



CIN.101

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

**INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRS QUE PRESENTARON LOS USUARIOS INTERNOS Y
EXTERNOS DE LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO
ENERO A JUNIO DE 2026**

GUSTAVO ANDRES GONZALEZ
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

EQUIPO DE APOYO

William Góngora Ortiz
Profesional de Apoyo
Yina Lizeth Estupiñán Estupiñán
Profesional de Apoyo
Gipzy Valencia Valencia
Profesional de Apoyo
Kelly Yesenia Bustamante Garcés
Profesional de Apoyo

Buenaventura D.E, 15 de junio de 2026



CIN.101

**INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRSD
USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO
ENERO A JUNIO DE 20266**

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 2026 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 2026, se recibieron (178) 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 2026, 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

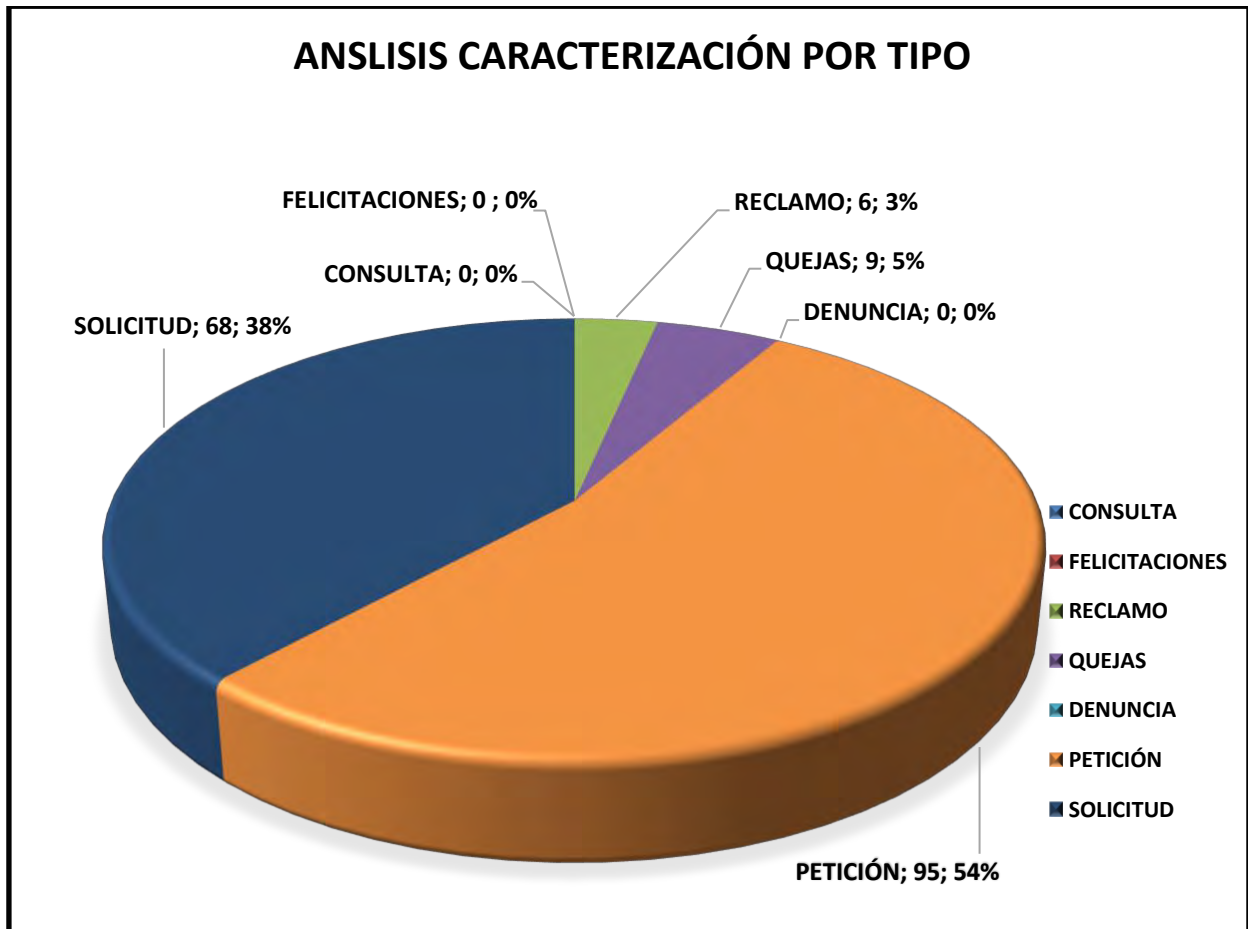
RESULTADOS

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

TIPO DE SOLICITUD	
CONSULTAS	0
FELICITACIONES	0
RECLAMOS	6
QUEJAS	9
DENUNCIAS	0
PETICIONES	95
SOLICITUDES	68
TOTAL, PQRSD	178



CIN.101



ANÁLISIS:

Se observa que, del 100% del primer semestre en la caracterización por tipo, el 54% son Peticiones, el 38% Solicitudes, el 5% Quejas, el 3% Reclamos; Denuncias, Consultas, y Felicidades 0%.

