se están llevando a cabo por parte de la Secretaria General, lo que nos permitirá mitigar el riesgo de generar respuestas fuera de los plazos establecidos por la ley:

- Revisar los procesos internos relacionados con la gestión de PQRSDF y realizar ajustes según sea necesario para mejorar la oportunidad de respuesta.
- Considerar la asignación de recursos adicionales o personal para gestionar eficazmente las PQRSDF durante el período de transición.

- Monitorear continuamente la gestión de PQRSDF a medida que el personal se adapta al nuevo módulo y realizar mejoras según sea necesario.
- Programación de capacitaciones a las dependencias que incumplen en el tiempo de respuesta a las PQRSDF y reafirmando la importancia de dar solución a los requerimientos en los términos establecidos.
- 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.
- 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.
- Envío de manera 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 realiza un informe diferenciado identificando las dependencias con mayor atraso en las respuestas.
- La Secretaría General, en conjunto con la Oficina de Control Interno, está llevando a cabo reuniones de trabajo con todas las dependencias para abordar el tema de la pertinencia y oportunidad en la respuesta de las PQRSDF.

Atentamente,



JOSEFA CASSIANI PÉREZ
Secretaria General

Proyectó: Irina Pacheco
Revisó: Tyepe