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 2021

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, 16 de enero de 2021

CIN.100.1

INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRSD
USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO
JULIO A DICIEMBRE DE 2021

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 2021, a través de los distintos canales habilitados para tal fin.

NORMATIVIDAD

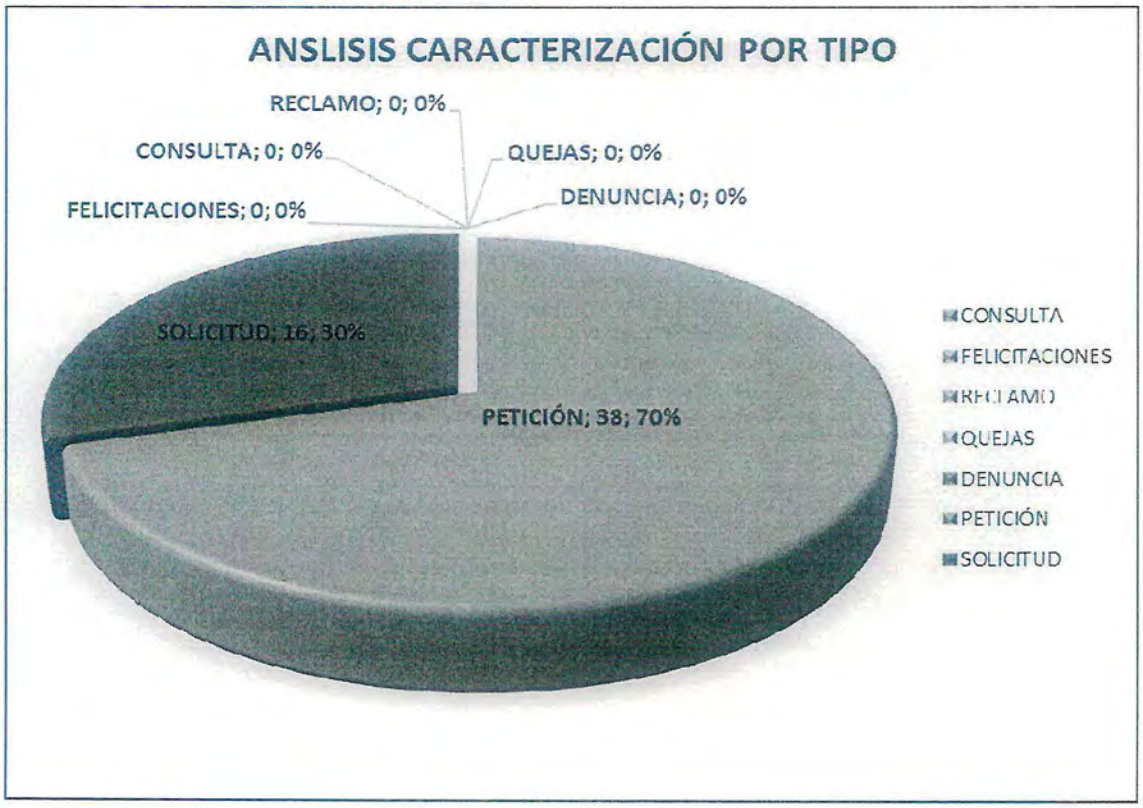
- Constitución Política
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015
- Manual de Atención al Ciudadano de la Universidad del Pacífico

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	4
QUEJAS	2
DENUNCIAS	0
PETICIONES	38
SOLICITUDES	16
TOTAL PQRSD	**54**



CIN.100.1

ANÁLISIS:

Se observa que, del 100% del segundo semestre en la caracterización por tipo, el 70 % son Peticiones, el 30% Solicitudes de Información; Reclamaciones, Quejas, Consultas, Felicitaciones y Denuncias 0%.

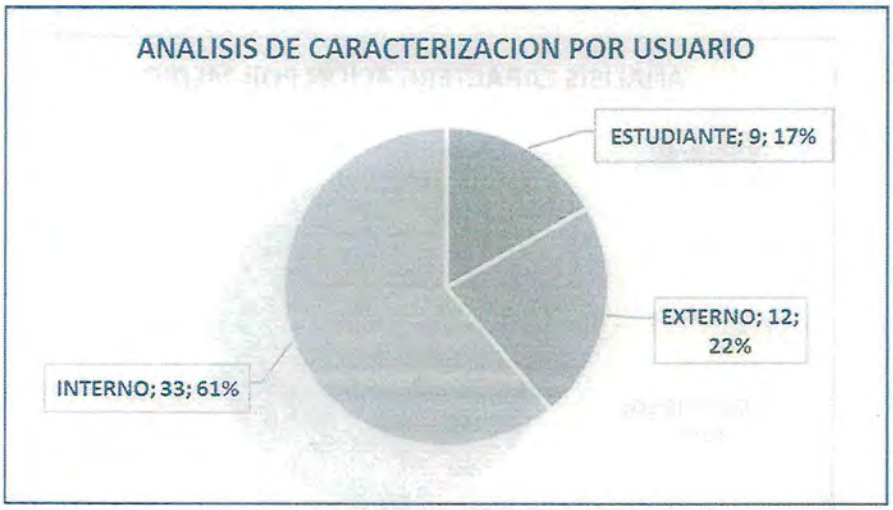
INTERPRETACIÓN

Se pudo evidenciar que lo que más presentaron nuestros usuarios fueron peticiones, entre las cuales tenemos: derecho de petición, solicitud pago de dotación, modificación de asignación salarial, entre otras. 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 2021.

