

INFORME PQRSDF OCTUBRE - DICIEMBRE 2023

SECRETARÍA GENERAL

Dr. ROBERTO HENRÍQUEZ NORIEGA

Jefe de Oficina Control Interno

De:

JOSEFA CASSIANI PÉREZ

Secretaria General

Barranquilla, enero de 2024

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

1. Introducción.....	3
2. Normatividad.....	5
3. Consolidado PQRSDF recibidas en los meses de octubre a diciembre 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.	14
9. Recomendaciones.....	17

1. Introducción.

Cumpliendo con lo establecido en el Decreto No. 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 octubre y diciembre 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 octubre a diciembre de 2023.

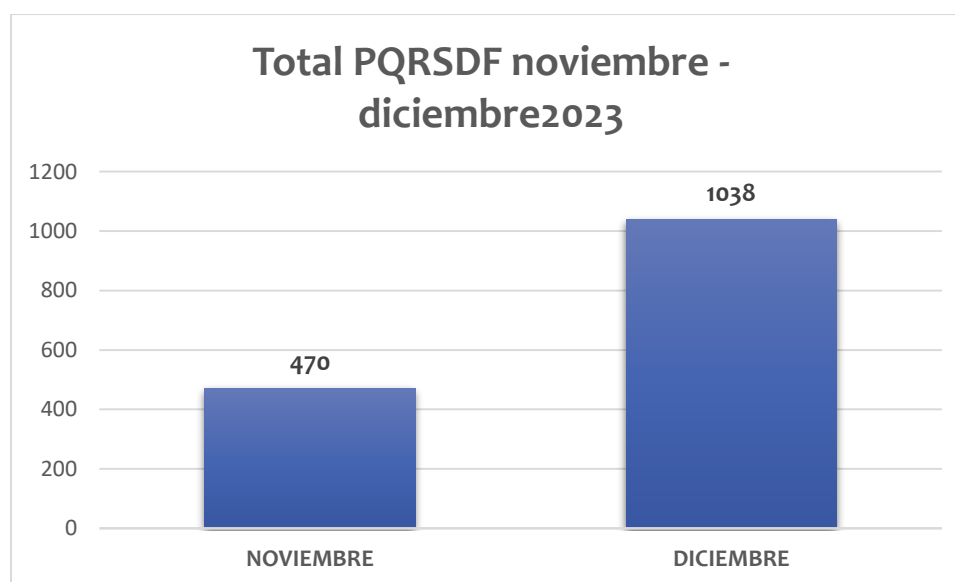
La Secretaría General es la responsable de gestionar todas las solicitudes clasificadas como PQRSDF recibidas en la Universidad del Atlántico, tanto a través de la ventanilla única de radicación (presencial) como de la ventanilla electrónica.

En este periodo, surgió una particularidad debido a la migración a la nueva versión del Sistema Orfeo el día 21 de octubre, lo que determinó que el informe estadístico generado se generara a partir de dicha fecha. Por lo tanto, las PQR recibidas en octubre tienen una fecha de vencimiento correspondiente al mes de noviembre, que es nuestra fecha de corte para este periodo.

Se registró el ingreso de un total de 1.508 solicitudes, según el informe del Sistema de Gestión Documental ORFEO. Estas solicitudes fueron asignadas a las diferentes dependencias correspondientes para su respectiva gestión.

Para los meses noviembre y diciembre, podemos observar un aumento significativo en la cantidad total de solicitudes, pasando de 470 a 1.038, lo que indica un aumento considerable del 122% de las solicitudes.

Gráfico 1.



