

**INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDF - SEGUNDO  
SEMESTRE 2024.**

**OFICINA DE CONTROL  
INTERNO  
UNIVERSIDAD DEL  
ATLANTICO**

 <p>Universidad del Atlántico <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small></p>	CÓDIGO: FOR-CI-021
	VERSIÓN: 2
	FECHA: 18/FEB/2025
<b>INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO</b>	

## 1. JUSTIFICACION

El presente informe tiene como finalidad analizar la eficiencia del sistema de PQRSDF de la Universidad del Atlántico, a través de la evaluación de los criterios de oportunidad, calidad de la respuesta y enfoque institucional. A partir de los hallazgos obtenidos, se identificarán áreas de mejora que contribuyan a fortalecer la participación ciudadana y garantizar la mejora continua en la prestación del servicio.

Este análisis se realiza en cumplimiento de la normativa vigente, particularmente lo establecido en la Ley 1474 de 2011, artículo 76, y el Decreto 124 de 2016, los cuales asignan a la Oficina de Control Interno la responsabilidad de supervisar y asegurar que la atención brindada se ajuste a las disposiciones legales.

## 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 segundo semestre comprendido entre el 01 de julio y 31 de diciembre de 2024.

## 3. FUENTES DE INFORMACION

La información es proporcionada por la Secretaría General y extraída del Sistema de Gestión Documental Orfeo. A través de este sistema, se gestiona y da respuesta a las PQRSDF presentadas por la comunidad en general.

## 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; entiéndase Ventanilla de archivo (presencial) y Ventanilla Electrónica UA (virtual).

**Personal de la Secretaria 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.

## INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

**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

### 6. OBJETIVOS

El objetivo de la Oficina de Control Interno al revisar esta información es evaluar el cumplimiento, desempeño y efectividad del sistema de gestión de PQRSDF, verificando que los procesos se desarrollen conforme a la normativa vigente y los principios de transparencia, oportunidad y calidad en la atención a la ciudadanía. A su vez, se logran identificar oportunidades de mejora, verificar la adecuada clasificación y gestión de las solicitudes, así como la comprobación de que las recomendaciones emitidas en periodos anteriores hayan sido implementadas, contribuyendo así al fortalecimiento institucional y a la mejora continua del servicio.

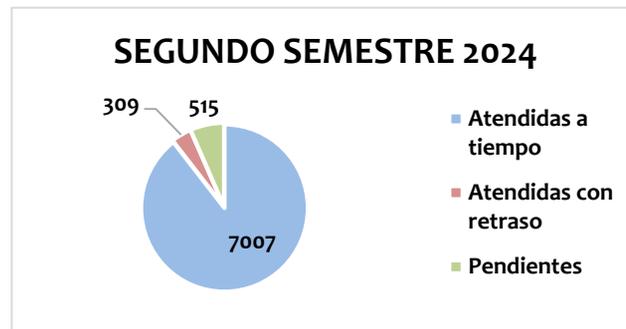
### DIAGNOSTICO

De acuerdo con la información suministrada, es decir, el consolidado de las PQRSDF con relación al segundo semestre del año 2024, se observa que se recibieron **7.831**, entre peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones. Para lograr identificar cada una de estas se analiza la tipificación en base al consolidado y posteriormente se toma una muestra para verificar que efectivamente se encuentren bien tipificadas, de esta manera, nos encontramos con las peticiones discriminadas de la siguiente manera:

TIPO	CANTIDAD	PROPORCION (%)
PETICIONES	7.283	93%
RECLAMOS	394	5%
FELICITACIONES	112	1,4%
QUEJA	28	0,36%
DENUNCIAS	14	0,18%

**INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO**

Para verificar la oportunidad de la respuesta en cuanto al periodo auditado, se verifica la tipificación del consolidado y se observa que:



En comparación con los resultados de los informes correspondientes al primer semestre de 2024, se logra identificar una mejora en el aumento significativo en las respuestas atendidas dentro los tiempos establecidos, lo que indica un buen desempeño en la oportunidad de respuestas.

