



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
JULIO A DICIEMBRE DE 2018**

LUIS EMILIO MURILLO CHAVEZ
Jefe Oficina Asesora de Control Interno



EQUIPO DE APOYO

Yina Lizeth Estupiñan Estupiñan

Profesional de Apoyo

William Góngora Ortiz

Profesional de Apoyo

Kelly Yesenia Bustamante Garcés

Secretaria

Buenaventura D.E, 4 de Febrero de 2018



CIN.100.1

**INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRSD
USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO
JULIO A DICIEMBRE DE 2018**

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 Julio al 31 de Diciembre 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

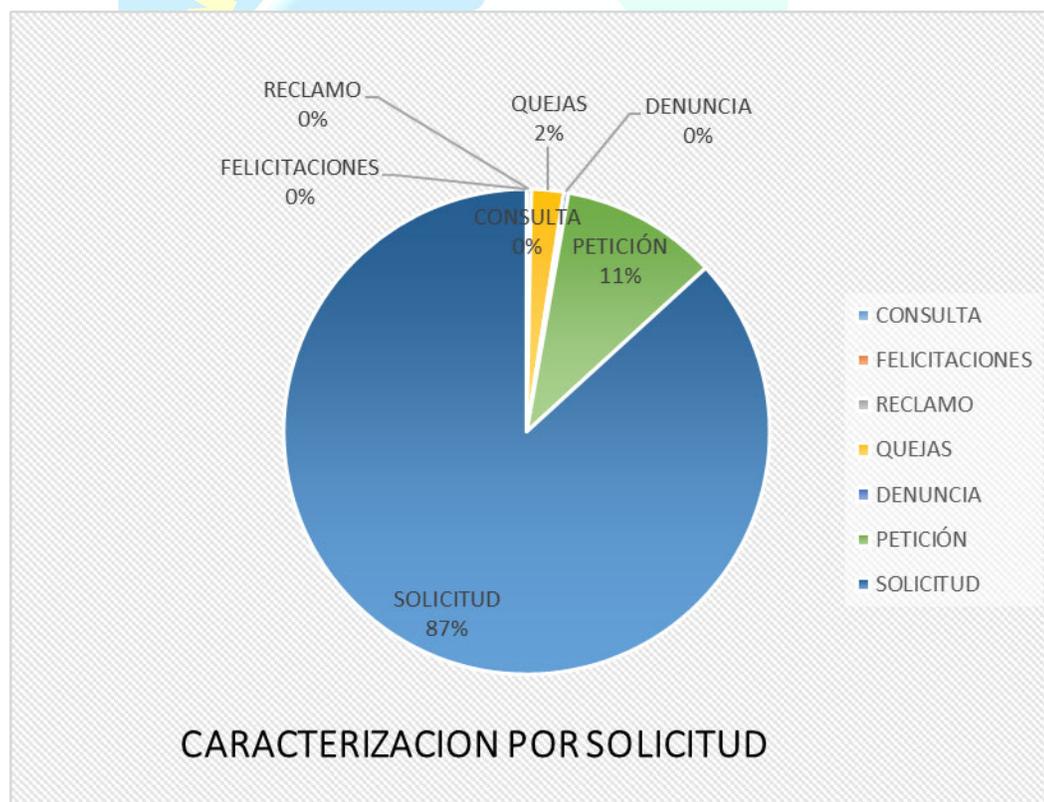


CIN.100.1

RESULTADOS

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

TIPO DE SOLICITUD	
CONSULTAS	0
FELICITACIONES	0
RECLAMOS	1
QUEJAS	7
DENUNCIAS	1
PETICIONES	34
SOLICITUDES	283
TOTAL PQRSD	326





CIN.100.1

ANÁLISIS:

Del 100% de las Solicitudes recibidas el 87% corresponde a solicitudes, un 2% Quejas y 11% a peticiones; Felicitaciones, Reclamos y Consultas 0%.

INTERPRETACIÓN

Se pudo evidenciar 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 Segundo Semestre de 2018.

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

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

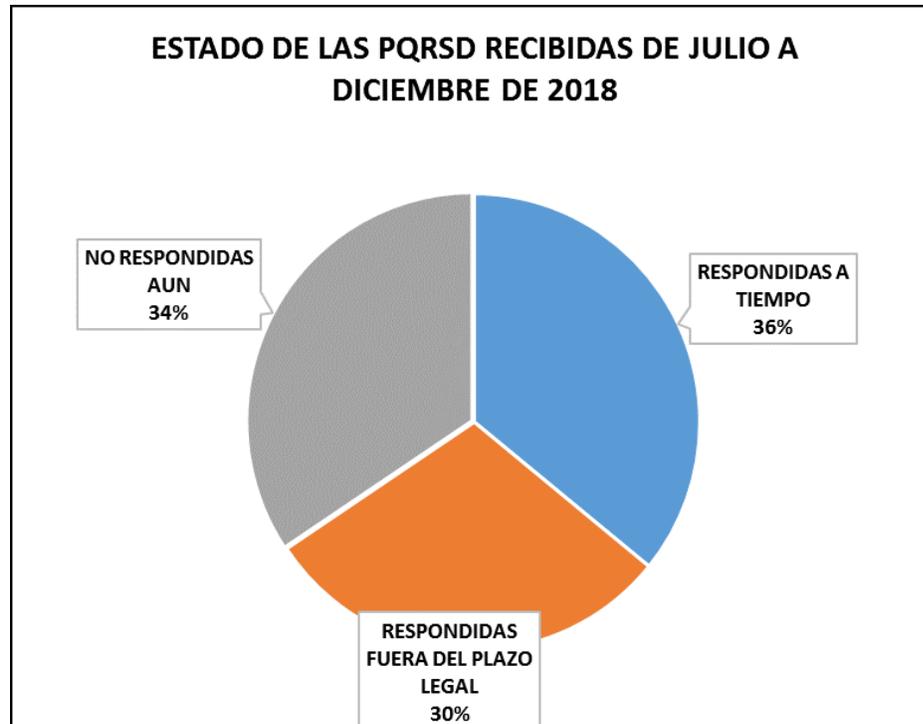
ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DEL 02 JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018	
RECIBIDAS	326
RESPONDIDAS A TIEMPO	117
RESPONDIDAS FUERA DEL PLAZO LEGAL	97
NO RESPONDIDAS AÚN	112