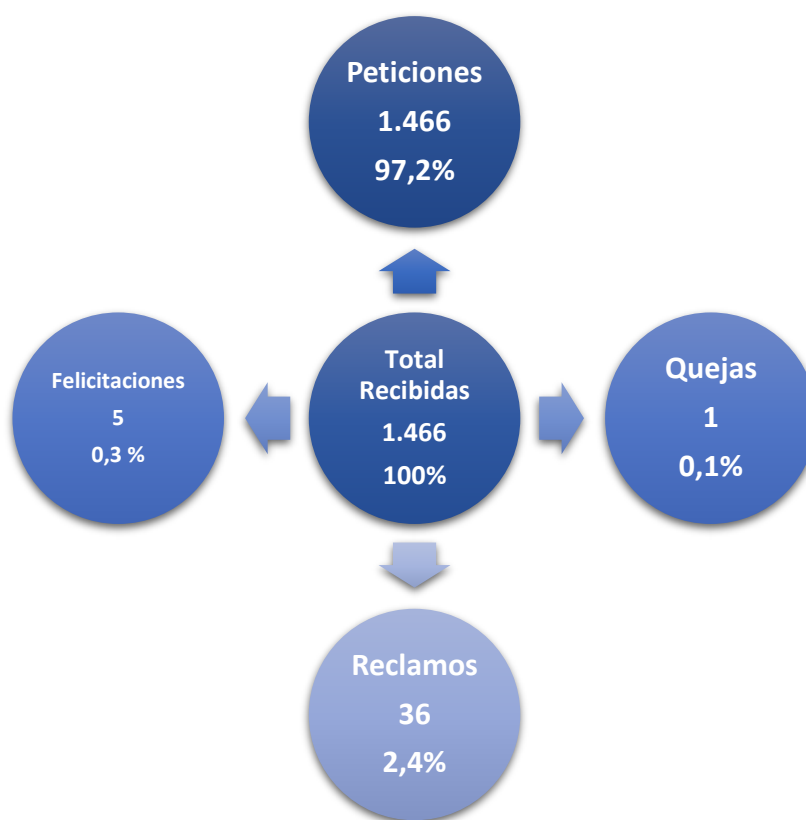
4. Recepción de PQRSDF por tipología documental.

Como se puede observar en el Gráfico 2, el mayor número de PQRSDF registradas durante este periodo, corresponde a Peticiones, con un total de 1.466,

lo cual representa el 97,2% del total. Le siguen los Reclamos, con 36 (2,4%) y las Felicitaciones con 5 solicitudes (0,3%) y, por último, se encuentra una Queja (0,1%).

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.

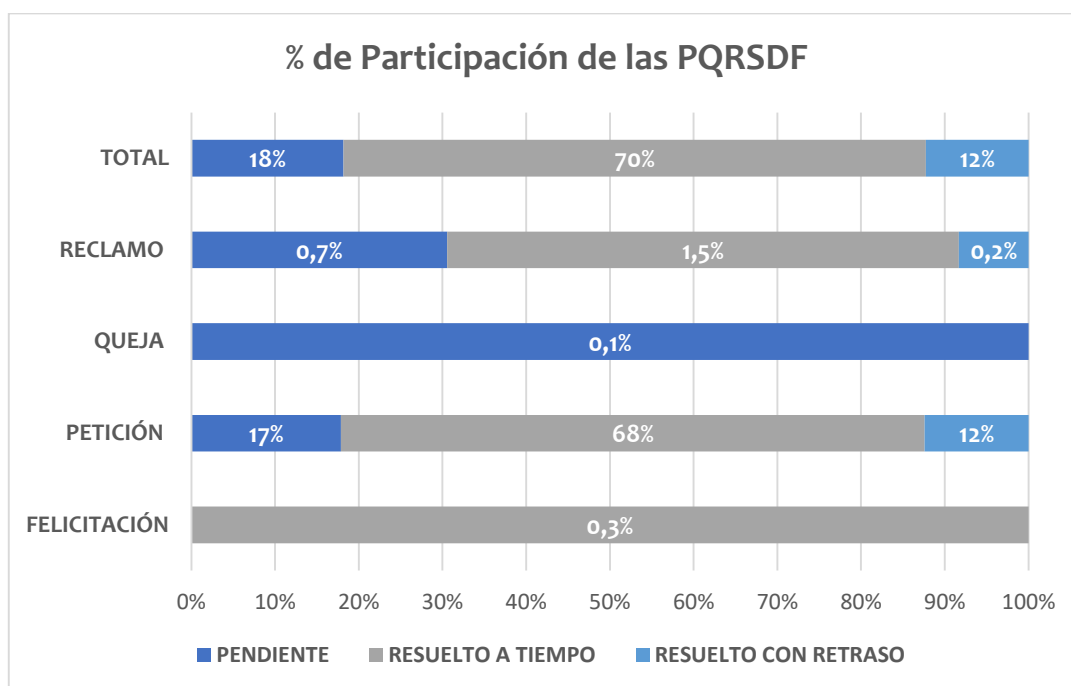
Gráfico 2.