Categoría	Primer Semestre 2024	Segundo Semestre 2024
<b>Atendidas a tiempo</b>	5,939	7,007
<b>Atendidas con retraso</b>	4,925	309
<b>Pendientes / No tramitadas</b>	1,014	515

La comparación entre el primer y el segundo semestre del año 2024, muestra una clara mejoría en la atención durante el segundo semestre, con más casos resueltos a tiempo, menos retrasos y una reducción en los pendientes. Esto indica que hubo un esfuerzo exitoso para optimizar la gestión y respuesta de solicitudes. Representando un índice de eficacia institucional del **89.4%**. Aunque los resultados son positivos, el reto es mantener y mejorar el desempeño. Reducir aún más los pendientes, evitar nuevos retrasos y fortalecer la eficiencia a largo plazo, permitirá alcanzar niveles de excelencia en la gestión institucional.

**OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA**

Para verificar este componente, se utilizó el consolidado de PQRSDF proporcionado por la Secretaría General, el cual contiene información detallada sobre la recepción del radicado, las dependencias asignadas, los tiempos de gestión y el estado de cada solicitud. A continuación, se verificará el cumplimiento de las dependencias, identificando aquellas que han respondido a tiempo, las que presentan retrasos y las que aún tienen solicitudes pendientes. Con esta información, se determinará el porcentaje de cumplimiento de cada dependencia y se evaluará su desempeño en la gestión de PQRSDF.

**INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO**

DEPENDENCIA	Total general	Resuelto a tiempo	Resuelto con retraso	Pendiente	Porcentaje de cumplimiento
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	5178	4979	87	112	96%
SECRETARIA GENERAL	502	483	6	13	96%
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION	280	146	17	117	52%
FACULTAD DE INGENIERIA	187	158	25	4	84%
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	163	102	48	13	62%
DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	150	76	38	36	50%
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	142	98	1	43	69%
DEPARTAMENTO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	139	117	3	19	84%
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES	111	107	2	2	96%
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	103	101	2	0	98%
CONSEJO ACADEMICO	92	89	0	3	96%
DEPARTAMENTO DE GESTION DE SERVICIOS GENERALES	83	37	39	7	44%
FACULTAD DE NUTRICION Y DIETETICA	69	69	0	0	100%
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN VIRTUAL, MEDIOS EDUCATIVOS Y AUDIOVISUALES	65	61	0	4	98%
OFICINA DE INFORMATICA	65	64	1	0	98%
RECTORIA	62	21	1	40	33%
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS	61	36	12	13	59%
DEPARTAMENTO DE GESTION FINANCIERA	45	41	2	2	91%
CONSEJO SUPERIOR	44	40	1	3	90%
VICERRECTORIA DE DOCENCIA	44	32	8	4	72%
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS	40	38	0	2	95%
FACULTAD DE QUIMICA Y FARMACIA	38	37	0	1	97%
FACULTAD DE BELLAS ARTES	29	27	2	0	93%
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	24	17	0	7	70%
FACULTAD DE ARQUITECTURA	23	2	0	21	8%
OFICINA JURIDICA	22	10	3	9	45%
OFICINA DE EGRESADOS	12	1	0	11	8%
DEPARTAMENTO DE GESTION DE BIENES	11	11	0	0	100%
DEPARTAMENTO DE CALIDAD DE LA DOCENCIA	10	0	2	8	0%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	7	0	1	6	0%
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO HUMANO	6	1	5	0	16%
UNIDAD DE SALUD	5	0	0	5	0%
CONSULTORIO JURIDICO Y CENTRO DE CONCILIACION	4	0	0	4	0%
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES	3	1	2	0	33%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	0	0	3	0%
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA	2	1	0	1	50%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	2	0	0	100%
OFICINA DE PLANEACION	2	1	0	1	50%
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	2	1	0	1	50%
DEPARTAMENTO DE REGIONALIZACION	1	0	1	0	0%

