

# INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDF

OFICINA DE CONTROL INTERNO  
UNIVERSIDAD DEL ATLANTICO

SEGUNDO  
SEMESTRE 2021

## INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

### 1. JUSTIFICACION

En cumplimiento de las funciones que le asisten como instancia de evaluación y seguimiento independiente a los controles aplicados en la gestión adelanta por los procesos responsables del sistema de PQRSDF de la Universidad, la Oficina de Control Interno realiza verificación al cumplimiento de las disposiciones regulatorias en materia, así como el funcionamiento del procedimiento en cuanto al avance de las acciones de mejoramiento derivadas de las PQRSDF.

En atención a lo anterior, se presenta el Informe correspondiente al segundo semestre de 2021, el cual contiene la revisión de los aspectos causales de la interposición de estos recursos de atención al ciudadano y el análisis cuantitativo de la prestación del servicio.

### 2. ALCANCE

El presente informe abarca el seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno a la administración, medición y análisis del sistema de atención al ciudadano de la Universidad, durante el segundo semestre de 2021.

### 3. FUENTES DE INFORMACION

Se tomó fuente de información los informes de análisis de datos con periodicidad trimestral suministrados por la Secretaria General, la medición del indicador de cumplimiento en el sistema integrado de gestión, los reportes generados por el sistema ventanilla electrónica correspondiente al segundo semestre de 2021 y la encuesta virtual de evaluación del sistema PQRSDF.

Adicionalmente, la evaluación comprendió los procedimientos y técnicas de auditoría:

- Se realizaron reuniones y entrevistas con los funcionarios dueño del proceso de gestión documental.
- Se validó la existencia de controles generales del proceso.
- Se validó la normativa interna y los procedimientos establecidos para el sistema de PQRSDF.
- Se verificó el cumplimiento del Sistema de PQRSDF por medio de la revisión de casos.

### 4. BASES LEGALES

Constitución política de Colombia, artículo 23, 74 y 209.

Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Decreto ley 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública – anti-trámites.

Decreto 124 de 2016, Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".



## INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.

Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta la ley de transparencia y acceso a la información.

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.

### 5. OBJETIVOS

#### 5.1. GENERALES

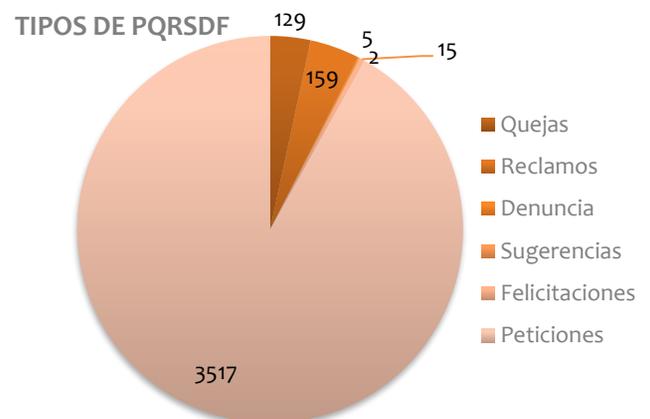
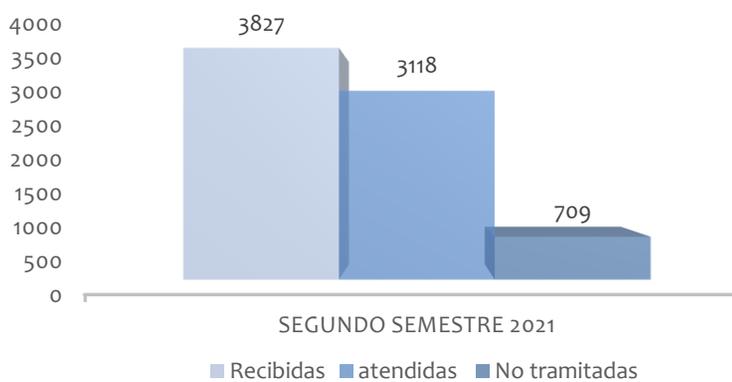
Realizar un análisis consolidado sobre el sistema de PQRSDF dispuesto, considerando las variables de calidad, oportunidad y cumplimiento, en aras de determinar las oportunidades de mejora a que haya lugar y posteriormente efectuar las recomendaciones necesarias.

