



CIN.101

**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
JULIO A DICIEMBRE DE 2025**

MAGALY BENITEZ VALENCIA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

EQUIPO DE APOYO

William Góngora Ortiz
Profesional de Apoyo
Yina Lizeth Estupiñán Estupiñán
Profesional de Apoyo
Gipzy Valencia Valencia
Profesional de Apoyo
Kelly Yesenia Bustamante Garcés
Profesional de Apoyo

Buenaventura D.E, 19 de enero de 2026



CIN.101

**INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRS
USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO
JULIO A DICIEMBRE DE 2025**

OBJETIVO

Realizar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas por los usuarios internos y externos a 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 Asesora 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 2025 de la Universidad del Pacífico 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 segundo semestre del año 2025, se recibieron (118) 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.101

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 2025, 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

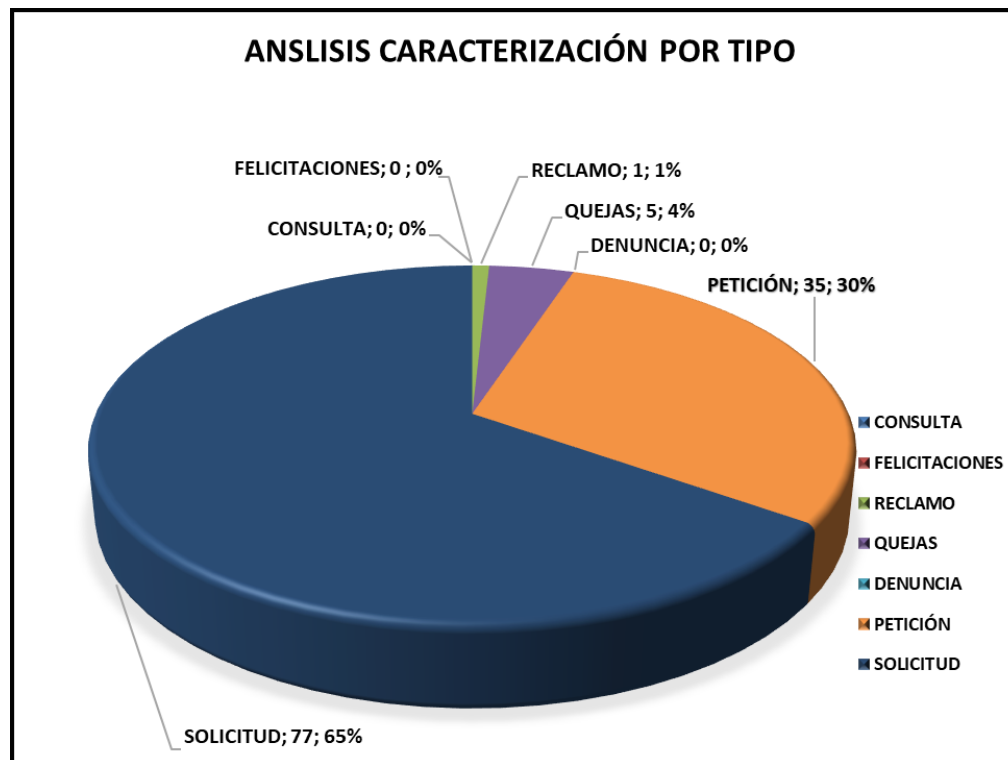
RESULTADOS

Se realiza estadística de conformidad con el número total de PQRSD que hayan sido recepcionadas por la entidad durante el segundo semestre de 2025, discriminada por tipo de solicitud y dependencia que la tramitó.

TIPO DE SOLICITUD	
CONSULTAS	0
FELICITACIONES	0
RECLAMOS	1
QUEJAS	5
DENUNCIAS	0
PETICIONES	35
SOLICITUDES	77
TOTAL, PQRSD	118



CIN.101



ANÁLISIS:

Durante el segundo semestre de 2025, se recibieron un total de 118 solicitudes. El análisis muestra que el 65% correspondieron a Solicitudes generales y el 30% a Peticiones. Los Reclamos representaron el 1% y las Quejas el 4%, mientras que no se registraron Denuncias, Consultas ni Felicitaciones

INTERPRETACIÓN

Se pudo evidenciar que lo más presentado por los usuarios fueron solicitudes, entre las cuales se tiene: Aprobación de acuerdo superior por medio del cual se fija la elección del rector en propiedad de la Universidad del Pacífico. periodo 2025-2029, asignación de categoría de docente, cambio de evaluador de trabajo de grado, corrección certificado laboral, derecho al debido proceso, principio de favorabilidad, derecho de petición en interés general y particular-formalización laboral y participación sindical decreto 391 de 2025, derecho de petición para revisión y corrección de contrato laboral, derecho de petición para la inclusión en el presupuesto institucional 2026 de recursos desagregados para la formalización laboral de docentes y administrativo (decreto 391 de 2025), derecho de petición suspensión proceso de reestructuración, derecho de petición proyecto de grado, derecho de petición -solicitud de información sustentada de salida pedagógica de los estudiantes del tercer semestre jornada diurna y nocturna del programa tecnología en gestión hotelera y turística.



