



CIN.100.1

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

**INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRSD QUE PRESENTARON LOS USUARIOS INTERNOS Y
EXTERNOS DE LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO
JULIO A DICIEMBRE DE 2022**

ALFONSO TADEO MOLINA VIVEROS
Jefe Oficina Asesora de Control Interno



EQUIPO DE APOYO

Carmen Edith Peña
Profesional de Apoyo

William Góngora Ortiz
Profesional de Apoyo

Yina Lizeth Estupiñan Estupiñan
Profesional de Apoyo

Kelly Yesenia Bustamante Garcés
Secretaria

Buenaventura D.E, 18 de enero de 2023



CIN.100.1

**INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRS
USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO
JULIO A DICIEMBRE DE 2022**

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 2022 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 segundo semestre del año 2022, se recibieron (52) 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.

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 julio al 31 de diciembre de 2022, a través de los distintos canales habilitados para tal fin.



CIN.100.1

NORMATIVIDAD

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

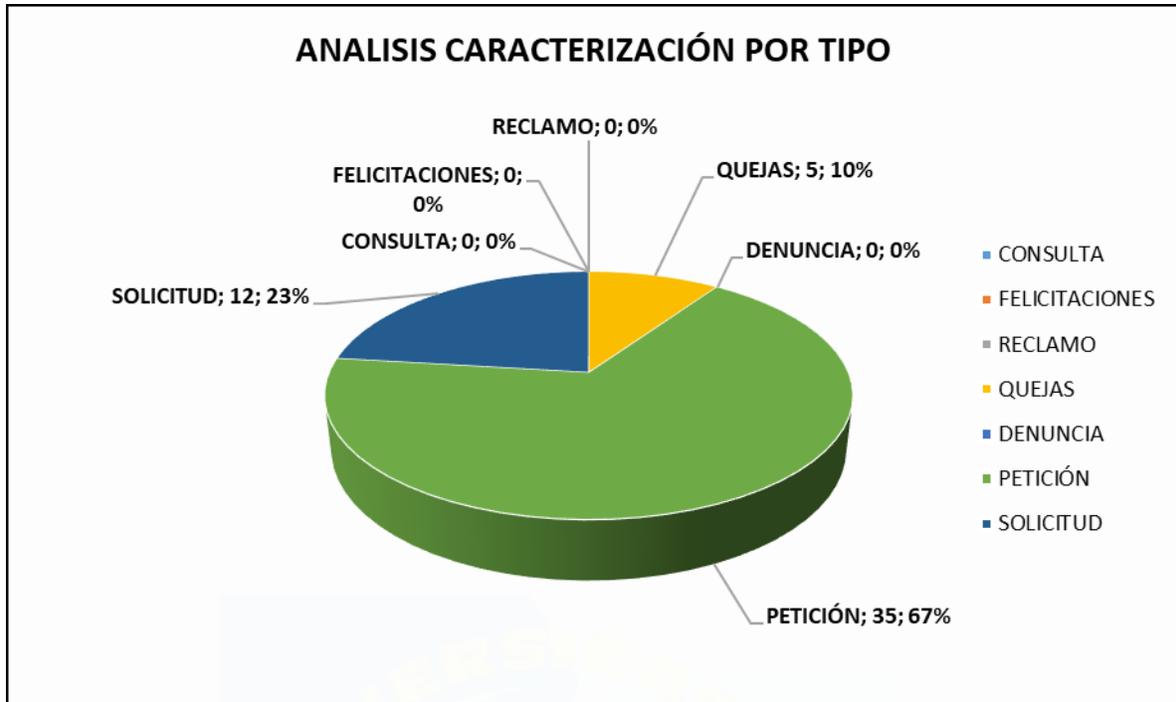
RESULTADOS

Se realiza estadísticas 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	0
QUEJAS	5
DENUNCIAS	0
PETICIONES	35
SOLICITUDES	12
TOTAL PQRSD	52



CIN.100.1



ANÁLISIS:

Se observa que, del 100% del segundo semestre en la caracterización por tipo, el 67 % son Peticiones, el 23% Solicitudes, el 10% Quejas; Consultas, Reclamaciones, Felicitaciones y Denuncias 0%.

