



**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 JULIO A DICIEMBRE 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, 30 de diciembre de 2016



**INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRS
USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO
DE JULIO A DICIEMBRE 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 julio a diciembre 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

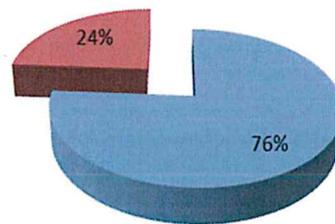
	Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
Resueltas	382
Pendientes	121
Total PQRS	503

ANÁLISIS: De las 503 Peticiones que la Universidad del Pacífico recibió en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de diciembre de 2016, a la fecha de corte el 76% de estas se habían atendido y el 24% están pendientes de resolver.



Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

■ Resueltas ■ Pendientes

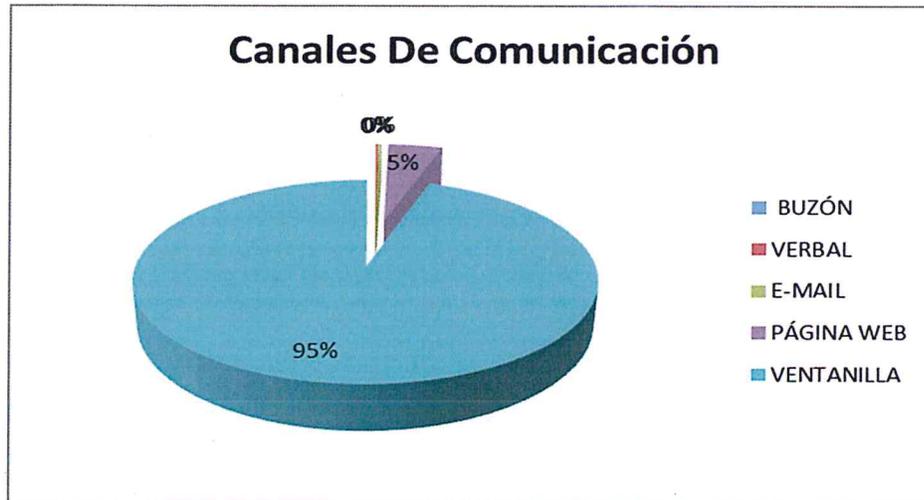


INTERPRETACIÓN

Sin embargo, aún un 24% 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. Aún no se evidencia un compromiso por parte de los funcionarios para dar respuestas a los usuarios en el término establecido en Ley 1755 de 2015.

CANALES DE ATENCIÓN

	Canales De Comunicación
BUZÓN	0
VERBAL	1
E-MAIL	1
PÁGINA WEB	21
VENTANILLA	435
TOTAL	503



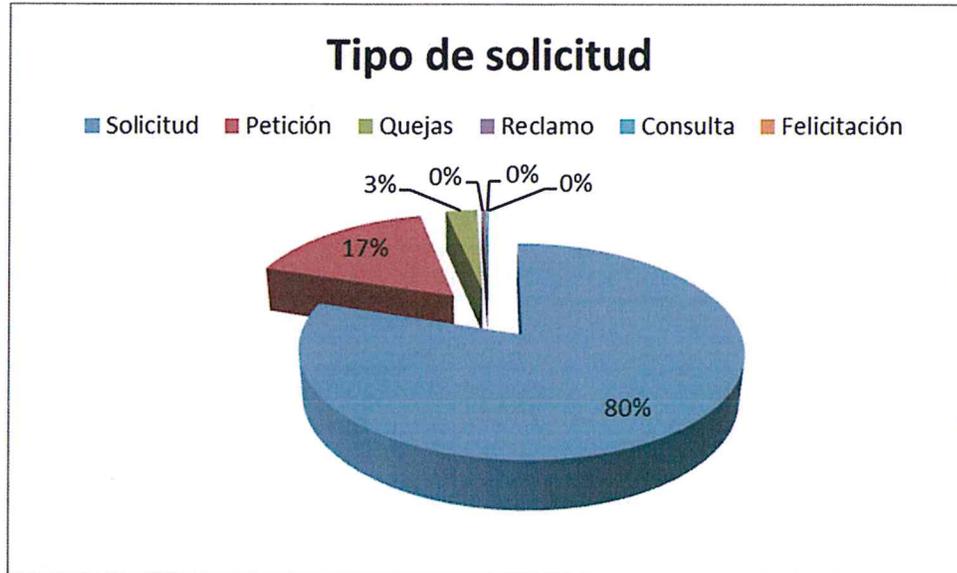
ANÁLISIS: Del 100% de las solicitudes que recibe la Universidad, el 95% de estas llegaron por la Ventanilla Única, el 5% por la página web de la Universidad y por los demás medios no están llegando solicitudes. Lo que significa que no se están promocionando los demás canales de comunicación con que cuenta la Universidad para tal fin.