Fuente: Sistema ORFEO – Información suministrada por Secretaria General

En el análisis realizado con respecto a la correcta gestión de las PQRS en las diferentes dependencias nos arroja un cumplimiento general del 89%, con la mayoría de las solicitudes resueltas a tiempo. Sin embargo, aún quedan 515 PQRS pendientes, lo que corresponde al 7% del total de PQRS, y teniendo en cuenta las 309 que corresponde al 4% que fueron atendidas fuera de los tiempos establecidos, lo que sugiere áreas de mejora en ciertas dependencias. Las dependencias resaltadas en el cuadro anterior corresponden a aquellas que se encuentran con un cumplimiento por debajo del 80%, específicamente en un orden de menor porcentaje de desempeño a mayor, se relacionan a continuación:

## INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

- Departamento de regionalización
- Vicerrectoría administrativa y financiera
- Consultorio jurídico y centro de conciliación
- Unidad de salud
- Oficina de Control Disciplinario
- Departamento de calidad de la docencia
- Oficina de Egresados
- Facultad de Arquitectura
- Departamento de desarrollo humano
- Rectoría
- Departamento de Investigaciones
- Departamento de gestión de servicios generales
- Oficina jurídica
- Vicerrectoría de Investigaciones, extensión y proyección social
- Oficina de Planeación
- Departamento de Biblioteca
- Departamento de Gestión del Talento Humano
- Facultad de Ciencias de la Educación
- Facultad de Ciencias Jurídicas
- Vicerrectoría de Bienestar Universitario
- Facultad de Ciencias Humanas
- Departamento de Postgrados
- Vicerrectoría de Docencia

Son 23 dependencias adscritas a la Universidad del Atlántico de las 40 mencionadas en el presente informe, que se encuentran por debajo del 80% de cumplimiento, cabe resaltar que se parte de una medición bajo 80% como mínimo, teniendo en cuenta que, es un porcentaje no satisfactorio, puesto que, lo requerido es 100%. Es reiterativo el bajo cumplimiento de estas dependencias en cuanto a las oportunidades de respuesta de las PQRS. Esto equivale al **57.5%** de las dependencias mencionadas en el informe, lo que indica que más de la mitad de ellas presentan un nivel de cumplimiento insuficiente. Esta situación refleja una problemática persistente en la gestión de las PQRS, evidenciando la necesidad de implementar estrategias de mejora para optimizar los tiempos de respuesta y garantizar una atención más eficiente a los usuarios.

En el cuadro comparativo se puede evidenciar que 15 dependencias cumplen con un porcentaje superior al 80%, las cuales son respectivamente:

- Departamento de admisiones y registro académico
- Secretaría general
- Oficina de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales
- Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables
- Consejo Académico
- Facultad de Nutrición y Dietética
- Departamento de Educación virtual, medios educativos y audiovisuales
- Oficina de Informática
- Departamento de Gestión Financiera
- Consejo Superior
- Facultad de Ciencias Básicas
- Facultad de Química y Farmacia

**INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO**

- Facultad de Bellas Artes
- Departamento de Gestión de Bienes
- Oficina de Control Interno

Se evidencia una gestión eficiente en la resolución de solicitudes. Se destaca que se aun cuando hay oportunidades de mejora, puesto que, todas las solicitudes deben ser resueltas en los tiempos pactados. Estos resultados sugieren la implementación de buenas prácticas administrativas y operativas que contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales. No obstante, es fundamental implementar estrategias de mejora continua para optimizar los procesos y elevar aún más los niveles de desempeño a lo largo del tiempo.

**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 arrojó 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

Es importante precisar que el proceso de verificación se llevó a cabo mediante un muestreo no estadístico, aplicado de manera diferenciada según el volumen de PQRSDf registradas en cada dependencia. En el caso de las dependencias con un alto flujo de solicitudes, se optó por un muestreo no estadístico aleatorio, permitiendo una selección equitativa de los casos sin una distribución predeterminada. Por otro lado, para aquellas dependencias con un menor número de solicitudes, se implementó un muestreo no estadístico indiscriminado, lo que implicó la revisión de casos sin aplicar criterios específicos de selección probabilística. Esta metodología respondió a la necesidad de obtener un análisis representativo de la gestión de PQRSDf en cada dependencia, asegurando la identificación de patrones, posibles inconsistencias y oportunidades de mejora dentro del sistema de gestión documental.

