



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
JULIO A DICIEMBRE DE 2019**

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, 20 de Enero de 2020



CIN.100.1

**INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRSD
USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO
JULIO A DICIEMBRE 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 01 de Julio al 31 de Diciembre 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

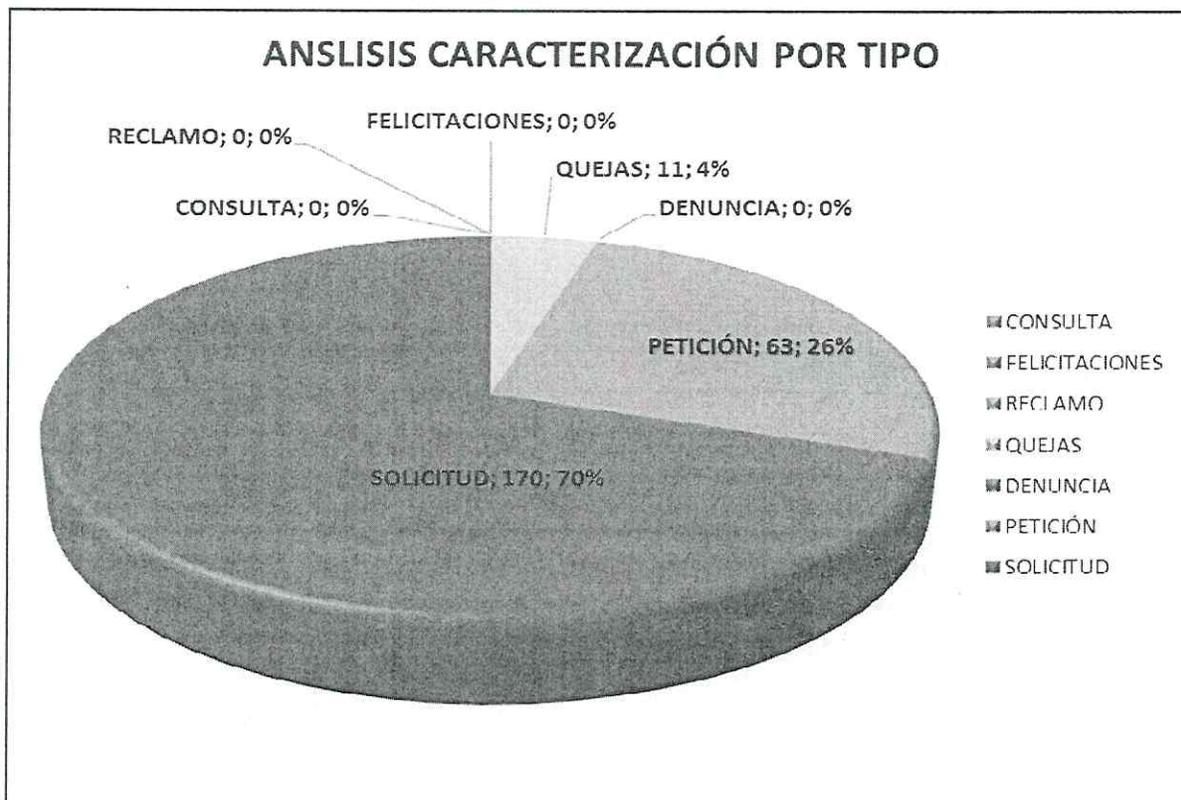


CIN.100.1

RESULTADOS

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

TIPO DE SOLICITUD	
CONSULTAS	0
FELICITACIONES	0
RECLAMOS	0
QUEJAS	11
DENUNCIAS	0
PETICIONES	63
SOLICITUDES	170
TOTAL PQRSD	244





CIN.100.1

ANÁLISIS:

Del 100% de las solicitudes recibidas el 70% corresponde a Solicitud de información, un 4% Quejas y 26% 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, cambio de tutor, cancelación de asignatura, cancelación de semestre, devolución pago de matrícula financiera, 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 segundo Semestre de 2019.

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

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

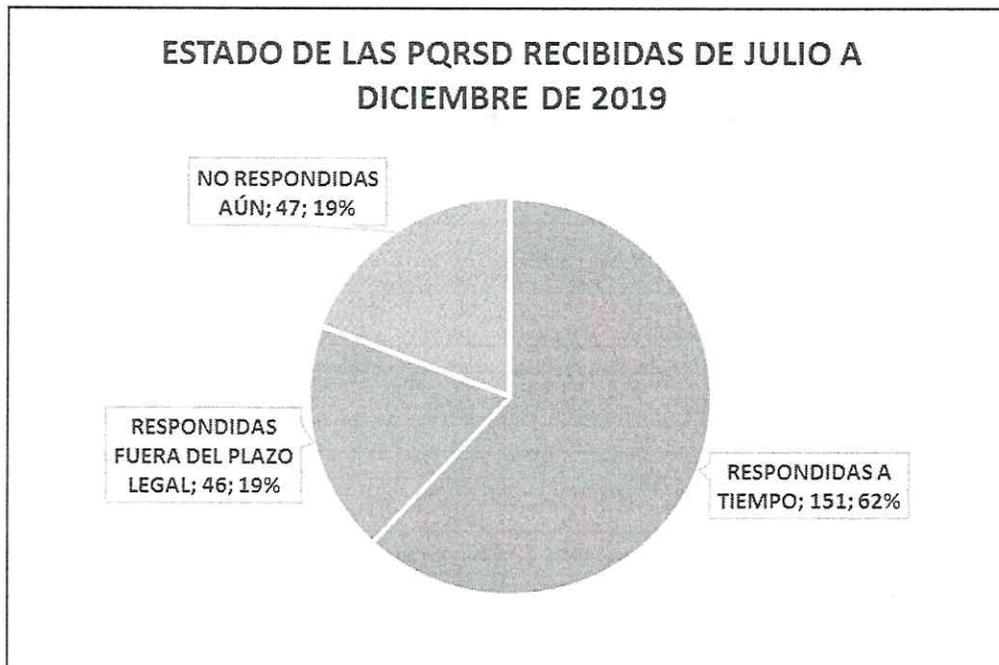
ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS DEL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	
RECIBIDAS	244
RESPONDIDAS A TIEMPO	151
RESPONDIDAS FUERA DEL PLAZO LEGAL	46
NO RESPONDIDAS AÚN	47