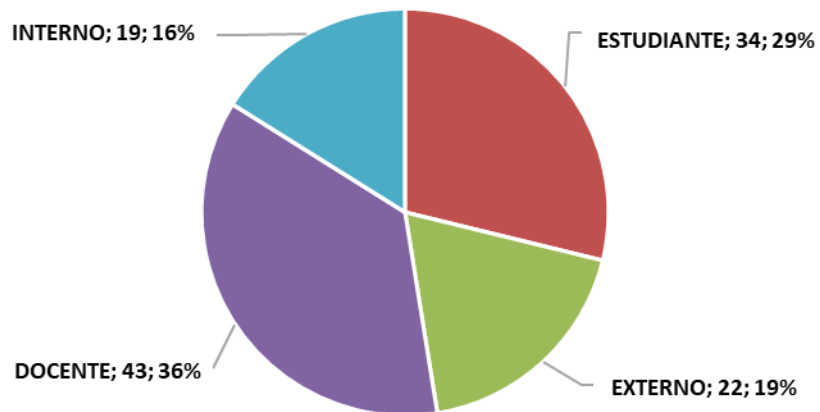
CIN.101

Revisada y analizada la información, no se observa que para el segundo semestre de 2025 los usuarios hayan presentado denuncias, consultas, ni felicitaciones.

ANALISIS CARACTERIZACIÓN POR USUARIO

DESCRIPCIÓN CLASE DE PQRSD	
ESTUDIANTE	34
DOCENTE	43
EXTERNO	22
INTERNO	19
TOTAL	118

ANALISIS DE CARACTERIZACION POR USUARIO





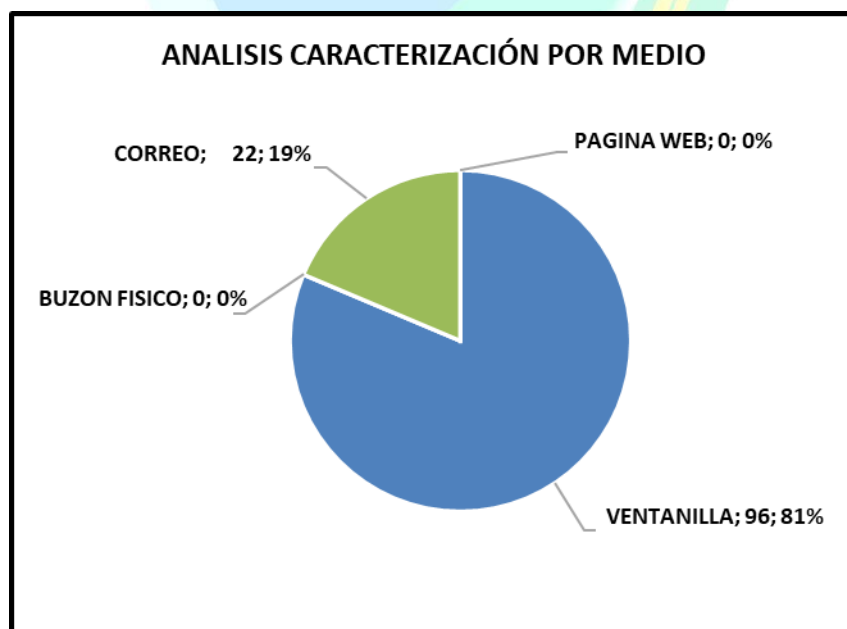
CIN.101

ANÁLISIS:

Se evidencia que, el sector de los docentes fue el que mayor interacción tuvo con el sistema (36%), seguido por los estudiantes (29%), usuarios externos (19%) y personal interno (16%).

ANALISIS CARACTERIZACION POR MEDIO

TIPO DE MEDIO	
VENTANILLA	96
BUZON FISICO	0
CORREO	22
WEB	0
TOTAL	118





CIN.101

ANÁLISIS:

Se destaca que la ventanilla única en el Campus Universitario sigue siendo el medio principal con un 81% de los trámites (96 casos), seguido del correo electrónico con un 19% (22 casos). Se identificó que el canal web no registró solicitudes debido a fallas técnicas en el botón de envío del portal institucional.



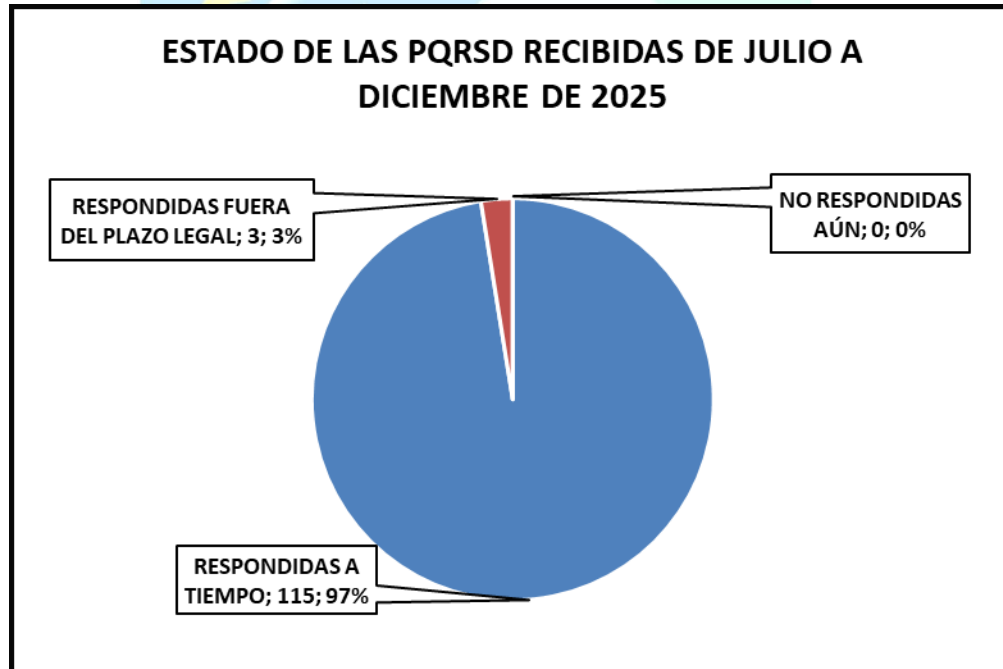
CIN.101

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 2025	
RECIBIDAS	118
RESPONDIDAS A TIEMPO	115
RESPONDIDAS FUERA DEL PLAZO LEGAL	3
NO RESPONDIDAS AÚN	0

ANÁLISIS:

El periodo de julio a diciembre de 2025, la Universidad del Pacífico recibió 118 peticiones, 115 fueron atendidas dentro de los términos legales (97%). No obstante, tres (3) solicitudes (3%) se respondieron de manera extemporánea.





CIN.101

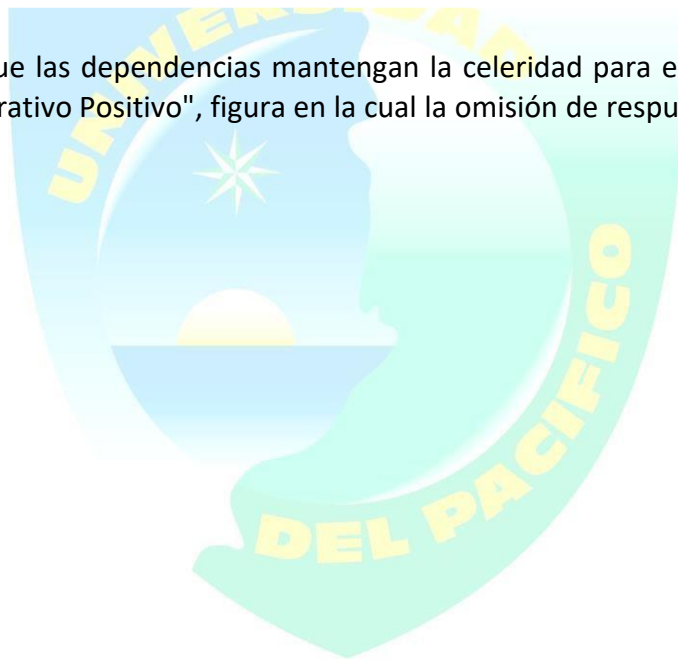
INTERPRETACIÓN

Se pudo evidenciar que de las 118 PQRSD, 115 peticiones se respondieron a tiempo, lo que equivale al 97%; tres (3) se respondieron de manera extemporánea, lo que equivale a un 3% en el Segundo Semestre de 2025.

