



CIN.101

**UNIVERSIDAD DEL PACIFICO
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRSD QUE PRESENTARON LOS USUARIOS INTERNOS Y
EXTERNOS DE LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO
ENERO A JUNIO DE 2025**

MAGALY BENITEZ VALENCIA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

EQUIPO DE APOYO

Carmen Edith Peña
Profesional de Apoyo
William Góngora Ortiz
Profesional de Apoyo
Yina Lizeth Estupiñán Estupiñán
Profesional de Apoyo
Katherine Bravo Caicedo
Profesional de Apoyo
Kelly Yesenia Bustamante Garcés
Profesional de Apoyo

Buenaventura D.E, 9 de julio de 2025



CIN.101

**INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRSD
USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO
ENERO A JUNIO DE 2025**

OBJETIVO

Realizar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas por los usuarios internos y externos de la Universidad del Pacífico y verificar el tiempo de respuesta de acuerdo con lo establecido en el Inciso Segundo del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) el cual dispone “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025 de la Universidad del Pacífico y de conformidad con lo establecido en la Ley No 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», las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal web de la universidad, en donde los grupos de valor podrán consultar el informe. De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el primer semestre del año 2025, se recibieron (94) solicitudes de acceso a la información pública administrada por la entidad y teniendo en cuenta lo reportado por las dependencias a las cuales les fue asignado su trámite, no se negó el acceso a ninguna de ellas.



CIN.101

ALCANCE

Para la presente verificación se tienen en cuenta las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQRSD recibidas y atendidas por la Universidad del Pacífico durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2025, a través de los distintos canales habilitados para tal fin.

NORMATIVIDAD

- Constitución Política
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015
- Manual de Atención al Ciudadano de la Universidad del Pacífico

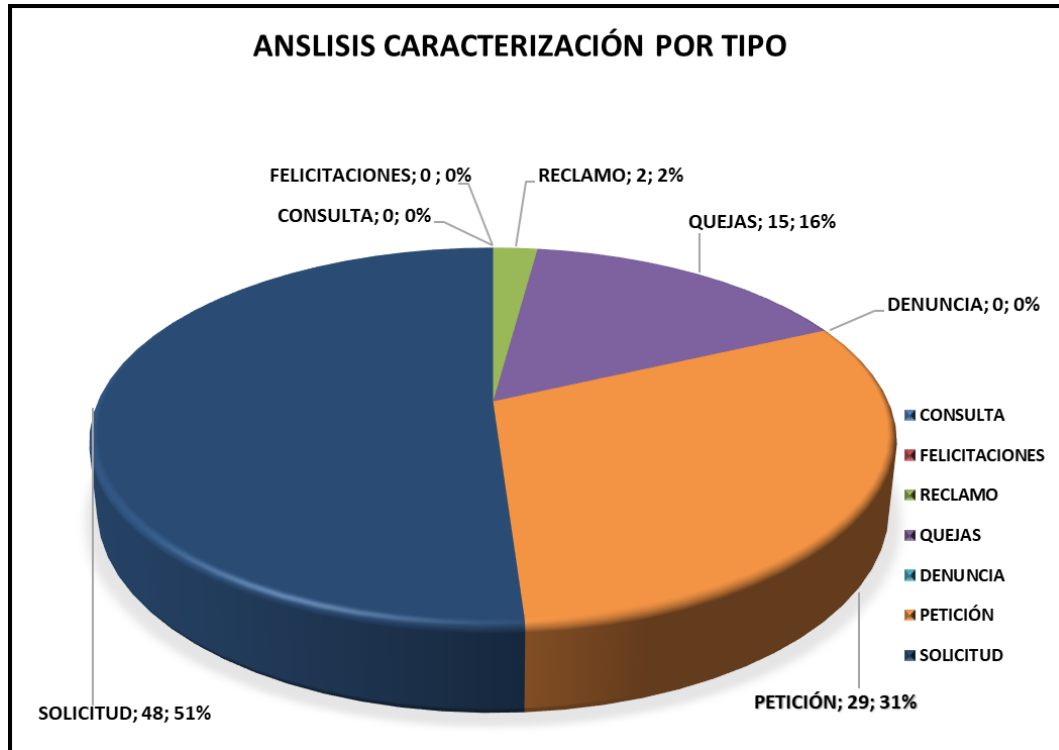
RESULTADOS

Se realiza estadística de conformidad con el número total de PQRSD que hayan sido recepcionadas por la entidad durante el semestre, discriminada por tipo de solicitud y dependencia que la tramitó.

TIPO DE SOLICITUD	
CONSULTAS	0
FELICITACIONES	0
RECLAMOS	2
QUEJAS	15
DENUNCIAS	0
PETICIONES	29
SOLICITUDES	48
TOTAL, PQRSD	94



CIN.101



ANÁLISIS:

Se observa que, del 100% del primer semestre en la caracterización por tipo, el 51% son Solicitudes, el 31% Peticiones, el 16% Quejas, el 2% Reclamos; Denuncias, Consultas, y Felicitaciones 0%.

INTERPRETACIÓN

Se pudo evidenciar que lo más presentado por los usuarios fueron solicitudes, entre las cuales se tiene: solicitud ascenso en escalafón docente, solicitud de información y restablecimiento del derecho laboral, solicitud contrato de renovación de las maquinarias deportivas, solicitud reparación computadores de la biblioteca, solicitud cambio de carrera estudiante arquitectura, solicitud de ejecución presupuestal del año 2024, solicitud de información por las posibles irregularidades en la convocatoria N°1 docentes ocasionales y hora catedra periodo 2025-1, solicitud formal de aplazamiento de elecciones del consejo superior, solicitud de información relacionada a elecciones, solicitud de información sobre avances del plan de mejoramiento, ejecución presupuestal y recursos universitarios,



CIN.101

solicitud de garantías democráticas y equidad en proceso electoral estudiantil.

De acuerdo a lo antes descrito, se evidencia que la Oficina de Atención al cliente sigue trabajando en pro de la mejora continua del servicio a nuestros usuarios en el primer semestre de 2025.

Revisada y analizada la información, no se observa que para el primer semestre de 2025 los usuarios hayan presentado denuncias, consultas, ni felicitaciones.

ANÁLISIS CARACTERIZACIÓN POR USUARIO

DESCRIPCIÓN DE LA CLASE DE PQRSD	
ESTUDIANTE	41
DOCENTE	15
EXTERNO	19
INTERNO	19
TOTAL	94

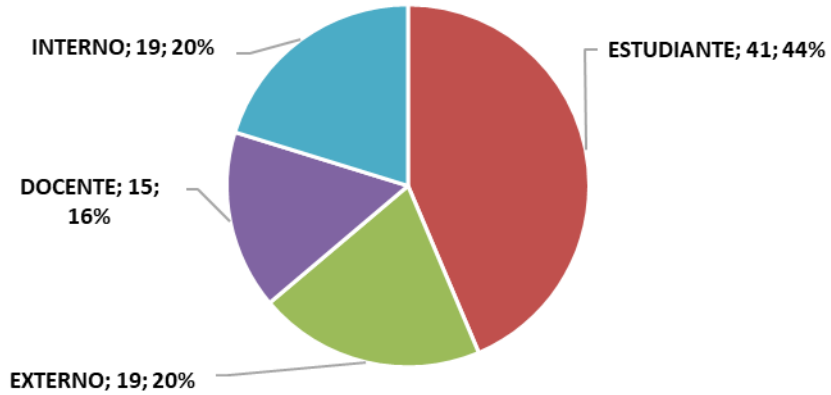
ANÁLISIS:

Se observa que, durante el primer semestre 2025 en la caracterización por usuario, quienes más presentaron PQRSD fueron los Estudiantes con un 44%, Docentes con el 16%, personal Externo 20% y el personal Interno con un 20 % como se evidencia en la gráfica.