Como resultado del presente ejercicio, se obtuvieron los siguientes hallazgos a partir del análisis de la muestra evaluada: **Oportunidad:** 53.12%, **Solución de fondo:** 64.46%, y con respecto a la **Respuesta institucional:** 68.97%.

El análisis de la muestra evidencia un buen desempeño en la alineación con la respuesta institucional (68.97%) y en la solución de fondo (64.46%), lo que indica que la mayoría de los casos fueron atendidos conforme a los lineamientos y con un enfoque resolutivo. No obstante, el nivel de oportunidad (58.65%) sugiere margen de mejora para garantizar respuestas más rápidas y eficientes. En general, se recomienda optimizar estrategias que

 <p>Universidad del Atlántico VIGILADA MINEDUCACIÓN</p>	CÓDIGO: FOR-CI-021
	VERSIÓN: 2
	FECHA: 18/FEB/2025
<b>INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO</b>	

equilibren la oportunidad con la efectividad de la solución, asegurando una atención ágil y alineada con los objetivos institucionales.

Con el objetivo de identificar los temas más recurrentes durante el período auditado, se analizaron las causas de interposición en las dependencias que registraron el mayor número de PQRSDf.

DEPENDENCIA	CAUSA
ADMISIONES Y REGISTROS	Solicitud de actualización documento de identidad
	Solicitud de cambio de contraseña
	Solicitud de cancelación de materia académica
	Cancelación de semestre
	Solicitud acta de grado
	Solicitud de información
	Solicitud de volante de matrícula
SECRETARIA GENERAL	Solicitud inclusión en censo
	Solicitud de duplicado de diploma
	Solicitud de volante de matrícula
	Solicitud de cambio de documento de identidad
TALENTO HUMANO	Presentación de documentos
	Solicitud de certificación salarial
	Solicitud de certificado laboral
FACULTADES	Solicitud de certificados
	Solicitud de reintegro
	Solicitud de retiro de asignatura
	Cancelación de semestre
DEPARTAMENTO DE GESTION DE SERVICIOS GENERALES	Inquietudes, reclamaciones y peticiones vinculadas a la infraestructura, el suministro de energía eléctrica y los sistemas de climatización en las aulas
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Solicitud de apoyo económico
	Solicitud de información de convenios
	Solicitudes de legalización e información ICETEX

Se ha evidenciado que los diferentes procesos han puesto en marcha diversas acciones encaminadas a disminuir la frecuencia de estos casos, mediante estrategias diseñadas para optimizar el funcionamiento del sistema. Asimismo, los informes elaborados por la Oficina de Control Interno sobre las PQRSDf semestrales han permitido identificar que, de manera reiterada, se presentan los mismos temas, lo que sugiere la necesidad de fortalecer las medidas implementadas para abordar de manera más efectiva las problemáticas recurrentes y de analizar la eficacia en las acciones de los planes de mejoramientos, lo que conlleva a realizar un análisis de causa más preciso de la problemática para minimizar el riesgo de recurrencia.

#### **PERTINENCIA DE LA RESPUESTA**

Para efectos de garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente, se llevó a cabo un análisis detallado de la muestra seleccionada, con el propósito de identificar casos específicos que pudieran requerir mayor profundización. Dichos casos serán referenciados en el presente informe para los fines pertinentes. En relación con la

## INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

oportunidad en la gestión de las solicitudes, se identificaron 30 radicados de carácter privado, cuya naturaleza impide su evaluación dentro del alcance de la presente auditoría. En consecuencia, no es posible verificar la pertinencia del trámite, la adecuada clasificación del asunto ni la correcta gestión de estos radicados, lo que limita el análisis y la emisión de conclusiones respecto a su tratamiento. Del total de la muestra auditada, compuesta por 381 radicados, se identificó que 71 de ellos presentan esta situación, lo que equivale al 18.64% de los casos analizados.