INTERPRETACIÓN

Se pudo evidenciar que lo más presentado por los usuarios fueron peticiones, entre las cuales se tiene: Asignación de puntos salariales en comité CIARP, cumplimiento de acuerdos laborales: bonificación quinquenal, auxilio fúnebre, viáticos, etc; incumplimiento en el pago de libranza banco de occidente, instalación mesa de negociación, pagos pendientes cuentas de cobro, petición por dotación incompleta, propuesta de fortalecimiento institucional, requisitos completos en continuidad para trabajo de grado, servicio de alimentación, solicitud apoyo de viáticos, entre otros.

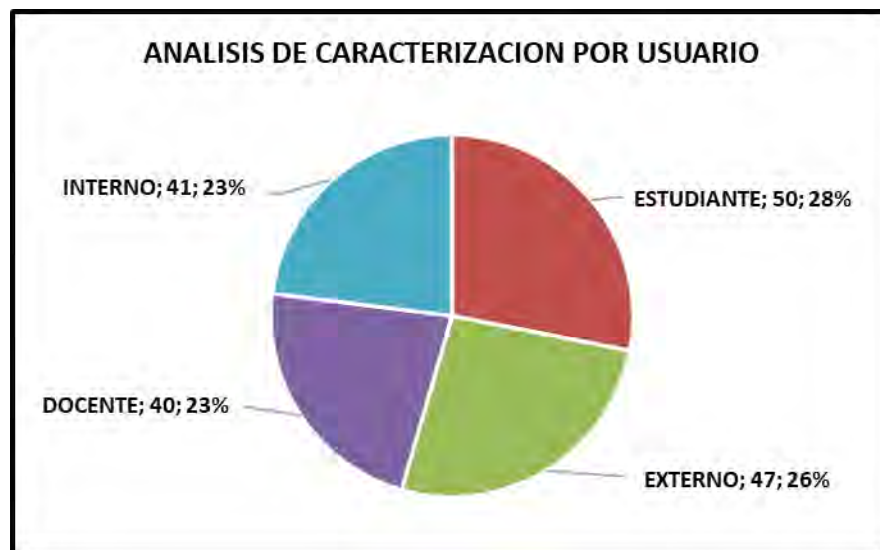


CIN.101

Revisada y analizada la información, no se observa que para el primer semestre de 2026 los usuarios hayan presentado denuncias, consultas, ni felicitaciones.

ANALISIS CARACTERIZACIÓN POR USUARIO

DESCRIPCIÓN DE LA CLASE DE PQRSD	
ESTUDIANTE	50
DOCENTE	40
EXTERNO	47
INTERNO	41
TOTAL	178



ANÁLISIS:

Se evidencia que, durante el primer semestre 2026 en la caracterización por usuario, quienes más presentaron PQRSD fueron los Estudiantes con un 28%, personal Externo con el 26%, Docentes con un 23%, y el personal Interno con el 23% como se evidencia en la gráfica.

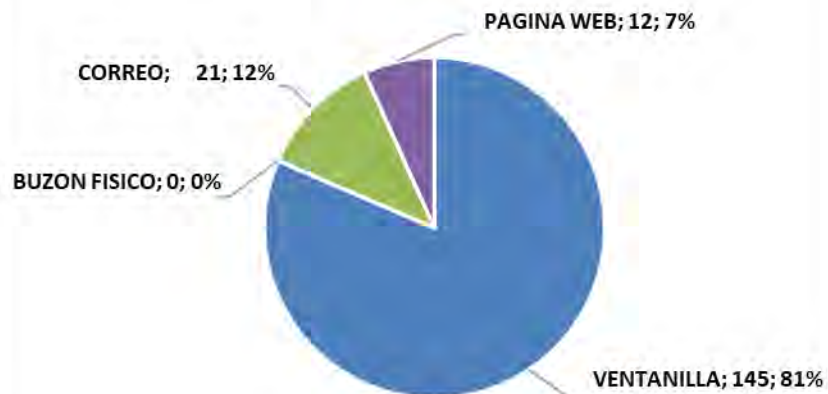


CIN.101

ANALISIS CARACTERIZACION POR MEDIO

TIPO DE MEDIO	
VENTANILLA	145
BUZON FISICO	0
CORREO	21
WEB	12
TOTAL	178

ANALISIS CARACTERIZACIÓN POR MEDIO



ANÁLISIS:

Se evidencia que, durante el primer semestre de 2026 en la caracterización por medio de las PQRSD, las peticiones fueron radicadas por ventanilla única en el Campus Universitario con un 81% (145 peticiones) como lo muestra la gráfica, por correo electrónico un 12% (21 peticiones), página web un 7 % (12 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.



