



CIN.100.1

**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 2019**

**WILBER QUIÑONES MONTAÑO**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

**EQUIPO DE APOYO**

**Yina Lizeth Estupiñan Estupiñan**  
Profesional de Apoyo

**William Góngora Ortiz**  
Profesional de Apoyo

**Liliana Ventes Playonero**  
Profesional de Apoyo Contratista

**Kelly Yesenia Bustamante Garcés**  
Secretaría

**Buenaventura D.E, 16 de Julio de 2019**



CIN.100.1

**INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRSD  
USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO  
ENERO A JUNIO DE 2019**

**OBJETIVO**

Realizar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias 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, Sugerencias y Denuncias, PQRSD recibidas y atendidas por la Universidad del Pacífico durante el periodo comprendido entre el 02 de Enero al 30 de Junio de 2019, a través de los distintos canales habilitados para tal fin.

**NORMATIVIDAD**

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



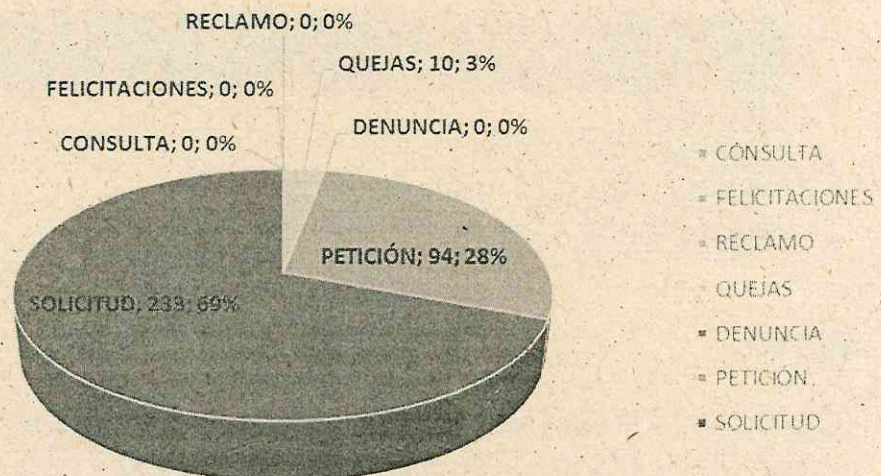
CIN.100.1

## RESULTADOS

Se realiza estadísticas de conformidad con el número total de PQRSD que hayan sido recepcionadas por la Entidad durante el primer semestre, discriminada por tipo de solicitud y dependencia que la tramitó.

TIPO DE SOLICITUD	
CONSULTAS	0
FELICITACIONES	0
RECLAMOS	0
QUEJAS	10
DENUNCIAS	0
PETICIONES	94
SÓLICITUDES	233
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>337</b>

## ANÁLISIS CARACTERIZACIÓN POR TIPO





CIN.100.1

### ANÁLISIS:

Del 100% de las solicitudes recibidas el 69% corresponde a Solicitud de información, un 3% Quejas y 28% a Peticiones; Consultas, Felicitaciones, Reclamos y Denuncias 0%.

### INTERPRETACIÓN

Se pudo evidenciar que lo que más presentaron nuestros usuarios fueron solicitudes de información, entre las cuales tenemos asignación de tutor, cancelación de asignatura, devolución, homologación, solicitud de reintegro, etc., lo que demuestra que se sigue trabajando por parte de la oficina de atención al cliente en la mejora del servicio a nuestros usuarios en el Primer Semestre de 2019.

No se evidencia en este Primer Semestre de 2019 que los estudiantes presenten felicitaciones por el buen servicio, ni consultas, ni reclamos.

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS DEL 02 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2019	
RECIBIDAS	337
RESPONDIDAS A TIEMPO	73
RESPONDIDAS FUERA DEL PLAZO LEGAL	177
NO RESPONDIDAS AÚN	87

### ANÁLISIS:

En los meses de Enero a Junio de 2019, la Universidad del Pacífico recibió 337 peticiones, de las cuales el 22% fueron respondidas a tiempo, el 52% fuera del plazo legal y un 26% aún se encuentran sin responder.



CIN.100.1



### INTERPRETACIÓN

Teniendo en cuenta que en el Segundo Semestre de 2018 había un 34%, que equivale a 112 solicitudes sin responder, se puede observar que en éste-Primer Semestre de 2019 disminuyó a un 26%, que equivale a 87 solicitudes que aún no se le ha dado respuesta, es de anotar que aunque haya disminuido se sigue incumpliendo con ello lo descrito en la Ley 1755 de 2015 y poniendo en riesgo jurídico a la Entidad toda vez que las solicitudes que no sean resueltas podrán ser objeto de inicio de proceso jurídico.

Se pudo evidenciar que de las 337 PQRSD, 177 se respondieron de forma extemporánea, lo que equivale a un 52%, lo que significa que aumento con respecto al 30% del Segundo Semestre del año 2018. Considerando que un 52% es un porcentaje muy alto porque lo que se requiere es que todas las Dependencias de la Universidad del Pacífico den respuesta a las solicitudes dentro del plazo establecido por la ley 1755 de 2015 que presentan los estudiantes, funcionarios y/o entes externos que solicitan de nuestros servicios o que por algún motivo necesitan información.



