

INFORME PARCIAL PQRSDF OCTUBRE - DICIEMBRE 2021

SECRETARÍA GENERAL

Dr. ROBERTO HENRÍQUEZ NORIEGA

Jefe de Oficina Control Interno

De:

JOSEFA CASSIANI PÉREZ

Secretaria General

Barranquilla, enero de 2021

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
NORMATIVIDAD.....	4
Consolidado PQRSDf recibidas en los meses de octubre a diciembre 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 los meses de octubre y diciembre 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 en los meses de octubre a diciembre 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 octubre y diciembre de 2021, se registraron el ingreso de **1.998** 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 octubre se recibieron **589 (29%)** solicitudes, en el mes de noviembre **893 (45%)** y en el mes de diciembre **516 (26%)**, evidenciando un aumento moderado entre los meses de octubre a noviembre del **52%** de radicados.

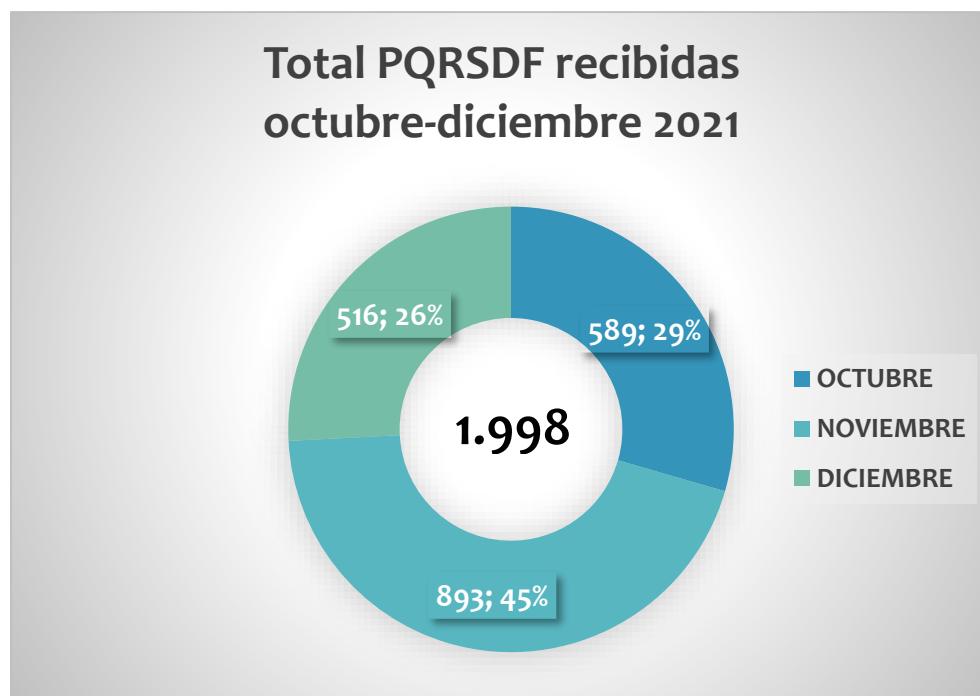


Gráfico 1.

Recepción de PQRSDf por tipología documental.

Tal como se evidencia en el gráfico 2, el mayor número de PQRSDf registradas en los meses octubre a diciembre, se refieren a Peticiones interpuestas, con un total de **1.870**, que corresponde al **93,6%** de participación. Seguidas de Reclamos con **61 (3,1%)**, quejas **54 (2,7%)** solicitudes. Por último y con una menor incidencia, se encuentran, las Felicitaciones con **13** radicados que representa el **0,7%** de participación.