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 95% 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
Solicitud	402
Petición	84
Quejas	14
Reclamo	2
Consulta	1
Felicitación	0
Total PQRS	503



ANÁLISIS: Del 100% de las solicitudes recibidas, el 80% solicitudes, el 17% son Peticiones, el 3% quejas y un 0% se clasifican como reclamos, consultas y felicitaciones

INTERPRETACIÓN

Se hace necesario revisar los procedimientos de atención ya que las peticiones tienen un porcentaje muy alto, es decir, que de 503 solicitudes 402 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
Académica	348
Administrativas	155
Total	503

ANÁLISIS: De las 503 solicitudes que llegaron a la Universidad del Pacífico el 31% son administrativas y el 69% académicas.



INTERPRETACIÓN

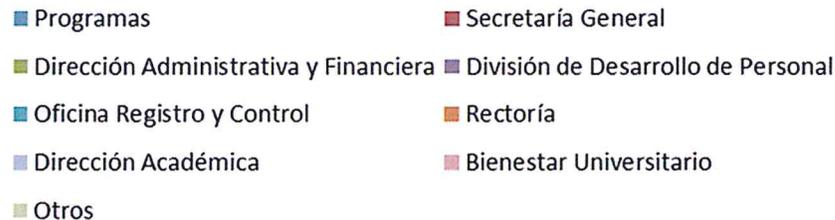
De las 503 solicitudes recibidas se puede evidenciar que la mayor parte de las solicitudes son académicas con un porcentaje del 69%, es necesario que se realice una revisión a los diferentes programas para verificar el motivo recurrente de las peticiones y establecer si son por procedimientos normales de ésta o por posibles errores en los procedimientos, mientras que el área administrativa aunque cuenta con un 31% también se encuentra en un porcentaje alto y también es necesario que sea revisado para evitar que sigan en aumento.

DERECHOS DE PETICIÓN POR DEPENDENCIAS

Dependencia	Solicitudes recibidas
Programas	136
Secretaría General	99
Dirección Administrativa y Financiera	73
División de Desarrollo de Personal	70
Oficina Registro y Control	45
Rectoría	32
Dirección Académica	17
Bienestar Universitario	5
Otros	26



Solicitudes recibidas



ANÁLISIS: Del 100% de las solicitudes recibidas en las 20 dependencias el 27% fueron a los diferentes programas Académicos, 20% a Secretaría General, el 15% a la Dirección Administrativa y Financiera, el 14% a la División de Desarrollo de Personal, el 9% fueron dirigidas a la Oficina de Registro y Control Académico, el 6% a Rectoría, el 3% Dirección Académica, el 1% a Bienestar Universitario y un 5% a otras Dependencias, lo que significa que se debe realizar un seguimiento constante a cada una de las dependencias a las cuales se direccionan estas solicitudes con el propósito de evitar que los usuarios interpongan demandas en contra de la Universidad por no dar respuesta oportuna a sus peticiones.

INTERPRETACIÓN

De las 20 dependencias a las cuales llegaron solicitudes la que poseen mayor porcentaje de solicitudes son los Programas Académicos con un 27%, Secretaría General con 20% y Secretaría General con un 15%, 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	326
USUARIO EXTERNO	106
FUNCIONARIOS (INTERNOS)	71
TOTAL	503



ANÁLISIS: Del 100% de los usuarios que utilizan este mecanismo, se observa que el 65% son estudiantes, el 21% son usuarios externos y un 14% son funcionarios (clientes internos).

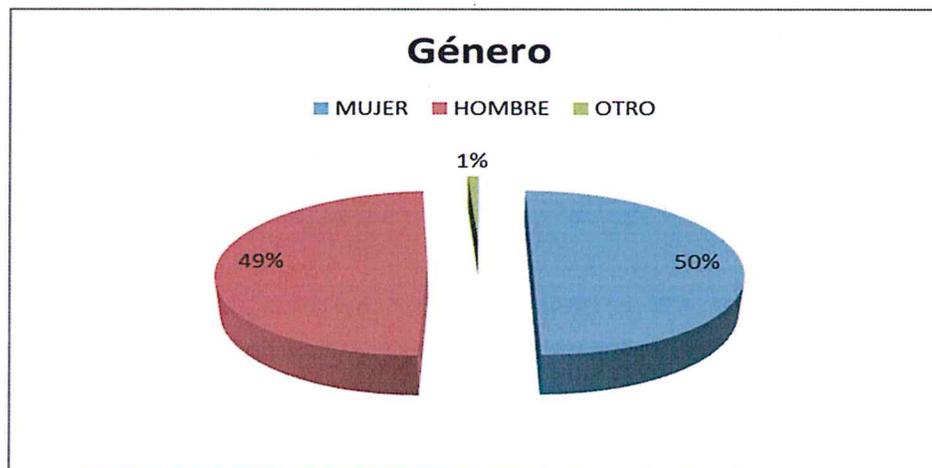
INTERPRETACIÓN

Con un 65% 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 21% 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 14% de participación de los clientes internos es bastante alto teniendo en cuenta que se trata de los funcionarios.