CIN.100.1

### PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CANTIDAD	RESPONDIDAS	%	SIN RESPONDER	%	RESPUESTA A TIEMPO	%	RESPUESTA FUERA DE TIEMPO	%
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO (BUN)	3	3	1%	0	0%	0	0%	3	1%
OFICINA DE DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (DAF)	87	62	18%	25	7%	32	13%	30	12%
OFICINA DE DIVISION DE DESARROLLO DE PERSONAL (DDP)	16	14	4%	2	1%	5	2%	9	4%
OFICINA DE DIRECCION ACADEMICA (DIA)	5	3	1%	2	1%	2	1%	1	0%
OFICINA DEL DELIN (DLL)	3	2	1%	1	0%	2	1%	0	0%
OFICINA DE REGISTRO Y CONTROL (ORC)	9	9	3%	0	0%	4	2%	5	2%
OFICINA DE RECTORIA (REC)	9	6	2%	3	1%	2	1%	4	2%
OFICINA DE SECRETARIA GENERAL (SEG)	69	53	16%	16	5%	9	4%	44	18%
OFICINA DE TESORERIA (TES)	1	1	0%	0	0%	1	0%	0	0%
PROGRAMA DE NEGOCIO INTERNACIONAL (ANI)	8	8	2%	0	0%	7	3%	1	0%
PROGRAMA DE ING. SISTEMA (INS)	1	1	0%	0	0%	1	0%	0	0%
PROGRAMA DE AGRONOMIA (PAG)	1	1	0%	0	0%	0	0%	1	0%
PROGRAMA DE ARQUITECTURA (PAR)	1	1	0%	0	0%	0	0%	1	0%
PROGRAMA DE HOTELERIA Y TURISMO (PHT)	2	2	1%	0	0%	1	0%	1	0%
PROGRAMA DE SOCIOLOGIA (PSO)	94	65	19%	29	9%	6	2%	59	24%
PROGRAMA DE TEC. CONSTRUCCIONES CIVILES (TCC)	28	19	6%	9	3%	1	0%	18	7%
<b>TOTAL</b>	<b>337</b>	<b>250</b>	<b>74%</b>	<b>87</b>	<b>26%</b>	<b>73</b>	<b>29%</b>	<b>177</b>	<b>71%</b>

### ANÁLISIS

Se evidencia que, a 30 de Junio de 2019, de las 337 PQRSD recibidas, 73 fueron respondidas a tiempo, 177 fuera del plazo legal y 87 solicitudes aún se encuentran sin responder.

El Programa de Sociología cuenta con 94 solicitudes que en términos de porcentaje es del 28%, dentro de todos los programas académicos Sociología es el que más número de solicitudes tiene, por tanto, es necesario revisar las razones que ocasionan esta tendencia y establecer correctivos de manera que se logren minimizar; en segundo lugar, está el programa de Tecnología en Construcciones Civiles con 28 solicitudes que en términos de porcentajes es del 8%.



CIN.100.1

Es de anotar que los programas que tienen solicitudes sin responder son:

Programa de Sociología con 29 solicitudes, que equivale en términos de porcentaje al 9% y el Programa de Tecnología de Construcciones Civiles con 9 solicitudes que corresponde al 3%, que a 30 de junio no se les ha dado respuesta.

Las Dependencias que cuentan con mayor número de solicitudes sin responder son: Oficina de Dirección Administrativa y Financiera con 25 solicitudes que corresponden a un 7%, Oficina de Secretaría General cuenta con 16 solicitudes que equivale a un 5%, Oficina de Rectoría con 3 solicitudes que corresponde a un 1%, Oficina de División de Desarrollo de Personal 2 solicitudes que corresponde a un 1% y la Oficina de Dirección Académica con 2 solicitudes que corresponde a un 1%, que a 30 de junio aún no se les ha dado respuesta.

#### **INTERPRETACIÓN**

Aún persiste la tendencia de no dar respuesta temprana a las solicitudes dentro del tiempo establecido, esta situación puede ocasionar que la Universidad del Pacifico se enfrente a posibles inicios de procesos jurídicos por falta de respuestas oportunas 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.



CIN.100.1

## 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 PQRSD y con ello la priorización del fortalecimiento al primer nivel de servicio; es de anotar que a 30 de junio de 2019 la Universidad del Pacífico aún cuenta con 87 solicitudes que aún no se les ha dado respuesta, que equivalen a un 26%; además a 177 solicitudes que equivalen a un 52% se les dio respuesta fuera del plazo legal.

Es necesario continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las solicitudes sin resolver, o las respondidas por fuera de los términos de la ley

Lo anterior permite deducir que, aunque se ha fortalecido el procedimiento para la atención de las PQRSD, 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 PQRSD deben ser resueltas en el término estipulado por la Ley 1755 de 2015 para evitar incurrir en faltas ocasionadas por incumplimiento de respuestas oportunas.

## 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 del Pacífico y poder obtener información sobre cómo interponer una petición,





CIN.100.1

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 PQRSD de la Universidad del Pacífico.
- Promover entre los funcionarios, estudiantes y comunidad en general la figura de la Oficina de Atención a las PQRSD, los servicios que brinda 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 a través de internet.



**WILBER QUINONES MONTAÑO**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno