



**UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO  
INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRS QUE PRESENTARON LOS USUARIOS INTERNOS Y  
EXTERNOS DE LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO  
DE ENERO A JUNIO DE 2016**

**CARLOS ALBERTO CUESTA PALACIOS  
Jefe Oficina de Control Interno**

**EQUIPO DE APOYO**

**SANDRA PATRICIA GONZÁLEZ GAMBOA  
Profesional de Apoyo  
XIOMARA MICOLTA ANGULO  
Asesora Jurídica  
LUZ DARY ANGULO GALINDO  
Asistente**

**Buenaventura D.E, agosto 19 de 2016**



**INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRS  
USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO  
DE ENERO A JUNIO DE 2016**

**OBJETIVO**

Realizar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias 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).

**ALCANCE**

Para la presente verificación se tienen en cuenta las PQRS que de enero a junio de 2016, se han recibido en la Universidad a través de los distintos canales habilitados.

**NORMATIVIDAD**

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

**1. RESULTADOS**

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

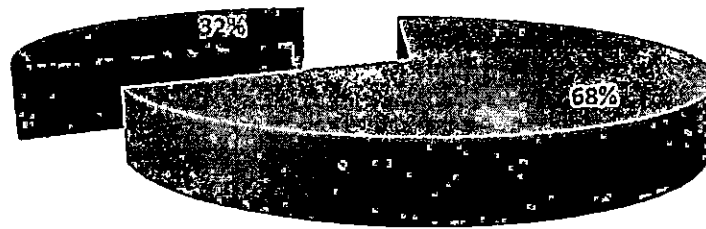
	<b>Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias</b>
Resueltas	72
Pendientes	34
Total PQRS	106

**ANÁLISIS:** De las 106 Peticiones que la Universidad del Pacífico recibió en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2016, a la fecha de corte el 68% de estas se habían atendido y el 32% esperaban pendientes de resolver.



## Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

■ Resueltas ■ Pendientes



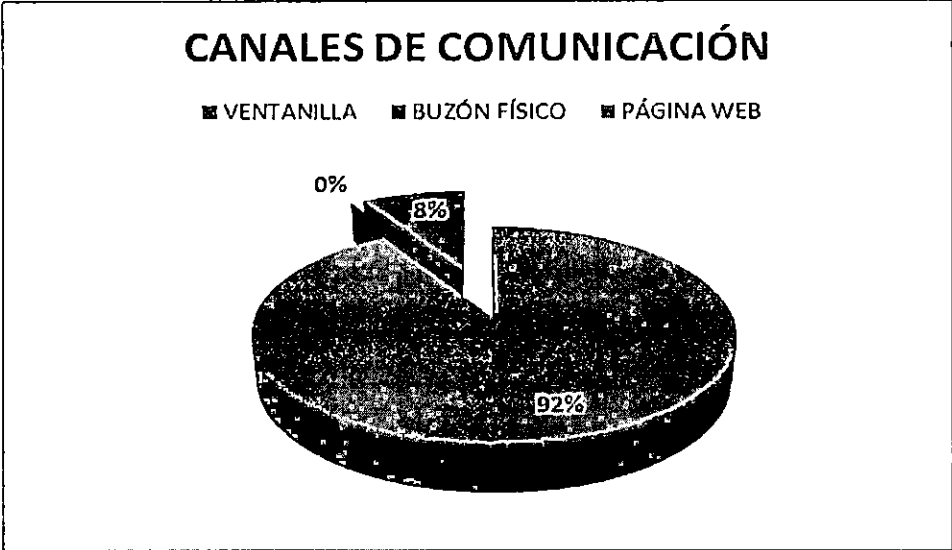
### INTERPRETACIÓN

Sin embargo, aún un 32% de solicitudes pendientes de respuesta, es un porcentaje alto de solicitudes, lo que configura un riesgo para la entidad de demandas u otras acciones legales.

### CANALES DE ATENCIÓN

	Canales De Comunicación
VENTANILLA	97
PÁGINA WEB	9
VENTANILLA	0
TOTAL	106

**ANÁLISIS:** Del 100% de las solicitudes que recibe la Universidad, el 92% de estas llegaron por la Ventanilla Única, el 8% por la página web de la Universidad y por buzón no llegó ninguna solicitud.