INTERPRETACIÓN

Se pudo evidenciar que lo que más presentaron nuestros usuarios fueron peticiones, entre las cuales tenemos: Solicitud de continuar con el computador, habilitar una asignatura en la plataforma, solicitud de información académica, dificultad en el acompañamiento del trabajo de grado, cumplimiento artículo acuerdo colectivo, informe del MEN sobre las condiciones institucionales, entre otras. Lo que demuestra que se sigue trabajando por parte de la oficina de atención al cliente en la mejora del servicio a nuestros usuarios en el segundo semestre de 2022.

No se evidencia que en el segundo semestre de 2022 los usuarios presenten reclamos, felicitaciones, consultas, ni denuncias.



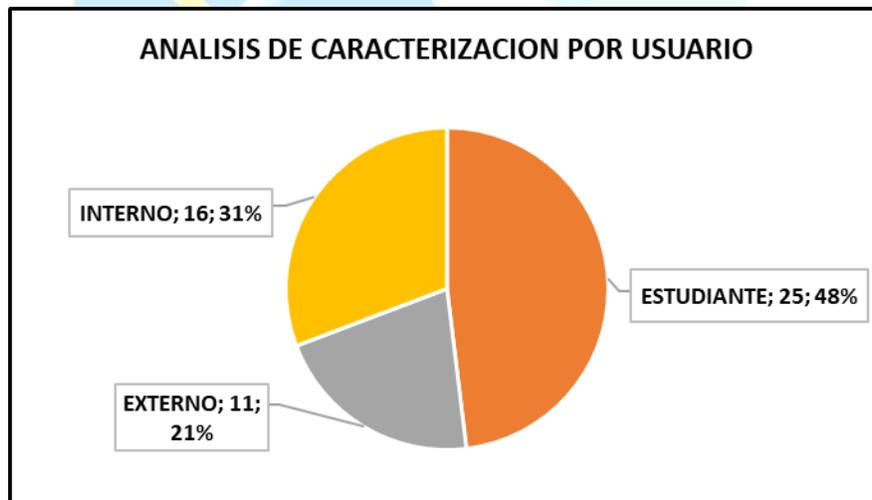
CIN.100.1

ANALISIS CARACTERIZACIÓN POR USUARIO

TIPO DE USUARIO	
ESTUDIANTE	25
EXTERNO	11
INTERNO	16
TOTAL	52

ANÁLISIS:

Se observa que, durante el primer semestre en la caracterización por usuario, los que más presentaron PQRSD fueron los estudiantes con un 48%, el personal externo con el 21%, y por último el personal interno con un 31%, como se evidencia en la gráfica.

