CIN.100.1

UNIVERSIDAD DEL PACIFICO
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

# INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRSD QUE PRESENTARON LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO
ENERO A JUNIO DE 2023


**ALFONSO TADEO MOLINA VIVEROS**
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

**EQUIPO DE APOYO**

**Carmen Edith Peña**
Profesional de Apoyo
**William Góngora Ortiz**
Profesional de Apoyo
**Yina Lizeth Estupiñan Estupiñan**
Profesional de Apoyo
**Tania Evanllely Hinestroza Angulo**
Profesional de Apoyo
**Kelly Yesenia Bustamante Garcés**
Secretaria


**Buenaventura D.E, 15 de julio de 2023**

CIN.100.1

## INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRSD
## USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO
## ENERO A JUNIO DE 2023

### 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..."

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023 de la Universidad del Pacifico y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal web de la universidad, en donde los grupos de valor podrán consultar el informe. De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el primer semestre del año 2023, se recibieron (44) solicitudes de acceso a la información pública administrada por la entidad y teniendo en cuenta lo reportado por las dependencias a las cuales les fue asignado su trámite, no se negó el acceso a ninguna de ellas.

CIN.100.1

## 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 enero al 30 de junio de 2023, a través de los distintos canales habilitados para tal fin.

## NORMATIVIDAD

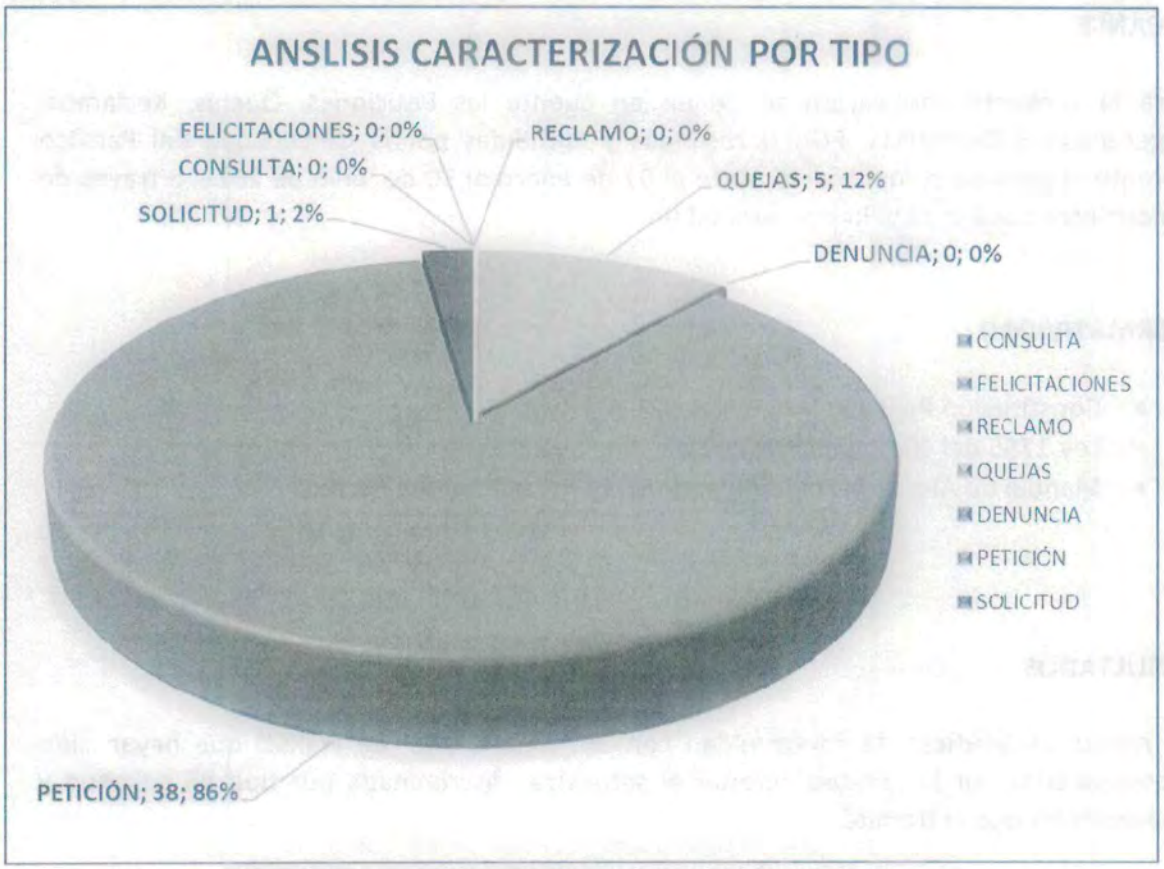
- Constitución Política
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015
- Manual de Atención al Ciudadano de la Universidad del Pacífico

## RESULTADOS

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

| TIPO DE SOLICITUD | |
|---|---|
| CONSULTAS | 0 |
| FELICITACIONES | 0 |
| RECLAMOS | 0 |
| QUEJAS | 5 |
| DENUNCIAS | 0 |
| PETICIONES | 38 |
| SOLICITUDES | 1 |
| **TOTAL PQRSD** | **44** |

CIN.100.1




**ANÁLISIS:**

Se observa que, del 100% del primer semestre en la caracterización por tipo, el 86 % son Peticiones, el 12% Quejas, el 2% Solicitudes; Consultas, Reclamaciones, Felicitaciones y Denuncias 0%.

**INTERPRETACIÓN**

Se pudo evidenciar que lo que más presentaron nuestros usuarios fueron peticiones, entre las cuales tenemos: Solicitud del derecho a continuar bajo la norma que establece en el estatuto profesoral 03 de 2009, inconformidad por categoría y puntos salariales, inconformidad por descuento en la liquidación, Inconformidad por el nuevo estatuto docente, solicitud de información, 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 primer semestre de 2023.

No se evidencia que en el primer semestre de 2023 los usuarios presenten reclamos, felicitaciones, consultas, ni denuncias.

CIN.100.1

## ANALISIS CARACTERIZACIÓN POR USUARIO

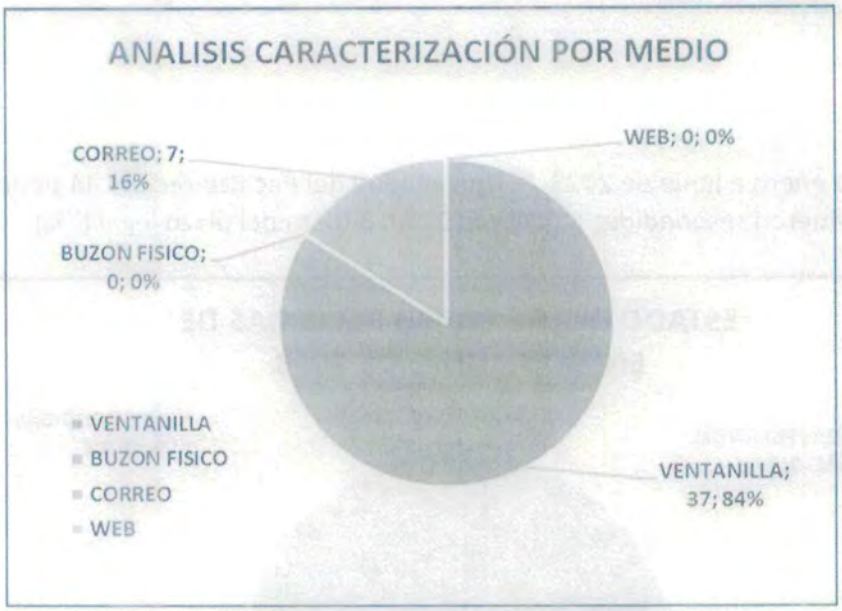
| DESCRIPCIÓN DE LA CLASE DE PQRSD | |
|---|---|
| ESTUDIANTE | 8 |
| EXTERNO | 11 |
| DOCENTE | 21 |
| ADMINISTRATIVO | 4 |
| **TOTAL** | **44** |

**ANÁLISIS:**

Se observa que, durante el primer semestre en la caracterización por usuario, los que más presentaron PQRSD fue el personal Docente con un 48%, el personal externo con el 25%, los estudiantes con un 8% y por último los Administrativos con un 9% como se evidencia en la gráfica.

## ANALISIS CARACTERIZACION POR MEDIO

| TIPO DE MEDIO | |
|---|---|
| VENTANILLA | 37 |
| BUZON FISICO | 0 |
| CORREO | 7 |
| WEB | 0 |
| **TOTAL** | **44** |




**ANÁLISIS:**

Se evidencia que, durante el primer semestre de 2023 en la caracterización por medio de las PQRSD, las peticiones que fueron radicadas por la ventanilla única en el Campus Universitario con un 84% (37 peticiones), como lo muestra la gráfica, y por correo electrónico con 16% (7 peticiones).

En este primer semestre no se evidencia registro de peticiones por los otros medios que tiene habilitado la universidad como lo es: Buzón físico, la página web de la Universidad

del Pacifico en el link de atención al ciudadano, cabe anotar que no tiene habilitado el botón de envío para realizar el registro de la petición.

## 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 2022 | |
|---|---|
| RECIBIDAS | 44 |
| RESPONDIDAS A TIEMPO | 41 |
| RESPONDIDAS FUERA DEL PLAZO LEGAL | 3 |
| NO RESPONDIDAS AÚN | 0 |

**ANÁLISIS:**

En los meses de enero a junio de 2023, la Universidad del Pacífico recibió 44 peticiones, de las cuales el 41 fueron respondidas a tiempo (93%), 3 fuera del plazo legal (7%).

CIN.100.1

**INTERPRETACIÓN**

Teniendo en cuenta que en el Segundo Semestre de 2022 hubo 1 solicitud si responder, que equivale a un 2%, se evidencia que en este Primer Semestre de 2023 no hubo solicitudes sin responder, cabe resaltar que la estrategia utilizada en éste periodo arrojó buenos resultados, la cual consistió en realizar asesoría permanente a la dependencia de Archivo y Correspondencia, y a las dependencias y programas académicos de la Universidad en el cumplimiento de dar respuesta en los tiempos establecidos por la lay; es de resaltar el compromiso de los Directivos y jefes de oficina en dar cumplimiento con lo descrito en la Ley 1755 de 2015, y así no **poner en riesgo jurídico a la Universidad** toda vez que las solicitudes que no sean resueltas podrán ser objeto de inicio de proceso administrativo toda vez que esta acción constituye una falta disciplinaria, de acuerdo al código general disciplinario.

Es de anotar que, de no dar respuestas en los casos establecidos por la ley, podría establecer el **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 44 PQRSD, 3 se respondieron de forma extemporánea, lo que equivale a un 7%, lo que significa que disminuyó con respecto a las 4 solicitudes que equivale al 8% del Segundo Semestre del año 2022. Se evidencia que disminuyó con respecto al semestre anterior, pero se requiere que en las Dependencias y Programas de la Universidad del Pacífico den respuestas de manera oportuna a las solicitudes dentro del plazo establecido por la ley 1755 de 2015 que presentan los estudiantes, funcionarios y/o personas 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 Direccion Administrativa y financiera (DAF) | 3 | 7% | 3 | 7% | 0 | 0% | 3 | 7% | 0 | 0% |
| Oficina de Division de Desarrollo Personal (DDP) | 9 | 20% | 9 | 20% | 0 | 0% | 9 | 20% | 0 | 0% |
| Oficina de Direccion Académica (DIA) | 5 | 11% | 5 | 11% | 0 | 0% | 3 | 7% | 2 | 5% |
| Oficina de Rectoria (REC) | 7 | 16% | 7 | 16% | 0 | 0% | 7 | 16% | 0 | 0% |
| Oficina de Secretaria General (SEG) | 4 | 9% | 4 | 9% | 0 | 0% | 4 | 9% | 0 | 0% |
| Oficina de Registro y Control A. (ORC) | 2 | 5% | 2 | 5% | 0 | 0% | 2 | 5% | 0 | 0% |
| Comité de Convivencia Laboral (CCL) | 2 | 5% | 2 | 5% | 0 | 0% | 2 | 5% | 0 | 0% |
| Dirección de Proyección Social (DPS) | 2 | 5% | 2 | 5% | 0 | 0% | 2 | 5% | 0 | 0% |
| Comité Interno Disciplinario (CID) | 1 | 2% | 1 | 2% | 0 | 0% | 1 | 2% | 0 | 0% |
| Oficina de Contratacion (DAF) | 1 | 2% | 1 | 2% | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 2% |
| Coordinación de Arte y Cultura (CUL) | 1 | 2% | 1 | 2% | 0 | 0% | 1 | 2% | 0 | 0% |
| Programa Tecnologia en Gestión Hoteleria y Turismo (TGHT) | 1 | 2% | 1 | 2% | 0 | 0% | 1 | 2% | 0 | 0% |
| Programa de Administración de Negocios Internacionales (ANI) | 3 | 7% | 3 | 7% | 0 | 0% | 3 | 7% | 0 | 0% |
| Programa de Arquitectura (PAR) | 3 | 7% | 3 | 7% | | 0% | 3 | 7% | 0 | 0% |
| **TOTAL** | 44 | 100% | 44 | 100% | 0 | 0% | 41 | 93% | 3 | 7% |

Fuente: Oficina de Archivo y Correspondencia Universidad del Pacifico

## ANÁLISIS

Se evidencia que, a 30 de junio de 2023, de las 44 PQRSD recibidas, 41 fueron respondidas a tiempo, 3 fuera del plazo legal.

## 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 podía enfrentarse a procesos litigiosos ante la jurisdicción contencioso administrativa; por no dar respuestas oportunas de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Se evidencia que en el Primer Semestre del 2023 disminuyó con respecto al Segundo Semestre de 2022 la falta de respuestas a tiempo de 4 a 3 solictudes, es de anotar que no hubo solicitudes sin responder.

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 30 de junio de 2023, la Universidad del Pacifico tiene 3 solicitudes que 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 materialice el riesgo, debido a las solicitudes 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/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

- Conceptos principales de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias, Sugerencias y demás aspectos que se deben tener en cuenta para el inicio del trámite de una petición en el link de Atención al Ciudadano en la página web de la Universidad del Pacifico.

- Se evidenció en el seguimiento que la recepción de los PQRSD en la página web de la Universidad del Pacifico **no está funcionando**, no tiene habilitado el botón de envío para realizar el registro de la petición, también se evidenció que la página de la Universidad no tiene un link para hacer seguimiento a la petición.

- Dar respuestas oportunas a las solicitudes conforme a los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 a las PQRSD de la Universidad del Pacífico. De no poder cumplir con el tiempo inicial de respuesta, hacer uso del Parágrafo único 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".*

- Actualizar el Manual de atención al Ciudadano de la Universidad del Pacifico conforme a la normatividad vigente, donde se pueda especificar los canales de recepción de las peticiones en la Universidad del Pacifico.

- Se debe continuar con el seguimiento por parte de la Oficina Asesora de Control Interno con la finalidad de que se dé respuesta a los usuarios dentro de los términos establecidos por la ley 1755 de 2015, a través del correo de la Oficina Asesora de Control Interno y de la recordación telefónica a cada dependencia y/o programa académico a donde ha llegado una PQRSD, aunque se ha evidenciado que algunas peticiones se les da respuesta el último día del plazo legal, gracias al seguimiento se ha podido dar respuestas oportunas en un alto porcentaje; en este semestre el porcentaje de PQRSD sin respuesta fue 0%.

- Se sugiere realizar la gestión de las PQRSD a través de un software que permita un mayor control y seguimiento, que se pueda parametrizar conforme a la normativa vigente, que genere informes en diferentes formatos cuando se requiera, y no como se está realiza en formato de Excel casi que, de forma manual, cabe resaltar que existe un programa para registrar las peticiones "ORFEO", pero éste sólo es utilizado en la oficina de Archivo y Correspondencia, y no en todas las dependencias y programas académicos en aras de realizar mejoras a la gestión documental en la Universidad.

**ALFONSO TADEO MOLINA VIVEROS**
Jefe Oficina Asesora de Control Interno