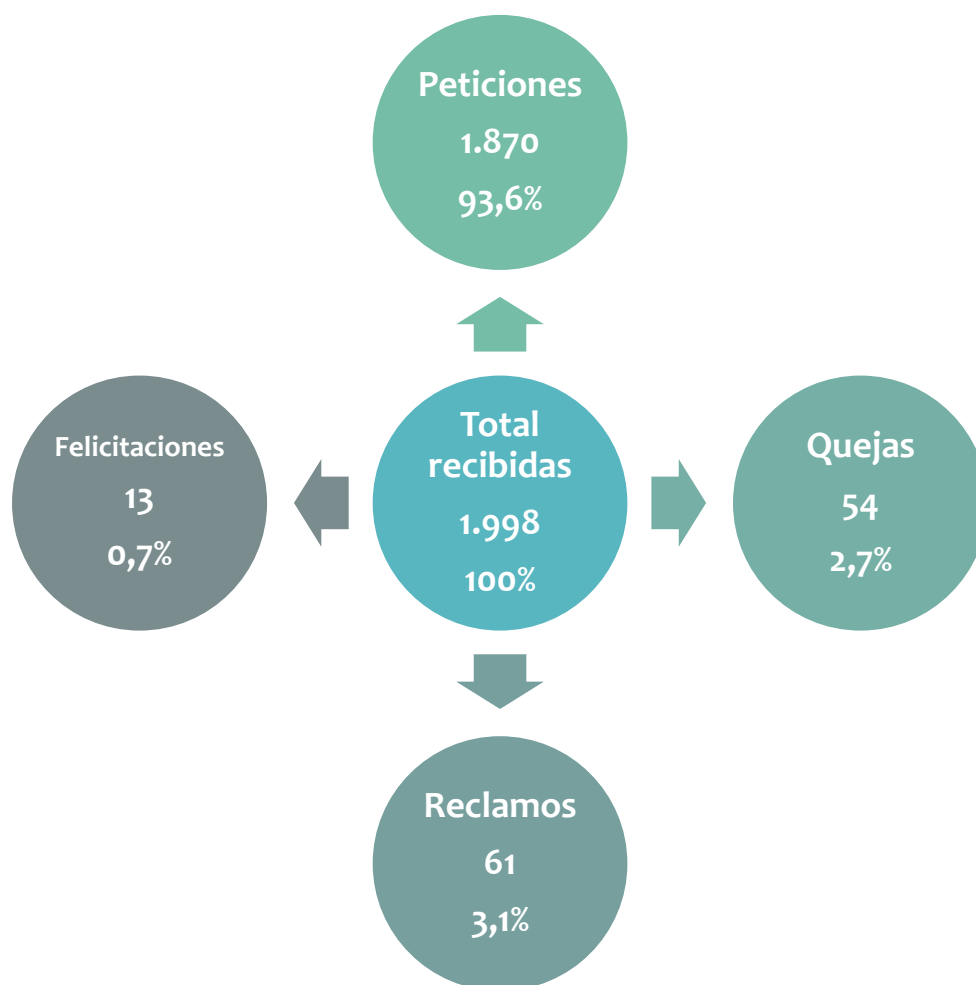


Gráfico 2.

Porcentaje de oportunidad en la respuesta.

Con respecto a la oportunidad en la respuesta, del total de PQRSDF recibidas en el periodo octubre – diciembre, se atendieron a tiempo en los términos de ley el **74,2%** (1.482) solicitudes, fueron contestadas con retraso alrededor del **9,3%** (185) y quedaron pendientes por resolver el **16,6%** (331).

En relación a las solicitudes atendidas de acuerdo a su tipificación, se resolvieron a tiempo el **75,2%** de las Peticiones radicadas, Quejas **64,8%** y Reclamos **55,7%** y Felicitaciones el **46,2%**.

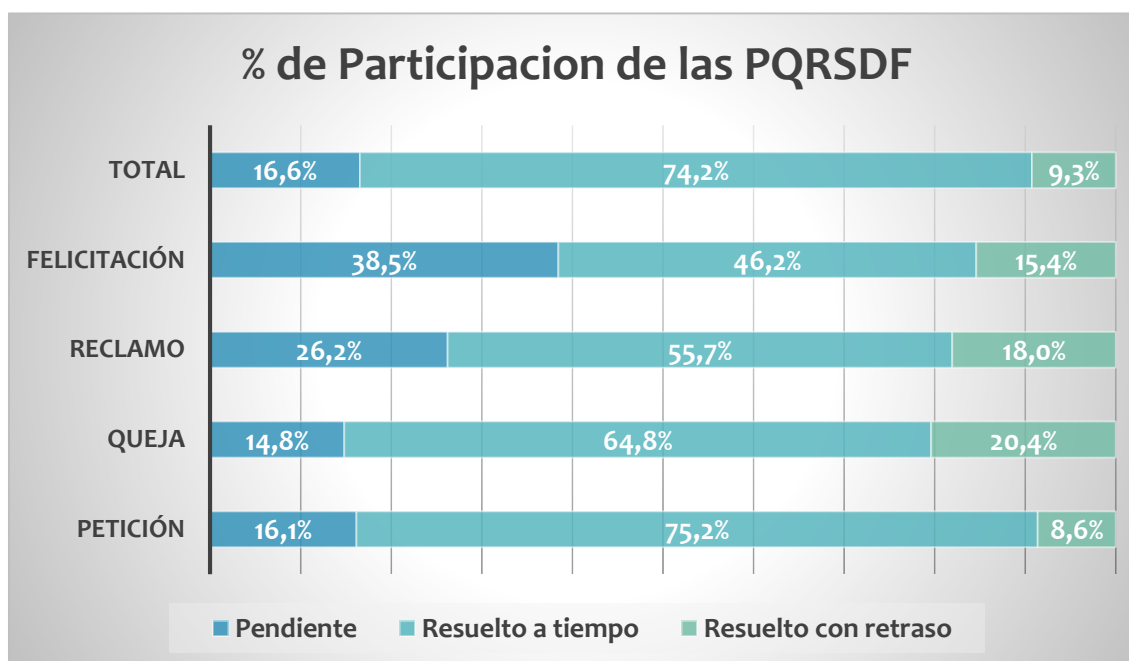


Gráfico 3.