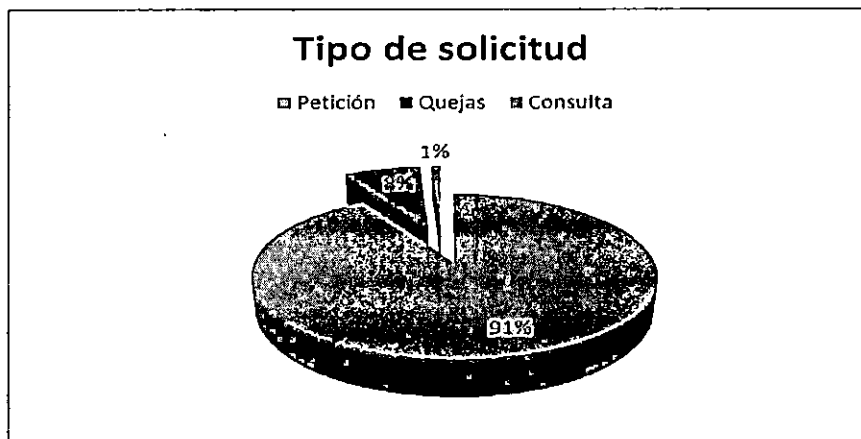
**INTERPRETACIÓN**

La Universidad cuenta con varios canales para recibir las Peticiones, Quejas o Denuncias; sin embargo el correo físico a través de la ventanilla única sigue siendo el canal de comunicación por excelencia con 92% de ingreso de solicitudes por parte de los usuarios. Sin embargo, se puede evidenciar que no todos funcionan adecuadamente y falta difusión de estos como lo son el buzón de sugerencias, el link de la página web y el correo electrónico

**TIPO DE SOLICITUD**

	Tipo de solicitud
Petición	97
Quejas	8
Consulta	1
Total PQRS	106

**ANÁLISIS:** Del 100% de las solicitudes recibidas, el 91% son Peticiones, el 8% quejas y solo un 1% se clasifican como consultas.



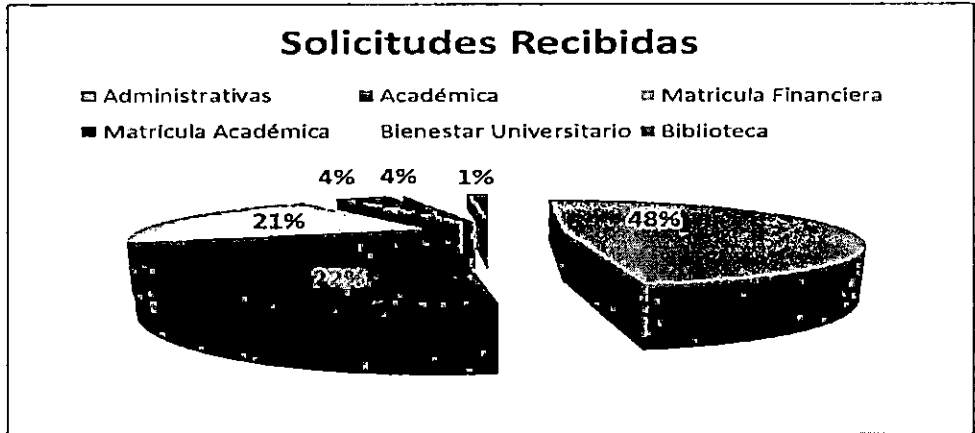
#### INTERPRETACIÓN

Se hace necesario revisar los procedimientos de atención ya que las peticiones tienen un porcentaje muy alto, es decir, que de 106 solicitudes 97 son peticiones, lo que ocasiona un riesgo alto para posibles demandas u otras acciones legales sino son atendidas a tiempo.