Este hallazgo sugiere la posible existencia de dos escenarios: en primer lugar, una eventual falla en el sistema que impide la correcta visualización o registro de las respuestas en la plataforma documental Orfeo; y/o en segundo lugar, una deficiencia en la capacitación del personal encargado de la gestión de las solicitudes, lo que podría estar afectando la adecuada trazabilidad y formalidad en la emisión de las respuestas institucionales.

Para evaluar la eficiencia de las respuestas emitidas a las peticiones gestionadas a través de la plataforma documental Orfeo, se ha identificado una situación recurrente en la que los radicados de salida reflejan una gestión realizada sobre la solicitud. No obstante, en el aplicativo no se evidencia una respuesta formal y adecuada. Frecuentemente, los responsables del trámite ejecutan las acciones correspondientes, pero omiten emitir una respuesta institucional clara y estructurada al peticionario. En su lugar, al cerrar la solicitud, se limitan a registrar un comentario señalando que la solución o respuesta fue gestionada con éxito, sin proporcionar detalles específicos o documentación de respaldo y en consecuencia no se da una solución pertinente y ajustada a la necesidad del peticionario. Se sugiere desde las dependencias, realizar un mayor control y supervisión en la calidad de las respuestas y no solo en la oportunidad de las mismas, ya que esto evitaría la recurrencia en las solicitudes de igual naturaleza y aumentaría la satisfacción del peticionario.

Por último, Al analizar la gestión de las PQRSDF en la entidad, se identificó que algunas dependencias, al recibir solicitudes que no corresponden a su competencia, no realizan el traslado adecuado al área correspondiente. En su lugar, responden al peticionario indicando a qué dependencia debe dirigirse. Esta práctica no solo impide que se brinde una respuesta de fondo a la solicitud, sino que también obliga al ciudadano a presentar nuevamente su petición ante la dependencia correcta, lo que genera retrasos innecesarios en la atención y afecta los términos establecidos para la respuesta. Cabe señalar que este proceder va en contravía del principio de eficacia y celeridad consagrado en el **Artículo 3° de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo)**, el cual establece que las autoridades deben garantizar el derecho de petición de manera ágil y sin dilaciones injustificadas. Asimismo, el **Artículo 21 de la misma ley** indica que, cuando una entidad recibe una solicitud que no es de su competencia, tiene la obligación de remitirla a la autoridad correspondiente dentro de los cinco días siguientes a su recepción, informando de ello al peticionario. El incumplimiento de esta disposición no solo afecta el derecho fundamental de petición consagrado en el **Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia**, sino que también puede generar responsabilidades disciplinarias para los funcionarios involucrados, conforme a lo establecido en la **Ley 734 de 2002 (Código Disciplinario Único)**.

**INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO**

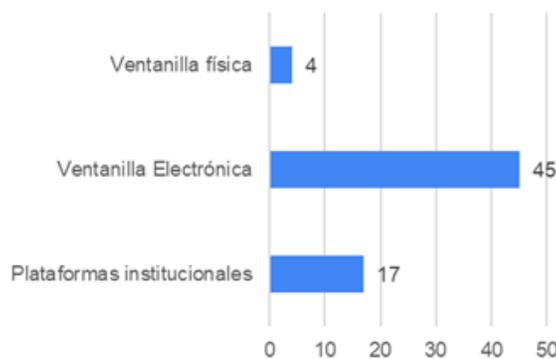
En conclusión, es fundamental fortalecer los procesos internos de gestión de las PQRSDf desde cada dependencia para garantizar que las solicitudes sean trasladadas oportunamente a las dependencias competentes, evitando así la dilación injustificada de los trámites y asegurando el adecuado ejercicio del derecho de petición por parte de los ciudadanos.

