



CIN.100.1

**INFORME SEGUIMIENTO A PQRS  
JULIO A DICIEMBRE DE 2024**

**ALEXANDRA PARRA ORTIZ**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

**Carmen Edith Peña  
William Góngora Ortiz  
Yina Lizeth Estupiñan Estupiñan  
Katherine Bravo Caicedo  
Kelly Yesenia Bustamante Garcés  
Equipo de Apoyo**

**UNIVERSIDAD DEL PACIFICO  
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO  
Buenaventura – Valle del Cauca**



CIN.100.1

## **INFORME SEGUIMIENTO PQRS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO**

### **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 2024 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 2024, se recibieron (58) 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.100.1

## 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 30 de diciembre de 2024, 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

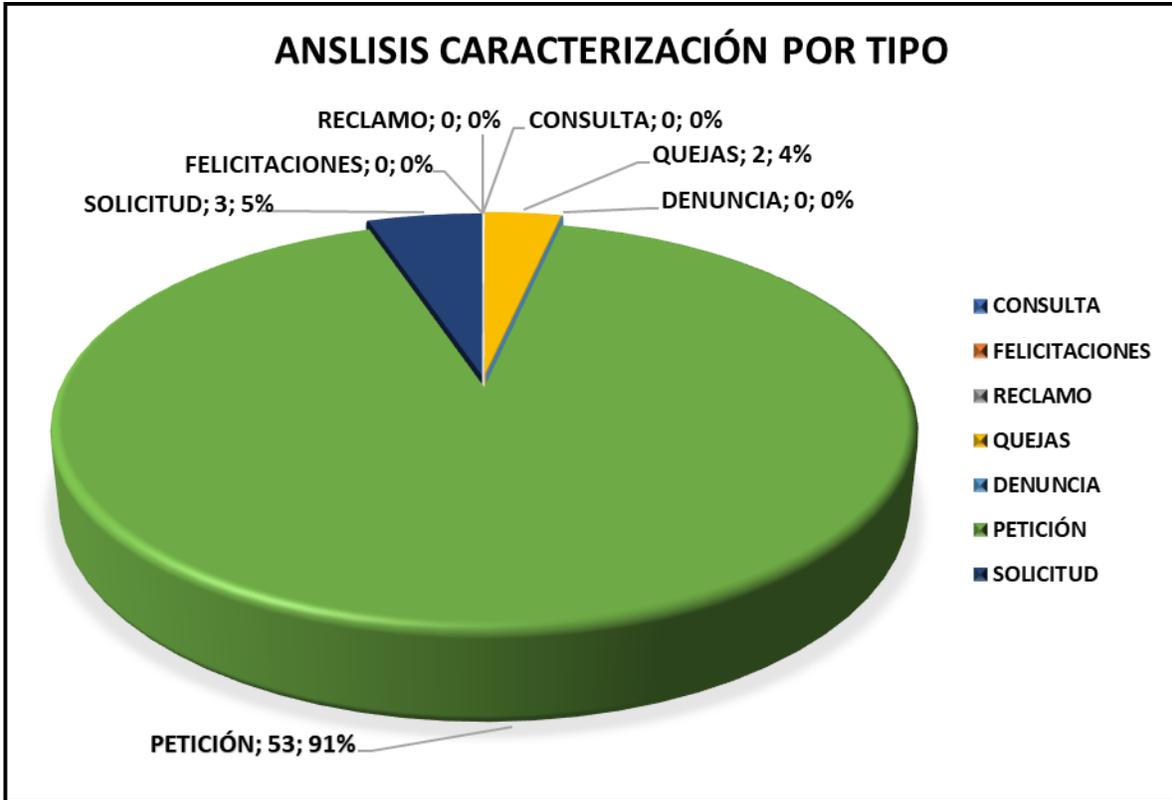
## RESULTADOS

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	0
QUEJAS	2
DENUNCIAS	0
PETICIONES	53
SOLICITUDES	3
<b>TOTAL, PQRSD</b>	<b>58</b>



CIN.100.1



#### ANÁLISIS:

Se observa que, del 100% del segundo semestre en la caracterización por tipo, el 91 % son Peticiones, el 5 % Solicitudes, el 2 % quejas; Denuncias, Consultas, Reclamaciones y Felicidades 0%.

#### INTERPRETACIÓN

Se pudo evidenciar que lo más presentado por los usuarios fueron peticiones, entre las cuales se tiene: derecho de petición por abuso de autoridad, persecución, intimidación y entorpecimiento laboral, derecho de petición procesos sindicales, derecho de petición por incumplimiento, derecho de petición sobre la formalización de docentes de la Universidad del Pacífico, oposición a asignación de pares Henry Diaz recusación a la evaluación por no poseer las competencias y enemistad manifiesta, iniciación de proceso en el comité de convivencia contra el estudiante Jordy Maturana, mesa de seguimiento formalización administrativa.



CIN.100.1

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 segundo semestre de 2024.

Revisada y analizada la información, no se observa que para el segundo semestre de 2024 los usuarios hayan presentado denuncias, consultas, reclamaciones ni felicitaciones.