CIN.101

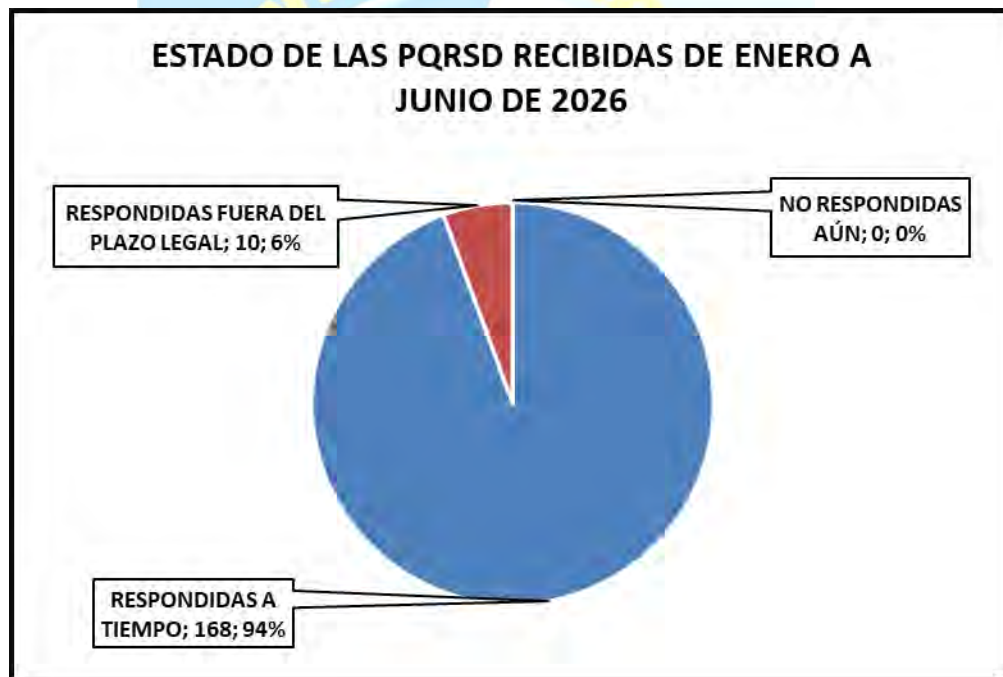
Es de resaltar que para el primer semestre 2026 en la página web de la Universidad del Pacífico - link de atención al ciudadano ya se encuentra habilitado para realizar el registro de las peticiones y hacer seguimiento a las mismas por medio del SGDA.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2026	
RECIBIDAS	178
RESPONDIDAS A TIEMPO	168
RESPONDIDAS FUERA DEL PLAZO LEGAL	10
NO RESPONDIDAS AÚN	0

ANÁLISIS:

En los meses de enero a junio de 2026, la Universidad del Pacífico recibió 178 peticiones, de las cuales ciento diecisiete (168) fueron respondidas a tiempo (94%), y diez (10) fuera del plazo legal (6%).





CIN.101

INTERPRETACIÓN

Se pudo evidenciar que de las 178 PQRSD, 168 peticiones se respondieron a tiempo, lo que equivale al 94%; diez (10) se respondieron de manera extemporánea, lo que equivale a un 6% en el Primer Semestre de 2026.

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.