#### 5.2. ESPECIFICOS

- Medir el desempeño del proceso de atención a PQRSDF durante el segundo semestre de 2021
- Medir la oportunidad de la respuesta de las PQRSDF
- Verificar la pertinencia y calidad de las respuestas suministradas, acorde con los lineamientos legales establecido
- Identificar el grado de satisfacción de los usuarios del sistema

### 6. DIAGNOSTICO

Considerando el reporte del sistema de gestión documental ORFEO, la Universidad del Atlántico durante el segundo semestre de 2021 recibió 3.827 PQRSDF, lo cual ha podido evidenciar una disminución del 12.27% de PQRSDF menos que el periodo inmediatamente anterior.



En relación con las solicitudes atendidas se observa que con corte diciembre de 2021, el 80,41% de las PQRSDF fueron atendidas, generando un porcentaje del 19,57% en gestión o estado pendiente por atender, equivalente a 709 PQRSDF.

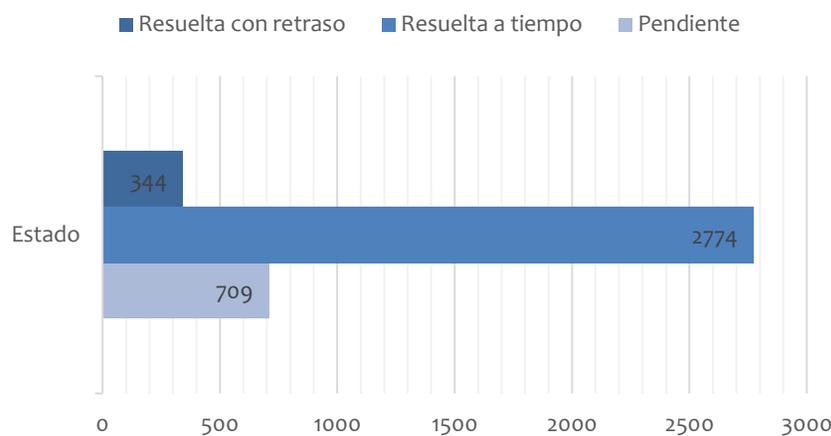
Haciendo referencia a la tipificación, el mayor número de solicitudes PQRSDF recibidas, se relacionaron con peticiones correspondientes a solicitudes de información y peticiones generales, con un porcentaje del 91.90%, seguida de los reclamos con un 4.15%, quejas con 3.37%, sugerencias 0.05%, felicitaciones 0.39% y denuncias con un 0.13%.

**INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO**
**OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA**

Para la determinación de la oportunidad en la respuesta suministrada al peticionario, se tomó como insumo la información relacionada en el informe suministrado por secretaria general, el cual contiene el cálculo, basado en la fecha de radicación de entrada de la PQRSDf versus la fecha de envío del documento de salida, generada y registrada en el software de gestión documental ORFEO.

Para la fecha de envío, solo se tuvo en cuenta a los radicados que hayan surtido la totalidad del trámite requeridos en Orfeo.

En este contexto, se evidencia en términos generales cumplimiento parcial por parte de la entidad de los términos señalados en los preceptos en materia, dado que solo 2.774 de las PQRSDf interpuesta se responde de manera oportuna, lo cual indica en el periodo sujeto de seguimiento un cumplimiento general de 72.48%, generando incumplimiento de la meta del 80%, establecida en el indicador, *% De peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, resueltas en los términos de ley establecidos.*



En la tabla siguiente, se visualiza el estado de las PQRSDf registradas por dependencias, así como el porcentaje de cumplimiento de oportunidad, donde se evidencia la necesidad de toma de acciones efectivas que minimicen esta situación en las dependencias con mayor porcentaje de incumplimiento.

DEPENDENCIA	PENDIENTE	RESUELTO A TIEMPO	RESUELTO CON RETRASO	% CUMPLIMIENTO
CONSEJO ACADEMICO	0	7	1	87,5%
CONSEJO SUPERIOR	0	6	0	100,0%
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	112	1725	192	85,0%
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA	0	4	0	100%
DEPARTAMENTO DE CALIDAD DE LA DOCENCIA	1	0	0	0,0%
DEPARTAMENTO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	12	5	1	27,8%
DEPARTAMENTO DE GESTION DE BIENES	1	0	1	0,0%
DEPARTAMENTO DE GESTION DE SERVICIOS GENERALES	1	0	0	0,0%
DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	137	12	0	8,1%



INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

DEPARTAMENTO DE GESTION FINANCIERA	4	25	5	73,5%
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	2	6	4	50,0%
FACULTAD DE ARQUITECTURA	51	1	0	1,9%
FACULTAD DE BELLAS ARTES	8	0	0	0,0%
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS	20	14	22	25,0%
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION	41	182	27	72,8%
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	0	66	1	98,5%
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	35	10	6	19,6%
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS	54	18	7	22,8%
FACULTAD DE INGENIERIA	20	276	9	90,5%
FACULTAD DE NUTRICION Y DIETETICA	28	61	19	56,5%
FACULTAD DE QUIMICA Y FARMACIA	1	18	0	94,7%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	0	0	0,0%
OFICINA DE EGRESADOS	1	3	0	75,0%
OFICINA DE INFORMATICA	0	10	0	100,0%
OFICINA DE PLANEACION	1	0	0	0,0%
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES	1	0	0	0,0%
OFICINA JURIDICA	4	0	0	0,0%
RECTORIA	45	0	0	0,0%
SECRETARIA GENERAL	31	291	1	90,1%
UNIDAD DE SALUD	2	0	0	0,0%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6	0	0	0,0%
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	24	25	29	32,1%
VICERRECTORIA DE DOCENCIA	65	9	19	9,7%

### TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Respecto a este criterio, en consideración con la información reportada por el software dispuesto que gestiona las PQRSDF, se observa en el periodo 2021-2, el Departamento de Bienes y Suministro como la dependencia que mayor tiempo tardó en atender la petición recibida con un periodo de 35 días promedio, seguida de la Vicerrectoría de Docencia con 32 días promedio y la Vicerrectoría de Bienestar Universitario con 28 días promedio.

En consecuencia, esta situación requiere especial atención dado que, son dependencias que no reciben mayor número de PQRSDF.

### EVALUACIÓN DE MUESTRA TOMADA

Para el cálculo de la muestra objeto de análisis, se empleó el método estadístico para poblaciones finitas aplicado al número de la población por cada dependencia, el cual arrojó una muestra total de 1.390 PQRSDF (Nivel de confianza del 95%), la cual se visualiza a continuación:



INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

$$n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$$

Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza

E= Error de muestreo (precisión)

N= Tamaño de la Población

P= Proporción estimada

Fuente: Contraloría General de la República. Contraloría Delegada para el Sector Social. Agosto 2011

La evaluación de la muestra seleccionada permite evidenciar que se cumple con los criterios de respuesta institucional en un 72,9%, frente al tema de claridad y coherencia expresado en respuesta de fondo se cumple con el 76,58%, con relación al criterio de oportunidad se evidencio un cumplimiento del 77,18%, resultados que reflejan un escenario similar al total de la población, y que exhortan a realizar un mayor esfuerzo por parte de la entidad, para asegurar que las PQRSDF se respondan dentro de los términos y condiciones señalados en la Ley.

Por último, frente a los temas causales recurrentes de las peticiones durante el segundo semestre de 2021, de las dependencias que recibieron el 80% de la muestra se observaron:

DEPENDENCIA	CAUSA
ADMISIONES Y REGISTROS	Reintegro por amnistía
	Solicitud de certificado
	Solicitud con matrículas financiera
	Cancelación de semestre
	Solicitud de información
	Gestión usuario
	Retiro de materias
	Solicitud de homologación
	Solicitud de reingreso
SECRETARIA GENERAL	Refrendación, duplicado, corrección y solicitud de diplomas.
	Presentación de documentos
	Información sobre trámites para realizar Refrendación, duplicado, corrección y solicitud de diplomas.
FACULTAD DE LA EDUCACION	Retiro de materias
	Cancelación de semestre
	Solicitud de Certificados
	Presentación de documentos
FACULTAD DE INGENIERIA	Retiro de materias
	Cancelación de semestre
FACULTAD DE NUTRICION Y DIETETICA	Constancias de practicas
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	Retiro de materias
	Cancelación de semestre
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Solicitud de Tablet y/o chip de conectividad
	Jóvenes en acción

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

### PERTINENCIA DE LA RESPUESTA

En concordancia con la jurisprudencia en materia de PQRSD, que en síntesis establece, que la obligación de la entidad estatal no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo de asunto; que este dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto. (sentencia T-206/18)

Para tal efecto se seleccionó una muestra aleatoria del total de las ingresadas a través de la ventanilla electrónica, a las cuales se les verificó la pertinencia de la respuesta y la coherencia con las mismas, a continuación, se relacionan los resultados:

En términos generales se evidencio que, de las 1.398 PQRSD verificadas, en 1.066 se suministró respuesta de fondo y congruente con el requerimiento del peticionario, sin embargo, en el 23,41% de la respuesta equivalente a 326 Peticiones, pese a que se suministró respuesta en su mayoría de manera oportuna, no se brindaba solución de fondo de manera explícita a las peticiones.