#### CARACTERIZACIÓN POR CLASE DE SOLICITUD

Concepto	Solicitudes Recibidas
Administrativas	60
Académica	28
Matricula Financiera	26
Matrícula Académica	5
Bienestar Universitario	5
Biblioteca	2
Total	106

**ANÁLISIS :** De las 106 solicitudes que llegaron a la Universidad del Pacífico el 48% son administrativas, 22% académicas, 21% de matrícula financiera, con un 4% cada una están: matrícula académica, Bienestar Universitario y biblioteca con un 1% de solicitudes recibidas.



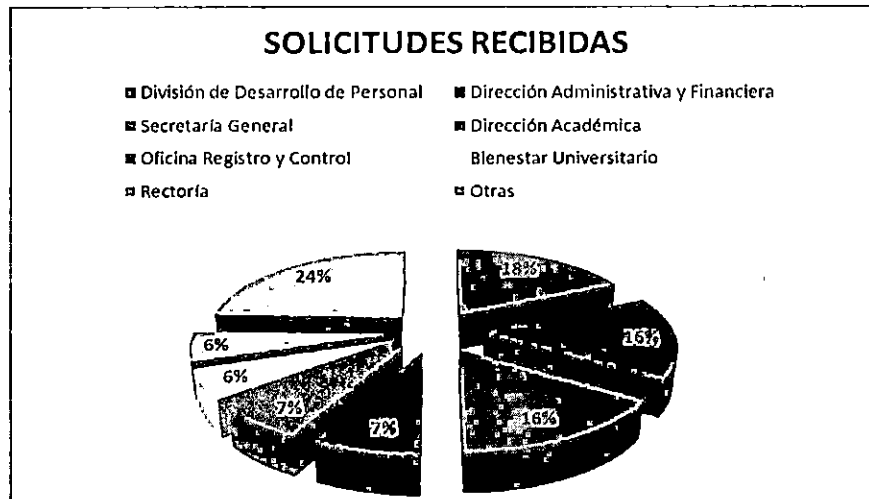
#### INTERPRETACIÓN

De las 106 solicitudes recibidas se puede evidenciar que el área administrativa tiene el mayor porcentaje con un 48%, seguida del área Académica con un 22% y el tema de la matricula financiera con 21%. Es necesario que se realice una revisión del área administrativa para verificar el motivo recurrente de las peticiones y establecer si son por procedimientos normales de ésta o por posibles errores en los procedimientos.

#### DERECHOS DE PETICIÓN POR DEPENDENCIAS

Dependencia	Solicitudes recibidas
División de Desarrollo de Personal	19
Dirección Administrativa y Financiera	17
Secretaría General	17
Dirección Académica	8
Oficina Registro y Control	7
Bienestar Universitario	6
Rectoría	6
Otras	26

**ANÁLISIS:** Del 100% de las solicitudes recibidas en las 20 dependencias el 18% fueron a la División de Desarrollo de Personal, 16% de la Dirección Administrativa y Financiera, 16% de Secretaría General, 7% de Dirección Académica, 7% de Registro y Control, 6% de Bienestar Universitario, 6% de Rectoría y el 26% corresponden a las restantes dependencias.



