

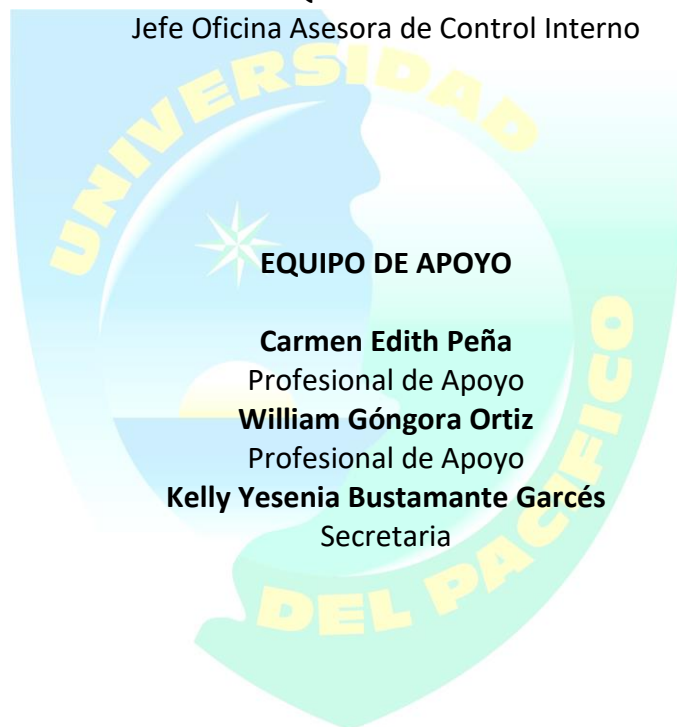


CIN.100.1

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

**INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRSD QUE PRESENTARON LOS USUARIOS INTERNOS Y  
EXTERNOS DE LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO  
ENERO A JUNIO DE 2020**

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



**EQUIPO DE APOYO**

**Carmen Edith Peña**  
Profesional de Apoyo

**William Góngora Ortiz**  
Profesional de Apoyo

**Kelly Yesenia Bustamante Garcés**  
Secretaria

**Buenaventura D.E, 13 de Junio de 2020**



CIN.100.1

**INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRS  
USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO  
ENERO A JUNIO DE 2020**

**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 01 de enero al 30 de junio de 2020, a través de los distintos canales habilitados para tal fin.

