



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
ENERO A JUNIO DE 2022**

OMAIRA BARONA CARACAS
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

EQUIPO DE APOYO

Carmen Edith Peña

Profesional de Apoyo

William Góngora Ortiz

Profesional de Apoyo

Deifa Janise Audivert Hurtado

Profesional de Apoyo

Kelly Yesenia Bustamante Garcés

Secretaria

Buenaventura D.E, 19 de julio de 2022



CIN.100.1

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

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 2022, 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

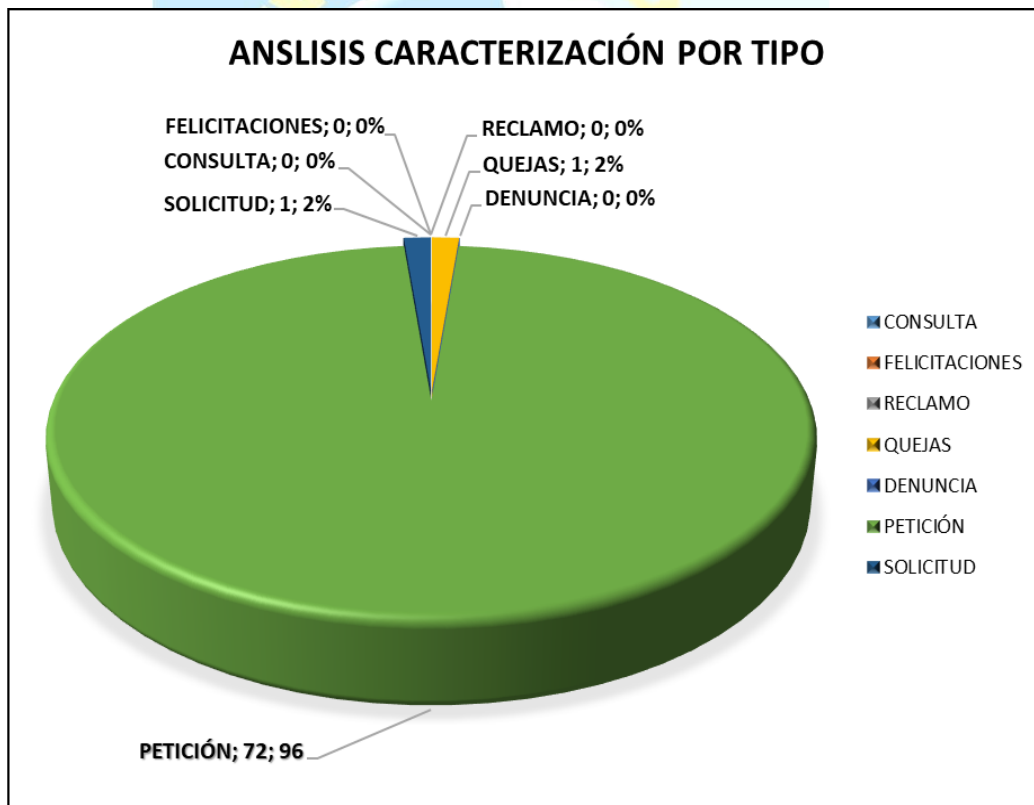


CIN.100.1

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	1
DENUNCIAS	0
PETICIONES	72
SOLICITUDES	1
TOTAL PQRSD	74





CIN.100.1

ANÁLISIS:

Se observa que, del 100% del segundo semestre en la caracterización por tipo, el 96 % son Peticiones, el 2% Solicitudes, el 2% Quejas; Consultas, Reclamaciones, Felicitaciones y Denuncias 0%.

INTERPRETACIÓN

Se pudo evidenciar que lo que más presentaron nuestros usuarios fueron peticiones, entre las cuales tenemos: derecho de petición, dotación, agua potable, cancelación de semestre, descuento de matrícula, solicitud de curso libre, 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 primer semestre de 2022.

