



Universidad  
del Atlántico

CÓDIGO: FOR-CI-021

VERSIÓN: 1

FECHA: 31/01/2024

INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

# INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDF

OFICINA DE CONTROL INTERNO  
UNIVERSIDAD DEL ATLANTICO

PRIMER  
SEMESTRE 2024

**INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO****1. JUSTIFICACION**

El objetivo de este informe es evaluar la eficiencia del sistema de PQRSDF de la Universidad del Atlántico, mediante la revisión de los criterios de oportunidad, respuesta de fondo y carácter institucional. Con base en los resultados, se identificarán oportunidades de mejora pertinentes, con el fin de promover la participación ciudadana y la mejora continua en la prestación del servicio.

Lo anterior, en conformidad con las disposiciones legales en materia, en particular de lo consagrado en la Ley 1474 de 2011, Art. 76 y Decreto 124 de 2016, que señala el deber de la Oficina de control interno de vigilar y evidenciar que la atención se preste conforme a las normas.

**2. ALCANCE**

Se llevó a cabo el correspondiente seguimiento a las acciones efectuadas en el contexto de las PQRSDF recibidas por la Universidad del Atlántico, durante el primer semestre comprendido entre el 15 de diciembre y 30 de junio de 2024.

**3. FUENTES DE INFORMACION**

La información es suministrada por Secretaria General, la cual se extrae del Sistema de gestión documental Orfeo, a través de esta se opera y se surte atención a las PQRSDF recibidas por la comunidad en general, a través de los canales de atención de ventanilla electrónica, física.

**4. PERSONAL ENCARGADO****Secretario General**

Es el responsable de que este procedimiento se cumpla y de asegurar el entrenamiento del personal para el conocimiento y aplicabilidad del mismo. El Secretario General será responsable únicamente de los canales bajo su control para que los ciudadanos presenten sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones; entendiéndose Ventanilla de archivo (presencial) y Ventanilla Electrónica UA (virtual).

## INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

**Personal de la Secretaría General**

Son los encargados de recibir y direccionar los requerimientos presentados a la Universidad del Atlántico.

**Jefes de Dependencias**

Son los responsables de solucionar y responder oportunamente a las comunicaciones presentadas por los usuarios, según su competencia, tomando en consideración la Ley de Derecho de Petición, Ley de Transparencia y Acceso a la Información y Ley de Habeas Data e independientemente del canal utilizado para tal fin.

**Jefe de La Oficina de Planeación**

Es el responsable de hacer el correspondiente seguimiento de los requerimientos presentados a la Universidad del Atlántico y propender porque los procesos atiendan cabalmente los requerimientos conforme a los lineamientos de la gestión de calidad.

**Jefe de la Oficina de Control Interno**

Es el responsable de hacer seguimiento, en cuando oportunidad, claridad y pertinencia de las respuestas que las dependencias le dan a los requerimientos que los ciudadanos presentan ante la Universidad. De igual manera, le corresponde hacer el informe semestral de atención al ciudadano, de acuerdo con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

**Jefe de la Oficina de Informática**

Es el responsable de garantizar que el Sistema Orfeo - Modulo de ventanilla electrónica U.A esté disponible vía web durante las 24 horas de los 7 días de la semana.

**5. BASES LEGALES**

- Constitución Política, Artículo 74
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76
- Ley 1437 de 2011.
- Ley 1712 de 2014
- Ley 1755 de 2015
- Decreto 124 de 2016
- Resolución Rectoral 001050 de 2018

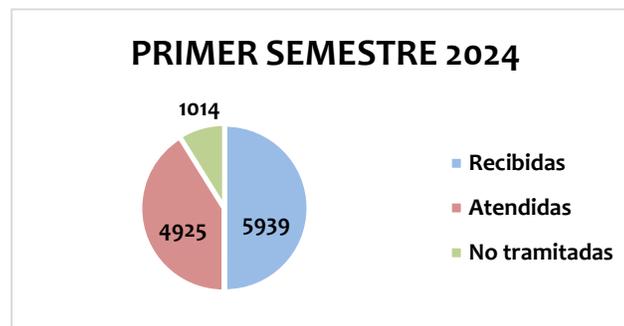
## INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

## 6. OBJETIVOS

El propósito es verificar y comprobar el cumplimiento y desempeño del sistema de PQRSDF institucional. Por lo tanto, se evalúa la oportunidad de respuesta de las PQRSDF, se revisa la pertinencia y calidad de las respuestas, y, asimismo, se consideran los avances y mejoras implementadas en relación con las recomendaciones emitidas en los periodos anteriores.