5. Porcentaje de oportunidad en la respuesta.

En cuanto a la oportunidad de respuesta, se atendieron dentro de los plazos legales el 70% (1.049) del total de PQRSDF recibidas durante el periodo. Un aproximado del 12% (185) de las solicitudes fueron contestadas con retraso, mientras que el 18% (274) quedaron pendientes de resolver.

Gráfico 3.



Con relación a las solicitudes atendidas según su clasificación, el 70% de las Peticiones recibidas fueron resueltas a tiempo, mientras que el 61% de los reclamos y el 100% de las Felicitaciones, también recibieron una respuesta oportuna.

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 la dependencia con el mayor número registrado, con un total de 1.059 solicitudes. A continuación, se encuentran los Reclamos con 21 y 5 Felicitaciones.

Tabla 2.

TIPO PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA					
DEPENDENCIA	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	TOTAL
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	5	1059		21	1085
SECRETARIA GENERAL		73			73
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION		55		1	56
CONSEJO ACADEMICO		33			33
FACULTAD DE INGENIERIA		32			32
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES		18		2	20
FACULTAD DE QUIMICA Y FARMACIA		20			20
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS		15		4	19
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS		17		1	18
DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO		16			16
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS		14		2	16
DEPARTAMENTO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL		14			14
FACULTAD DE BELLAS ARTES		14			14

OFICINA DE INFORMATICA		13			13
OFICINA JURIDICA		11			11
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO		11			11
VICERRECTORIA DE DOCENCIA		11			11
DEPARTAMENTO DE GESTION DE SERVICIOS GENERALES		4		2	6
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS		6			6
FACULTAD DE ARQUITECTURA		6			6
DEPARTAMENTO DE GESTION DE BIENES		5			5
DEPARTAMENTO DE GESTION FINANCIERA		4			4
FACULTAD DE NUTRICION Y DIETETICA		4			4
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES		1		2	3
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO		2	1		3
CONSEJO SUPERIOR		2			2
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		2			2
CONSULTORIO JURIDICO Y CENTRO DE CONCILIACION		1			1
DIRECCION DE COMUNICACIONES		1			1
RECTORIA		1			1
UNIDAD DE SALUD				1	1
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL		1			1
TOTAL	5	1466	1	36	1508

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

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 1.085 solicitudes, lo que equivale al 72% del total. De estas solicitudes, 784 fueron resueltas a tiempo según los plazos establecidos por la ley, mientras que 161 de ellas presentaron retraso y 140 aún están en proceso de tramitación.

A continuación, se encuentra la Secretaría General, con un total de 73 solicitudes ingresadas, contestadas en su totalidad dentro del plazo establecido. Por otro lado, la Facultad de Ciencias de la Educación recibió un total de 56 solicitudes, de las cuales 31 fueron resueltas a tiempo y 25 pendientes.