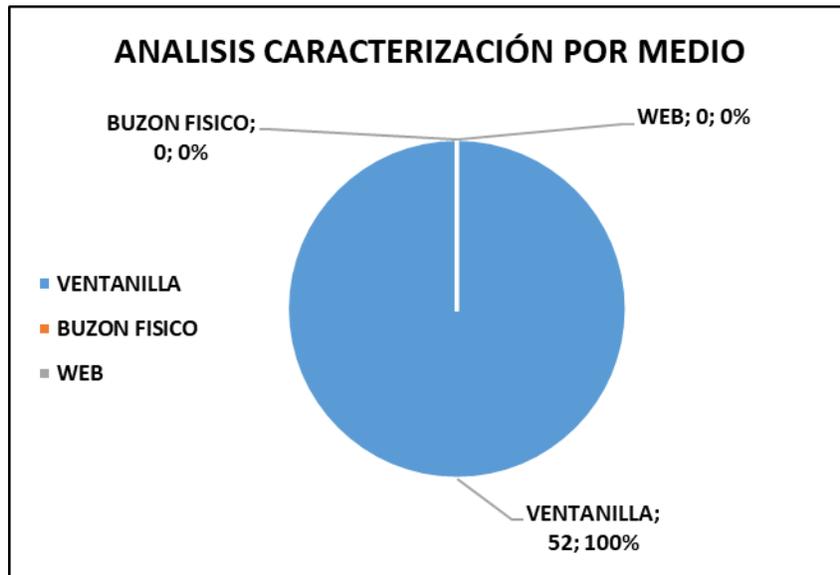




CIN.100.1

ANALISIS CARACTERIZACION POR MEDIO

TIPO DE MEDIO	
VENTANILLA	52
BUZON FISICO	0
WEB	0
TOTAL	52



ANÁLISIS:

Se evidencia que, durante el segundo semestre de 2022 en la caracterización por medio de las PQRS, las peticiones fueron radicadas por la ventanilla única en el Campus Universitario con un 100% (52 peticiones), como lo muestra la gráfica.

En este segundo semestre no se evidencia registro de peticiones por los otros medios que tiene habilitado la universidad como lo es: la ventanilla única, la página web de la Universidad del Pacífico en el link de atención al ciudadano, cabe anotar que no tiene habilitado el botón de envío para realizar el registro de la petición.



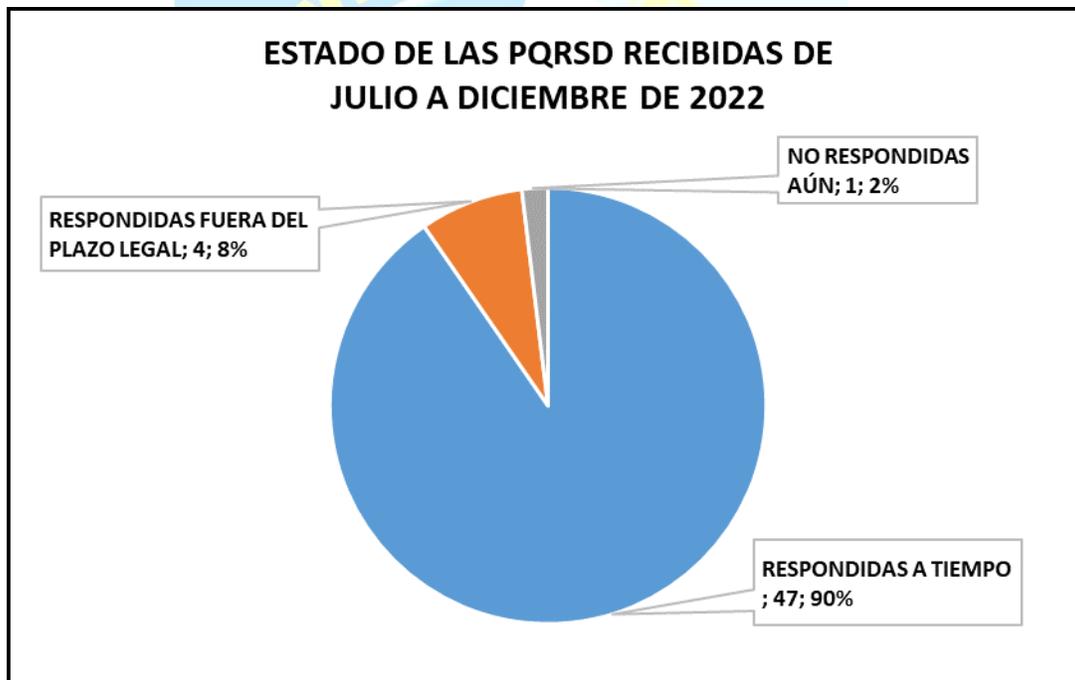
CIN.100.1

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 2022	
RECIBIDAS	52
RESPONDIDAS A TIEMPO	47
RESPONDIDAS FUERA DEL PLAZO LEGAL	4
NO RESPONDIDAS AÚN	1

ANÁLISIS:

En los meses de julio a diciembre de 2022, la Universidad del Pacífico recibió 52 peticiones, de las cuales el 47 fueron respondidas a tiempo (90%), 4 fuera del plazo legal (8%) y 1 aún se encuentran sin responder (2%).