## DIAGNOSTICO

De acuerdo a la información suministrada por parte de la dependencia administradora del sistema, se observa que, en el primer semestre de 2024, se recibieron **5.289** PQRSDF ante la entidad, teniendo en cuenta que se presentaron 650 presentación de documentos que para objeto de la presente auditoria se considera en cuenta para el muestreo y análisis con el objetivo de socializar los resultados y las acciones observadas con cada proceso correspondiente. La información proveída es analizada y depurada para su respectivo análisis y seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, con el fin de mejorar el proceso. Se pudo determinar que se atendieron **3.289** con respuesta oportuna y **884** con retraso, representando un índice eficacia institucional de **82.9%**, considerablemente se observa una disminución en comparación con el segundo semestre de 2023, pero aún una cifra significativa. la recepción en el primer semestre de 2024 se estabilizo a un nivel más bajo, aunque aún alto en comparación con el primer semestre de 2023. El aumento del porcentaje de eficacia mejoro ligeramente, lo que sugiere que han hecho esfuerzos para mejorar la capacidad de respuestas y gestión de las PQRSDF por parte del administrador de las mismas. Sin embargo, es imprescindible resaltar que hay oportunidad de mejora notable.





INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

Referente a la tipificación o el tipo documental, las peticiones son las de mayor afluencia, siendo denuncia en este periodo auditado la minoría. Al analizar el radicado correspondiente a la Denuncia, se logra determinar que respectivamente no corresponde a este tipo de tipificación sino a una solicitud. Lo que deja en evidencia diversos factores que pueden estar generando impactos negativos en la gestión, eficiencia y credibilidad del sistema de PQRSDF.

TIPO DOCUMENTAL	CANTIDAD
PETICIÓN	5002
PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS	351
SOLICITUD	194
DERECHO DE PETICIÓN	121
RESPUESTA	110
RECLAMO	81
FELICITACIÓN	24
RADICADO PRIVADO	23
QUEJA	21
SUGERENCIA	7
NO DEFINIDO	4
DENUNCIA	1

Como se ha venido observando en auditorias anteriores la mayoría de PQRS, específicamente, el **67.48%** de las PQRSDF recibidas fueron dirigidas al Departamento de Admisiones y Registros académicos. Se analiza la tipificación referente a Queja, denuncia, reclamo y se encuentra lo siguiente:

Componente Queja:

- 20242050052932: Se refiere a una actualización de datos y se encuentra repetido en el consolidado emitido por secretaria general con una respuesta a tiempo.
- 10 radicados por fuera de los tiempos, es decir, respuesta con retraso y se encuentra el caso del radicado 20242050007212 donde el estudiante solicita inicialmente cancelación de semestre por ausencia de presencialidad en la ciudad de Barranquilla, pero no se hace dicho proceso y la respuesta por fuera del tiempo establecido indica que debe realizarse por extemporaneidad de la solicitud un nuevo requerimiento dirigida al consejo académico.



INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

- Se encontraron 7 radicados pendientes a la fecha de revisión del consolidado, 20242050046362 y 20242050027942 bajo estos radicados que se consideran de índole importante y signos de alarma, se insita al proceso a revisar, estudiar y dar una respuesta correspondiente, resaltando a través del presente informe que, existen respuestas parciales, donde se le hace saber al peticionario que, aunque hay que llevar un estudio del caso, que se recepciono este radicado y se le está haciendo un estudio debido, un seguimiento para ofrecer una respuesta total y una solución de fondo. Sin embargo, la ausencia de una respuesta puede inferir falta de eficiencia en el proceso.