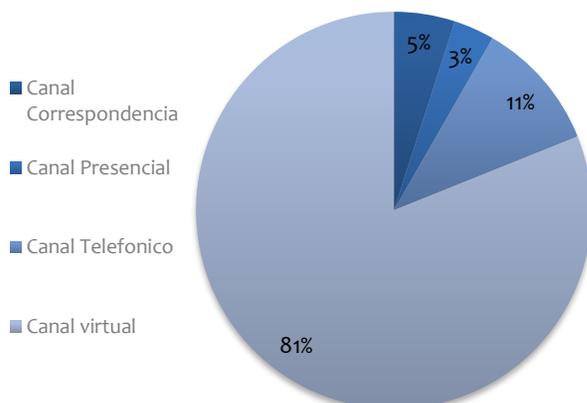
Situación evidenciada principalmente en los temas relacionados con corrección, refrendación o duplicados de diplomas, congelación y retiro de materias sujetos a revisión por los consejos competentes, Inscripción materias virtuales de catedra universitaria cultura ciudadana.

Lo anterior, motivado por las respuestas automáticas establecidas por varios procesos en el que se informa al ciudadano que su trámite ha iniciado o su solicitud ha sido puesta en conocimiento al órgano competente, pero no define un término estimado de respuesta esperadas y da por concluido el proceso en la ventilla electrónica, implicando que no se tenga la debida trazabilidad de la resolución a lo solicitado.

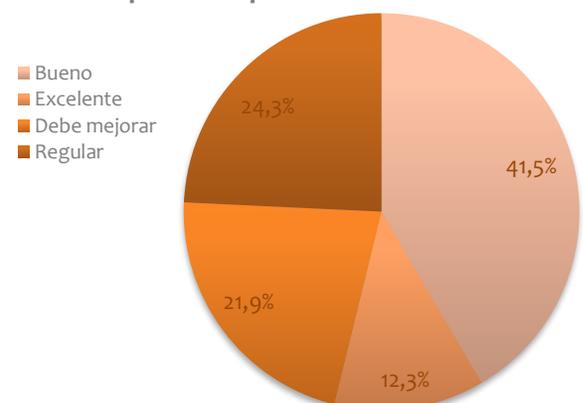
En consecuencia, genera incumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, en su art. 14, párrafo que señala: *“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”*.

### ENCUESTA DE SATISFACCION

Canal de Atención

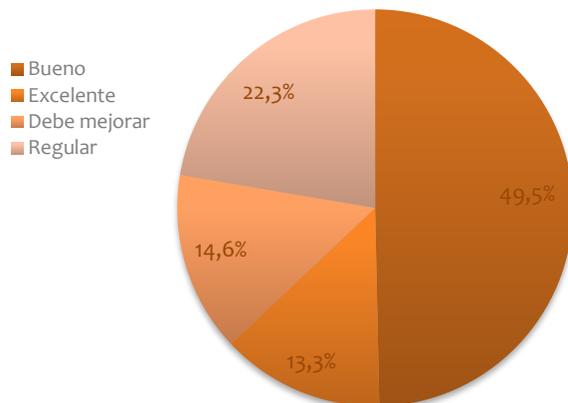


Tiempo de Respuesta

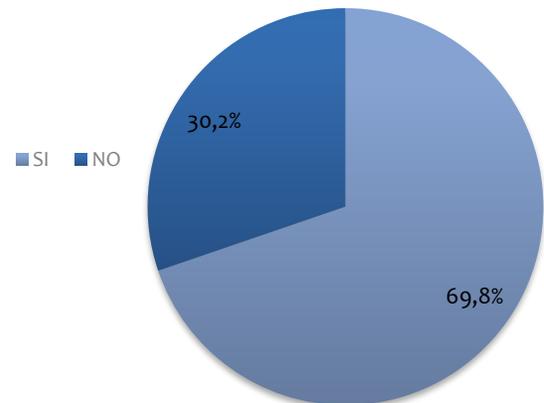


INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

Claridad de la respuesta



Respuesta de fondo



Durante el segundo semestre de 2021, se diligenciaron 301 encuestas por parte de la ciudadanía sobre satisfacción del sistema de PQRSDF de la Universidad del atlántico, el cual fue dispuesto a través de la página web institucional.

En relación con el tiempo de respuesta, 139 personas consideran el tiempo de respuesta regular y debe mejorar equivalente a un 46,17% de la población encuestada, por lo cual se considera un ítem sujeto de mejora del sistema.