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)	3	2%	3	2%	0	0%	3	2%	0	0%
Programa de Sociología	3	2%	3	2%	0	0%	3	2%	0	0%
Programa de Ingeniería en Sistemas (ING)	1	1%	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%
Programa de Administración de Negocio (ANI)	3	2%	3	2%	0	0%	3	2%	0	0%
Programa de Agronomía (PAG)	1	1%	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%
Programa de Hotelería y Turismo (PGHT)	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%	1	1%
Oficina de Dirección Administrativa y financiera (DAF)	43	24%	43	24%	0	0%	41	23%	2	1%
Dirección Académica (DIAC)	23	13%	23	13%	0	0%	21	12%	2	1%
Dirección de Bienestar Universitario (DBU)	3	2%	3	2%	0	0%	2	1%	1	1%
Oficina de División de Desarrollo Personal (DDP)	23	13%	23	13%	0	0%	23	13%	0	0%
Oficina de Rectoría (REC)	14	8%	14	8%	0	0%	12	7%	2	1%
Secretaría General (SGE)	33	19%	33	19%	0	0%	32	18%	1	1%
Oficina Asesora de Planeación (OAP)	2	1%	2	1%	0	0%	2	1%	0	0%
Oficina de Control Interno (OCI)	2	1%	2	1%	0	0%	2	1%	0	0%
Oficina de registro y control. (ORC)	9	5%	9	5%	0	0%	9	5%	0	0%
Compras y Almacén (CAL)	3	2%	3	2%	0	0%	3	2%	0	0%
Contabilidad (CON)	1	1%	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%
Tesorería (TES)	2	1%	2	1%	0	0%	1	1%	1	1%
Comité laboral	5	3%	5	3%	0	0%	5	3%	0	0%
Comité de Género	1	1%	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%
Mantenimiento Locativo (MANL)	2	1%	2	1%	0	0%	2	1%	0	0%
TOTAL	178	100%	178	100%	0	0%	168	94%	10	6%

Fuente: Oficina de Archivo y Correspondencia Universidad del Pacífico

ANÁLISIS

Se evidencia que, a 30 de junio de 2026 de las ciento veinte (178) PQRSD recibidas, 168 fueron respondidas oportunamente y diez (10) fuera del plazo legal.



CIN.101

CONCLUSIONES

1. Durante el primer semestre de 2026, la Universidad del Pacífico recibió un total de 178 PQRSD, de las cuales 168 fueron gestionadas y respondidas dentro de los términos legales aplicables, representando un nivel de oportunidad y eficacia del 94%. Sin embargo, se registraron 10 solicitudes atendidas de manera extemporánea (6%), lo que evidencia la necesidad de ajustar las alertas de seguimiento en las dependencias responsables.
2. La Ventanilla Única del campus universitario continúa siendo el canal de recepción con mayor demanda, concentrando el 81% de las peticiones radicadas (145 solicitudes), seguida por el correo electrónico con el 12% (21 solicitudes) y la página web con el 7% (12 solicitudes). Frente a esta última, se resalta como un avance institucional la habilitación del canal de atención al ciudadano en el portal web interconectado al Sistema de Gestión Documental y Electrónico de Archivos (SGDEA), a través del cual los usuarios no solo pueden radicar directamente sus PQRSD, sino también realizar el seguimiento en tiempo real al estado de sus peticiones.

RECOMENDACIONES

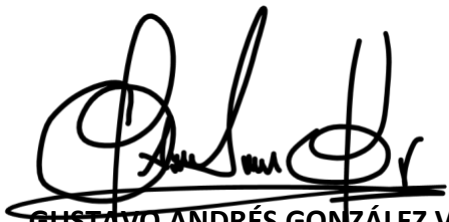
1. En la página web de la Universidad del Pacífico en el link atención al ciudadano, incluir los conceptos de: Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias, Sugerencias y demás aspectos que se deben tener en cuenta para el inicio del trámite de una petición, con el objetivo de dar una mejor orientación al peticionario.
2. Instar a los jefes de unidad, directores de programa y responsables de dependencia a monitorear rigurosamente los plazos legales fijados por la Ley 1755 de 2015 para dar respuesta oportuna a las PQRSD, erradicando la extemporaneidad registrada (6%) y mitigando el riesgo jurídico de sanciones disciplinarias o la configuración del Silencio Administrativo Positivo; precisando que, en caso de no ser posible cumplir excepcionalmente con el término inicial, se debe hacer uso obligatorio del Parágrafo del Artículo 14 de la citada ley, 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 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”.*



CIN.101

3. Implementar campañas de difusión institucionales orientadas a estudiantes, docentes y externos para incentivar el uso de la ventanilla virtual/portal web institucional, optimizando los tiempos de radicación y reduciendo la dependencia de los trámites presenciales en la ventanilla única.
4. Diseñar estrategias de sensibilización e información dirigidas a la comunidad universitaria para dar a conocer el uso del Buzón Físico (el cual presentó 0% de uso) y fomentar la cultura del reconocimiento (felicitaciones) y la consulta ciudadana.
5. Remitir los hallazgos semestrales a la Secretaría General y a las dependencias con mayor número de requerimientos para que adopten planes de acción preventivos frente a los trámites recurrentes (puntos salariales, cuentas de cobro, servicios de bienestar y dotación), reduciendo las causas raíz que originan las peticiones reiterativas.
6. 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.



GUSTAVO ANDRÉS GONZÁLEZ VIÁFARA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaboró: William Góngora