No se evidencia en este segundo semestre de 2021 que los usuarios presenten reclamaciones, quejas, felicitaciones, consultas, ni denuncias.

ANALISIS CARACTERIZACIÓN POR USUARIO

TIPO DE USUARIO	
ESTUDIANTE	9
EXTERNO	12
INTERNO	33
TOTAL	**54**

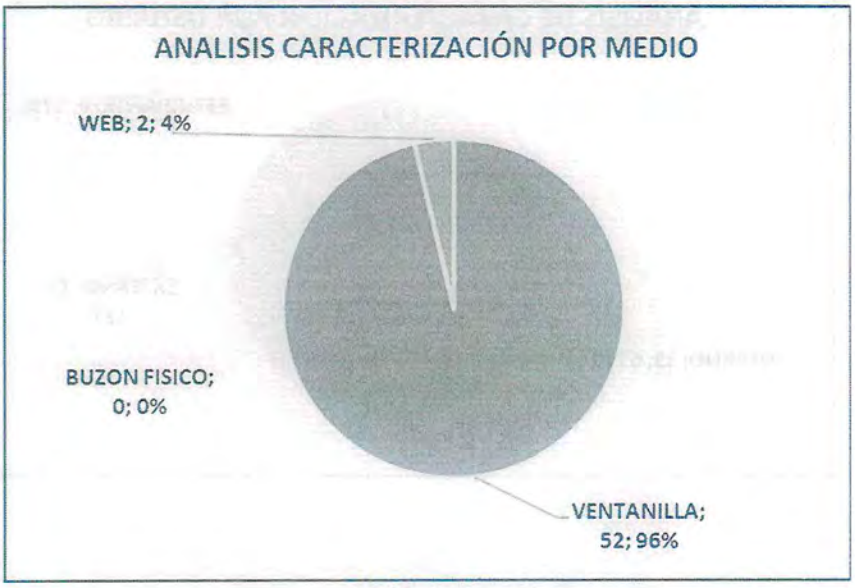


ANÁLISIS:

Se observa que, durante el segundo semestre en la caracterización por usuario, los que más presentaron PQRSD fueron el personal interno con el 61%, luego sigue el personal externo con el 22% y por último los estudiantes con un 17%, como se evidencia en la gráfica.

ANALISIS CARACTERIZACION POR MEDIO

TIPO DE MEDIO	
VENTANILLA	52
BUZON FISICO	0
WEB	2
TOTAL	**54**



ANÁLISIS:

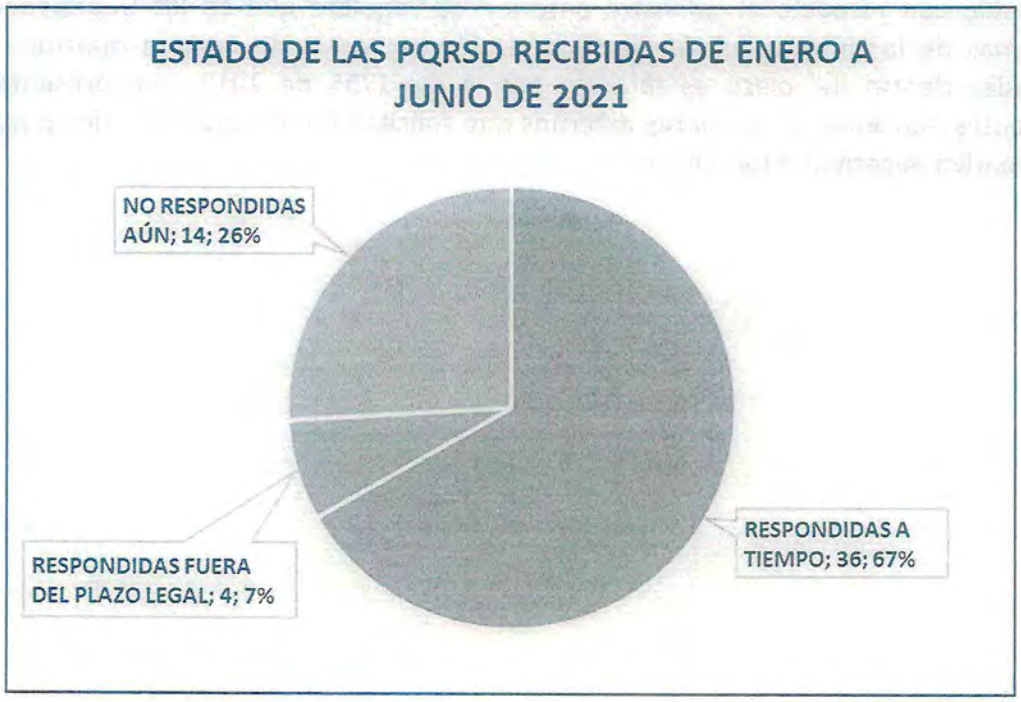
Se observa que, durante el primer semestre en la caracterización por medio de las PQRSD, la mayor cantidad fue radicada por la ventanilla única en el Campus Universitario con un 96% (52 peticiones) y con un 4% (2 peticiones) presentada por la página web, como lo muestra la gráfica.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS DEL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021	
RECIBIDAS	54
RESPONDIDAS A TIEMPO	36
RESPONDIDAS FUERA DEL PLAZO LEGAL	4
NO RESPONDIDAS AÚN	14