### ANALISIS CARACTERIZACIÓN POR USUARIO

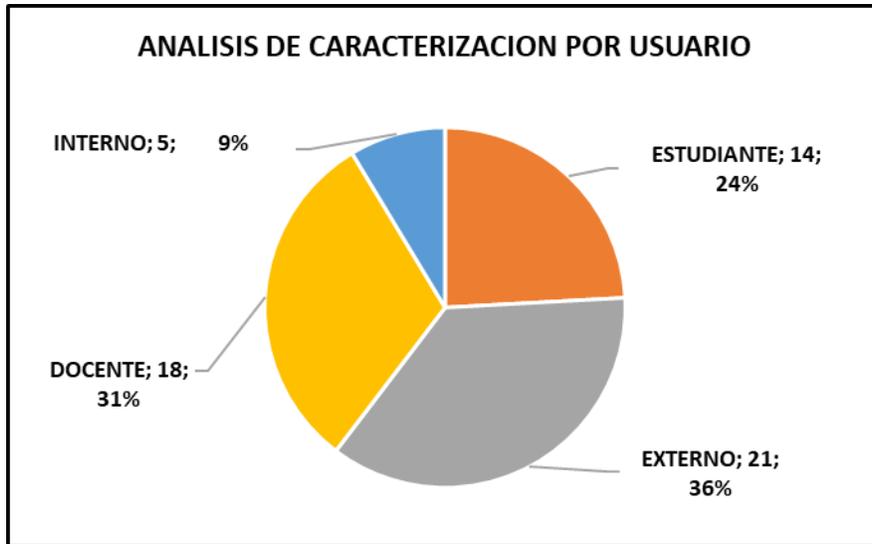
DESCRIPCIÓN DE LA CLASE DE PQRSD	
ESTUDIANTE	14
EXTERNO	21
DOCENTE	18
INTERNO	5
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>

#### ANÁLISIS:

Se observa que, durante el segundo semestre 2024 en la caracterización por usuario, quienes más presentaron PQRSD fue el personal Externo con un 36 %, Docentes con el 31 %, Estudiantes 24 % y por último el personal Interno con un 9 % como se evidencia en la gráfica.



CIN.100.1

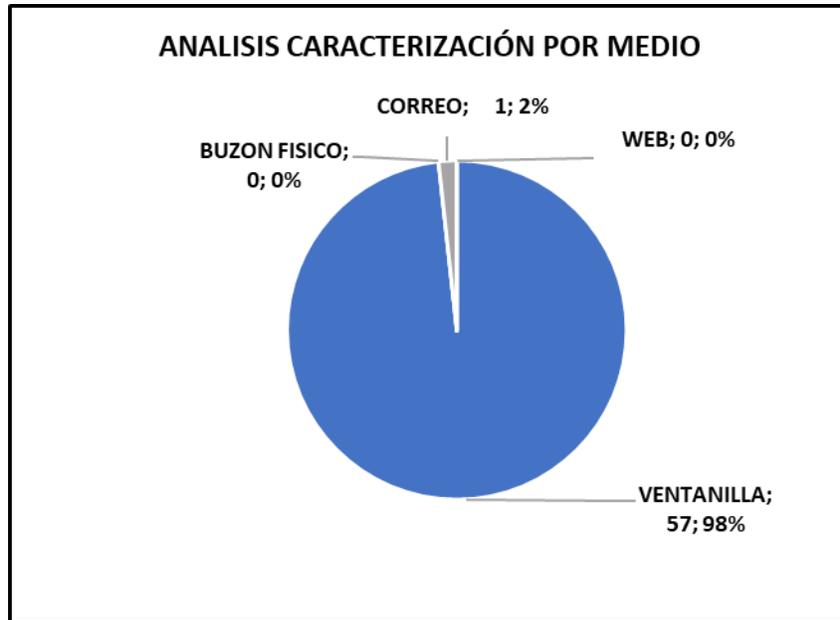


### ANALISIS CARACTERIZACION POR MEDIO

TIPO DE MEDIO	
VENTANILLA	57
BUZON FISICO	0
CORREO	1
WEB	0
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>



CIN.100.1



**ANÁLISIS:**

Se evidencia que, durante el segundo semestre de 2024 en la caracterización por medio de las PQRSD, las peticiones fueron radicadas por ventanilla única en el Campus Universitario con un 98 % (57 peticiones) como lo muestra la gráfica, por correo electrónico un 2% (1 petición), página web un 0 % (0 peticiones), buzón físico 0% (0 peticiones).

En el segundo 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 envío para realizar el registro de la petición.