CARACTERIZACIÓN POR GÉNERO

	Género
MUJER	50
HOMBRE	49
OTRO	1
TOTAL	503



ANÁLISIS: En el análisis de atención por género se evidenció que el 50% solicitudes fueron instauradas por el género femenino, el 49% masculino y otros que están representados por solicitudes colectivas o entidades el 1%.

INTERPRETACIÓN

A nivel de género, se puede establecer que de las 503 solicitudes evaluadas a la fecha de corte, el 50% han sido realizadas por el género femenino, el género masculino también tuvo una importante participación con un 49%, lo que evidencia participación muy similar entre estos mientras que otros el cual está representado por entes externos como es el caso de las empresas solo en un 1%.



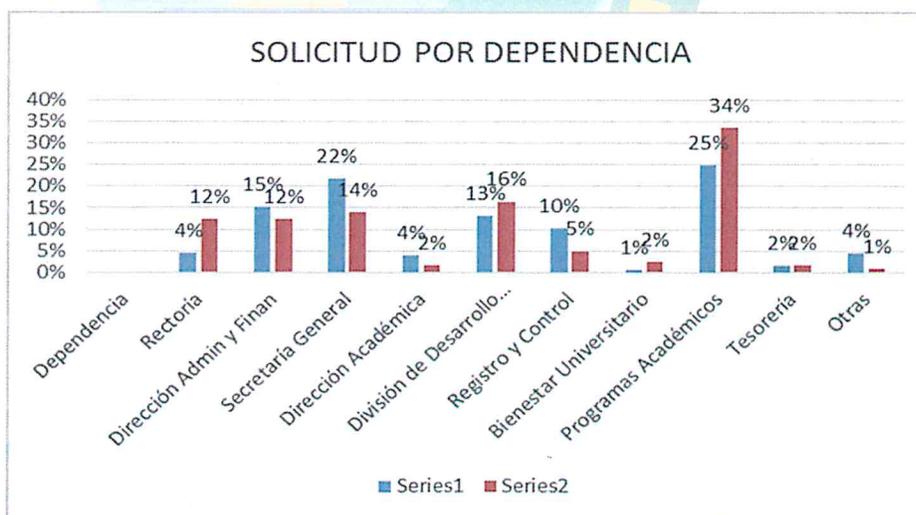
TIEMPO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA

Dependencia	Solicitudes Atendidas	%	No atendidas	%
Rectoría	17	4%	15	12%
Dirección Admin y Finan	58	15%	15	12%
Secretaría General	83	22%	17	14%
Dirección Académica	15	4%	2	2%
División de Desarrollo de Personal	50	13%	20	16%
Registro y Control	39	10%	6	5%
Bienestar Universitario	2	1%	3	2%
Programas Académicos	95	25%	40	34%
Tesorería	6	2%	2	2%
Otras	17	4%	1	1%
Total	382	100%	121	100%

Solicitudes Atendidas



Solicitudes Atendidas





ANÁLISIS: De acuerdo al tiempo de respuesta las dependencias que cuentan con mayor número de solicitudes sin responder a 31 de diciembre de 2017, son Secretaría General con un 14%, Los Programas Académicos con un 34%, División de Desarrollo de Personal con un 16%, Secretaría General con un 14%, Rectoría con un 12%, Dirección Administrativa y Financiera con un 12%, lo que demuestra la falta de compromiso y de controles para dar respuesta oportuna a las solicitudes hechas por los usuarios.

INTERPRETACIÓN

De las 503 solicitudes evaluadas a la fecha de corte, el 76% de las solicitudes han sido atendidas y el 24% aún se encuentran sin responder, lo que quiere decir que cuando se les da respuesta estaríamos cumpliendo con la respuesta en forma extemporánea, las dependencias que más han tenido esta novedad son la Dirección Administrativa y Financiera, Secretaría General y división de Desarrollo de Personal, Rectoría y los Programas Académicos 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-diciembre de 2016) con un 24% no se han atendido, 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, Cartelera, 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.



OCI-0103

c) Conformar un equipo de trabajo multidisciplinario que libere la ejecución del Plan y sirva de enlace entre las distintas dependencias con el fin de agilizar las actividades.

d.) Gestionar espacios radiales para socializar avances de la Gestión, boletines impresos publicados en la vigencia, espacios radiales para interacción directa con la comunidad, reuniones con los presidentes de los Procesos Comunitarios, Juntas de acción comunal, Juntas administradoras Locales, sector empresarial, productivo de la región, como también actividades con los estudiantes de los Colegios ubicados en la Zona urbana y rural de Buenaventura para promocionar los diferentes programas académicos que oferta la Universidad, promocionar la gestión a través de revistas informativas entre la comunidad y la realización de foros virtuales con la comunidad.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Carlos Alberto Cuesta Palacios".

CARLOS ALBERTO CUESTA PALACIOS
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaboró	Luz Dary Angulo Galindo – Asistente Oficina Asesora de Control Interno
Aprobó	Carlos Alberto Cuesta Palacios –Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Fecha	30 de diciembre de 2016