ANÁLISIS:

En los meses de julio a diciembre de 2021, la Universidad del Pacífico recibió 54 peticiones, de las cuales el 36 fueron respondidas a tiempo (67%), 4 fuera del plazo legal (7%) y 14 aún se encuentran sin responder (26%).



CIN.100.1

INTERPRETACIÓN

Teniendo en cuenta que en el Primer Semestre de 2021 hubo 16 solicitudes si responder, que equivale a un 33%, se evidencia que en éste Segundo Semestre de 2021 disminuyó en un 26%, que equivale a 14 solicitudes que aún no se le ha dado respuesta, cabe resaltar que aunque haya disminuido con respecto al semestre anterior, es preocupante el porcentaje de solicitudes sin respuestas e indica que persiste el incumplimiento con lo descrito en la Ley 1755 de 2015 y **poniendo en riesgo jurídico a la Universidad** toda vez que las solicitudes que no sean resueltas podrán ser objeto de inicio de proceso legal.

También podría presentarse en éstos casos un **Silencio Administrativo Positivo**, el cual es la figura jurídica que presume resueltas a favor del ciudadano las peticiones o recursos presentados por él, cuando la entidad administrativa omite pronunciarse sobre tales peticiones o recursos, si la entidad peticionada no dijo ni sí ni no, se entiende que dijo sí.

Se pudo evidenciar que de las 54 PQRSD, 4 se respondieron de forma extemporánea, lo que equivale a un 7%, lo que significa que disminuyó con respecto a las 7 solicitudes que equivale al 14% del Primer Semestre del año 2021. Se evidencia que, aunque haya disminuido con respecto al semestre anterior, se requiere que en las Dependencias y Programas de la Universidad del Pacífico se dé respuestas 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	%
Oficina de Direccion Administrativa y financiera (DAF)	3	6%	0	0%	3	6%	0	0%	0	0%
Oficina de Division de Desarrollo Personal (DDP)	28	52%	24	44%	4	7%	23	58%	1	3%
Oficina de Direccion Academica (DIA)	6	11%	4	7%	2	4%	4	10%	0	0%
Programa de Ing. En Sistema (INS)	2	4%	1	2%	1	2%	0	0%	1	3%
Oficina de Registro y Control (ORC)	1	2%	1	2%	0	0%	1	3%	0	0%
Programaga de Agronomia (PAG)	1	2%	1	2%	0	0%	1	3%	0	0%
Programa de Arquitectura (PAR)	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%
Programa de Sociologia (PSO)	4	7%	3	6%	1	2%	1	3%	2	5%
Oficina de Rectoria (REC)	5	9%	3	6%	2	4%	3	8%	0	0%
Oficina de Secretaria General (SEG)	3	6%	3	6%	0	0%	3	8%	0	0%
TOTAL	**54**	**100%**	**40**	**74%**	**14**	**26%**	36	**67%**	4	7%

Fuente: Oficina de Archivo y Correspondencia Universidad del Pacifico

ANÁLISIS

Se evidencia que, a 31 de diciembre de 2021, de las 54 PQRSD recibidas, 36 fueron respondidas a tiempo, 4 fuera del plazo legal y 14 solicitudes aún se encuentran sin responder.

Los programas que tienen solicitudes sin responder a 31 de diciembre son:

- Programa de Arquitectura una (1) solicitud
- Programa de Sociología una (1) solicitud
- Programa de Ingeniería de Sistemas una (1) solicitud

Las dependencias que tienen solicitudes sin responder son:

- Oficina de Rectoría dos (2) solicitudes
- Dirección Administrativa y Financiera tres (3) solicitudes
- Dirección Académica dos (2) solicitudes
- Oficina de División de Desarrollo de Personal cuatro (4) solicitudes

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 Pacifico se enfrente a inicios de procesos legales por no dar respuestas oportunas de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Se evidencia que en el Segundo Semestre del 2021 disminuyó con respecto al Primer Semestre de 16 a 14 solictudes, aún se citan algunas dependencias y programas que no dan respuestas a las solicitudes que presentan nuestros usuarios dentro de los tiempos establecidos por la ley 1755 de 2051, tanto interno como externos.

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 2021, la Universidad del Pacifico aún cuenta con 14 solicitudes que aún no se les ha dado respuesta, que equivalen a un 26%; además a 4 solicitudes se les dio respuesta por fuera del plazo legal que equivalen a un 7%.

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 o 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.

WILBER QUIÑONEZ MONTAÑO
Jefe Oficina Asesora de Control Interno