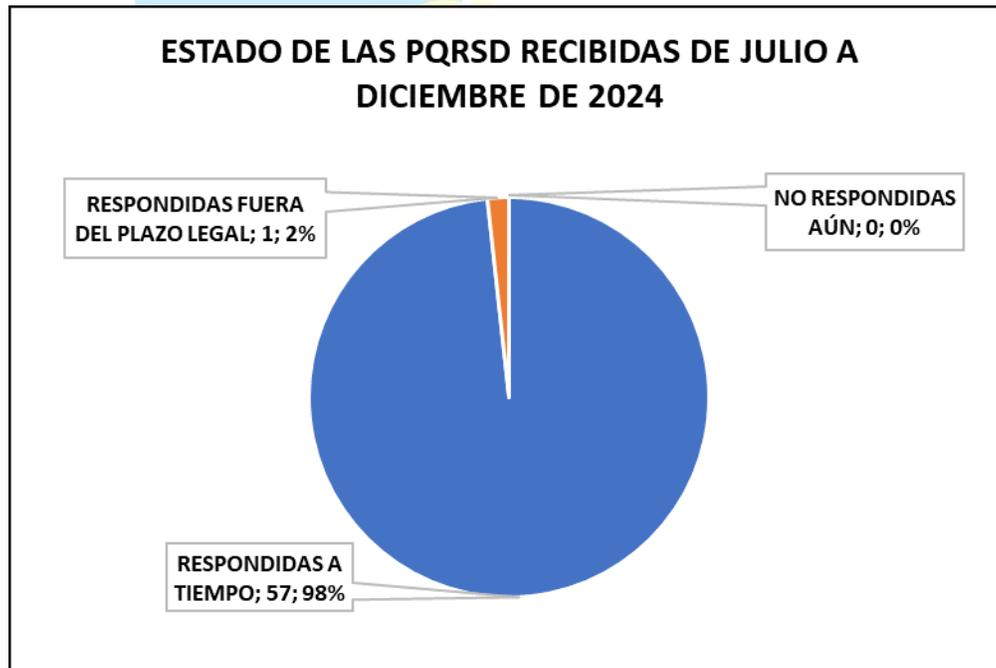
CIN.100.1

### 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 2024	
RECIBIDAS	58
RESPONDIDAS A TIEMPO	57
RESPONDIDAS FUERA DEL PLAZO LEGAL	1
NO RESPONDIDAS AÚN	0

#### ANÁLISIS:

En los meses de julio a diciembre de 2024, la Universidad del Pacífico recibió 58 peticiones, de las cuales cincuenta y siete (57) fueron respondidas a tiempo (98%), y una (1) fuera del plazo legal (2%)





CIN.100.1

## INTERPRETACIÓN

Se pudo evidenciar que de las 58 PQRSD, una (1) se respondió de manera extemporánea, lo que equivale a un 2% en el Segundo Semestre de 2024.

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 segundo semestre del 2024, 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 de resaltar el compromiso de los Directivos y jefes de oficina en dar cumplimiento con lo descrito en la Ley 1755 de 2015, lo que no ha permitido se materialice un **riesgo jurídico a la Universidad**.

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.100.1

### PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%	RESPONDIDAS	%	SIN RESPONDER	%	RESPUESTA A TIEMPO	%	RESPUESTA FUERA DE TIEMPO	%
Programa de Arquitectura (PAR)	2	3%	2	3%	0	0%	2	3%	0	0%
Programa de Sociología	2	3%	2	3%	0	0%	2	3%	0	0%
Mantenimiento locativo	1	2%	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%
Oficina de Dirección Administrativa y financiera (DAF)	15	26%	15	26%	0	0%	15	26%	0	0%
Oficina de Rectoría (REC)	9	16%	9	16%	0	0%	9	16%	0	0%
Oficina de División de Desarrollo Personal (DDP)	3	5%	3	5%	0	0%	3	5%	0	0%
Dirección Académica (DIAC)	7	12%	7	12%	0	0%	7	12%	0	0%
Oficina de Secretaría General (SEG)	9	16%	9	16%	0	0%	8	14%	1	2%
Investigaciones	2	3%	2	3%	0	0%	2	3%	0	0%
DECINE	1	2%	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%
Comité de Convivencia Laboral (CCL)	4	7%	4	7%	0	0%	4	7%	0	0%
Dirección de Bienestar Universitario	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Tesorería	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Contabilidad	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Programa de Agronomía (PAG)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Programa de ingeniería en sistemas (ING)	3	5%	3	5%	0	0%	3	5%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>57</b>	<b>98%</b>	<b>1</b>	<b>2%</b>

Fuente: Oficina de Archivo y Correspondencia Universidad del Pacífico

### ANÁLISIS

Se evidencia que, a 31 de diciembre de 2024 de las cincuenta y ocho (58) PQRSD recibidas, 57 fueron respondidas oportunamente y una (1) fuera del plazo legal.



CIN.100.1

## CONCLUSIONES

1. Es evidente 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 2024, la Universidad del Pacífico no tiene solicitudes sin respuesta, pero tiene una por fuera del plazo legal.
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 las solicitudes respondidas por fuera de los tiempos establecidos por la ley 1755 de 2015.

## RECOMENDACIONES

- 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.
- Habilitar en la página web de la UNPA, en el link de Atención al ciudadano, recepción de las PQRSD por parte del peticionario; además que se genere un código de recepción, que permita realizar seguimiento a las mismas.
- 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.100.1

*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 especifique los canales de recepción de las peticiones.
- 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.

**ALEXANFRA PARRA ORTIZ**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