**NORMATIVIDAD**

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

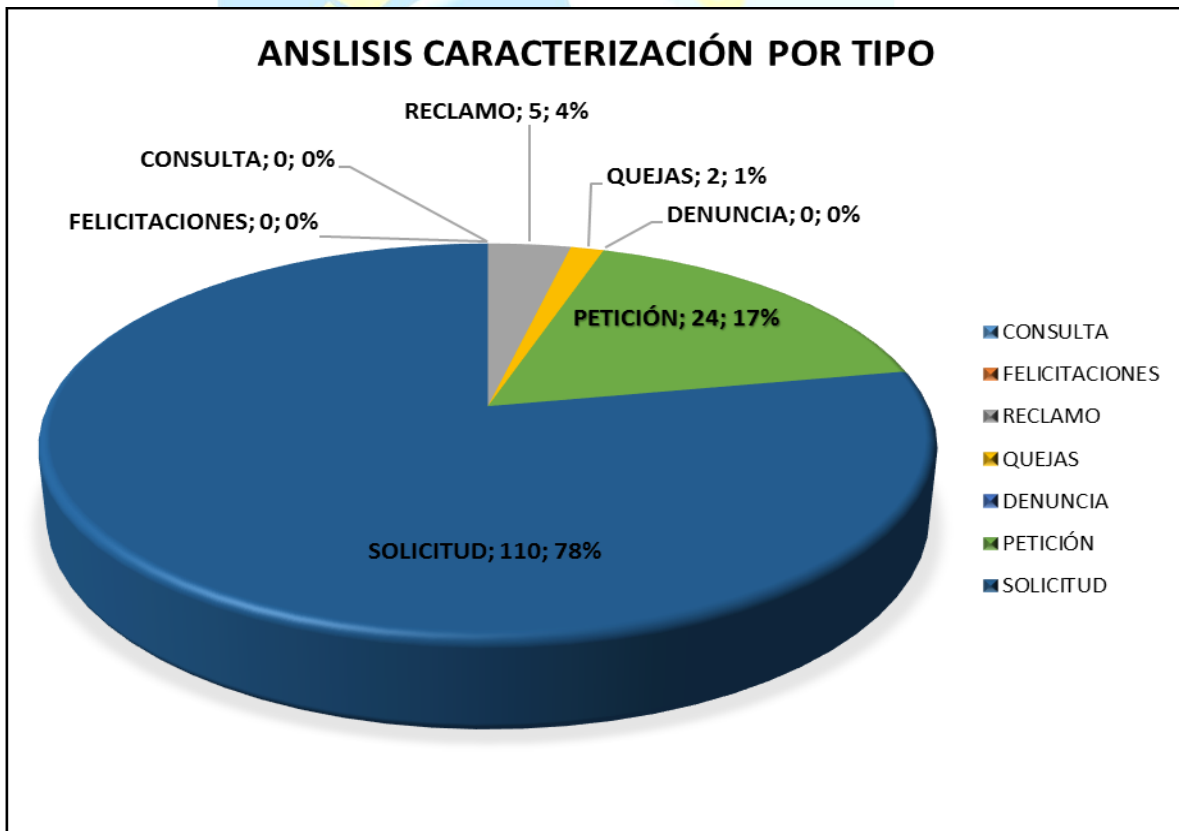


CIN.100.1

## RESULTADOS

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

TIPO DE SOLICITUD	
CONSULTAS	0
FELICITACIONES	0
RECLAMOS	5
QUEJAS	2
DENUNCIAS	0
PETICIONES	24
SOLICITUDES	110
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>141</b>





CIN.100.1

### **ANÁLISIS:**

Se observa que, del 100% de primer semestre en la caracterización por tipo, el 78% son Solicitud de información, con el 17% Peticiones, con el 4% Reclamaciones y con el 1% Quejas; Consultas, Felicitaciones y Denuncias 0%.

### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo al informe se evidencia las solicitudes de los usuarios, entre las cuales se tiene: Plazo para pago de matrícula financiera, homologación, devolución de dinero por concepto de matrícula, asignación de tutor, cancelación de asignatura, etc. La oficina de atención al cliente sigue trabajando en la mejora continua del servicio a los usuarios en el primer semestre de 2020.

No se evidencia en este primer semestre de 2020 que los usuarios presenten felicitaciones por el buen servicio, ni consultas, ni denuncias.