Por otro lado, pese a que se obtuvo un cumplimiento del 69,8% del suministro de respuestas de fondo, este resultado reafirma que no se está acatando los preceptos en materia de atención al ciudadano y las soluciones brindadas no son eficaces en su totalidad, situación identificada en el desarrollo de la presente auditoria de que trata este informe.

## HALLAZGOS

**Hallazgo 1**, en la muestra extraída se observa, incumplimiento a los preceptos de la Ley 1755 de 2015, en su Art. 13, que señala: “*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.*” dado que, fueron suministradas a los peticionarios respuestas incongruentes con su solicitud o no se generaba solución de fondo a sus necesidades y expectativas, implicando la materialización de riesgos de índole jurídico.

De acuerdo con lo anterior se identifica las dependencias en las que pese a que suministran respuesta estas no dan plena satisfacción a la necesidad del peticionario, son las siguientes:

DEPENDENCIA	PORCENTAJE DE PQRS SIN RESPUESTA DE FONDO
SECRETARIA GENERAL	51%
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	36%
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	28%
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	15%
VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	12%
FACULTAD DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	8%
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	5%
FACULTAD DE INGENIERÍA	2%

## INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

**Recomendación:** Fortalecer las capacidades de los funcionarios a través de distintas jornadas de capacitación, de manera que puedan surtir un adecuado trámite en el software dispuesto para la atención al ciudadano, como también de los criterios de oportunidad y pertinencia a la cual es sujeto obliga la universidad.

**Hallazgo 2,** con corte 31 de diciembre de 2021, se evidencia Inoportunidad en el trámite de respuesta a 1053 PQRSDF por parte de los responsables de los procesos de la entidad, evidenciado incumplimiento a los términos señalados en la Ley 1755 de 2015, Art. 14 y demás normas concordantes, lo que en consecuencia podría acarrear riesgos de índole jurídico para la Universidad.

**Recomendación:** Establecer un sistema de alertas que informe a los responsables de los procesos sobre el vencimiento de términos para surtir la debida respuesta a las PQRSDF de su dependencia.

**Notas:** con el fin de garantizar el principio de transparencia se deja a disposición de los interesados la información detallada por dependencia para el análisis de cada uno de los procesos en el siguiente Link: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/11gYD6MII-wO5KA9o41jbsHgQRq4hyJhu/edit?usp=sharing&ouid=109300966305331930250&rtpof=true&sd=true>

## OBSERVACIONES DEL SISTEMA

1. Algunas de las respuestas suministradas carece de formalidad en la respuesta, dado que algunos radicados no ofrecen una respuesta completa y debidamente motivada.
2. Se generan respuestas automáticas que no tienen congruencia con las peticiones.
3. En algunos de los radicados verificados no se relaciona un remitente o dependencia responsable.
4. Por características del software se genera membrete institucional incompleto en algunas de las respuestas suministradas.
5. Pese a las distintas jornadas de capacitación y socialización del sistema Orfeo adelantado por el proceso de gestión documental, se evidencia múltiples radicados de respuestas para atender a una misma PQRSDF, lo cual impacta en la veracidad de la información del sistema.

## RECOMENDACIONES DEL SISTEMA

Se recomienda la coordinación de mesas de trabajo con los procesos con el fin de establecer planes de mejoramiento resultante de los hallazgos identificados.

Se sugiere revisar y ajustar en el Sistema ORFEO, lo pertinente a la duplicidad de peticiones que se generan cuando se solicita el reporte estadístico.

Establecer controles eficaces que exhorten al cumplimiento estricto de los términos de Ley en cuanto a los criterios de oportunidad y pertinencia de la respuesta, así mismo sobre la redacción de respuesta de carácter institucional.

Es importante verificar la correcta tipificación de las PQRSDF como control preventivo por parte del proceso de Gestión Documental.



**INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO**

Se debe fortalecer los lineamientos de racionalización de tramites al interior de la universidad, de manera que minimicen la interposición de PQRSDF y se conlleve a la autogestión al interior de la misma.

De otra parte, es menester tener presente que, si la solicitud no requiere respuesta, debe generarse algún tipo de respuesta automática o proceder a solicitar el cambio en el sistema ORFEO en cuenta con otra tipificación, con el fin de no generar reportes estadístico imprecisos.

Por último, se recomienda socializar con la comunidad sobre el impacto que genera la duplicidad de radicados interpuestos, el cual genere un desgaste administrativo a la universidad y no minimiza los términos para el suministro de la respuesta.

*Firmado en Original*

**ROBERTO HENRIQUEZ NORIEGA**

Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto: Angie Landinez

Yulianna Ferreira