ANÁLISIS:

En los meses de Julio a Diciembre de 2019, la Universidad del Pacífico recibió 224 peticiones, de las cuales el 62% fueron respondidas a tiempo, el 19% fuera del plazo legal y un 19% aún se encuentran sin responder.



CIN.100.1



INTERPRETACIÓN

Teniendo en cuenta que en el Primer Semestre de 2019 había un 26%, que equivale a 87 solicitudes sin responder, se puede observar que en éste Segundo Semestre de 2019 disminuyó a un 19%, que equivale a 47 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 224 PQRSD, 46 se respondieron de forma extemporánea, lo que equivale a un 19%, lo que significa que disminuyó con respecto al 52% del Primer Semestre del año 2019. Considerando que se redujo en un 19%, es un porcentaje muy alto porque lo que se requiere es 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.



CIN.100.1

PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CANTIDAD	RESPONDIDAS	%	SIN RESPONDER	%	RESPUESTA A TIEMPO	%	RESPUESTA FUERA DE TIEMPO	%
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO (BUN)	2	2	1%	0	0%	1	1%	1	1%
OFICINA DE DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (DAF)	50	40	16%	10	4%	33	17%	7	4%
OFICINA DE DIVISION DE DESARROLLO DE PERSONAL (DDP)	8	8	3%	0	0%	7	4%	1	1%
OFICINA DE DIRECCION ACADEMICA (DIA)	7	5	2%	2	1%	4	2%	1	1%
OFICINA DE REGISTRO Y CONTROL (ORC)	13	13	5%	0	0%	12	6%	1	1%
OFICINA DE RECTORIA (REC)	14	6	2%	8	3%	5	3%	1	1%
OFICINA DE SECRETARIA GENERAL (SEG)	74	50	20%	24	10%	38	19%	12	6%
OFICINA DE CONTABILIDAD (CON)	1	1	0%	0	0%	0	0%	1	1%
PROGRAMA DE NEGOCIO INTERNACIONAL (ANI)	5	5	2%	0	0%	3	2%	2	1%
PROGRAMA DE ING. SISTEMA (INS)	2	2	1%	0	0%	2	1%	0	0%
PROGRAMA DE AGRONOMIA (PAG)	3	2	1%	1	0%	1	1%	1	1%
PROGRAMA DE ARQUITECTURA (PAR)	4	3	1%	1	0%	1	1%	2	1%
PROGRAMA DE HOTELERIA Y TURISMO (PHT)	3	3	1%	0	0%	1	1%	2	1%
PROGRAMA DE SOCIOLOGIA (PSO)	25	24	10%	1	0%	14	7%	10	5%
PROGRAMA DE ACUICULTURA (PTA)	2	2	1%	0	0%	1	1%	1	1%
PROGRAMA DE TEC. CONSTRUCCIONES CIVILES (TCC)	31	31	13%	0	0%	28	14%	3	2%
TOTAL	244	197	81%	47	19%	151	77%	46	23%

ANÁLISIS

Se evidencia que, a 31 de Diciembre de 2019, de las 224 PQRSD recibidas, 151 fueron respondidas a tiempo, 46 fuera del plazo legal y 47 solicitudes aún se encuentran sin responder.

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

Programa de Sociología con 1 solicitud, el Programa de Arquitectura 1 y el programa de Agronomía 1, que a 31 de diciembre no se les ha dado respuesta.

Las Dependencias que cuentan con mayor número de solicitudes sin responder son: Oficina de Secretaría General cuenta con 24 solicitudes que equivale a un 10%, Oficina de Dirección Administrativa y Financiera con 10 solicitudes que corresponden a un 4%, Oficina de Rectoría con 8 solicitudes que corresponde a un 3% y la Oficina de Dirección Académica con 2 solicitudes que corresponde a un 1%, que a 31 de diciembre aún no se les ha dado respuesta.



CIN.100.1

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 segundo semestre del 2019, aunque se ha reducido considerablemente la falta de respuesta, aún se citan algunas dependencias que no están dando respuesta 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 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 2019 la Universidad del Pacífico aún cuenta con 47 solicitudes que aún no se les ha dado respuesta, que equivalen a un 19%; además a 46 solicitudes que equivalen a un 19% 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, lo cual 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 con la posibilidad de anexar soportes y que le genere un código para hacer seguimiento a su solicitud a través de internet.


WILBER QUIÑONEZ MONTAÑO
Jefe Oficina Asesora de Control Interno