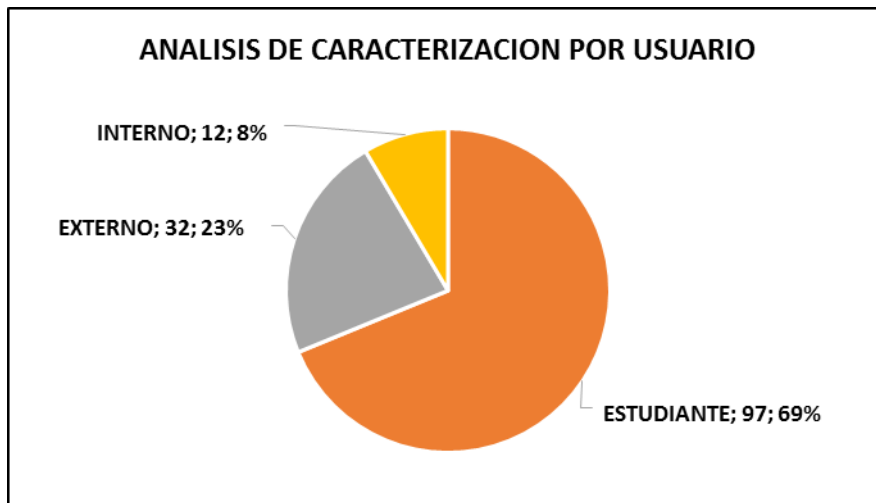




CIN.100.1

### ANALISIS CARACTERIZACIÓN POR USUARIO

TIPO DE USUARIO	
ESTUDIANTE	97
EXTERNO	32
INTERNO	12
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>



#### ANÁLISIS:

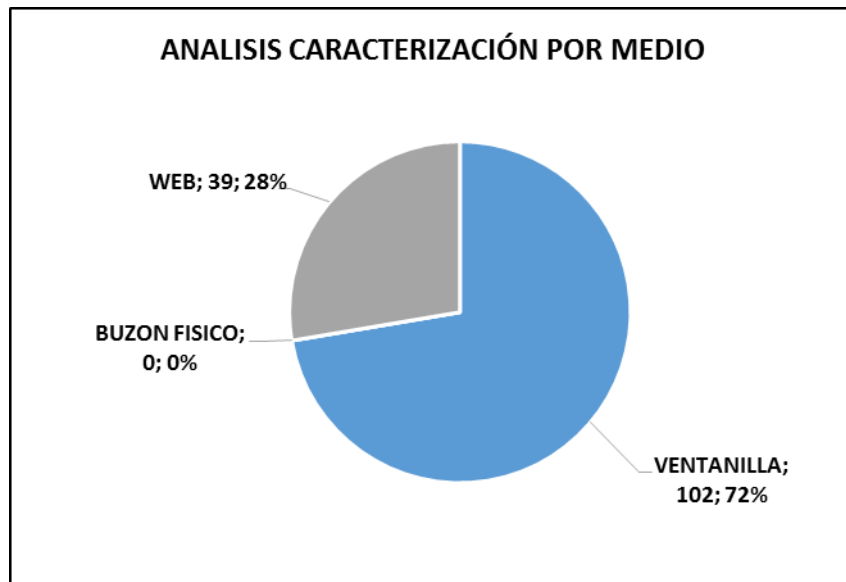
Se observa que, durante el Primer Semestre en la caracterización por usuario, se presentaron PQRSD de estudiantes con 69%, personal externo con 23%, personal interno con un 8%, como se evidencia en la gráfica anterior.



CIN.100.1

### ANALISIS CARACTERIZACION POR MEDIO

TIPO DE MEDIO	
VENTANILLA	102
BUZON FISICO	0
WEB	39
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>



#### ANÁLISIS:

Durante el primer semestre en la caracterización por medio de las PQRSD, la ventanilla única en el campus Universitario con un 72% y 28% presentada en página web, como lo muestra la gráfica anterior.



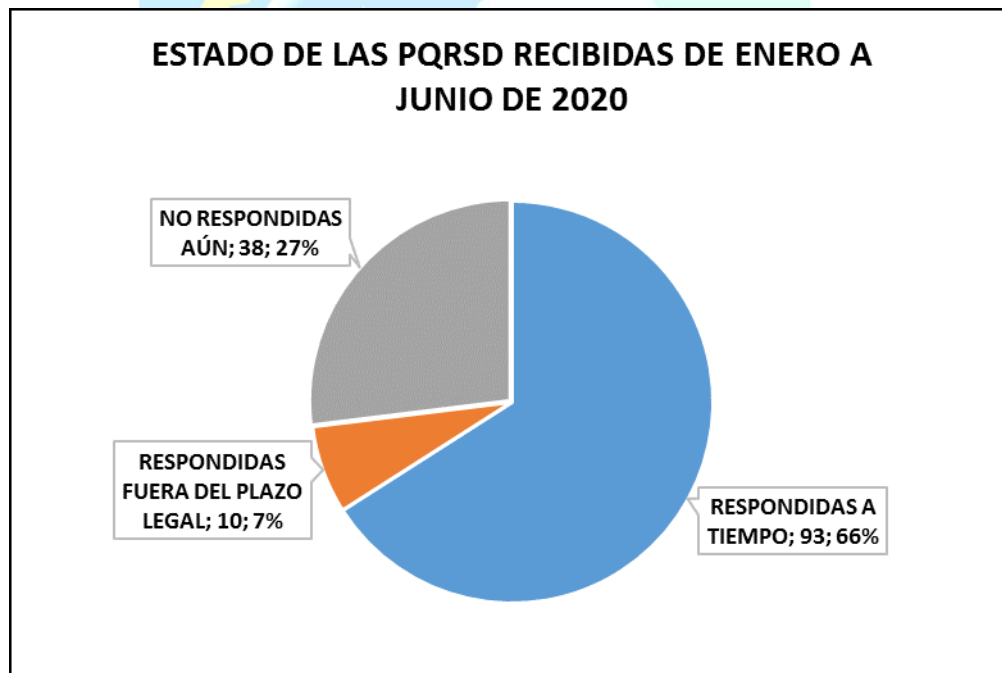
CIN.100.1

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

ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2020	
RECIBIDAS	141
RESPONDIDAS A TIEMPO	93
RESPONDIDAS FUERA DEL PLAZO LEGAL	10
NO RESPONDIDAS AÚN	38

#### ANÁLISIS:

En los meses de enero a junio de 2020, la Universidad del Pacífico recibió 141 peticiones, de las cuales el 66% en los tiempos reglamentarios, 7% fuera del plazo legal y el 27% aún se encuentran sin responder.





CIN.100.1

## INTERPRETACIÓN

En comparación con el Segundo Semestre de 2019 con un 19%, que equivale a 47 solicitudes sin responder, se puede observar que en éste Primer Semestre de 2020 aumentó a un 27%, que equivale a 38 solicitudes que aún no se le ha dado respuesta, aumentó el porcentaje de solicitudes sin respuestas, esto indica que persiste el incumplimiento con 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.