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





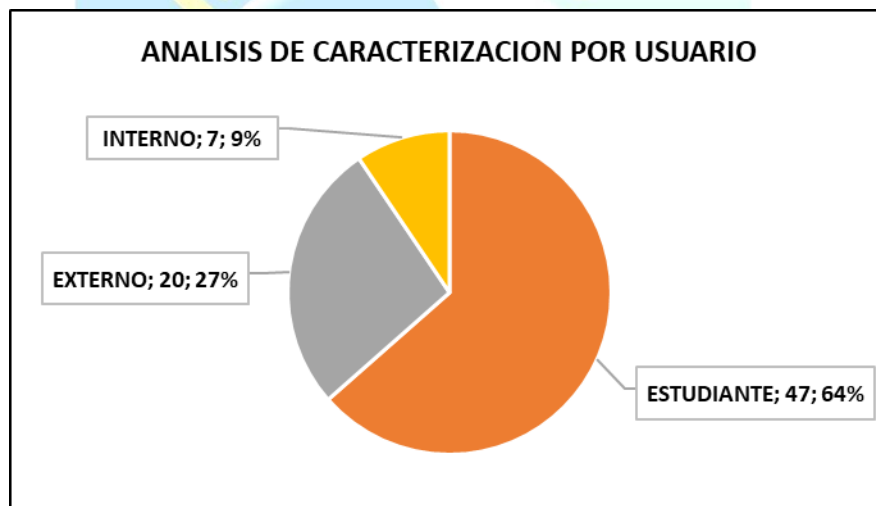
CIN.100.1

ANALISIS CARACTERIZACIÓN POR USUARIO

TIPO DE USUARIO	
ESTUDIANTE	47
EXTERNO	20
INTERNO	7
TOTAL	74

ANÁLISIS:

Se observa que, durante el primer semestre en la caracterización por usuario, los que más presentaron PQRSD fueron los estudiantes con un 64%, el personal externo con el 27%, y por último el personal interno con un 9%, como se evidencia en la gráfica.

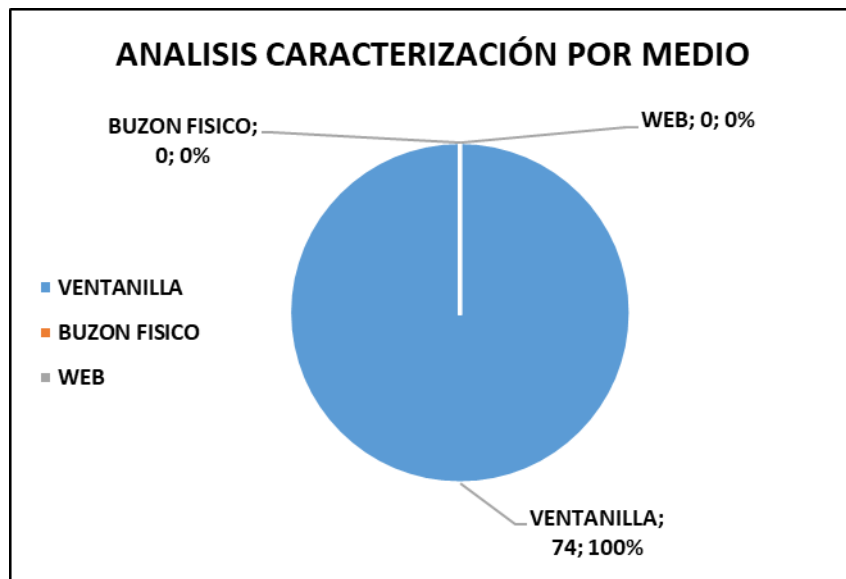




CIN.100.1

ANALISIS CARACTERIZACION POR MEDIO

TIPO DE MEDIO	
VENTANILLA	74
BUZON FISICO	0
WEB	0
TOTAL	74



ANÁLISIS:

Se evidencia que, durante el primer semestre de 2022 en la caracterización por medio de las PQRSD, las peticiones fueron radicadas por la ventanilla única en el Campus Universitario con un 100% (74 peticiones), como lo muestra la gráfica.

En este primer semestre no se evidencia registro de peticiones por la página web de la Universidad del Pacífico, no tiene habilitado el botón de envío para realizar el registro de la petición.



