



OCI-0103

**UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRS QUE PRESENTARON LOS USUARIOS INTERNOS Y
EXTERNOS DE LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO
ENERO A JUNIO DE 2018**

LUIS EMILIO MURILLO CHAVEZ
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

EQUIPO DE APOYO

Claudia Liliana Paredes Álvarez
Profesional de Apoyo
William Góngora Ortiz
Profesional de Apoyo
Yesenia Osorio Potes
Asistente Administrativa

Buenaventura D.E, 30 de Julio de 2018



OCI-0103

**INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRS
USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO
ENERO A JUNIO DE 2018**

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) 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 y Sugerencias, PQRS recibidas y atendidas por la Universidad del Pacífico durante el periodo comprendido entre el 02 de Enero al 30 de Junio de 2018, a través de los distintos canales habilitados para tal fin.

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

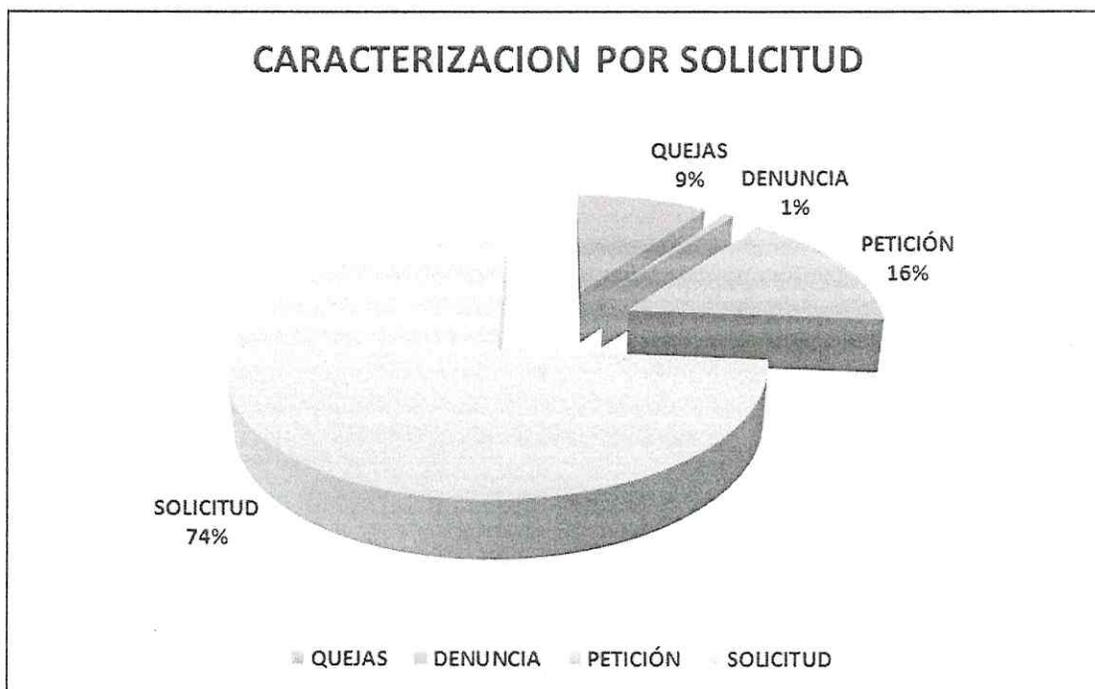
1. RESULTADOS

Se realiza 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 tramitó.



OCI-0103

TIPO DE SOLICITUD	
CONSULTAS	0
FELICITACIONES	0
RECLAMOS	0
QUEJAS	29
DENUNCIAS	2
PETICIONES	48
SOLICITUDES	222
TOTAL PQRS	301



ANÁLISIS:

Del 100% de las Solicitudes recibidas el 74% corresponden a Solicitudes de Información, el 16% son Peticiones, un 9% Quejas y 1% Denuncias; Felicitaciones, Reclamos y Consultas 0%.



OCI-0103

INTERPRETACIÓN

Se pudo observar que lo que más presentaron nuestros usuarios fueron solicitudes de información, entre las cuales tenemos documentos, descuentos, devolución, homologación, transferencia, vacaciones etc, lo que demuestra que sigue mejorado el servicio prestado a nuestros usuarios en el Primer Semestre de 2018.

No se observa en este Primer Semestre de 2018 que los estudiantes presenten felicitaciones por el buen servicio, ni consultas, ni reclamos.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

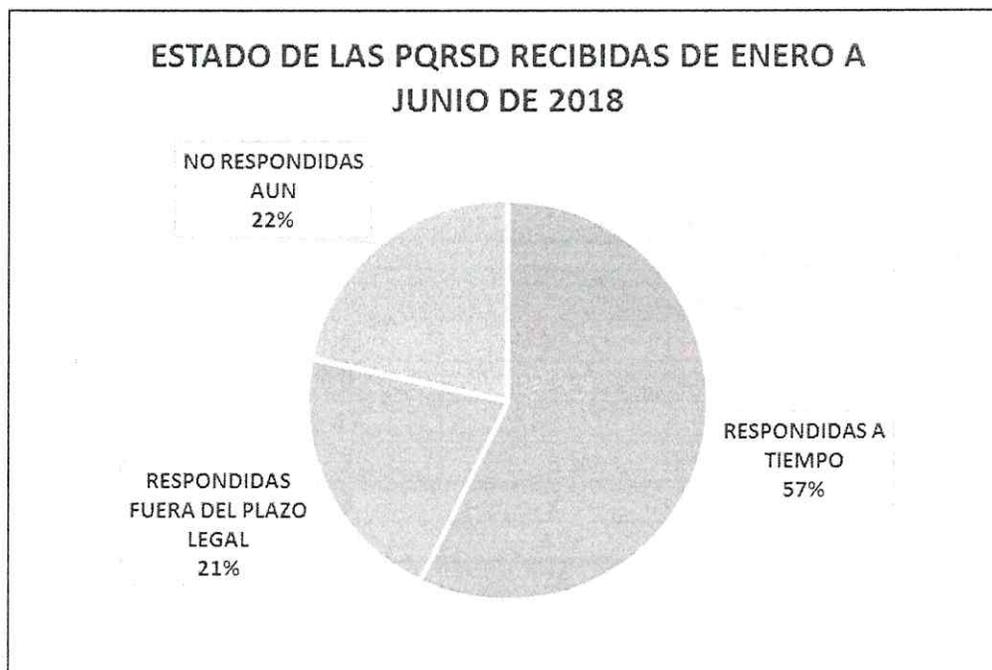
ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DEL 02 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2018	
RECIBIDAS	301
RESPONDIDAS A TIEMPO	172
RESPONDIDAS FUERA DEL PLAZO LEGAL	64
NO RESPONDIDAS AÚN	65

ANÁLISIS:

En los meses de Enero a Junio de 2018, la Universidad del Pacífico recibió 301 peticiones, de las cuales el 57% fueron respondidas a tiempo, el 21% fuera del plazo legal y un 22% aún se encuentran sin responder.



OCI-0103



INTERPRETACIÓN

Teniendo en cuenta que en el Segundo Semestre de 2017 había un 0% de solicitudes sin responder, se puede observar que en este Primer Semestre de 2018 se aumentó a un 22% que aún no se le ha dado respuesta, incumpliendo con ello lo descrito en la Ley 1755 de 2015 y poniendo en riesgo jurídico a la Entidad toda vez que las peticiones que no sean resueltas podrán ser objeto de tutelas.

Se pudo evidenciar que de las 301 PQRS, 64 se respondieron de forma extemporánea, lo que equivale a un 21%, lo que significa que disminuyó con respecto al 70% del Segundo Semestre del año 2017, sin embargo un 21% aun es un porcentaje alto porque lo que se requiere es que todas las Dependencias de la Universidad del Pacífico den respuesta a las solicitudes que presentan los estudiantes, funcionarios y/o entes externos que solicitan de nuestros servicios o que por algún motivo necesitan información.



OCI-0103

Las Dependencias que cuentan con mayor número de solicitudes sin responder son: Dirección Académica que con 30 solicitudes corresponden a un 10% sin respuesta, Secretaría General cuenta con 12 solicitudes sin responder que equivale a un 4% , Dirección Administrativa y Financiera con 7 solicitudes que corresponde a un 2% sin respuesta, y el Programa de Sociología con 7 solicitudes para un 2% de solicitudes, que a 30 de Junio aún no se les ha dado respuesta oportuna.

INTERPRETACIÓN

Aún persiste la tendencia de no dar respuesta temprana a las solicitudes dentro del tiempo establecido, esta situación puede ocasionar que la Universidad se enfrente a demandas por falta de respuesta o por no cumplir con el término establecido por la Ley 1755 de 2015.

Se evidenció que aunque se ha reducido considerablemente la falta de respuesta, aún se citan algunas dependencias que no están dando respuesta oportuna a las solicitudes que presentan nuestros usuarios.

CONCLUSIONES

Es evidente los avances que se han dado desde el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, puesto que cuenta con un sistema avanzado para la recepción de las PQRS y con ello la priorización del fortalecimiento al primer nivel de servicio; es de anotar que a 30 de junio de 2018 la Universidad aún cuenta con 65 solicitudes que aún no se les ha dado respuesta, que equivalen a un 22%, además a un 21% se les dio respuesta fuera del plazo legal.

Lo anterior permite deducir que, aunque se ha fortalecido el procedimiento para la atención de las PQRS, 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 Programas.

Es de gran importancia resaltar que las PQRS deben ser resueltas en el término estipulado por la Ley para evitar incurrir en faltas ocasionadas por incumplimiento.



OCI-0103

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.
- Una vez se reciban o se trasladen las comunicaciones a otras dependencias competentes para su respuesta, se hace necesario realizar el respectivo seguimiento, lo cual 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 conforme a los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 y el Manual de Procedimiento a las PQRS de la Universidad del Pacífico.
- 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 anexas soportes y que le genere un código para hacer seguimiento a su solicitud.

LUIS EMILIO MURILLO CHAVEZ
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaboró	William Góngora Ortiz – Profesional Apoyo OCI
Revisó	Luis Emilio Murillo Chavez – Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Fecha	30 – 07 - 18