



**INFORME DE SEGUIMIENTO
AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE
ENERO A JUNIO DE 2017**

XIOMARA MICOLTA ANGULO
JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

EQUIPO DE APOYO

SANDRA PATRICIA GONZÁLEZ GAMBOA

Profesional de Apoyo

LORAINE FERRÍN VIAFARA

Profesional de Apoyo

JULIO CESAR VALDES ARBOLEDA

Profesional de Apoyo

LUZ DARY ANGULO GALINDO

Asistente

DORIS ANDREA ACOSTA TRIANA

Apoyo Campaña de Autocontrol

Buenaventura D.E, 30 de julio de 2017



INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE ENERO A JUNIO DE 2017

OBJETIVO

Realizar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias 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 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 tuvo en cuenta las PQRS recibidas y atendidas por la Universidad durante el periodo comprendido entre el 03 enero al 30 junio de 2017, a través de los distintos canales habilitados para tal fin.

NORMATIVIDAD

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

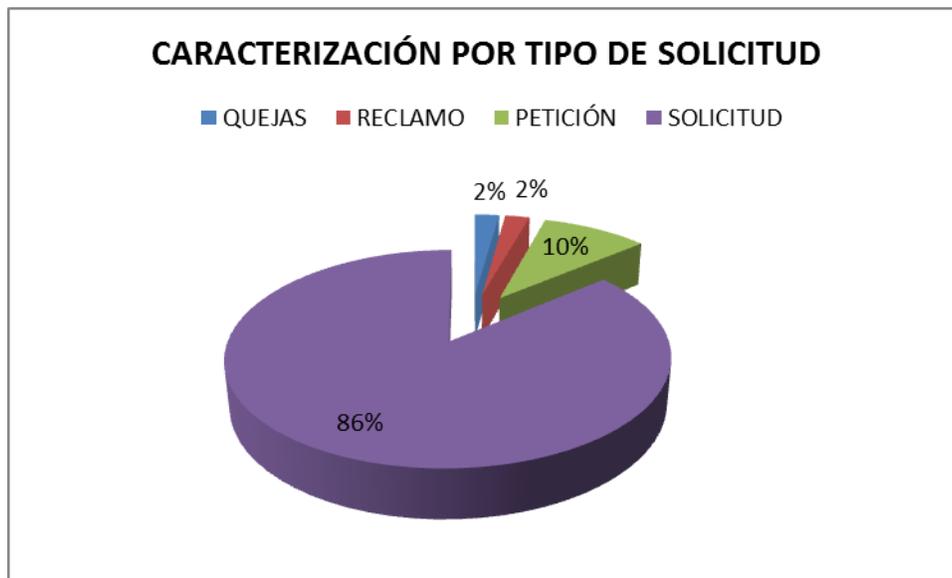
1. RESULTADOS

Se realizan estadísticas de conformidad con el número total de PQRS que hayan sido recepcionadas por la entidad durante el primer semestre, discriminada por tipo de solicitud, y dependencia que la tramito.

Durante el primer semestre de 2017 fueron radicadas en la Universidad del Pacífico 411 peticiones discriminadas de la siguiente forma:



TIPO DE SOLICITUD	
CONSULTA	0
FELICITACIONES	0
QUEJAS	9
RECLAMO	9
PETICIÓN	39
SOLICITUD	354
TOTAL PQRS	411



ANÁLISIS: Del 100% de las solicitudes recibidas el 86% corresponden a solicitud de información, el 10% son Peticiones, un 2% quejas y 2% reclamos, no existieron felicitaciones y consultas 0%

INTERPRETACIÓN

Se pudo observar que lo que más presentaron nuestros usuarios fue solicitud de información, entre los cuales tenemos solicitud de copia de documentos, descuentos, devolución, homologación, transferencia, vacaciones etc, lo que demuestra que ha mejorado el servicio prestado a nuestros usuarios en el primer semestre de 2017.



No se observa que los estudiantes presenten felicitaciones por el buen servicio, ni consultas, por lo cual se deberá crear un formato de encuesta para la evaluación del cliente satisfecho.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS RECIBIDAS DEL 3 ENERO A 30 DE JUNIO DE 2017	
RECIBIDAS	411
RESPONDIDAS A TIEMPO	228
RESPONDIDAS FUERA DEL PLAZO LEGAL	131
NO RESPONDIDAS AÚN	52

ANÁLISIS:

En el mes de enero a junio de 2017, la Universidad del Pacífico recibió 411 peticiones, de las cuales el 55% fueron respondidas a tiempo, el 32% fuera del plazo legal y un 13% aún se encuentran sin responder.



INTERPRETACIÓN

Teniendo en cuenta que en el segundo semestre de 2016 había un 24% de solicitudes sin responder, se puede observar que en este primer semestre solo hay un 13% aún no se le ha dado respuesta, lo que demuestra que hubo una disminución del 11% a esta tendencia.



Sin embargo, un 13% aun 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 entes externos que solicitan nuestros servicios y que por algún motivo se sienten inconformes.

El 32% de las solicitudes no fueron respondidas a tiempo lo que quiere decir que aún las dependencias están dando respuesta a las PQRS fuera del término establecido por la Ley 1755 de 2015, lo que le puede ocasionar serias consecuencias a la Universidad porque pueden venir demandas presentadas por nuestros usuarios insatisfechos.

PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPONDIDAS A TIEMPO	RESPONDIDAS FUERA DEL PLAZO LEGAL	AÚN SIN RESPONDER
Rectoría	33	10	10	13
Tesorería	9	3	5	1
Planeación	2	0	2	0
Control Interno	1	0	1	0
Dirección Académica	13	6	3	4
Progr. de Agronomía	18	12	4	2
Progr. De Acuicultura	6	2	2	2
Progr. Ingen Sistemas	4	2	2	0
Progr. Const O Civiles	18	15	3	0
Progr. Hotel. Turismo	4	3	1	0
Progr. Arquitectura	14	5	5	4
Direc. Admin Financ	48	13	26	9
Jurídico	1	1	0	0
Secretaría General	114	83	28	3
Mantenimiento	2	1	1	0
Investigaciones	4	3	1	0
Programa Neg. Intern	8	5	2	1
DELIN	2	1	1	0
Progr, Sociología	58	32	20	6
Laboratorio	1	1	0	0
Biblioteca	2	0	0	0
Canal TV	1	0	0	1
Bienestar Universitario	7	5	1	1
Registro y Control	16	10	4	2
Coop. Internacional	1	1	0	0



Oficina de Sistemas	1	1	0	0
División de Personal	23	13	7	3
TOTAL	411	228	131	52

ANÁLISIS

Se observa que, a 30 de junio de 2017, de las 411 PQRS recibidas 228 fueron recibidas a tiempo, 131 fuera del plazo legal y 52 solicitudes aún se encuentran sin responder.

Además de las solicitudes recibidas se puede evidenciar que la mayor parte de las solicitudes son de Secretaría General con un porcentaje del 36%, es necesario que se realice una revisión de los motivos por los cuáles se incrementó las PQRS a esta dependencia y tratar de establecer un plan de mejoramiento que permita reducir este índice.

El Programa de Sociología cuenta con un porcentaje de solicitudes del 14%, 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 reducir.

2. CONCLUSION

A 30 de junio de 2017 la Universidad aún cuenta con 52 solicitudes que aún no se les ha dado respuesta, que equivalen a un 13%, Además a un 32% se les dio respuesta fuera del plazo legal, lo que demuestra que, aunque ha disminuido la falta de compromiso para dar respuesta temprana a las peticiones que presentan nuestros usuarios todavía existe falta de compromiso por parte de los jefes de las oficinas competentes para tramitarlas.

Esta tendencia ocasiona un alto riesgo de demandas para la Universidad, fuera de incurrir en falta disciplinaria por incumplimiento de los términos de respuesta conforme a la Ley.

3. 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 Ej: (Página Web)



- Una vez se reciban o se trasladen las comunicaciones a otras dependencias competentes para su respuesta las secretarías deben hacer seguimiento del estado de estas, aunque exista una persona encargada de hacer el respectivo seguimiento. Esto 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 de acuerdos a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y el Manual de Procedimiento a las PQRS de la Universidad del Pacífico.
- Instalar extensiones telefónicas en cada una de las dependencias para mejorar la comunicación interna y externa.
- Promover entre los funcionarios, estudiantes y comunidad en general la figura de la Oficina de Atención a las PQRS, 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.

ORIGINAL FIRMADO

XIOMARA MICOLTA ANGULO

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaboró	Luz Dary Angulo Galindo – Asistente Oficina de Control Interno
Revisó	Xiomara Micolta Angulo – Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Fecha	30-07-16