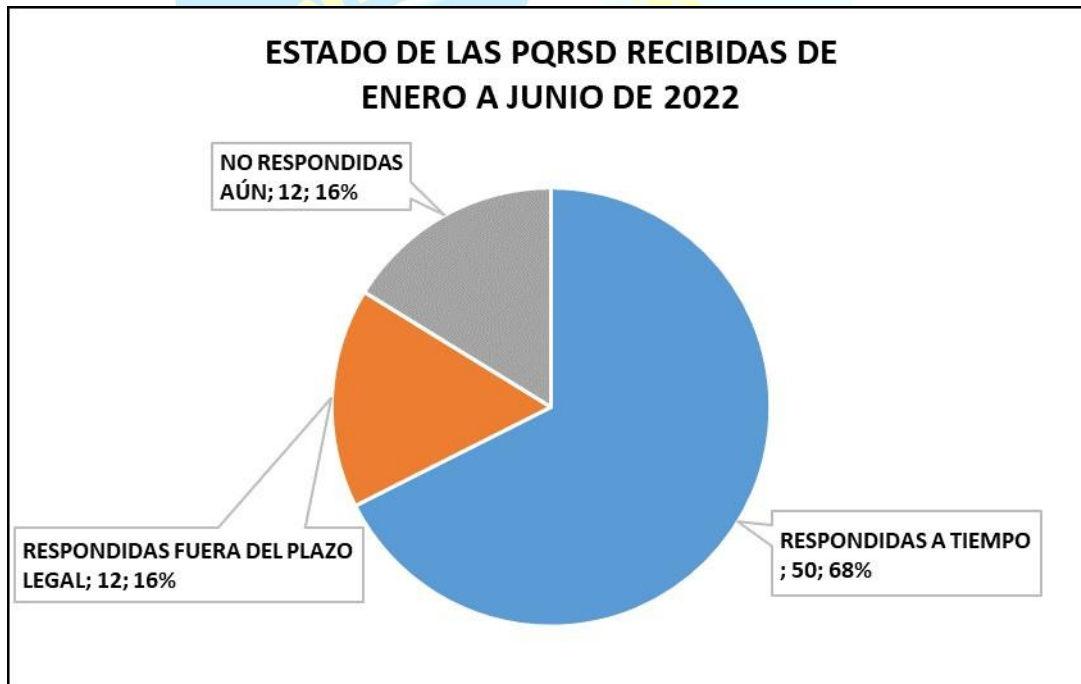
CIN.100.1

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2022	
RECIBIDAS	74
RESPONDIDAS A TIEMPO	50
RESPONDIDAS FUERA DEL PLAZO LEGAL	12
NO RESPONDIDAS AÚN	12

ANÁLISIS:

En los meses de enero a junio de 2022, la Universidad del Pacífico recibió 74 peticiones, de las cuales el 50 fueron respondidas a tiempo (68%), 12 fuera del plazo legal (16%) y 12 aún se encuentran sin responder (16%).





CIN.100.1

INTERPRETACIÓN

Teniendo en cuenta que en el Segundo Semestre de 2021 hubo 14 solicitudes si responder, que equivale a un 26%, se evidencia que en éste Primer Semestre de 2022 disminuyó en un 16%, que equivale a 12 solicitudes que aún no se le ha dado respuesta, cabe resaltar que aunque haya disminuido con respecto al semestre anterior, es preocupante el porcentaje de solicitudes sin respuestas 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 legal.

También podría presentarse en éstos casos 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 petitionada no dijo ni sí ni no, se entiende que dijo sí.

Se pudo evidenciar que de las 74 PQRSD, 12 se respondieron de forma extemporánea, lo que equivale a un 16%, lo que significa que aumentó con respecto a las 4 solicitudes que equivale al 7% del Segundo Semestre del año 2021. Se evidencia que aumentó con respecto al semestre anterior, se requiere que en las Dependencias y Programas de la Universidad del Pacífico se dé respuestas de manera oportuna a las solicitudes dentro del plazo establecido por la ley 1755 de 2015, que presentan los estudiantes, funcionarios y/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)	2	3%	1	1%	1	1%	1	1%	0	0%
Oficina de División de Desarrollo Personal (DDP)	9	12%	5	7%	4	5%	3	4%	2	3%
Oficina de Dirección Académica (DIA)	3	4%	3	4%	0	0%	3	4%	0	0%
Oficina de Rectoría (REC)	11	15%	10	14%	1	1%	8	11%	2	3%
Oficina de Secretaría General (SEG)	25	34%	21	28%	4	5%	13	18%	8	11%
Oficina de Registro y Control (ORC)	5	7%	5	7%	0	0%	5	7%	0	0%
Infraestructura	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%
Oficina de Mantenimiento Locativo (MTL)	1	1%	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%
Tesorería	1	1%	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%
Tecnología en Gestión Hotelera y Turismo (TGHT)	1	1%	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%
Programa Administración de Negocios Internacionales (ANI)	1	1%	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%
Programa de Ing. En Sistema (INS)	2	3%	2	3%	0	0%	2	3%	0	0%
Programa de Agronomía (PAG)	8	11%	8	11%	0	0%	8	11%	0	0%
Programa de Arquitectura (PAR)	2	3%	1	1%	1	1%	1	1%	0	0%
Programa de Sociología (PSO)	2	3%	2	3%	0	0%	2	3%	0	0%
TOTAL	74	100%	62	84%	12	16%	50	68%	12	16%

Fuente: Oficina de Archivo y Correspondencia Universidad del Pacífico

ANÁLISIS

Se evidencia que, a 30 de junio de 2022, de las 74 PQRSD recibidas, 50 fueron respondidas a tiempo, 12 fuera del plazo legal y 12 solicitudes aún se encuentran sin responder.