CIN.100.1

INTERPRETACIÓN

Teniendo en cuenta que en el Primer Semestre de 2022 hubo 16 solicitudes si responder, que equivale a un 16%, se evidencia que en éste Segundo Semestre de 2022 disminuyó en un 2%, que equivale a 1 solicitud que aún no se le ha dado respuesta, cabe resaltar que la estrategia utilizada en éste periodo arrojó buenos resultados, la cual consistió en realizar asesoría permanente a la dependencia de Archivo y Correspondencia, y a las dependencias y programas de la Universidad en el cumplimiento de dar respuesta en los tiempos establecidos por la ley; aunque haya disminuido considerablemente respecto al semestre anterior, preocupa que haya una (1) solicitud sin respuesta e indica que persiste el incumplimiento con lo descrito en la Ley 1755 de 2015 y **poniendo en riesgo jurídico a la Universidad** toda vez que las solicitudes que no sean resueltas podrán ser objeto de inicio de proceso administrativo toda vez que esta acción constituye una falta disciplinaria, de acuerdo al código general disciplinario.

También se podría establecer, de persistir la tendencia de no dar respuestas en los casos establecidos por la ley, el **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 petitionada no dijo ni sí ni no, se entiende que dijo sí.

Se pudo evidenciar que de las 52 PQRSD, 4 se respondieron de forma extemporánea, lo que equivale a un 8%, lo que significa que disminuyó con respecto a las 12 solicitudes que equivale al 16% del primer Semestre del año 2022. Se evidencia que disminuyó con respecto al semestre anterior, pero se requiere que en las Dependencias y Programas de la Universidad del Pacífico den respuestas de manera oportuna a las solicitudes dentro del plazo establecido por la ley 1755 de 2015 que presentan los estudiantes, funcionarios y/o personas o entes externos que solicitan de nuestros servicios o que por algún motivo necesitan información.



CIN.100.1

PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%	RESPONDIDAS	%	SIN RESPONDER	%	RESPUESTA A TIEMPO	%	RESPUESTA FUERA DE TIEMPO	%
Oficina de Dirección Administrativa y financiera (DAF)	4	8%	4	8%	0	0%	3	6%	1	2%
Oficina de División de Desarrollo Personal (DDP)	1	2%	1	2%	0	0%	0	0%	1	2%
Oficina de Dirección Académica (DIA)	14	27%	14	27%	0	0%	13	25%	1	2%
Oficina de Rectoría (REC)	10	19%	10	19%	0	0%	9	17%	1	2%
Oficina de Secretaría General (SEG)	3	6%	3	6%	0	0%	3	6%	0	0%
Programa de Arquitectura (PAR)	8	15%	7	13%	1	2%	7	13%	0	0%
Dirección General de Investigación (INV)	1	2%	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%
Dirección de Bienestar Universitario (DBU)	1	2%	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%
Programa de Sociología (PSO)	2	4%	2	4%	0	0%	2	4%	0	0%
Programa de Administración de Negocios Internacionales (ANI)	1	2%	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%
Tesorería (TES)	1	2%	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%
Oficina de Sistemas (OSI)	1	2%	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%
Programa Tecnología en Obras Civiles (TCC)	2	4%	2	4%	0	0%	2	4%	0	0%
Programa de Agronomía (PAG)	2	4%	2	4%	0	0%	2	4%	0	0%
Coordinación de Arte y Cultura (CUL)	1	2%	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%
TOTAL	52	100%	51	98%	1	2%	47	90%	4	8%

Fuente: Oficina de Archivo y Correspondencia Universidad del Pacífico

ANÁLISIS

Se evidencia que, a 31 de diciembre de 2022, de las 52 PQRSD recibidas, 47 fueron respondidas a tiempo, 4 fuera del plazo legal y 1 solicitud aún se encuentran sin responder.