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

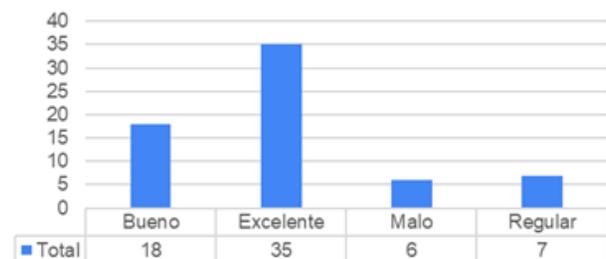
En relación con este componente, se evidencia una baja participación por parte de la ciudadanía. Es importante destacar que, durante la vigencia 2024 periodo que abarca el alcance de la presente revisión, el proceso se encontraba en fase de actualización, tanto en el diseño de la encuesta como en la formulación de sus preguntas y su implementación. Como resultado de esta actualización, los niveles de participación registrados fueron bajos. A continuación, se presentan los resultados obtenidos tras la modificación y optimización de la encuesta.

Durante el segundo semestre de 2024, se diligenciaron 66 encuestas por parte de la ciudadanía, en la mayoría de los casos dirigida por ventanilla electrónica.

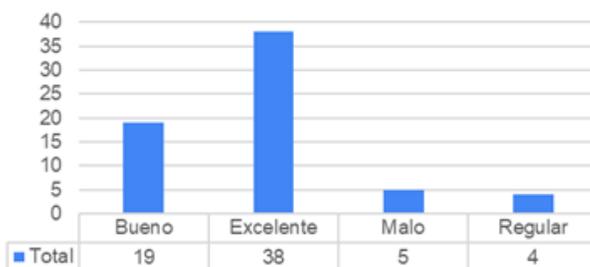
**CANAL DE ATENCION**



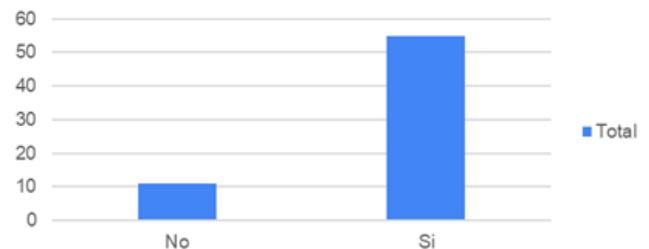
**TIEMPO DE RESPUESTA**



**CLARIDAD DE LA RESPUESTA**



**SE RESPONDIÓ A FONDO SU PQRSDf?**



	CÓDIGO: FOR-CI-021
	VERSIÓN: 2
	FECHA: 18/FEB/2025
<b>INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO</b>	

El gráfico muestra que la percepción del tiempo de respuesta es mayormente positiva, con un 35% de las respuestas calificándolo como "Excelente" y un 18% como "Bueno", lo que indica que más de la mitad de los encuestados están satisfechos. Sin embargo, aunque las evaluaciones negativas son minoritarias, con un 7% calificándolo como "Regular" y un 6% como "Malo", estas aún representan una oportunidad de mejora. Identificar las razones detrás de estas valoraciones menos favorables podría permitir optimizar aún más la eficiencia y percepción del tiempo de respuesta, asegurando una experiencia más uniforme y satisfactoria para todos los usuarios. Por otra parte, la mayoría de los encuestados perciben la claridad de la respuesta de manera positiva, con 38 respuestas calificándola como "Excelente" y 19 como "Bueno", lo que indica un alto nivel de satisfacción general. Sin embargo, aunque en menor medida, hay 4 personas que la consideran "Regular" y 5 que la califican como "Malo", lo que sugiere que aún existen áreas de oportunidad para mejorar la comprensión y precisión de las respuestas. Identificar los factores que generan estas evaluaciones menos favorables permitiría optimizar la comunicación y garantizar que la información proporcionada sea clara y efectiva para todos los usuarios.

**FORTALEZAS**

Las fortalezas evidenciadas en el sistema y en la gestión de las PQRS durante el segundo semestre de 2024 incluyen un alto nivel de satisfacción en la claridad de las respuestas, con la mayoría calificándolas como "Excelente" o "Bueno", reflejando una comunicación efectiva; un tiempo de respuesta eficiente, reconocido positivamente por la mayoría de los encuestados; y una atención detallada a las solicitudes, ya que una gran proporción afirmó que sus PQRSDF fueron respondidas a fondo. Además, la baja incidencia de respuestas insatisfactorias sugiere que los casos de insatisfacción son excepcionales, lo que indica un sistema sólido, ágil y comprometido con la resolución efectiva de inquietudes, sin embargo, aún existen posibilidades de mejora.