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 **750** la dependencia con mayor número de éstas registradas. Seguida de **32** Reclamos, **27** Quejas y **5** felicitaciones.

TIPO PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA					
DEPENDENCIA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	FELICITACIÓN	TOTAL
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	750	27	32	5	814
FACULTAD DE INGENIERÍA	290	2	4		296
SECRETARIA GENERAL	190	2	2	3	197
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	184	3	2		189
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	66		1	1	68
FACULTAD DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	64	1			65
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	53	3	5		61
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS	48		2	1	51
VICERRECTORÍA DE DOCENCIA	33	3	5		41
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	34		2		36
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	31				31
FACULTAD DE ARQUITECTURA	24	1	1		26
VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	17	3	5		25
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN FINANCIERA	14	8			22
RECTORÍA	17				17
FACULTAD DE QUÍMICA Y FARMACIA	11			3	14
DEPARTAMENTO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	10				10
CONSEJO ACADÉMICO	7				7
FACULTAD DE BELLAS ARTES	6				6
OFICINA DE INFORMÁTICA	5				5
CONSEJO SUPERIOR	4				4
OFICINA JURÍDICA	3				3
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA	2				2

DEPARTAMENTO DE CALIDAD DE LA DOCENCIA	1				1
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE BIENES	1				1
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	1				1
OFICINA DE EGRESADOS	1				1
OFICINA DE PLANEACIÓN	1				1
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES		1			1
UNIDAD DE SALUD	1				1
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1				1
TOTAL	1870	54	61	13	1998

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 octubre - diciembre de la actual vigencia, la dependencia con mayor número de solicitudes atendidas es el Departamento de Admisiones y Registro, con un total de **814** solicitudes, que corresponde al 41% del total recibidas, de las cuales **697** fueron resueltas a tiempo en los términos de ley, **102** con retraso y **15** aún se encuentran en trámite. Seguida de la Facultad de Ingeniería, con un total de **296** solicitudes ingresadas, a lo que respondieron a tiempo **274**, resueltas con retraso **3** y pendientes **19** solicitudes. Luego encontramos a Secretaría General, quienes recibieron un total de **197** solicitudes, **179** resueltas a tiempo, **1** con retraso y **17** pendientes.

TRAMITE DE PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA				
Dependencia	Pendiente	Resuelto a tiempo	Resuelto con retraso	Total
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	15	697	102	814
FACULTAD DE INGENIERÍA	19	274	3	296
SECRETARIA GENERAL	17	179	1	197
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	26	152	11	189
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	59	9		68
FACULTAD DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	14	32	19	65
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES		60	1	61
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS	41	8	2	51
VICERRECTORÍA DE DOCENCIA	27		14	41
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	14	8	14	36
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	19	8	4	31
FACULTAD DE ARQUITECTURA	26			26
VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	8	7	10	25
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN FINANCIERA	2	17	3	22
RECTORÍA	17			17
FACULTAD DE QUÍMICA Y FARMACIA	1	13		14
DEPARTAMENTO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	10			10
CONSEJO ACADÉMICO		7		7
FACULTAD DE BELLAS ARTES	6			6
OFICINA DE INFORMÁTICA		5		5
CONSEJO SUPERIOR		4		4
OFICINA JURÍDICA	3			3
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA		2		2
DEPARTAMENTO DE CALIDAD DE LA DOCENCIA	1			1
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE BIENES			1	1
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	1			1
OFICINA DE EGRESADOS	1			1

OFICINA DE PLANEACIÓN	1			1
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES	1			1
UNIDAD DE SALUD	1			1
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1			1
Total	331	1482	185	1998

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 7 días, no obstante, la dependencia que se tomó un mayor número de días en dar respuesta a las solicitudes asignadas fue el Departamento de Gestión de Bienes, la cual tiene un promedio de tiempo de respuesta de 35 días. Seguido de Vicerrectoría de Docencia con 32 días promedio de trámite en la respuesta.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA					
DEPENDENCIA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	FELICITACIÓN	TOTAL
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE BIENES	35				35
VICERRECTORÍA DE DOCENCIA	26	46	35		32
VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	27	25	37		28
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	20		6		19
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	17				17
FACULTAD DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	14	2			14
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA	11				11
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	10				10
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN FINANCIERA	7	15			10
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS	8				8
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	7	10	8	15	7
CONSEJO SUPERIOR	7				7
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	6	4			6

FACULTAD DE QUÍMICA Y FARMACIA	4			11	6
FACULTAD DE INGENIERÍA	6	11	3		6
OFICINA DE INFORMÁTICA	4				4
CONSEJO ACADÉMICO	4				4
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	3	9	5		4
SECRETARIA GENERAL	3	0	4	11	3
TOTAL	7	14	9	13	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