Componente de Reclamo:

- El caso del siguiente radicado 20242050006182, es importante dar respuesta a través de la plataforma institucional para que se le notifique al peticionario la respuesta del mismo, este es un claro ejemplo de lo que no debe hacer, inicialmente porque la respuesta es inoportuna en cuanto a tiempos se refiere y finalmente no se da la respuesta por el medio correspondiente.
- Finalmente cabe resaltar que la falta de atención oportuna a cualquier petición genera un impacto de manera negativa en el sistema de PQRS de la institución, estos radicados expresan precisamente la falta de respuesta oportuna 20242050019632, 20242050008152, 20242050056392 siendo la petición de cualquier índole como lo dice la 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*". Establece que toda persona tiene el derecho a presentar peticiones, quejas y sugerencias ante las entidades, y que estas deben ser atendidas y respondidas de manera oportuna. La ley también define los procedimientos y plazos para la respuesta, promoviendo la transparencia y la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.

De esta manera y dejando evidenciado el impacto que tiene cada proceso y/o dependencia en el desarrollo de la eficiencia institucional en cuanto a la importancia del sistema PQRS, es menester destacar que, se deben tomar medidas desde el fomento propio de Autocontrol por un objetivo común para el buen funcionamiento y la mejor satisfacción del usuario, por ende, la oficina de control interno se sirve presentar el presente informe para dar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con información detallada y específica en función de la misión de la institución y conforme a la **Ley 1474 de 2021 Artículo 76**.

**INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO**

A continuación, se relaciona las PQRSDf recibidas en el segundo semestre de 2023:

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	290	887	884	498	962	486	4007
SECRETARIA GENERAL	34	30	39	79	88	45	315
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION	8	32	37	45	65	38	225
DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	18	44	29	20	13	26	150
FACULTAD DE INGENIERIA	9	14	11	43	27	37	141
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES		18	10	21	48	20	117
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	3	20	18	21	14	14	90
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	6	5	17	20	24	15	87
CONSEJO ACADEMICO		8	14	59	3		84
DEPARTAMENTO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	8	10	12	13	16	17	76
DEPARTAMENTO DE GESTION DE SERVICIOS GENERALES		6	10	39	3	2	60
RECTORIA	6	4	11	12	10	7	50
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS	3	13	5	7	12	9	49
FACULTAD DE QUIMICA Y FARMACIA		9	9	11	9	8	46
FACULTAD DE NUTRICION Y DIETETICA	1	11	4	11	11	8	46
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS	2	5	3	13	9	13	45
OFICINA DE INFORMATICA		4	8	9	11	7	39
FACULTAD DE BELLAS ARTES	6	5	5	5	7	10	38
FACULTAD DE ARQUITECTURA	3		13	6	9	1	32
CONSEJO SUPERIOR	4	7	2	4	7	6	30
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	3	7	8	5	2	4	29
VICERRECTORIA DE DOCENCIA	3	5	7	9	1	3	28
DEPARTAMENTO DE GESTION FINANCIERA	2	2	2	9	7	5	27
DEPARTAMENTO DE GESTION DE BIENES		6	5	3	7	5	26
OFICINA JURIDICA	4	6	3	3	6	3	25
AUDIOVISUALES	2	3	1	3	4	3	16
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES			6	2	5	2	15
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	1	1	1	2	3		8
OFICINA DE EGRESADOS		1	2	2		2	7
OFICINA DE PLANEACION		1	2	1	1		5
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO HUMANO	1		1	1	1	1	5
UNIDAD DE SALUD		3		1			4
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES			1	2		1	4
DEPARTAMENTO DE CALIDAD DE LA DOCENCIA			1	1	1	1	4
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO				1	1	1	3
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			1		1		2
DIRECCION DE COMUNICACIONES				2			2
PRESUPUESTO FINANCIERA						1	1
CONSULTORIO JURIDICO Y CENTRO DE CONCILIACION			1				1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>417</b>	<b>1167</b>	<b>1183</b>	<b>983</b>	<b>1388</b>	<b>801</b>	<b>5939</b>

**INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO**
**OPORTUNIDAD DE RESPUESTA**

Para la verificación de este componente, se tomó como insumo el consolidado de PQRSDF suministrado por parte de Secretaria General, el cual, contiene toda la información desde la recepción del radicado, dependencias asignadas, tiempos y estado del mismo. A continuación, se relacionan de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	RESPUESTA A TIEMPO	RESPUESTA CON RETRASO	PENDIENTE	TOTAL	CUMPLIMIENTO
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	3218	378	411	4007	80%
SECRETARIA GENERAL	289	17	9	315	91%
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION	119	14	92	225	52%
DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	33	29	88	150	22%
FACULTAD DE INGENIERIA	87	13	41	141	61%
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	112	1	4	117	95%
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	13	4	73	90	14%
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	45	30	12	87	51%
CONSEJO ACADEMICO	73	0	11	84	86%
DEPARTAMENTO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	46	7	23	76	60%
DEPARTAMENTO DE GESTION DE SERVICIOS GENERALES	30	22	8	60	50%
RECTORIA	0	2	48	50	0%
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS	37	9	3	49	75%
FACULTAD DE QUIMICA Y FARMACIA	45	1	0	46	97%
FACULTAD DE NUTRICION Y DIETETICA	28	0	18	46	60%
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS	16	18	11	45	35%
OFICINA DE INFORMATICA	28	0	11	39	71%
FACULTAD DE BELLAS ARTES	19	13	6	38	50%
FACULTAD DE ARQUITECTURA	0	1	31	32	0%
CONSEJO SUPERIOR	17	5	8	30	56%
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	7	3	19	29	24%
VICERRECTORIA DE DOCENCIA	9	7	12	28	32%
DEPARTAMENTO DE GESTION FINANCIERA	19	4	4	27	70%
DEPARTAMENTO DE GESTION DE BIENES	20	0	6	26	76%
OFICINA JURIDICA	10	4	11	25	40%
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN VIRTUAL, MEDIOS EDUCATIVOS Y AUDIOVISUALES	4	7	5	16	25%
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES	8	0	7	15	53%
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	0	1	7	8	0%
OFICINA DE EGRESADOS	0	0	7	7	0%
OFICINA DE PLANEACION	1	0	4	5	20%
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO HUMANO	1	1	3	5	20%
UNIDAD DE SALUD	0	0	4	4	0%
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES	0	0	4	4	0%
DEPARTAMENTO DE CALIDAD DE LA DOCENCIA	0	0	4	4	0%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	0	0	3	3	0%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	2	2	0%
DIRECCION DE COMUNICACIONES	0	0	2	2	0%
PRESUPUESTO FINANCIERA	0	0	1	1	0%
CONSULTORIO JURIDICO Y CENTRO DE CONCILIACION	0	0	1	1	0%

**INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO**

Analizando la información expuesta en la tabla anterior, se observa que, solo 5 dependencias tuvieron un rendimiento por encima o igual al 80%, las cuales respectivamente fueron:

- Departamento de admisiones y registro académico
- Secretaria general
- Facultad de ciencias económicas, administrativas y contables
- Consejo académico
- Facultad de química y farmacia

Se observa que, solo el 12.82% de las dependencias de la universidad cumplen con la meta institucional. Muchos factores podrían estar afectando esta situación, como por ejemplo, se da el caso de que algunas dependencias pueden estar enfrentando una mayor carga de solicitudes, lo que les dificulta mantener altos niveles de cumplimiento, por otra parte, influye el personal encargado de la gestión de las PQRSDF a través del sistema documental Orfeo, la experticia, tiempo y dedicación, por otro lado, dependencias que no cuentan con procesos bien definidos o estandarizados para el manejo de PQRSDF lo que causa dificultades para cumplir con los plazos establecidos, la falta priorización de este componente en los procesos y en algunos casos la falta de conocimiento en el manejo del sistema documental Orfeo, la falta de capacitación, actualización y modernización en cuanto a los sistemas tecnológicos.