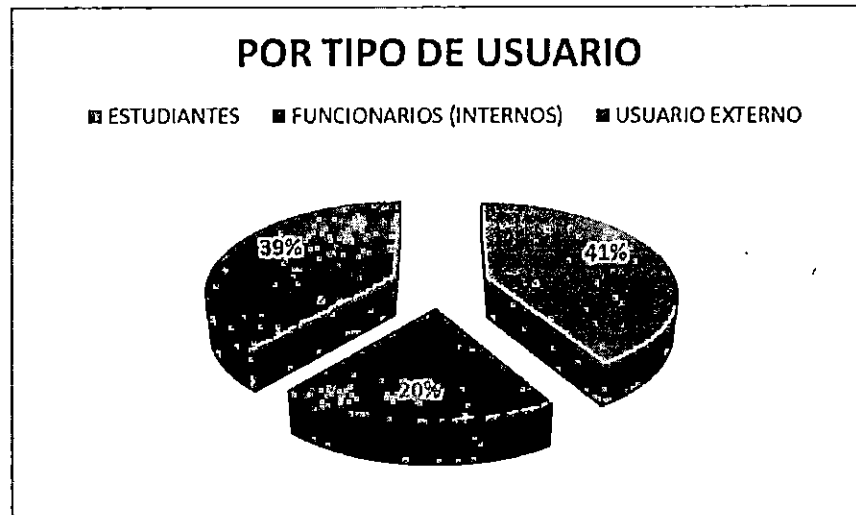
### INTERPRETACIÓN

De las 20 dependencias a las cuales llegaron solicitudes la que poseen mayor porcentaje de solicitudes son División de Desarrollo de Personal con 18%, Dirección Administrativa y Financiera y de Secretaría General con un 16% cada una, lo que hace entrever que son las dependencias con mayor riesgo a las cuales se les debe hacer un seguimiento especial, sin descuidar las otras áreas.

### CARACTERIZACIÓN POR TIPO DE USUARIO

	Por Tipo De Usuario
ESTUDIANTES	44
FUNCIONARIOS (INTERNOS)	41
USUARIO EXTERNO	21
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>

**ANÁLISIS:** Del 100% de los usuarios que utilizan este mecanismo, se observa que el 41% de estos son estudiantes, el 39% son usuarios externos y un 20% son funcionarios (clientes internos).



#### INTERPRETACIÓN

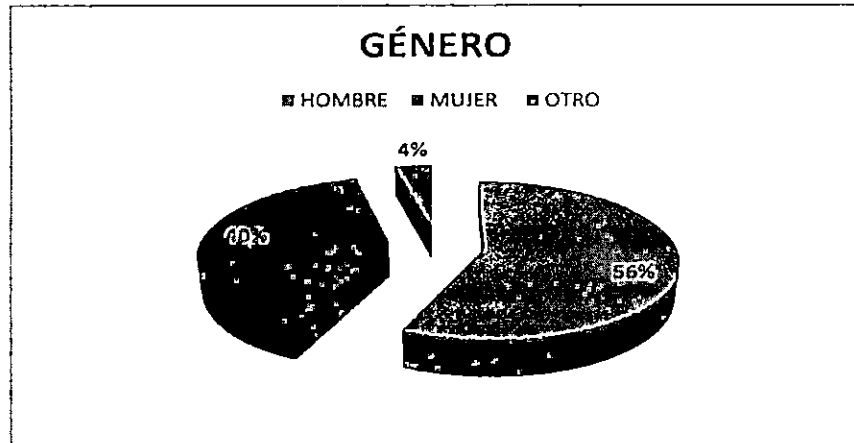
Con un 41% de participación, se puede evidenciar que los estudiantes son los que más utilizan el sistema de PQRS es de revisar las solicitudes de éstos, para establecer en que tema son más recurrentes para así tomar correctivos. Sin embargo, revisando el porcentaje de solicitudes de clientes externos con un 39% es casi igual a la de los estudiantes lo que debe ser también revisado a cerca de los temas más solicitados o las dependencias más solicitadas. También es de resaltar que un 20% de participación de los clientes internos es bastante alto teniendo en cuenta que se trata de los funcionarios.

#### CARACTERIZACIÓN POR GÉNERO

	Género
HOMBRE	60
MUJER	42
OTRO	4
TOTAL	106

**ANÁLISIS:** En el análisis de atención por género se evidenció que el 56% solicitudes fueron instauradas por el género masculino, el 40% femenino y otros que están representados por solicitudes colectivas o entidades el 4%.



