CIN.100.1

UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD QUE PRESENTARON LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO JULIO A DICIEMBRE 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, 28 de enero de 2021

CIN.100.1

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD
USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO
JULIO A DICIEMBRE 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 julio al 31 de diciembre de 2020, a través de los distintos canales habilitados para tal fin.

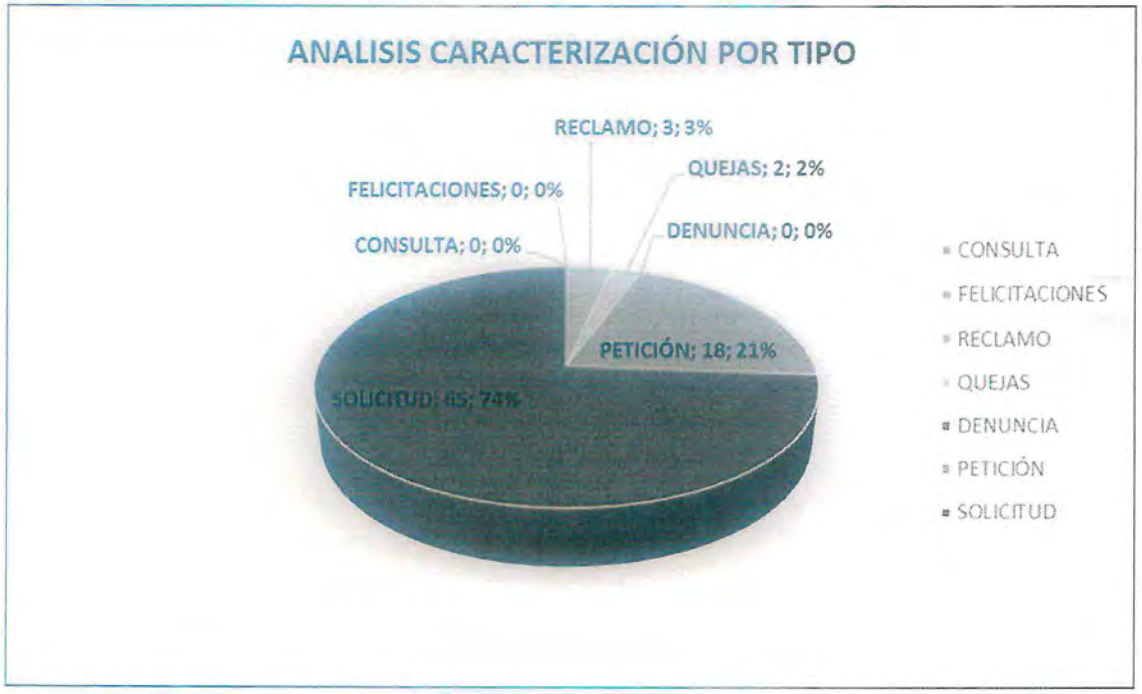
NORMATIVIDAD

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

RESULTADOS

Se realiza estadísticas de conformidad con el número total de PQRSD que hayan sido recepcionadas por la entidad durante el segundo semestre de 2020, discriminada por tipo de solicitud y dependencia que la tramitó.

Tipo de Solicitud		Porcentaje
CONSULTAS	0	0%
FELICITACIONES	0	0%
RECLAMOS	3	3%
QUEJAS	2	2%
DENUNCIAS	0	0%
PETICIONES	18	21%
SOLICITUDES	65	74%
TOTAL PQRSD	**88**	**100%**



ANÁLISIS:

Se observa que, del 100% de segundo semestre en la caracterización por tipo, el 74% son Solicitud de información, el 21% son Peticiones, el 3% son Reclamaciones y el 2% son Quejas; no se presentaron Consultas, Felicitaciones y Denuncias, equivalente al 0%.

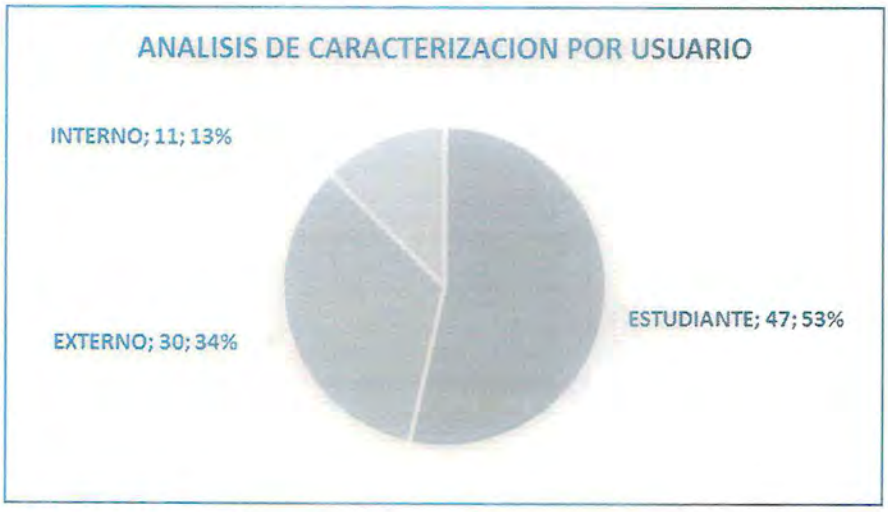
INTERPRETACIÓN

Se pudo evidenciar que lo que más presentaron nuestros usuarios fueron solicitudes de información, entre las cuales tenemos: Cancelación de matrícula, solicitud información sobre matrículas, certificados de estudios, Solicitudes información de jóvenes en acción, solicitud información sobre las carreras, cancelación de asignatura, 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 2020.

