



**UNIVERSIDAD DEL PACIFICO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO  
INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRS QUE PRESENTARON LOS USUARIOS INTERNOS Y  
EXTERNOS DE LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO  
DE ENERO A SEPTIEMBRE DE 2015**



**MÓNICA ESTUPIÑÁN PAREDES**  
Jefe Oficina de Control Interno

**EQUIPO DE APOYO**

**SANDRA PATRICIA GONZÁLEZ GAMBOA**

Profesional de Apoyo Control Interno

**XIOMARA MICOLTA ANGULO**

Profesional de Apoyo Jurídica

**LUZ DARY ANGULO GALINDO**

Auxiliar de Control

**BUENAVENTURA  
DICIEMBRE  
2015**



**INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRS QUE PRESENTARON LOS USUARIOS INTERNOS Y  
EXTERNOS DE LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO  
DE ENERO A SEPTIEMBRE DE 2015**

**OBJETIVO**

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011

**ALCANCE**

Realizar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias solicitadas por los usuarios internos y externos de la Universidad del Pacífico y verificar el tiempo de respuesta de acuerdo a la normatividad vigente.

**PERIODO**

De enero a septiembre de 2015

**RESPONSABLE**

Oficina Asesora de Control Interno



## PRESENTACIÓN

La Oficina de Control Interno realizó el presente informe de seguimiento teniendo como insumo el formato en el cual se relacionan las PQRS suministrado por la Oficina de Archivo y Correspondencia, comprendido desde enero a septiembre de 2015, donde aparece el reporte de los Derechos de Petición solicitados por los usuarios internos y externos de la Universidad del Pacífico.

El seguimiento a este procedimiento pretende identificar las fortalezas y debilidades, observaciones, sugerencias y/o acciones encaminadas al mejoramiento frente a la atención y respuesta oportuna a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, por parte de las dependencias a la cual se remite la petición de acuerdo a la normatividad vigente.

Otra de las evidencias que utilizamos para comparar el tiempo de respuesta a las solicitudes fue la Constitución Política y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, que empezó a regir a partir de julio de 2012, Manual de Procedimiento de las PQRS, de la Universidad del Pacífico, en donde se pudo confrontar los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones: **“toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.**

### 1. RESULTADOS

En el periodo comprendido entre el 21 de enero y el 30 de septiembre de 2015, se recibieron en la Universidad del Pacífico 102 PETICIONES, se atendieron 76 y 26 aún se encuentran pendiente por dar respuestas.

El sistema de PQRS en la actualidad no cuenta con un alto grado de eficiencia y eficacia frente a las inquietudes de los ciudadanos. El indicador se relaciona con la importancia que tiene un canal de comunicación con la ciudadanía para el acceso y la transparencia de la información.



La Ley 190 Estatuto anticorrupción en su Artículo 53 señala: “En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”, se evidencia que la Universidad del Pacífico no cuenta con una Oficina específica para responder estas peticiones.

Igualmente se evidencia muy baja frecuencia de las peticiones a través de la página web, y la no utilización del buzón de sugerencias, como tampoco existe una línea gratuita o conmutador para la atención de Quejas y Reclamos.

Teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 01 de la Circular externa No.001 de 2011, emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial; aunque existe un link en la página Web de la Universidad, no hay un responsable del Link para la atención al ciudadano, como tampoco existen Informes de Gestión del Comité de Gobierno en Línea y Derechos de Petición.

## **2. SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS ESTABLECIDOS PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PQRS**

### **ANÁLISIS CARACTERIZACIÓN POR TIPO DE SOLICITUD**

El siguiente cuadro muestra el total de PQRS recibidas durante el período comprendido entre enero a septiembre de 2015, de acuerdo al tipo de petición, para lo cual se evidencia que: se hicieron 101 peticiones, 0 quejas, 1 reclamo y 0 sugerencias.

<b>PETICIÓN</b>	<b>QUEJA</b>	<b>RECLAMO</b>	<b>SUGERENCIA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>101</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>102</b>

### **ANÁLISIS POR TIPO DE USUARIO**

Se puede evidenciar que el presente cuadro nos muestra el tipo de usuario de acuerdo a la solicitud, al realizar el análisis se observa que 50 usuarios son estudiantes, 28 son funcionarios internos y 24 usuarios externos.