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

TRAMITE DE PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA				
DEPENDENCIA	Pendiente	Resuelto a tiempo	Resuelto con retraso	Total
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	140	784	161	1085
SECRETARIA GENERAL		73		73
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION	25	31		56
CONSEJO ACADEMICO	21	12		33
FACULTAD DE INGENIERIA	4	26	2	32
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES		18	2	20
FACULTAD DE QUIMICA Y FARMACIA		11	9	20
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	13	6		19
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS	6	10	2	18
DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	7	9		16
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS	8	8		16
DEPARTAMENTO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	5	7	2	14
FACULTAD DE BELLAS ARTES	3	11		14
OFICINA DE INFORMATICA	7	6		13
OFICINA JURIDICA	6	2	3	11
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	3	7	1	11
VICERRECTORIA DE DOCENCIA	4	7		11
DEPARTAMENTO DE GESTION DE SERVICIOS GENERALES	1	3	2	6

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 POSTGRADOS	5	1		6
FACULTAD DE ARQUITECTURA	6			6
DEPARTAMENTO DE GESTION DE BIENES		5		5
DEPARTAMENTO DE GESTION FINANCIERA		4		4
FACULTAD DE NUTRICION Y DIETETICA	1	3		4
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES	1	2		3
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	2	1		3
CONSEJO SUPERIOR	2			2
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2			2
CONSULTORIO JURIDICO Y CENTRO DE CONCILIACION	1			1
DIRECCION DE COMUNICACIONES		1		1
RECTORIA	1			1
UNIDAD DE SALUD		1		1
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL			1	1
Total	274	1049	185	1508

8. Tiempo promedio de respuesta.

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

En cuanto al promedio de tiempo de respuesta durante el periodo analizado, se observa que el promedio general fue de 8 días hábiles. Sin embargo, se destaca que la Oficina jurídica fue la dependencia que requirió más tiempo para responder a las solicitudes asignadas, con un promedio de respuesta de 26 días. A continuación, se encuentra el Departamento de Gestión de Servicios Generales con 21 días en promedio para el trámite.

Tabla 4.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA			
DEPENDENCIA	Resuelto a tiempo	Resuelto con retraso	Total
OFICINA JURIDICA	1	44	26
DEPARTAMENTO DE GESTION DE SERVICIOS GENERALES	4	45	21
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL		20	20
FACULTAD DE QUIMICA Y FARMACIA	7	20	13
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS	5	49	12
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	5	41	9
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	6	20	8
FACULTAD DE INGENIERIA	6	32	8
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES	8		8
DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	8		8
DEPARTAMENTO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	4	18	7
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	7		7

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 CONTROL DISCIPLINARIO	6		6
UNIDAD DE SALUD	6		6
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	3	34	6
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	6		6
FACULTAD DE BELLAS ARTES	5		5
FACULTAD DE NUTRICION Y DIETETICA	5		5
OFICINA DE INFORMATICA	5		5
DEPARTAMENTO DE GESTION FINANCIERA	5		5
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS	4		4
CONSEJO ACADEMICO	4		4
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION	4		4
DEPARTAMENTO DE GESTION DE BIENES	3		3
SECRETARIA GENERAL	3		3
VICERRECTORIA DE DOCENCIA	2		2
DIRECCION DE COMUNICACIONES	1		1
Total	6	22	8

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.

El porcentaje de cumplimiento en la oportunidad de respuesta no presentó un aumento significativo durante este periodo, debido a la migración a la nueva versión del sistema de gestión documental Orfeo, lo que podría haber afectado la eficiencia operativa y la productividad durante el período de transición, sin embargo, y a pesar de este cambio, la oportunidad en la respuesta se mantuvo relativamente estable o incluso mejoró ligeramente, gracias a que se implementaron medidas efectivas para minimizar cualquier impacto negativo durante la migración y garantizar la continuidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Por otro lado, las solicitudes contestadas con retraso disminuyeron del 14% en el tercer trimestre al 12% en el cuarto trimestre, mientras que el número de solicitudes pendientes de resolver se mantuvo constante en el 18%.

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 y la migración a la nueva versión del Sistema de Gestión Documental podría haber tenido un impacto en la gestión de PQRSDF

debido a desafíos de aprendizaje, procesos técnicos, una mayor carga de trabajo y la interrupción temporal en los procesos operativos. 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 Secretaría 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.

Atentamente,


JOSEFA CASSIANI PÉREZ
Secretaria General

Proyectó: Irina Pacheco 