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

ANALISIS CARACTERIZACIÓN POR USUARIO

TIPO DE USUARIO		Porcentaje
ESTUDIANTE	47	53%
EXTERNO	30	34%
INTERNO	11	13%
TOTAL	**88**	**100%**

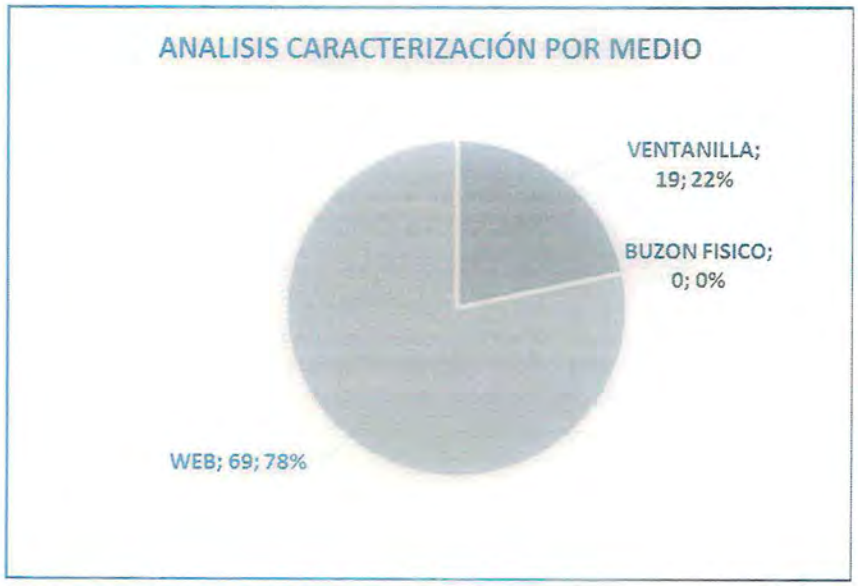


ANÁLISIS:

Se observa que, durante el Segundo Semestre de 2020 en la caracterización por usuario, los que más presentaron PQRSD fueron los estudiantes con 53%, seguido por el personal externo con 34% y por último el personal interno con un 13%, como se evidencia en la gráfica.

ANALISIS CARACTERIZACION POR MEDIO

TIPO DE MEDIO		Porcentaje
VENTANILLA	19	22%
BUZON FISICO	0	0%
WEB	69	78%
TOTAL	**88**	**100%**

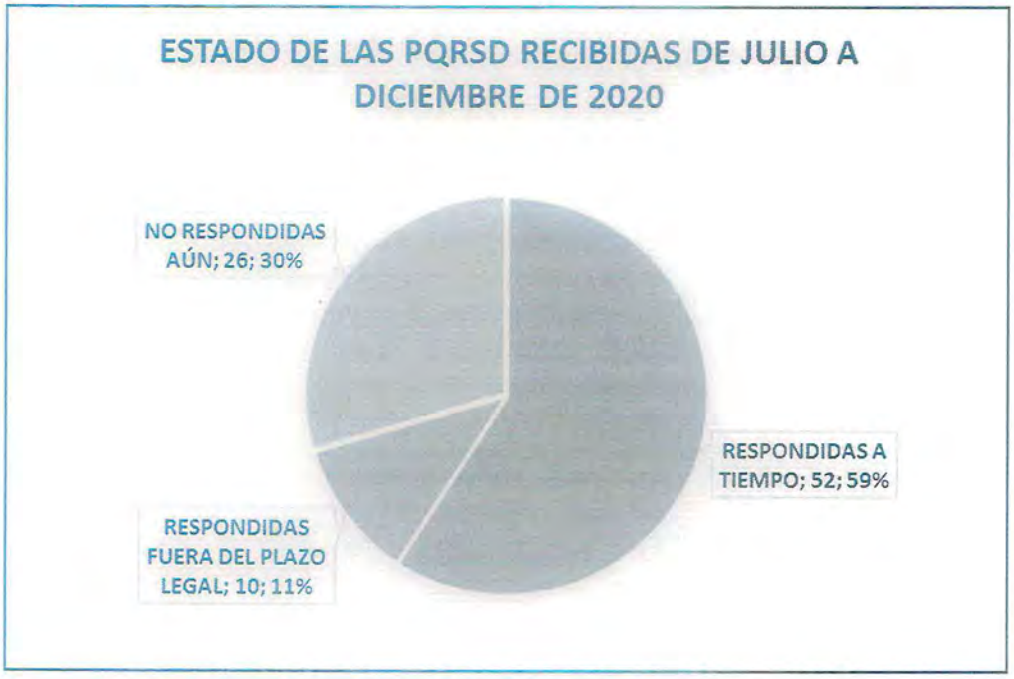


ANÁLISIS:

Se observa que, durante el segundo semestre de 2020 en la caracterización por medio de las PQRSD, la mayor cantidad fue presentada por la página web con un 78% y con un 22% radicada por la ventanilla única en el campus Universitario, no se recibieron solicitudes en el buzón de sugerencias, como lo muestra la gráfica.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS DEL 01 DE JULIO AL 21 DE DICIEMBRE DE 2020		Porcentaje
RECIBIDAS	88	100%
RESPONDIDAS A TIEMPO	52	59%
RESPONDIDAS FUERA DEL PLAZO LEGAL	10	11%
NO RESPONDIDAS AÚN	26	30%



ANÁLISIS:

En los meses de julio a diciembre de 2020, la Universidad del Pacífico recibió 88 peticiones, de las cuales el 59% fueron respondidas a tiempo, el 11% fuera del plazo legal y un 30% aún se encuentran sin responder.

INTERPRETACIÓN

Teniendo en cuenta que en el Primer Semestre de 2020 había un 27%, que equivale a 38 solicitudes sin responder, se puede observar que en éste segundo Semestre de 2020 aumentó a un 30%, que equivale a 26 solicitudes que aún no se le ha dado respuesta, es de anotar que aumentó el porcentaje de solicitudes sin respuestas, lo que 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.

Se pudo evidenciar que de las 88 PQRSD, 10 se respondieron de forma extemporánea, lo que equivale a un 11%, lo que significa que aumentó con respecto al 7% del Primer Semestre del año 2020. 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	%	RESPODINDAS	%	SIN RESPONDER	%	RESPUESTA A TIEMPO	%	RESPUESTA FUERA DE TIEMPO	%
Programa Administración de negocios Internacionales (ANI)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Oficina de Bienestar Universitario (BUN)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Oficina de contabilidad (CON)	1	1%	1	1%	0	0%	1	2%	0	0%
Oficina de Dirección Administrativa y Financiera (DAF)	7	8%	3	3%	4	5%	2	3%	1	2%
Oficina de División de Personal (DDP)	6	7%	2	2%	4	5%	2	3%	0	0%
Oficina de Dirección Académica (DIA)	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%
Dpto. Lenguas Lingüísticas y Literatura (DLL)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Programa de Ing. Sistema (INS)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Oficina de Informática (ODI)	12	14%	12	14%	0	0%	11	18%	1	3%
Oficina de Registro y control (ORC)	37	42%	32	36%	5	6%	32	53%	0	0%
Programa de Agronomía (PAG)	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%	1	2%

Programa de Arquitectura (PAR)	5	6%	0	0%	5	6%	0	0%	0	0%
Programa de Hotelería Y Turismo (PHT)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Programa de Sociología (PSO)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Programa de Tec. En Acuicultura (PTA)	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%	2	3%
Oficina de Rectoria (REC)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Oficina de secretaria General (SEG)	16	18%	7	8%	8	9%	4	7%	3	5%
Programa de Tec. Construcciones civiles (TCC)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Oficina de Tesorería (TES)	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%	1	2%
	88	**100%**	**60**	**68%**	**26**	**30%**	**52**	**87%**	**10**	**18%**

ANÁLISIS

Se evidencia que, a 30 de diciembre de 2020, de las 88 PQRSD recibidas, 52 fueron respondidas a tiempo, 10 fuera del plazo legal y 26 solicitudes aún se encuentran sin responder.

Es de anotar que los programas que tienen solicitudes sin responder a 30 de diciembre es el Programa de Arquitectura con cinco (5) solicitudes

Las dependencias que tienen solicitudes sin responder son:

- Oficina de Secretaría General ocho (8) solicitudes
- División de Personal cuatro (4) solicitudes.
- Oficina de Registro y Control Académico cinco (5) solicitudes.
- Dirección Administrativa y Financiera DAF- (4) solicitudes.

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 Pacifico 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 2020, aunque se ha reducido considerablemente la falta de respuesta, aún se citan algunas dependencias y el programa de Arquitectura que no dio respuesta a (5) solicitudes presentadas por nuestros usuarios.

CONCLUSIONES

El presente informe consolida la información sobre el seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSD), denuncias, solicitudes y felicitaciones instauradas por la ciudadanía, con el compromiso de garantizar una atención oportuna, amable, respetuosa, efectiva y confiable a la comunidad.

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 al 30 de diciembre de 2020 la Universidad del Pacifico aún cuenta con 26 solicitudes que aún no se les ha dado respuesta, que equivalen a un 30%; además a 10 solicitudes que equivalen a un 11% 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 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.

- Es importante que las recomendaciones de la Oficina Asesora de Control Interno como tercera línea de defensa se tomen en cuenta en pro del mejoramiento continuo de la institución.

WILBER QUIÑONEZ MONTAÑO
Jefe Oficina Asesora de Control Interno