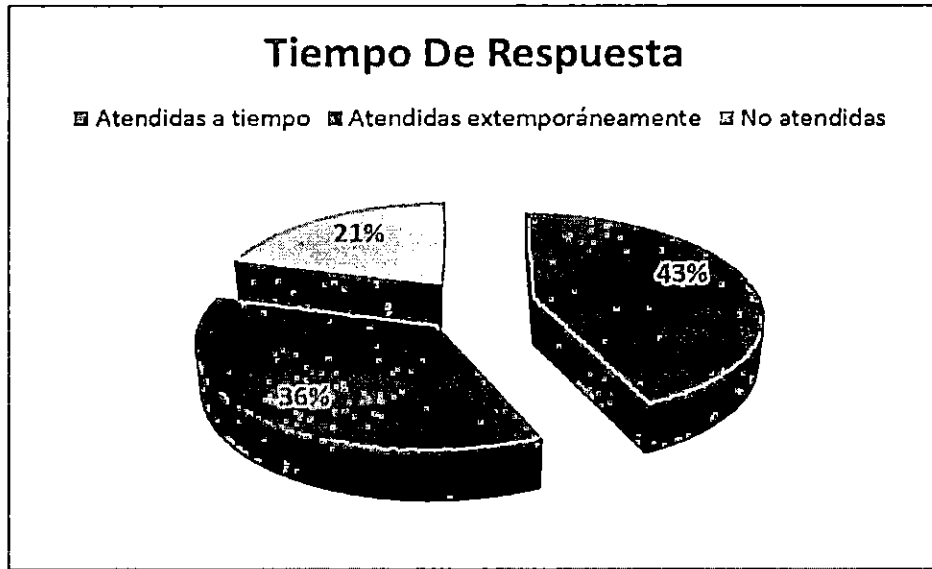


#### INTERPRETACIÓN

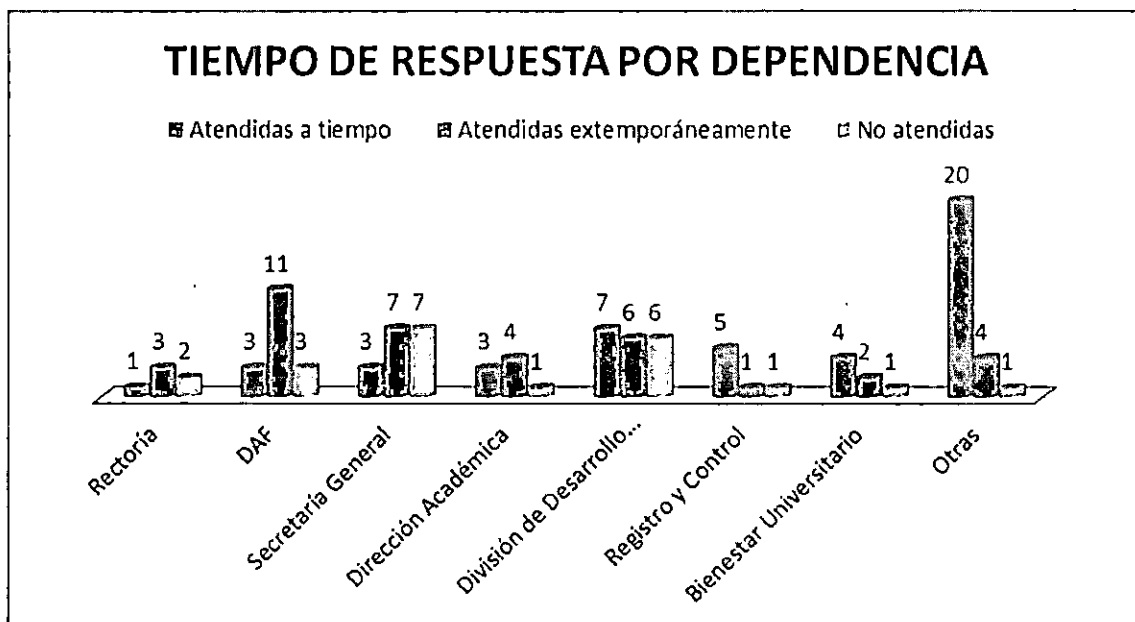
A nivel de género, se puede establecer que de las 106 solicitudes evaluadas a la fecha de corte, el 56% han sido realizadas por el género masculino, siendo este género el predominante en las solicitudes; no obstante, el género femenino también tuvo una importante participación con un 40%, lo que evidencia participación muy similar entre estos.

#### TIEMPO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA

Dependencia	Atendidas a tiempo	Atendidas extemporáneamente	No atendidas
Rectoría	1	3	2
DAF	3	11	3
Secretaría General	3	7	7
Dirección Académica	3	4	1
División de Desarrollo de Personal	7	6	6
Registro y Control	5	1	1
Bienestar Universitario	4	2	1
Otras	20	4	1
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>38</b>	<b>22</b>



**ANÁLISIS:** En general el tiempo de respuesta de las solicitudes atendidas fue del 79%, pero es de anotar que en forma oportuna se atendió un 43%, de forma extemporánea 36% y 21% aún no se les ha dado respuesta a la fecha de corte de la evaluación, lo que demuestra falta aplicación de controles para dar respuesta oportuna a las solicitudes hechas por los usuarios.





## INTERPRETACIÓN

De las 106 solicitudes evaluadas a la fecha de corte, el 36% de las solicitudes han sido atendidas en forma extemporánea, y las dependencias que más han tenido esta novedad son la Dirección Administrativa y Financiera, Secretaria General y división de Desarrollo de Personal, con el agravante de que estas dependencias con las que tienen solicitudes pendientes de responder. Es prudente advertir que con esto se está expuesto a una sanción disciplinaria, además de que se incumple con el Art. 14, Ley 1755 de 2015, el cual en su parágrafo reza: *"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."* No obstante a esto, no se evidencia que a los interesados se les informe de la demora en la respuesta a sus peticiones".



## 2. CONCLUSION

El medio más utilizado en el proceso de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, es la Ventanilla Única de Archivo y Correspondencia; sin embargo, se concluye que presenta falencias toda vez que, no se evidencia socialización de los canales de acceso a éstas como son la página web y el buzón de sugerencias a los estudiantes, docentes, personal administrativo, mantenimiento y comunidad en general a través de la página web, Facebook, correos electrónicos, volantes, carteleras y directamente con personal de la Universidad. Además de eso, el 48% de las quejas son administrativas lo que genera una alerta de revisión de procedimientos para tomar correctivos.

Es de anotar además, que las solicitudes evaluadas a la fecha de corte (enero-junio de 2016) con un 21% no se han atendido y sumado a eso un 36% que han sido atendidas en forma extemporánea, lo que ocasiona un alto riesgo de demandas para la entidad, fuera de estar incurriendo en falta disciplinarias por incumplimiento de los términos de respuesta conforme a la ley.



### 3. RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

- Realizar campaña de socialización con estudiantes docentes, funcionarios y comunidad en general sobre 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, Carteleras, Volantes etc,)
- El proceso de Quejas, Reclamos y Sugerencias ya cuenta con una persona encargada de recepcionar y direccionar éstas a las diferentes dependencias; sin embargo, se hace necesario organizar un espacio a la funcionaria encargada de la atención de las PQRS, para que pueda trabajar de manera cómoda contando con los elementos adecuados como son: teléfono fijo y celular institucional, computador, escritorio, escáner, aire acondicionado y archivador para la custodia de las peticiones. Todo esto, mientras se pueda crear una oficina de Atención al Ciudadano el cual con la ayuda de un abogado pueda descongestionar, dar agilidad al proceso de respuesta y realice un efectivo seguimiento de éstas.
- Contar con una línea 018000 o conmutador para facilitar a los usuarios comunicarse oportunamente con las diferentes dependencias de la Universidad y poder obtener información sobre cómo interponer una petición, queja o reclamo, además de darle cumplimiento al Factor de Visibilidad tal como lo establece el Índice de Transparencia por Colombia.
- Dar respuestas oportunas a las solicitudes de acuerdos a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y el Manual de Procedimiento a las PQRS de la Universidad del Pacífico.
- Instalar extensiones telefónicas en cada una de las dependencias para mejorar la comunicación interna y externa.



- Promover entre los funcionarios, estudiantes y comunidad en general la figura de la Oficina de Atención a las PQRS, los servicios que brindará a la comunidad y su importancia.
- Parametrizar el Link en la página web de la Universidad de forma tal que despliegue un formato donde el usuario fácilmente pueda colocar su Petición, Queja, Reclamo o Solicitud, con la posibilidad de anexar soportes y que le sea genere un código para hacer seguimiento a su solicitud.

**CARLOS ALBERTO CUESTA PALACIOS**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaboró	Luz Dary Angulo Galindo – Asistente Oficina de Control Interno
Revisó	Carlos Alberto Cuesta Palacios – Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Fecha	30-07-16