



OCI 0103

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE JULIO A DICIEMBRE DE 2017**

XIOMARA MICOLTA ANGULO
Jefe oficina asesora de control interno

EQUIPO DE APOYO

Equipo de apoyo

Claudia Liliana Paredes Álvarez

Profesional de apoyo

Loraine Ximena ferrin viafara

Profesional de apoyo

William Góngora Ortiz

Profesional de apoyo

**Buenaventura
2018**



OCI 0103

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE JULIO A DICIEMBRE DE 2017

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 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 tuvo en cuenta las PQRS recibidas y atendidas por la Universidad durante el periodo comprendido entre el 01 de Julio al 31 de Diciembre de 2017, a través de los distintos canales habilitados para tal fin.

NORMATIVIDAD

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

1. RESULTADOS

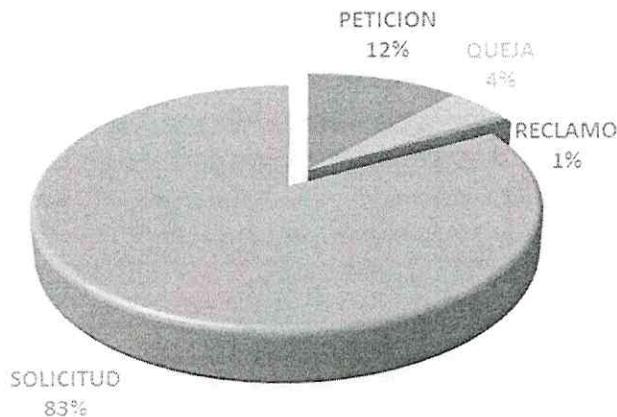
Se realizan estadísticas de conformidad con el número total de PQRS que hayan sido recepcionadas por la entidad durante el primer semestre, discriminada por tipo de solicitud, y dependencia que la tramito.

Durante el segundo semestre de 2017 fueron radicadas en la Universidad del Pacífico 385 peticiones discriminadas de la siguiente forma:



OCI 0103

TIPO DE SOLICITUD	
PETICION	45
QUEJA	18
RECLAMO	3
SOLICITUD	319
FELICITACION	0
CONSULTA	0
Total PQRS	385



ANÁLISIS:

Del 100% de las solicitudes recibidas el 86% corresponden a solicitud de información, el 12% son Peticiones, un 4% quejas y 1% reclamos, no existieron felicitaciones y consultas 0%.

INTERPRETACIÓN

Se pudo observar que lo que más presentaron nuestros usuarios fue solicitud de información, entre los cuales tenemos solicitud de copia de documentos, descuentos, trabajo de grado, devolución, transferencia, vacaciones etc., lo que demuestra que ha mejorado el servicio prestado a nuestros usuarios en el segundo semestre de 2017.

No se observa que los estudiantes presenten felicitaciones por el buen servicio, ni consultas, por lo cual se deberá crear un formato de encuesta para la evaluación del cliente satisfecho.



OCI 0103

TIEMPO DE RESPUESTA

Se evidencio que de las 385 peticiones quejas y reclamos 271 se respondieron de forma extemporáneo con un periodo de atraso de entre 1 y 50 días lo que equivale al 70% de las peticiones, lo cual quiere decir que se incrementó en un 38% el factor de extemporaneidad, incumpliendo con ello los descrito en la Ley 1755 de 2015 y poniendo en riesgo jurídico a la entidad toda vez que las peticiones que no sean resultas podrán ser objeto de tutela.

ESTADISITICA DE PETICIÓN QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y CONSULTA POR DEPENDENCIA					
DEPENDENCIA	Cantidad	Respondidas por fuera del Termino	%	Respondidas dentro del Termino	%
COMITÉ DICIPLINARIO (CDC)	2	2	100%	0	0%
OFICINA DEL DECINE	4	1	25%	3	75%
CONTABILIDAD	5	5	100%	0	0%
CANAL TV	1	0	0%	1	100%
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	46	28	61%	18	39%
BIENESTAR UNIVERSITARIO	6	3	50%	3	50%
DIVISION DE PERSONAL	14	10	71%	4	29%
DIRECCION ACADEMICA	34	22	65%	12	35%
DPTO. LENGUAS LINGUISTICAS	2	0	0%	2	100%
OFICINA DE PROYECCION SOCIOAL	2	1	50%	1	50%
PROGRMA DE INGENIERIA EN SISTEMA	13	11	85%	2	15%
LABORATORIO	2	0	0%	2	100%
OFICINA DE MANTENIMIENTO	1	0	0%	1	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	100%	0	0%
OFICINA DE REGISTRO Y CONTROL	21	14	67%	7	33%
OFICINA DE INFORMATICA	1	1	100%	0	0%



OCI 0103

PROGRAMA DE AGRONOMIA	16	14	88%	2	13%
PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONAL	16	14	88%	2	13%
PROGRAMA DE ARQUITECTURA	14	5	36%	9	64%
PROGRAMA DE HOTELERIA Y TURISMO	1	0	0%	1	100%
PROGRAMA DE SOCIOLOGIA	75	66	88%	9	12%
PROGRAMA DE ACUICULTURA	3	1	33%	2	67%
PROGRAMA DE TEC. CONSTRUCCIONES	45	42	93%	3	7%
OFICINA DE RECTORIA	11	2	18%	9	82%
OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	48	28	58%	20	42%
COMITÉ DE CONVIVENCIA	1	0			0%
TOTAL	385	271	70%	114	30%



OCI 0103

2. CONCLUSION

Es evidente los avances que se han dado desde el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, puesto que cuenta con sistema avanzado para la recepción de las PQRS y con ello la priorización del fortalecimiento al Primer Nivel de Servicio, en aspectos tales como la contratación de recurso humano y la designación de funcionarios de las Direcciones, sin embargo no se evidencia compromiso por parte de los líderes de proceso puesto que el nivel de incumplimiento para este semestre fue superior al primero. Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley.

Se hace necesario que los líderes de proceso revisen nuevamente los controles establecidos para el riesgo "Incumplimiento legal" que se encuentra definido en el Mapa de Riesgos Institucional.



OCI 0103

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).
- Una vez se reciban o se trasladen las comunicaciones a otras dependencias competentes para su respuesta las secretarías deben hacer seguimiento del estado de estas, aunque exista una persona encargada de hacer el respectivo seguimiento. Esto ayudará a minimizar la demora en el tiempo de respuesta y evitará sanciones a la Universidad.
- 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 genere un código para hacer seguimiento a su solicitud.


XIOMARA MICÓLTA ANGULO
Jefe Oficina Asesora de Control Interno