Se presenta una tabla detallada y más específica para el análisis mensual de la oportunidad de las respuestas, equivalente al semestre o periodo auditado para mayor precisión en la información:

<b>PRIMER SEMESTRE 2024</b>			
<b>PERIODO</b>	<b>CANTIDAD DE PQRSDF</b>	<b>RESPUESTA A TIEMPO</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
ENERO	417	329	78%
FEBRERO	1167	725	62%
MARZO	1183	825	69%
ABRIL	983	0	0%
MAYO	1388	791	56%
JUNIO	801	150	18%

Al examinar detenidamente la situación, se pueden observar varios puntos importantes. Inicialmente, destacaré que la cantidad de PQRSDF varía de un mes a otro, lo que podría indicar fluctuaciones en la actividad de la comunidad universitaria o en la actividad de los

## INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

canales de comunicación. Existen variaciones considerables en el número de respuestas proporcionadas dentro del plazo establecido en cada mes. Algunos meses muestran un alto porcentaje de respuestas a tiempo, como en enero, mientras que otros meses muestran un porcentaje más bajo, como en junio. Este análisis con el fin de proporcionar una visión más detallada del rendimiento del sistema de respuestas a PQRSDF, destacando áreas de fortalezas y oportunidades de mejora para la universidad.

### EVALUACION DE LA MUESTRA

Para calcular la muestra, se empleó el método estadístico para poblaciones finitas aplicado al número de la población por cada dependencia, el cual arroja una muestra total de 377 (Nivel de confianza del 95%), el cual se visualiza a continuación:

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

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

Cabe resaltar que dicha muestra se tomó de manera aleatoria, teniendo en cuenta, que hay dependencias con mas PQRSDF registradas, por tal motivo, su muestreo es mucho mayor con relación a otras dependencias con poco flujo de PQRSDF interpuestas. Sin embargo, para esta auditoria se tomó mayor cantidad de muestra en medio del desarrollo del presente informe debido a, la cantidad de inconsistencias halladas en el análisis detallado por radicado evidenciado en la base de información suministrada por secretaria general, concurrencia de los mismos asuntos. La oficina de Control Interno adicionalmente participo en aras de veedor en las mesas de trabajo realizadas por el administrador del sistema documental Orfeo y PQRSDF en el presente año, en dichas reuniones se presentaron, observaciones, recomendaciones y retroalimentaciones para tener en cuenta con el objetivo de mejorar el sistema de PQRSDF de la universidad del atlántico, las oportunidades de las respuestas y los niveles de satisfacción de los usuarios en mención.

Por tanto, para este informe el enfoque es aún más minucioso referente a la tipificación de los asuntos al momento de realizar un radicado, desde ventanilla electrónica y/o



INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

página institucional, seguido de la oportunidad de la respuesta, el medio correcto de la respuesta, si la respuesta efectivamente es de fondo, si la respuesta corresponde a ser parcial o total y, por último, la formalidad y la respuesta institucional teniendo en cuenta que somos una institución acreditada y con estándares de calidad.

La información se discrimino para la muestra a auditar en tres secciones por dependencias con mayor flujo de PQRS, y tres auditores distintos de la oficina de Control Interno para el análisis exhaustivo de las mismas considerando todas las dependencias sin omitir alguna por mínima que sea la cantidad de radicados recibidos en el periodo del alcance de esta auditoría.