CIN.101

ANALISIS DE CARACTERIZACION POR USUARIO

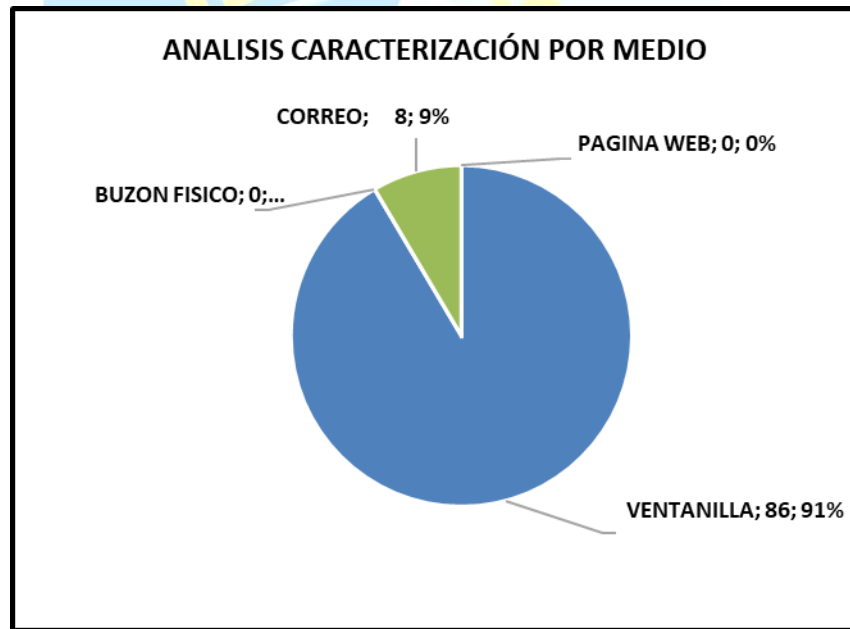


ANALISIS CARACTERIZACION POR MEDIO

TIPO DE MEDIO	
VENTANILLA	86
BUZON FISICO	0
CORREO	8
WEB	0
TOTAL	94



CIN.101



ANÁLISIS:

Se evidencia que, durante el primer semestre de 2025 en la caracterización por medio de las PQRSD, las peticiones fueron radicadas por ventanilla única en el Campus Universitario con un 91% (86 peticiones) como lo muestra la gráfica, por correo electrónico un 9% (8 peticiones), página web un 0 % (0 peticiones), buzón físico 0% (0 peticiones).

En el primer semestre, no se evidencia registro de peticiones por otros medios que tiene habilitado la universidad como lo es: Buzón físico y página web de la Universidad del Pacífico - link de atención al ciudadano. Es de resaltar que el link no tiene habilitado el botón de “enviar” para realizar el registro de la petición.



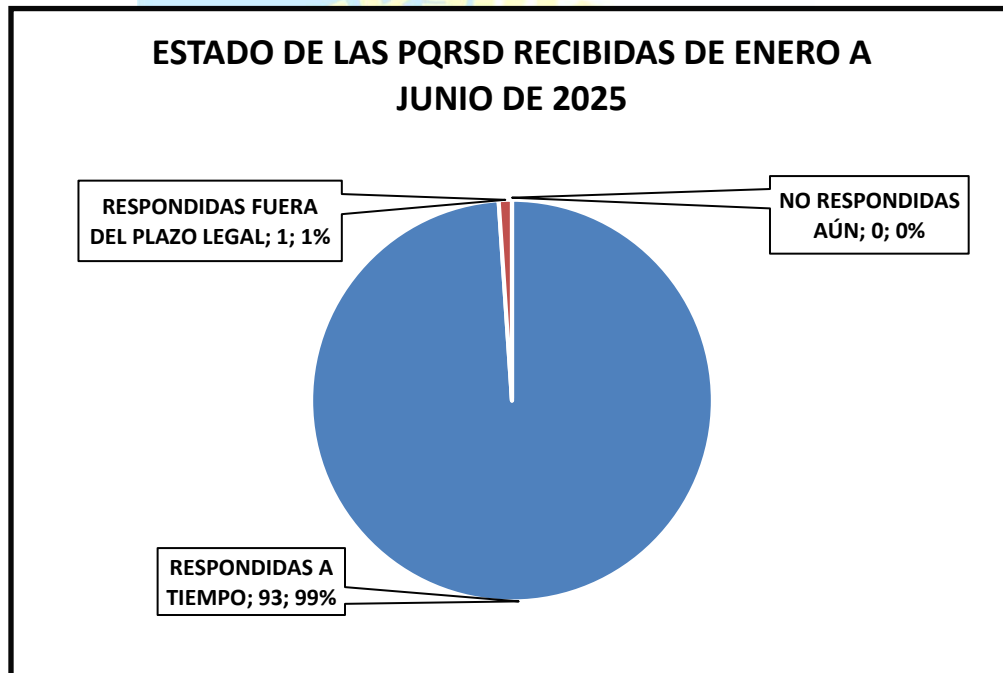
CIN.101

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS DEL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025	
RECIBIDAS	94
RESPONDIDAS A TIEMPO	93
RESPONDIDAS FUERA DEL PLAZO NORMATIVO	1
NO RESPONDIDAS AÚN	0

ANÁLISIS:

En los meses de enero a junio de 2025, la Universidad del Pacífico recibió 94 peticiones, de las cuales noventa y tres (93) fueron respondidas a tiempo (99%), y una (1) fuera del plazo establecido por la norma (1%).





CIN.101

INTERPRETACIÓN

Se pudo evidenciar que de las 94 PQRSD, 93 peticiones se respondieron a tiempo, lo que equivale al 99%; una (1) se respondió de manera extemporánea, lo que equivale a un 1% en el Primer Semestre de 2025.