Se requiere que en las Dependencias y Programas de la Universidad del Pacífico continúen dando respuestas oportunas a las solicitudes presentadas por los estudiantes, docentes, funcionarios y/o personas o entes externos que solicitan de los servicios o que por algún motivo necesitan información, dentro del plazo establecido por la ley 1755 de 2015.

Es importante dar a conocer a la comunidad universitaria, que las solicitudes que no sean resueltas en el tiempo indicado, podrían establecer 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"*.

Es fundamental que las dependencias mantengan la celeridad para evitar la configuración del "Silencio Administrativo Positivo", figura en la cual la omisión de respuesta se interpreta a favor del ciudadano.





CIN.101

PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%	RESPONDIDAS	%	SIN RESPONDER	%	RESPUESTA A TIEMPO	%	RESPUESTA FUERA DE TIEMPO	%
Programa de Arquitectura (PAR)	11	9%	11	9%	0	0%	11	9%	0	0%
Programa de Sociología	2	2%	2	2%	0	0%	1	1%	1	1%
Programa de ingeniería en sistemas (PIS)	2	2%	2	2%	0	0%	2	2%	0	0%
Programa Tecnología en Gestión Hotelería y Turística (PTGHT)	5	4%	5	4%	0	0%	5	4%	0	0%
Programa Tecnología en Producción Píscicola (PTPP)	4	3%	4	3%	0	0%	4	3%	0	0%
Oficina de Rectoría (REC)	3	3%	3	3%	0	0%	3	3%	0	0%
Dirección Administrativa y financiera (DAF)	9	8%	9	8%	0	0%	9	8%	0	0%
Secretaría General (SEG)	35	30%	35	30%	0	0%	34	29%	1	1%
Dirección Académica (DIAC)	30	25%	30	25%	0	0%	29	25%	1	1%
Bienestar Universitario (BU)	4	3%	4	3%	0	0%	4	3%	0	0%
División de Desarrollo Personal (DDP)	7	6%	7	6%	0	0%	7	6%	0	0%
Oficina de Registro y Control (ORC)	1	1%	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%
Oficina Asesora de Planeación (OAP)	2	2%	2	2%	0	0%	2	2%	0	0%
CEPA	1	1%	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%
Comité de Convivencia	1	1%	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%
Comité de Violencia	1	1%	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%
TOTAL	118	100%	118	100%	0	0%	115	97%	3	3%

Fuente: Oficina de Archivo y Correspondencia Universidad del Pacífico

ANÁLISIS

Se evidencia que, a 31 de diciembre de 2025 de las 118 PQRSD recibidas, 115 fueron respondidas oportunamente y 3 fuera del plazo correspondiente.



CIN.101

CONCLUSIONES

1. 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 segundo nivel de servicio; es de anotar que, a 31 de diciembre de 2025 la Universidad del Pacífico no tiene solicitudes sin respuesta.
2. Se evidenció en el seguimiento que la recepción de los PQRSD que la página web de la Universidad del Pacífico **no está funcionando**, no tiene habilitado el botón de envío para realizar el registro de la petición al igual que no cuenta con link para realizar seguimiento a la petición.
3. Es necesario continuar con las acciones de mejora implementadas, que eviten que el riesgo pueda materializarse, debido a las solicitudes respondidas por fuera de los tiempos establecidos en la ley 1755 de 2015.

RECOMENDACIONES

1. En la página web de la Universidad del Pacífico en el link atención al ciudadano, incluir los conceptos de: Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias, Sugerencias y demás aspectos que se deben tener en cuenta para el inicio del trámite de una petición, con el objetivo de dar una mejor orientación al peticionario.
2. Habilitar en la página web de la Universidad del Pacífico, en el link de Atención al ciudadano, la recepción de las PQRSD, además que se genere un código de recepción, que permita realizar seguimiento a las mismas.
3. Dar respuestas oportunas a las solicitudes (PQRSD) conforme a los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015. 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*



CIN.101

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”.

4. Actualizar el Manual de atención al Ciudadano de la Universidad del Pacífico conforme a la normatividad vigente, donde se especifique los canales de recepción de las peticiones.

MAGALY BENITEZ VALENCIA

Jefe Oficina Asesora de Control Interno