De las 141 PQRSD, 10 se respondieron de forma extemporánea, el 7%, disminuyó con respecto al 19% del Segundo Semestre del año 2019. Mostrando gestión al reducir en 7%, es un porcentaje alto, se requiere que todas las dependencias de la Universidad del Pacífico den respuesta de manera oportuna 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.

### PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%	RESPONDIDAS	%	SIN RESPONDER	%	RESPUESTA A TIEMPO	%	RESPUESTA FUERA DE TIEMPO	%
Oficina de Bienestar Universitario	3	2%	3	2%	0	0%	3	3%	0	0%
Oficina de contabilidad	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%
Oficina de informatica (ODI)	5	4%	3	2%	2	1%	3	3%	0	0%
Oficina de Registro y Control	17	12%	14	10%	3	2%	14	14%	0	0%
Oficina Direccion Administrativa y Financiera	18	13%	8	6%	10	7%	3	3%	5	5%
Oficina de Recurso Humano	4	3%	3	2%	1	1%	3	3%	0	0%
Oficina del Dellin	2	1%	2	1%	0	0%	2	2%	0	0%
Oficina de Rectoria	5	4%	3	2%	2	1%	2	2%	1	1%
Oficina de Secretaria General	47	33%	35	25%	12	9%	33	32%	2	2%
Programa de Negocios Internacionales	17	12%	17	12%	0	0%	17	17%	0	0%
Programa de Ing Sistema	1	1%	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%
Programa de Agronomia	1	1%	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%
Programa de Arquitectura	5	4%	2	1%	3	2%	2	2%	0	0%
Programa de Hoteleria y Turimos	3	2%	1	1%	2	1%	1	1%	0	0%
Programa de Sociología	7	5%	5	4%	2	1%	3	3%	2	2%
Programa de Tec. Construcciones Civiles	5	4%	5	4%	0	0%	5	5%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>	<b>103</b>	<b>73%</b>	<b>38</b>	<b>27%</b>	<b>93</b>	<b>90%</b>	<b>10</b>	<b>10%</b>

## ANÁLISIS





CIN.100.1

Al 30 de junio de 2020, de las 141 PQRSD recibidas, 93 fueron respondidas a tiempo, 10 fuera del plazo legal y 38 solicitudes aún se encuentran sin responder.

Los programas que tienen solicitudes sin responder a 30 de junio son:

- Programa de Arquitectura tres (3) solicitudes
- Programa de Hotelería y Turismo (2) solicitudes
- Programa de sociología dos (2) solicitudes

Las dependencias que tienen solicitudes sin responder son:

- Oficina de Secretaría General doce (12) solicitudes
- Dirección Administrativa y Financiera diez (10) solicitudes
- Oficina de Registro y Control tres (3) solicitudes
- Oficina de Rectoría dos (2) solicitudes
- Oficina de Informática dos (2) solicitudes
- Oficina de Contabilidad una (1) solicitud
- Oficina de Recursos Humanos una (1) solicitud

## **INTERPRETACIÓN**

Aún persiste la tendencia de no dar respuesta oportuna a las solicitudes dentro del tiempo establecido, esta situación puede ocasionar que la Universidad del Pacífico se enfrente a posibles inicios de procesos jurídicos por falta de respuestas a tiempo o por no cumplir con el término establecido por la Ley 1755 de 2015.

Se evidencia que en el Primer Semestre del 2020, aunque se ha reducido considerablemente la falta de respuesta, aún se citan algunas dependencias y programas que no están dando respuesta a las solicitudes que presentan nuestros usuarios.



CIN.100.1

## CONCLUSIONES

Se observa los avances desde el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, cuenta con un sistema para la recepción de las PQRSD y con ello la priorización del fortalecimiento al primer nivel de servicio; al 30 de Junio de 2020 la Universidad del Pacífico aún cuenta con 38 solicitudes que aún no se les ha dado respuesta, que equivalen a un 27%; además a 10 solicitudes que equivalen a un 7% 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 respuestas, o las respondidas por fuera de los tiempos establecidos por la ley, 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.

## 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, que ayudará a minimizar la demora en el tiempo de respuesta y evitar sanciones a la Universidad.
- 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. Cumplir con el Parágrafo del Artículo 14 de la ley 1755 de 2015 so pena de sanción disciplinaria, el cual dice así:

***“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*



CIN.100.1

*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”*

- 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, Solicitud, o Denuncia para que pueda anexar soportes y que le genere un código para hacer seguimiento a su solicitud a través de la página Web de la Universidad.
- Los insumos solicitados a la dependencia para realizar el informe de las PQRSD, deben enviarse a la oficina de Control internos En los tiempos solicitados en procura de la eficiencia, eficacia y efectividad

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