MUESTRA AUDITADA				
	DEPENDENCIA	TOTAL POR DEPENDENCIA	MUESTRA	
<b>SECCIÓN 1</b>	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	4007	500	
	CONSEJO ACADEMICO	84	60	
	CONSEJO SUPERIOR	30	15	
	CONSULTORIO JURIDICO Y CENTRO DE CONCILIACION	1	1	
	DEPARTAMENTO DE CALIDAD DE LA DOCENCIA	4	2	
	DEPARTAMENTO DE DESARROLLO HUMANO	5	2	
	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN VIRTUAL, MEDIOS Y TECNOLOGIA	16	6	
	DEPARTAMENTO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	76	50	
	DEPARTAMENTO DE GESTION DE BIENES	26	10	
	DEPARTAMENTO DE GESTION DE SERVICIOS GENERALES	60	20	
	DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	150	50	
	DEPARTAMENTO DE GESTION FINANCIERA	27	7	
	DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES	4	2	
	DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	29	10	
	DIRECCION DE COMUNICACIONES	2	2	
	FACULTAD DE ARQUITECTURA	32	12	
	FACULTAD DE BELLAS ARTES	38	8	
	FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS	45	10	
	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION	225	60	
	FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS	117	50	
	FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	90	30	
	FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS	49	10	
FACULTAD DE INGENIERIA	141	70		
FACULTAD DE NUTRICION Y DIETETICA	46	10		
<b>SECCIÓN 2</b>	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	3	3	
	FACULTAD DE QUIMICA Y FARMACIA	46	10	
	OFICINA DE EGRESADOS	7	3	
	OFICINA DE INFORMATICA	39	10	
	OFICINA DE PLANEACION	5	3	
	OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	15	5	
	OFICINA JURIDICA	25	5	
	PRESUPUESTO FINANCIERA	1	1	
	RECTORIA	50	10	
	SECRETARIA GENERAL	315	80	
	UNIDAD DE SALUD	4	2	
	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	2	
	VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	87	30	
	VICERRECTORIA DE DOCENCIA	28	18	
	<b>SECCIÓN 3</b>	VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES EXTENSION	8	5

INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

Con respecto a la muestra analizada, inferimos la siguiente información:

DEPENDENCIA	NO TIENE RESPUESTA	RESPUESTA CON RETRASO	REPETIDO	RESPUESTA OPORTUNA	Total general
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	37	287		176	500
SECRETARIA GENERAL	4	11	8	57	80
FACULTAD DE INGENIERIA	18	15	7	30	70
CONSEJO ACADEMICO	7	1	5	47	60
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION	40	9		11	60
DEPARTAMENTO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	11	11	3	25	50
DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	42	3		5	50
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	1		13	36	50
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	25	1		4	30
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	4	11	1	14	30
DEPARTAMENTO DE GESTION DE SERVICIOS GENERALES	1	12	4	3	20
VICERRECTORIA DE DOCENCIA	5	5	1	7	18
CONSEJO SUPERIOR	7		1	7	15
FACULTAD DE ARQUITECTURA	12				12
DEPARTAMENTO DE GESTION DE BIENES			2	8	10
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	6			4	10
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS		7		3	10
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS	1	4		5	10
FACULTAD DE NUTRICION Y DIETETICA	1	1		8	10
FACULTAD DE QUIMICA Y FARMACIA				10	10
OFICINA DE INFORMATICA	5			5	10
RECTORIA	10				10
FACULTAD DE BELLAS ARTES	1	4		3	8
DEPARTAMENTO DE GESTION FINANCIERA		1		6	7
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN VIRTUAL, MEDIOS EDUCATIVOS Y AUDIO	4			2	6
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES	1	2		2	5
OFICINA JURIDICA	4	1			5
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	5				5
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	3				3
OFICINA DE EGRESADOS	3				3
OFICINA DE PLANEACION	2	1			3
DEPARTAMENTO DE CALIDAD DE LA DOCENCIA	1			1	2
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO HUMANO	1	1			2
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES	2				2
DIRECCION DE COMUNICACIONES	1			1	2
UNIDAD DE SALUD	2				2
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2				2
CONSULTORIO JURIDICO Y CENTRO DE CONCILIACION	1				1
PRESUPUESTO FINANCIERA	1				1
<b>Total general</b>	<b>271</b>	<b>388</b>	<b>45</b>	<b>476</b>	<b>1184</b>

Partiendo del análisis representado en la tabla anterior se concluye el porcentaje de oportunidad de las respuestas a tiempo en relación con la muestra auditada, es decir, el desempeño que muestra cada proceso respecto a la importancia del sistema PQRS en la institución, se analiza por siguiente las respuestas que no contestan a tiempo, las respuestas que no tiene una solución de fondo y finalmente, las respuestas que no son institucionales dejando como resultado un porcentaje de cumplimiento del **33%**, lo que refleja una baja eficiencia en la respuesta oportuna.



INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

Tener en cuenta los temas más recurrentes en PQRS permite identificar problemas o situaciones comunes y áreas de mejora, optimizar procesos administrativos, y asignar recursos de manera más efectiva. Todo esto contribuye a una mejor experiencia para los usuarios al resolver quejas frecuentes, desarrollar políticas más ajustadas y estandarizadas a las necesidades, anticipar problemas futuros. Además, facilita la comunicación clara y efectiva, asegura el cumplimiento normativo. Las causales más recurrentes durante el primer semestre de 2024 y teniendo en cuenta solo las dependencias con mayor flujo de peticiones, se observa la relación de la siguiente manera:

<b>DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO</b>	Actualización de documento de identidad
	Verificación de título profesional
	Acta de grado
	Verificación de estad académico
	Solicitud de información
<b>SECRETARIA GENERAL</b>	Actualización de datos
	Solicitud de información
	Solicitud de refrendación de título
<b>FACULTAD DE INGENIERIA</b>	Solicitud de cambio de grupo
	Cancelación del semestre
	Curso vacacional
	Retiro de materia
	Solicitud de viaticos
<b>FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION</b>	Cancelación del semestre
	Certificado de notas
	Certificado de practicas profesionales
	Solicitud de información
<b>DEPARTAMENTO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL</b>	Solicitud de información
	Solicitud de usuario Academulsoft
<b>DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO</b>	Certificación CETIL
	Solicitud de certificado laboral
	Investigación de bono pensional
	Retiro de cesantias
<b>VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>	Solicitud de apoyo economico
	Solicitud de renovación credito icetex



## INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

### FORTALEZAS

A pesar de lo mencionado en la auditoria anterior correspondiente a las PQRSDf analizadas en el periodo 02 del 2023, donde se menciona y resulta la mejora y actualización positiva del sistema documental Orfeo para la correcta o facilitar la gestión de respuestas mediante este sistema, es menester mencionar que, aun hay oportunidad de mejora cuantiosa para la operación del mismo e infieren muchos factores en los que se debe trabajar para la satisfacción del usuario, optimización de los procesos y mejora continua.

En cuanto a las capacitaciones que realiza el administrador del sistema, es favorable y de gran utilidad para los responsables de gestionar respuestas mediante este sistema, a su vez la programación para continuar con las capacitaciones de manera gradual a toda la comunidad universitaria lo que fomenta la gestión más efectiva y eficiente del sistema a largo plazo, con respecto a este componente. También cabe resaltar que no solo son las capacitaciones sino también las ayudas didácticas que se prestan y facilitan para el manejo de las PQRs, existen instructivos y guías de fácil acceso para que la comunidad tenga las herramientas para dar una solución de acuerdo a los estándares establecidos para esto.

### LIMITANTES DE LA AUDITORIA

La credibilidad del análisis depende directamente de la calidad de revisión de los radicados escogidos aleatoriamente, pero de manera exhaustiva, puesto que, es fundamental para garantizar una inspección precisa y confiable. Los retrasos presentados durante la auditoria debido a los radicados de índole privado se subsanaron en colaboración con el administrador del sistema documental Orfeo, creando un usuario especial para permitiera visualizar esos radicados de carácter específico, permitiendo una evaluación más acertada de la situación y verificar una respuesta adecuada para las necesidades expuestas.

### CONCLUSION

El sistema de PQRSDf de la Universidad del Atlántico representa un avance significativo hacia la transparencia, eficiencia y satisfacción de la comunidad universitaria. Este sistema permite gestionar de manera estructurada las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, procurando que cada solicitud sea atendida de

## INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

forma oportuna y adecuada para garantizar y contribuir a la mejora continua de los servicios ofrecidos. Los datos analizados reflejan una participación activa de los usuarios, lo cual es indicativo del interés y la confianza depositada en el sistema. Sin embargo, es importante continuar fortaleciendo el sistema, garantizando que todas las dependencias involucradas actúen con prontitud y eficiencia. De esta manera, el sistema de PQRS servirá además de canal de comunicación, a su vez, un motor de mejora institucional alineado con la misión de la universidad.

**RECOMENDACIONES**

Se recomienda de manera general y amplia reiteradamente la prioridad a la formación de todo el personal a cargo de la recepción y gestión de PQRSDF, para que puedan identificar y gestionar de manera eficiente el sistema documental Orfeo. De esta manera, se espera mitigar los errores que se presentan en frecuencia al responder las PQRSDF. Es necesario abordar temas técnicos, procedimentales y de gestión de la información. Asimismo, se debería desarrollar un plan de actualización continua donde sea necesario la partición absoluta e irrevocable de todo el personal para garantizar el manejo del sistema y de respuestas oportunas, de fondo e institucionales de manera efectiva.

Se sugiere para la ventanilla electrónica realizar una segmentación más específica, esto implica categorizar y brindar mayor amplitud de información a través de palabras claves que encierran un denotado suceso o petición, incluyendo grupos étnicos, comunidad LGTBQ+, entre otras. De esta manera, sea mejor la categorización de los asuntos para que el análisis de la información sea más eficiente, específico, detallado y se permitan identificar patrones y necesidades particulares de quien interpone las PQRS, aplicando esta mejora se estaría optimizando la calidad de las respuestas, la efectividad en la gestión y, por otra parte, el análisis, revisión y la tabulación de la información, mitigando errores humanos al momento de extraer los reportes.

Para garantizar un mayor control y una mejora continua en la gestión de PQRSDF, es esencial que cada proceso dentro de la comunidad universitaria se involucre activamente en el análisis, seguimiento y emisión de informes sobre el estado de estas solicitudes. Al realizar estas acciones, no solo se promueve la transparencia y la responsabilidad, sino que también se fortalece el fomento de la cultura de autocontrol dentro de la institución. Esto permite identificar a tiempo y de manera preventiva errores y problemas, asegurando unas respuestas a tiempo (oportunas), respuestas correctas (de fondo), a su vez, se mejora la satisfacción del usuario y la eficiencia operativa.

## INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

Nuevamente se propone unificar y estandarizar las respuestas, ya sean parciales, totales o de carácter transferible por competencia para así agilizar la gestión de las PQRSD, los procesos sean más efectivos y dinámicos.

Teniendo en cuenta lo reiterativo de la inoportunidad de las respuestas y la recurrencia de las solicitudes la oficina de Control Interno propone como método de autocontrol para cada proceso realizar reunión de socialización y retroalimentación de los hallado en las quejas, peticiones, reclamos, denuncias, solicitudes, con el fin, de promover la agilidad de las respuestas y la mejora continua en el sistema de atención al ciudadano, en conjunto con Secretaria General, jefes de procesos, personal encargado de la Gestión de PQRS mediante el sistema documental Orfeo y por último, la oficina de Control Interno. De esta manera se aborda la situación más específica y se fijan compromisos por parte del responsable de cada proceso.

Por último, se insta la estrategia de benchmarking, esto con la finalidad de mejorar el sistema de PQRS en la institución al comparar las practicas con la de otras instituciones. Esto implica definir objetivos de mejora, seleccionar y analizar las mejores prácticas, desarrollar un plan para implementar dichas acciones, y luego, monitorear y ajustar el sistema según los resultados. Al adoptar enfoques superiores realizados por otros, podría optimizarse la eficiencia y la satisfacción en el manejo de peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias.



**ROBERTO HENRIQUEZ NORIEGA**  
Jefe Oficina de Control Interno