<b>ESTUDIANTE</b>	<b>INTERNO</b>	<b>EXTERNO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>50</b>	<b>28</b>	<b>24</b>	<b>102</b>



### ANÁLISIS POR GÉNERO

En el análisis de atención por género se evidenció que 69 solicitudes fueron de hombres, 32 de mujeres, otro 1.

HOMBRE	MUJER	OTRO	TOTAL
69	32	1	102

### ANÁLISIS POR ATENCIÓN

De acuerdo por solicitudes atendidas se pudo evidenciar que: Solicitudes atendidas fueron 77 Solicitudes y aún se encuentran 25 sin atender.

ATENRIDAS	SIN ATENDER	TOTAL
77	25	102

### ANÁLISIS POR CLASE DE SOLICITUD

ADMINISTRATIVA	ACADÉMICA	DOCENCIA	PAGOS	MATRICULA FINANCIERA	MATRÍCULA ACADÉMICA	TOTAL
64	12	1	13	11	1	102

De acuerdo a las clases de solicitudes se evidencia que: 64 son administrativas, 12 académicas, 1 de docencia, 13 de pagos, 11 de matrícula financiera y 1 académica.

### ESTADO ACTUAL DE LAS SOLICITUDES:

CERRADAS	ABIERTAS	TOTAL
76	26	102

Se evidencia que el estado actual de las solicitudes es la siguiente: 76 cerradas y 26 aún se encuentran abiertas.

### TIEMPO DE RESPUESTA:

OPORTUNAS	EXTEMPORANEA	NO SE HA DADO RESPUESTA	TOTAL
19	57	26	102



Según el tiempo de respuestas se evidenció que 19 solicitudes fueron atendidas de manera oportuna, 57 de forma extemporánea y a 26 aún no se les ha dado respuesta, de acuerdo a la normatividad vigente, lo que demuestra que no existe control ni compromiso de parte de las diferentes dependencias para dar respuesta a las solicitudes hechas por los usuarios.

### ANÁLISIS POR MEDIO DE COMUNICACIÓN

Se evidencia que solo llegaron 28 solicitudes por ventanilla y 4 por la página Web de la Universidad, y no están utilizando el buzón de sugerencias para hacer sus peticiones.

VENTANILLA	BUZÓN FÍSICO	WEB
98	0	4

### DERECHOS DE PETICIÓN POR DEPENDENCIAS

Podemos evidenciar que existen 13 dependencias a las cuales llegaron solicitudes:

Rectoría	3
Secretaría General	44
Dirección Financiera	11
Bienestar Universitario	2
Tesorería	5
Archivo y Correspondencia	2
Compras y Almacén	1
División de Desarrollo de Personal	12
Programa de Agronomía:	2
Programa de Acuicultura:	1
Programa de Arquitectura:	1
Dirección Académica	11
Registro y Control	7

RECTORÍA	SECRETARÍA GENERAL	DIREC FINAN	BIENESTAR UNIVERSITARIO	TEOSRERÍA	ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	COMPRAS Y ALMACÉN	DIVISIÓN DE DESARROLLO DE PERSONAL	TOTAL
3	44	11	2	5	2	1	12	102



PROGRAMA SOCIOLOGÍA	PROGRAMA ACUICULTURA	PROGRAMA ARQUITECTURA	DIRECCIÓN ACADÉMICA	REGISTRO Y CONTROL
2	1	1	11	7

### RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

- Socializar con estudiantes y funcionarios la importancia de utilizar el buzón de sugerencias y el link de Atención al Ciudadano de la Página web de la Universidad del Pacífico Ej: (Página Web, Cartelera, Volantes etc,)
- Ubicar un buzón de sugerencias en cada uno de los bloques y pisos que tiene la Universidad
- Se requiere una Oficina de atención a las PQRS para que se les dé una atención oportuna a las solicitudes de los usuarios
- Contar con una línea 01800 para facilitar a los usuarios la comunicación con la Universidad.
- A través de la Oficina de Atención al Ciudadano que se cree, realizar seguimiento a las Dependencias responsables de dar respuestas a las solicitudes.
- Dar respuestas a las solicitudes de acuerdos a los tiempos establecidos en la Ley y el Manual de Procedimiento a las PQRS.

  
**MÓNICA ESTUPIÑÁN PAREDES**  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó	Luz Dary Angulo Galindo – Asistente Oficina de Control Interno
Revisó	Mónica Estupiñán Paredes – Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Fecha	9 – 12 - 15