Las mesas de trabajo organizadas por la Secretaría General, como administradora del sistema documental Orfeo, han demostrado ser una estrategia efectiva para fortalecer la gestión del sistema en la Universidad del Atlántico. Las capacitaciones constantes al personal han permitido mejorar su dominio de la plataforma, lo que se refleja en una mayor eficiencia en la respuesta a las PQRS y en la claridad de la información proporcionada. Si bien es entendible que, debido a la alta demanda de personal, aún no todos han recibido formación, es positivo que exista un plan para continuar con estas capacitaciones de manera progresiva. Esto garantizará una optimización continua en el uso del sistema y una mejor atención a las solicitudes a largo plazo.

**HALLAZGO**

Aunque se han evidenciado mejoras significativas en la gestión de las PQRSDF y, en comparación con análisis de otros periodos, este es el que presenta la menor cantidad de solicitudes pendientes, aún persiste un rezago en la atención de algunas peticiones. Según el consolidado enviado por el administrador del sistema Orfeo, actualmente hay 515 PQRSDF sin tramitar, lo que equivale al 17.76% del total. Esta situación implica un incumplimiento de la Ley 1755 de 2015, específicamente en su Artículo 13, que garantiza el derecho de los ciudadanos a recibir una respuesta oportuna y completa por parte de las autoridades. De no resolverse en los tiempos estipulados, existe el riesgo de posibles

 Universidad del Atlántico <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	CÓDIGO: FOR-CI-021
	VERSIÓN: 2
	FECHA: 18/FEB/2025
<b>INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO</b>	

implicaciones de naturaleza jurídica, lo que resalta la necesidad de seguir optimizando los procesos para mejorar la eficiencia en la gestión de solicitudes.

**CONCLUSION**

En conclusión, el análisis del sistema de gestión de PQRSDF en la Universidad del Atlántico evidencia avances significativos en la eficiencia de respuesta y en la claridad de la información proporcionada, reflejando el impacto positivo de las mesas de trabajo y capacitaciones organizadas por la Secretaría General. A pesar de que este periodo muestra la menor cantidad de solicitudes pendientes en comparación con anteriores evaluaciones, aún persiste un 17.76% de PQRSDF sin tramitar, lo que implica un posible incumplimiento normativo y riesgos jurídicos. Por ello, es fundamental continuar fortaleciendo las estrategias de capacitación, optimización del sistema Orfeo y gestión de tiempos de respuesta para garantizar un cumplimiento efectivo de la Ley 1755 de 2015 y una mejor atención a los usuarios.

**RECOMENDACIONES**

Se recomienda que los responsables del sistema Orfeo revisen detenidamente los acontecimientos expuestos en el presente informe para identificar los errores más frecuentes en la gestión de las PQRSDF. Es fundamental realizar un análisis detallado de estas fallas y tomar las medidas correctivas necesarias para mejorar la eficiencia en los tiempos de respuesta, la claridad de la información proporcionada y el cumplimiento de la normativa vigente. Esto permitirá optimizar el sistema y garantizar una mejor atención a los usuarios, reduciendo posibles riesgos jurídicos y fortaleciendo la gestión institucional.

Se sugiere que, desde cada dependencia, los líderes de calidad o la persona encargada de la gestión de las PQRSDF a través del sistema documental Orfeo ejerzan un autocontrol y/o un control proactivo que demuestren iniciativa propia para contribuir a la mejora continua del sistema. Esto incluye la disposición para identificar oportunidades de optimización y, en caso de considerarlo necesario, solicitar capacitaciones que les permitan fortalecer sus competencias y facilitar una gestión más eficiente de las solicitudes. De esta manera, se fortalecerá la respuesta institucional y se garantizará un mejor cumplimiento de los procesos.



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

Proyecto: Lsolera