Se requiere que en las Dependencias y Programas de la Universidad del Pacífico continúen dando respuestas oportunas a las solicitudes presentadas por los estudiantes, docentes, funcionarios y/o personas o entes externos que solicitan de los servicios o que por algún motivo necesitan información, dentro del plazo establecido por la ley 1755 de 2015.

De conformidad a lo antes descrito, la Universidad del Pacífico durante el primer semestre del 2025, cumpliendo con la estrategia de realizar asesoría permanente a la dependencia de Archivo y Correspondencia, a las dependencias y programas académicos ha generado los resultados esperados.

Es importante dar a conocer a la comunidad universitaria, que las solicitudes que no sean resueltas en el tiempo indicado, podrían establecer un **Silencio Administrativo Positivo** “*el cual es la figura jurídica que presume resueltas a favor del ciudadano las peticiones o recursos presentados por él, cuando la entidad administrativa omite pronunciarse sobre tales peticiones o recursos, si la entidad peticionada no dijo ni sí ni no, se entiende que dijo sí*”.



CIN.101

PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%	RESPONDIDAS	%	SIN RESPONDER	%	RESPUESTA A TIEMPO	%	RESPUESTA FUERA DE TIEMPO	%
Programa de Arquitectura (PAR)	2	2%	2	2%	0	0%	2	2%	0	0%
Mantenimiento locativo (MANL)	1	1%	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%
Oficina de Direccion Administrativa y financiera (DAF)	10	11%	10	11%	0	0%	10	11%	0	0%
Oficina de Rectoria (REC)	14	15%	14	15%	0	0%	14	15%	0	0%
Oficina de Division de Desarrollo Personal (DDP)	3	3%	3	3%	0	0%	3	3%	0	0%
Direccion Academica (DIAC)	12	13%	12	13%	0	0%	12	13%	0	0%
Oficina de Secretaria General (SEG)	49	52%	49	52%	0	0%	48	51%	1	1%
Oficina de Archivo (OAR)	1	1%	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%
Oficina de Registro y Control (ORC)	2	2%	2	2%	0	0%	2	2%	0	0%
TOTAL	94	100%	94	100%	0	0%	93	99%	1	1%

Fuente: Oficina de Archivo y Correspondencia Universidad del Pacifico

ANÁLISIS

Se evidencia que, a 30 de junio de 2025 de las noventa y cuatro (94) PQRSD recibidas, 93 fueron respondidas oportunamente y una (1) fuera del plazo legal.



CIN.101

CONCLUSIONES

1. Es evidente los avances que se han dado desde el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, puesto que cuenta con un sistema para la recepción de las PQRSD y con ello la priorización del fortalecimiento al primer nivel de servicio; es de anotar que, a 30 de junio de 2025 la Universidad del Pacífico no tiene solicitudes sin respuesta, pero tiene una por fuera del plazo normativo.
2. Se evidenció en el seguimiento que la recepción de los PQRSD en la página web de la Universidad del Pacífico **no está funcionando**, no tiene habilitado el botón de envío para realizar el registro de la petición al igual que no cuenta con link para realizar seguimiento a la petición
3. Es necesario continuar con las acciones de mejora implementadas, que eviten que el riesgo pueda materializarse, debido a la solicitud respondida por fuera de los tiempos establecidos por la ley 1755 de 2015.

RECOMENDACIONES

1. En la página web de la Universidad del Pacífico en el link atención al ciudadano, incluir los conceptos de: Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias, Sugerencias y demás aspectos que se deben tener en cuenta para el inicio del trámite de una petición, con el objetivo de dar una mejor orientación al peticionario.
2. Habilitar en la página web de la Universidad del Pacífico, en el link de Atención al ciudadano, la recepción de las PQRSD, además que se genere un código de recepción, que permita realizar seguimiento a las mismas.
3. Dar respuestas oportunas a las solicitudes (PQRSD) conforme a los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015. De no poder cumplir con el tiempo inicial de respuesta, hacer uso del Parágrafo único del Artículo 14 de la ley 1755 de 2015 so pena de sanción disciplinaria, el cual dice así:

***“PARÁGRAFO.** 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*



CIN.101

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”.

4. Actualizar el Manual de atención al Ciudadano de la Universidad del Pacífico conforme a la normatividad vigente, donde se especifique los canales de recepción de las peticiones.
5. Se recomienda realizar la gestión de las PQRSD a través de un software que permita mayor control y seguimiento y que se pueda parametrizar conforme a la normativa vigente, generando informes en diferentes formatos cuando se requiera.



MAGALY BENITEZ VALENCIA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno