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 2024

ALEXANDRA PARRA ORTIZ
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

EQUIPO DE APOYO

Carmen Edith Peña
William Góngora Ortiz
Yina Lizeth Estupiñan Estupiñan
Kelly Yesenia Bustamante Garcés
Katherine Bravo Caicedo

CIN.100.1

Buenaventura D.E, 8 de julio de 2024
INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRSD
USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO
ENERO A JUNIO DE 2024

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 2024, se recibieron (41) 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

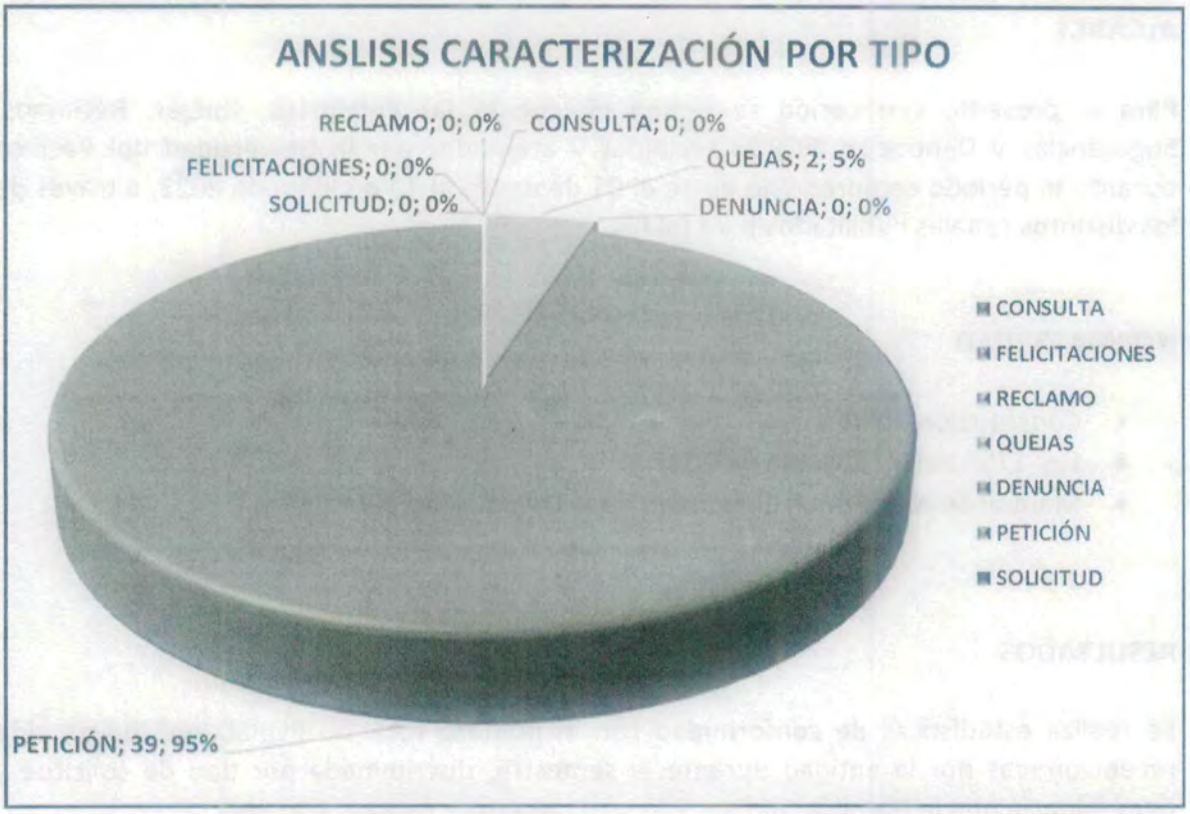
- Constitución Política
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015
- Manual de Atención al Ciudadano de la Universidad del Pacífico

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	2
DENUNCIAS	0
PETICIONES	39
SOLICITUDES	0
TOTAL PQRSD	**41**

CIN.100.1



ANÁLISIS:

Se observa que, del 100% del segundo semestre en la caracterización por tipo, el 95 % son Peticiones, el 5 % Quejas; Solicitudes, Denuncias, Consultas, Reclamaciones y Felicitaciones 0%.

INTERPRETACIÓN

Se pudo evidenciar que lo que más presentaron nuestros usuarios fueron peticiones, entre las cuales tenemos: reconocimiento de puntos salariales decreto 1279 de 2002, solicitud copia de acta del CIARP, solicitud de información, petición para asignación de tutor en trabajo de grado, solicitud de pago, 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 2024.

CIN.100.1

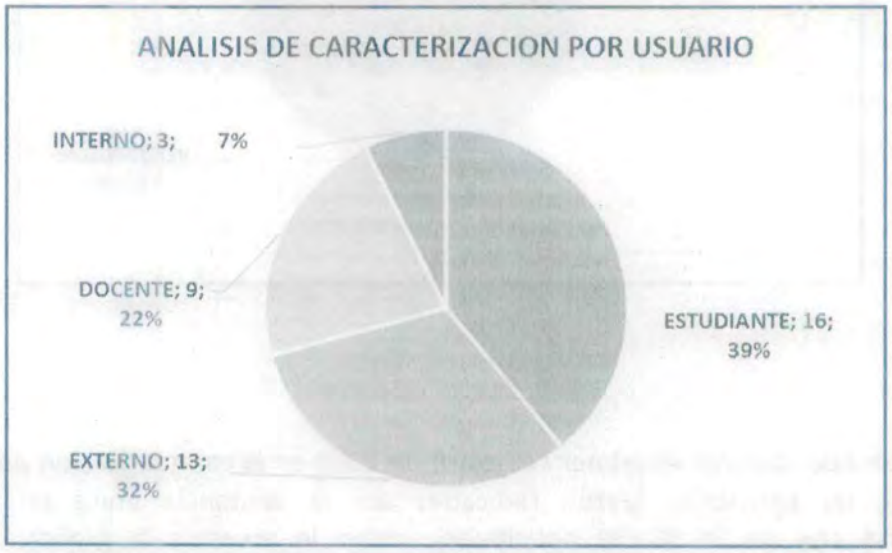
No se evidencia que en el primer semestre de 2024 los usuarios presenten solicitudes, denuncias, consultas, reclamaciones ni felicitaciones.

ANALISIS CARACTERIZACIÓN POR USUARIO

DESCRIPCIÓN DE LA CLASE DE PQRSD	
ESTUDIANTE	16
EXTERNO	13
DOCENTE	9
INTERNO	3
TOTAL	**41**

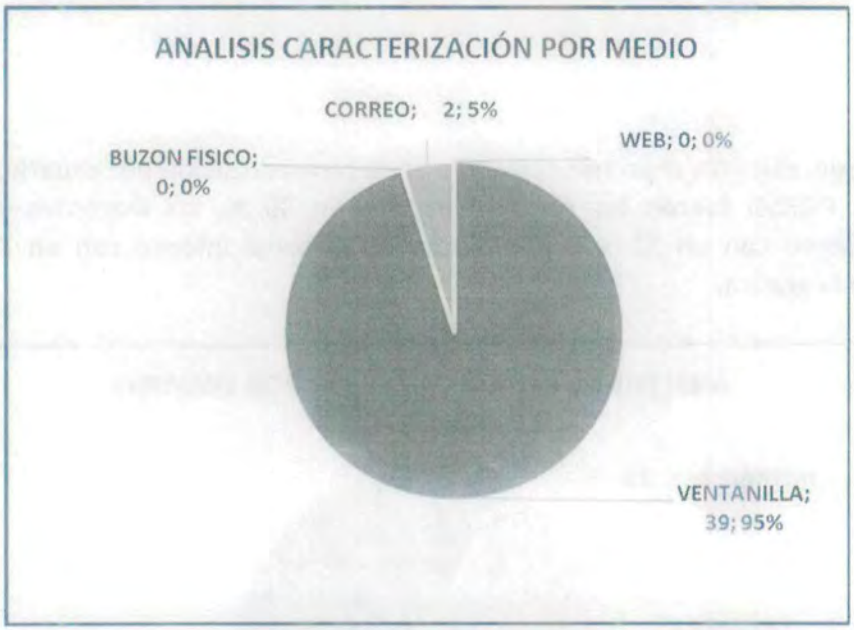
ANÁLISIS:

Se observa que, durante el primer semestre en la caracterización por usuario, los que más presentaron PQRSD fueron los Estudiantes con un 39 %, los Docentes con el 22 %, personal Externo con un 32 % y por último el personal Interno con un 7 % como se evidencia en la gráfica.



ANALISIS CARACTERIZACION POR MEDIO

TIPO DE MEDIO	
VENTANILLA	39
BUZON FISICO	0
CORREO	2
WEB	0
TOTAL	**41**



ANÁLISIS:

Se evidencia que, durante el primer semestre de 2024 en la caracterización por medio de las PQRSD, las peticiones fueron radicadas por la ventanilla única en el Campus Universitario con un 95 % (39 peticiones), como lo muestra la gráfica, por correo electrónico con un 5% (2 peticiones); página web con 0 % (0 peticiones), buzón físico 0% (0 peticiones).

CIN.100.1

En este primer semestre no se evidencia registro de peticiones por los otros medios que tiene habilitado la universidad como lo es: Buzón físico y 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	41
RESPONDIDAS A TIEMPO	41
RESPONDIDAS FUERA DEL PLAZO LEGAL	0
NO RESPONDIDAS AÚN	0

ANÁLISIS:

En los meses de enero a junio de 2024, la Universidad del Pacífico recibió 41 peticiones, de las cuales las 41 fueron respondidas a tiempo (100%).

INTERPRETACIÓN

Se evidencia que en este primer semestre de 2024 no hubo solicitudes sin responder, cabe resaltar que la estrategia utilizada ha venido registrando excelentes 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 podrían 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 41 PQRSD, en el primer semestre de 2024 todas fueron respondidas a tiempo, pero se requiere que en las Dependencias y Programas de la Universidad del Pacífico continúen dando respuestas de manera oportuna a las solicitudes dentro del plazo establecido por la ley 1755 de 2015 que presentan los estudiantes, docentes, funcionarios y/o personas o entes externos que solicitan de nuestros servicios o que por algún motivo necesitan información.

PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%	RESPONDIDAS	%	SIN RESPONDER	%	RESPUESTA A TIEMPO	%	RESPUESTA FUERA DE TIEMPO	%
Programa de sociologia (PSO)	2	5%	2	5%	0	0%	2	5%	0	0%
Programa de Arquitectura (PAR)	3	7%	3	7%	0	0%	3	7%	0	0%
Programa de Acuicultura (PAC)	1	2%	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%
Programa Agronomía (PAG)	4	10%	4	10%	0	0%	4	10%	0	0%
Oficina Rectoria (REC)	6	15%	6	15%	0	0%	6	15%	0	0%
Comité de Convivencia (	1	2%	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%
Oficina de Control Interno (COINT)	1	2%	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%
Bienestar Universitario (BU)	1	2%	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%
Contabilidad (CON)	1	2%	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%
Comité reconocimiento de puntos (CIARP)	1	2%	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%
Consejo Academico (SEG)	1	2%	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%
Concejo Superior (SEG)	1	2%	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%
Secretaría General (SEG)	5	12%	5	12%	0	0%	5	12%	0	0%
Direccion Administrativa y Financiera (DAF)	3	7%	3	7%	0	0%	3	7%	0	0%
Division de Personal (DDP)	6	15%	6	15%	0	0%	6	15%	0	0%
Direccion Academica (DIAC)	3	7%	3	7%	0	0%	3	7%	0	0%
Tesoreria (TES)	1	2%	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%
TOTAL	**41**	**100%**	**41**	**100%**	**0**	**0%**	**41**	**100%**	**0**	**0%**

Fuente: Oficina de Archivo y Correspondencia Universidad del Pacifico

ANÁLISIS

Se evidencia que, a 30 de junio de 2024, de las 41 PQRSD recibidas, las 41 fueron respondidas a tiempo.

INTERPRETACIÓN

Se evidencia que se continúa para el primer semestre de 2024, con referencia al segundo semestre de 2023 dando respuestas oportunas a las solicitudes dentro del tiempo establecido, y de esta manera mitigar el riesgo de ocasionar que la Universidad del Pacifico pueda 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.

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 2024, la Universidad del Pacifico no tiene solicitudes sin respuesta o por fuera del plazo legal.

Es necesario continuar con las acciones de mejora implementadas, 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 está desactualizado, y no en todas las dependencias y programas académicos en aras de realizar mejoras a la gestión documental en la Universidad.

ALEXANDRA PARRA ORTIZ
Jefe Oficina Asesora de Control Interno