El programa que tiene solicitud sin responder a 30 de junio es:

- Programa de Arquitectura una (1) solicitud



CIN.100.1

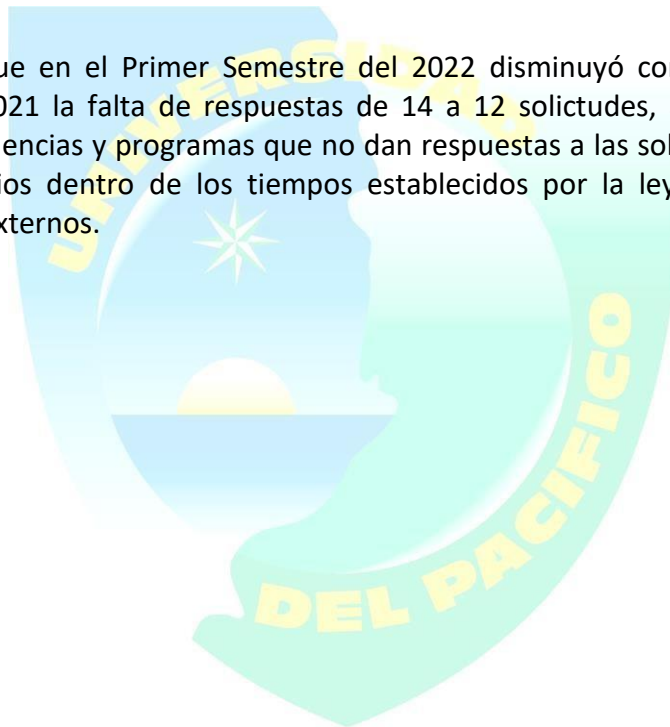
Las dependencias que tienen solicitudes sin responder a 30 de junio son:

- Oficina de Rectoría una (1) solicitud
- Dirección Administrativa y Financiera una (1) solicitud
- Secretaría General cuatro (4) solicitudes
- Oficina de División de Desarrollo de Personal cuatro (4) solicitudes
- Infraestructura una (1) solicitud

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 se enfrente a inicios de procesos legales por no dar respuestas oportunas de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Se evidencia que en el Primer Semestre del 2022 disminuyó con respecto al Segundo Semestre de 2021 la falta de respuestas de 14 a 12 solicitudes, aún se evidencian que algunas dependencias y programas que 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 30 de junio de 2022, la Universidad del Pacífico aún cuenta con 12 solicitudes que aún no se les ha dado respuesta, que equivalen a un 16%; además a 12 solicitudes se les dio respuesta por fuera del plazo legal que equivalen a un 16%.

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 en este semestre 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.



CIN.100.1

- 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 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”.*

- En algunos casos el tiempo de respuesta ha sido superior a los establecidos por la ley 1755 de 2015, ya que cuando la Oficina de Archivo y Correspondencia direcciona la PQRSD a la dependencia y/o Programa que no le corresponde dar respuesta, éste no tiene la gentileza de trasladarla a la oficina correspondiente o devolverla a la Oficina de Archivo y Correspondencia para nuevamente ser redireccionada.
- Actualizar el Manual de atención al Ciudadano de la Universidad del Pacifico conforme a la normatividad vigente, donde se pueda especificar los canales de recepción de las peticiones en la Universidad del Pacifico.
- 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 dependencia del Profesional encargado de la Oficina 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.
- Recomendar mediante **circulares** informativas a las diferentes dependencias y/o Programas de la Universidad del Pacifico, realizar reuniones de seguimiento con el objeto que todo el personal esté enterado de las PQRSD que generan los usuarios para que éstas a través de capacitaciones u otras actividades de grupo generen acciones de mejora por proceso, previa identificación del tipo de PQRSD.



CIN.100.1

- 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.

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized letters that appear to be "Omaira Barona Caracas".

OMAIRA BARONA CARACAS
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