ANÁLISIS:

En los meses de Julio a diciembre de 2018, la Universidad del Pacífico recibió 326 peticiones, de las cuales el 36% fueron respondidas a tiempo, el 30% fuera del plazo legal y un 34% aún se encuentran sin responder.



CIN.100.1



INTERPRETACIÓN

Teniendo en cuenta que en el Primer Semestre de 2018 había un 22% de solicitudes sin responder, se puede observar que en este Segundo Semestre de 2018 se aumentó a un 34% 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 326 PQRSD, 97 se respondieron de forma extemporánea, lo que equivale a un 30%, lo que significa que aumento con respecto al 21% del Primer Semestre del año 2018, considerando que un 30% 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.



CIN.100.1

PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPONDIDAS	SIN RESPONDER	RESPUESTA FUERA DE PLAZO LEGAL	RESPUESTA A TIEMPO
Oficina de Bienestar universitario (BUN)	5	4	1	1	3
Oficina de Contabilidad (CON)	2	0	2	0	0
Oficina de Dirección Administrativa y Financiera (DAF)	46	31	15	24	7
Oficina de Recurso Humano (DDP)	44	10	34	5	5
Oficina de Dirección Académica (DIA)	13	2	11	2	0
Oficina de Internacional	2	2	0	0	2
Oficina de Investigación (INV)	2	1	1	0	1
Oficina de Laboratorio (LBT)	1	1	0	0	1
Oficina de comité Laboral (OCL)	1	0	1	0	0
Oficina de Registro y Control (ORC)	11	10	1	2	8
Oficina de Planeación (PNC)	1	0	1	0	0
Oficina de Rectoría (REC)	12	3	9	1	2
Oficina de Secretaria General (SEG)	77	59	18	20	39
Programa de Negocios Internacional (ANI)	2	1	1	1	0
Programa de Hotelería y Turismo (PHT)	1	0	1	0	0
Programa de Ingeniería en Sistema (INS)	4	4	0	0	4
Programa de Agronomía (PAG)	5	3	2	0	3
Programa de Arquitectura (PAR)	2	1	1	0	1
Programa de Sociología (PSO)	78	67	11	38	29
Programa de Acuicultura (PTA)	2	1	1	0	1
Programa de Tec. Construcciones Civiles (TCC)	14	13	1	2	11
Oficina de Tesorería (TES)	1	1	0	1	0
TOTAL	326	214	112	97	117



CIN.100.1

ANÁLISIS

Se evidencia que, a 31 de Diciembre de 2018, de las 326 PQRSD recibidas, 117 fueron respondidas a tiempo, 97 fuera del plazo legal y 112 solicitudes aún se encuentran sin responder.

El Programa de Sociología cuenta con 78 solicitudes que en términos de porcentaje es del 24%, 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 14 solicitudes que en términos de porcentajes es del 4%, es de anotar que la cantidad es baja.

Las Dependencias que cuentan con mayor número de solicitudes sin responder son: Oficina de Recursos Humanos con 34 solicitudes que corresponden a un 10%, Oficina de Secretaría General cuenta con 18 solicitudes que equivale a un 6% , Dirección Administrativa y Financiera con 15 solicitudes que corresponde a un 5%, Oficina de Dirección Académica con 11 solicitudes que corresponde a un 3%, Oficina de Rectoría con 9 solicitudes que corresponde a un 3%, y la Oficina de Contabilidad con 2 solicitudes que corresponde al 1%, que a 31 de Diciembre 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.



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 31 de Diciembre de 2018 la Universidad aún cuenta con 112 solicitudes que aún no se les ha dado respuesta, que equivalen a un 34%; además a 97 solicitudes que equivalen a un 30% se les dio respuesta fuera del plazo legal.

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 para evitar incurrir en faltas ocasionadas por incumplimiento.

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 PQRSD de la Universidad del Pacífico.



CIN.100.1

- Promover entre los funcionarios, estudiantes y comunidad en general la figura de la Oficina de Atención a las PQRSD, 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.

LUIS EMILIO MURILLO CHAVEZ

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Original Firmado