El programa que tiene solicitud sin responder a 31 de diciembre es:

- Programa de Arquitectura una (1) solicitud



CIN.100.1

INTERPRETACIÓN

Aún persiste la tendencia de no dar respuesta oportuna a las solicitudes dentro del tiempo establecido, esta situación puede ocasionar que la Universidad del Pacífico podría enfrentarse a procesos litigiosos ante la jurisdicción contencioso administrativa; por no dar respuestas oportunas de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Se evidencia que en el Segundo Semestre del 2022 disminuyó con respecto al Primer Semestre de 2022 la falta de respuestas de 12 a 1 solicitud, aún se evidencian que algunas dependencias no dan respuestas a las solicitudes que presentan nuestros usuarios dentro de los tiempos establecidos por la ley 1755 de 2015, tanto interno como externos.





CIN.100.1

CONCLUSIONES

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 31 de diciembre de 2022, la Universidad del Pacífico aún cuenta con 1 solicitud que aún no se le ha dado respuesta, que equivalen a un 2%; además a 4 solicitudes se les dio respuesta por fuera del plazo legal que equivalen a un 8%.

Es necesario continuar implementando acciones de mejora para evitar que se materialice el riesgo, debido a las solicitudes sin respuestas, o las respondidas por fuera de los tiempos establecidos por la ley, las mismas deben tramitarse en los tiempos estipulados y con el compromiso que le sea de competencia a cada una de las respectivas Dependencias y/o Programas.

Es de gran importancia resaltar que las PQRSD deben ser resueltas en el término estipulado por la Ley 1755 de 2015.

RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

- Conceptos principales de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias, Sugerencias y demás aspectos que se deben tener en cuenta para el inicio del trámite de una petición en el link de Atención al Ciudadano en la página web de la Universidad del Pacífico.
- Promover entre los funcionarios, estudiantes y comunidad en general la figura de la Oficina de Atención a las PQRSD, los servicios que brinda a la comunidad y su importancia.
- 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, también se evidenció que la página de la Universidad no tiene un link para hacer seguimiento a la petición.
- Dar respuestas oportunas a las solicitudes conforme a los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 a las PQRSD de la Universidad del Pacífico. De no poder



CIN.100.1

cumplir con el tiempo inicial de respuesta, favor 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 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”.*

- Actualizar el Manual de atención al Ciudadano de la Universidad del Pacífico conforme a la normatividad vigente, donde se pueda especificar los canales de recepción de las peticiones en la Universidad del Pacífico.
- Se debe continuar con el seguimiento por parte de la Oficina Asesora de Control Interno con la finalidad de que se dé respuesta a los usuarios dentro de los términos establecidos por la ley 1755 de 2015, a través del correo de la Oficina Asesora de Control Interno y de la recordación telefónica a cada dependencia y/o programa académico a donde ha llegado una PQRSD, aunque se ha evidenciado que algunas peticiones se les da respuesta el último día del plazo legal, gracias al seguimiento se ha podido dar respuestas oportunas en un alto porcentaje; también se ha disminuido el número de PQRSD sin respuesta.
- Se sugiere realizar la gestión de las PQRSD a través de un software que permita un mayor control y seguimiento, que se pueda parametrizar conforme a la normativa vigente, que genere informes en diferentes formatos cuando se requiera, y no como se está realiza en formato de Excel casi que, de forma manual, cabe resaltar que existe un programa para registrar las peticiones “ORFEO”, pero éste sólo es utilizado en la oficina de Archivo y Correspondencia, y no en todas las dependencias y programas académicos en aras de realizar mejoras a la gestión documental en la Universidad.

ALFONSO TADEO MOLINA VIVEROS
Jefe Oficina Asesora de Control Interno