



**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
PASCUAL BRAVO®**

Vigilada Mineducación

**INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES
PQRDF**

PRESENTADO POR

**JOSÉ GONZALO ESCUDERO
JEFE ASESOR DE LA OFICINA ASESORA DE
CONTROL INTERNO**

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA PASCUAL BRAVO
MEDELLIN, JUNIO 2018**

INTRODUCCIÓN Y ALCANCE

El presente informe tiene como objetivo cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 el cual señala: *“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”*.

La Secretaría General, como dependencia líder en el proceso Gestión de Atención al Ciudadano, cuenta con diferentes herramientas (página web, correo electrónico y presencial) que permiten a la comunidad interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias, con el fin de que los líderes de los procesos y las diferentes dependencias emitan una respuesta oportuna o inicien una actuación administrativa según el caso.

OBJETIVO

- ✓ Verificar el seguimiento a la gestión oportuna de las PQRDF de los meses de julio a diciembre de la vigencia 2017.
- ✓ Verificar el grado de cumplimiento de las disposiciones legales determinadas en las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones de la Institución Universitaria Pascual Bravo durante el primer semestre 2018.
- ✓ Verificar el manual o procedimiento de las PQRDF de la Institución.

METODOLOGÍA

Se verificó la información emitida por el secretario general, mediante solicitud de información, que da cuenta la situación actual del estado de las PQRDF de la Institución Universitaria Pascual Bravo.

DESARROLLO

Para efectuar la verificación y evaluar el cumplimiento de las normas en materia de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones, del segundo semestre de la vigencia 2017, la Oficina Asesora de Control Interno solicitó a la Secretaria General, mediante memorando 2018000283 del 20 de marzo de 2018, para el seguimiento a la gestión oportuna de las PQRDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones) de la Institución Universitaria Pascual Bravo - vigencia 2017, la siguiente información:

1. ¿Cuáles son los canales habilitados por la I.U.Pascual Bravo para la recepción de las PQRDF?
2. Puntos de visualización en la estructura organizacional de las PQRDF.
3. ¿Se encuentra documentado el procedimiento de las PQRDF?
4. ¿Cuenta la I.U. Pascual Bravo con taquillas o buzón para recepción de las PQRDF?
5. ¿Cómo es el procedimiento de recepción de las PQRDF?
6. PQRDF recibidas en el período julio - diciembre de 2017.
7. Relación de documentos pendientes, si los hubiere, de respuesta.
8. Oportunidad en la respuesta de las PQRDF.
9. ¿Cuáles son los canales para respuesta a estas PQRDF?
10. ¿Cuáles son los canales de medición de satisfacción a las PQRDF?

Para la información del primer semestre de 2018, se solicitó información a cerca del estado de las PQRDF del mes de enero a junio 8 del 2018, mediante correo electrónico a la Secretaría General y a la líder de Atención al Usuario, en junio del presente año.

El informe se desarrolla de la siguiente manera:

1. Verificación el seguimiento a la gestión oportuna de las PQRDF de los meses julio a diciembre de la vigencia 2017.

Respuesta presentada por el Secretario General de la Institución Universitaria Pascual Bravo, mediante memorando 2018000327 del 6 de abril de 2018, con la siguiente información:

Canales habilitados por la Institución Universitaria Pascual Bravo para presentar la información correspondiente a la gestión realizada por el proceso de PQRDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Denuncias y/o Felicitaciones):

Página web: <http://www.pascualbravo.edu.co>, módulo PQRDF - Mercurio.

- Correo electrónico: pqrs@pascualbravo.edu.co y pqrdf@pascualbravo.edu.co
- Presencial: Institución Universitaria Pascual Bravo, ventanilla única de correspondencia - CIS.

Reporte: Sistema de Gestión Documental Mercurio.



Conversatorio Sobre la experiencia con Wilfredo Villarraga trabajo de Hidroenergía



Toda la comunidad pascualina está invitada al conversatorio con **Wilfredo Villarraga**, técnico en producción de petróleo, levantamiento artificial y trabajador de Hidroenergía, quien nos contará su experiencia en esta mega obra.

Tres pupuetas nuevas al bloque 25 (Administrativo) o al conversatorio para ser donados a los niños de la región.

[Leer más...](#)

Calendario Convocatorias 2018-2 para posgrados nacionales e internacionales



La Agencia de Educación Superior de Medellín - **Suprema**, es la entidad encargada de administrar los programas de Educación Superior de Medellín, bajo la modalidad de créditos condonables, son programas: **Extendiendo Fronteras Educativas, Formación Avanzada para Docentes y Empleo Mundial.**

[Leer más...](#)

Publicación de puntajes y lista de admitidos convocatorias docentes de Extensión



La Oficina de Gestión del Talento Humano publica los puntajes y lista de admitidos al concurso público abierto de méritos para proveer cinco (5) plazas docentes de

2.000 becas para todo el territorio nacional para estudiar diplomado virtual



COLNODO en alianza con Google y la CUN ofrece **2.000 becas** para todo el territorio nacional, para realizar **1 de los 3 diplomados que ofrecen**: Usario web usable y accesible, Mercado digital y contenido creativo y Licenciamiento de información y georeferenciación.

[Leer más...](#)

Las clases serán suspendidas cada domingo por elecciones presidenciales



La Institución Universitaria Pascual Bravo informa a toda la comunidad pascualina que el domingo, 27 de mayo de 2018, no habrá ingreso y las clases serán **suspendidas por las elecciones presidenciales.**

Las clases reanudarán a la normalidad el lunes 28 de mayo.

¿Aún no sabe cómo tramitar su Matrícula Profesional?



La Oficina de Atención al Egresado y el Consejo Nacional de Ingeniería – COPIEA invitan a estudiantes próximos a graduarse, docentes, egresados y público en general, a la **charla**

Embajadas

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

2. Puntos de visualización en la estructura organizacional de las PQRDF

Al interior de la estructura orgánica de la Institución, las PQRDF depende de la Secretaría General, y su ejecución es de Gestión de Atención al Usuario.

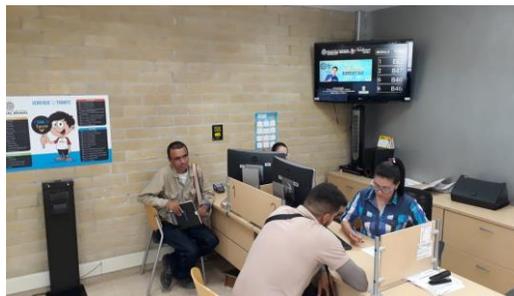
3. ¿Se encuentra documentado el procedimiento de las PQRDF?

El procedimiento de las PQRDF se encuentra debidamente documentado, se encuentra evidenciado en la siguiente ruta:

Sistema de Gestión integral: Hacer - Procesos de Apoyo - Gestión de Atención al Usuario - Procedimientos - [GAU. PR-02 Procedimiento PQRDF.pdf](#)

4. ¿Cuenta la I.U. Pascual Bravo con taquillas o buzón para recepción de las PQRDF?

La Institución Universitaria Pascual Bravo cuenta con una Ventanilla única de correspondencia - CIS y 6 módulos de Atención al Usuario.



5. ¿Cómo es el procedimiento de recepción de las PQRDF?

El procedimiento de la recepción, hasta el cierre de las PQRDF, es el siguiente:

- a. Se reciben las PQRDF por medio electrónico, en página web, a través de la aplicación designada para el efecto.

Nota: las PQRDF verbales o telefónicas serán atendidas por el personal de Atención al Usuario en el Centro integrado de Servicios - CIS, ellos reciben las PQRDF solicitando la información y registrándola a través del aplicativo. Las redes sociales no son la herramienta para acceder al aplicativo de PQRDF, por lo tanto, no se tramitarán las que sean publicadas en el muro.

- b. Clasificación y reparto: clasificar las PQRDF de acuerdo a la naturaleza, asignar la fecha de alerta, diligenciar el índice de ruta y direccionar al proceso responsable.
 - c. Elaborar respuesta: el proceso que reciba una PQRDF debe analizar el caso y generar la respuesta firmada por el líder del proceso, enviarla para radicación y debe ser ingresada al sistema.
 - d. Enviar respuesta: verificar la respuesta radicada por el Líder del Proceso responsable y enviarla por el medio que el peticionario lo solicitó.
 - e. Cerrar la PQRDF: verificar la fecha de alerta y eliminarla, diligenciar los campos de estado y fecha de respuesta en el índice de ruta y finalizar el proceso de cada PQRDF en el sistema.
6. PQRDF recibidas en el periodo julio - diciembre de 2017

La cantidad de PQRDF interpuestas durante los meses de julio a diciembre de 2017, se discrimina de la siguiente forma:

Tipo de solicitud	Número de Solicitudes
Petición	485
Queja	33
Reclamos	4
Denuncias	3
Felicitaciones	9
Total	534

- 7. Relación de documentos pendientes, si los hubiere, de respuesta.

Para el segundo semestre comprendido de los meses de julio a diciembre del 2017, quedaron 2 solicitudes sin resolver, discriminadas así:

Tipo de solicitud	Estado – proceso
Petición	1
Queja	1
Reclamos	0
Denuncias	0
Felicitaciones	0
Total	2

8. Oportunidad en la respuesta de las PQRDF

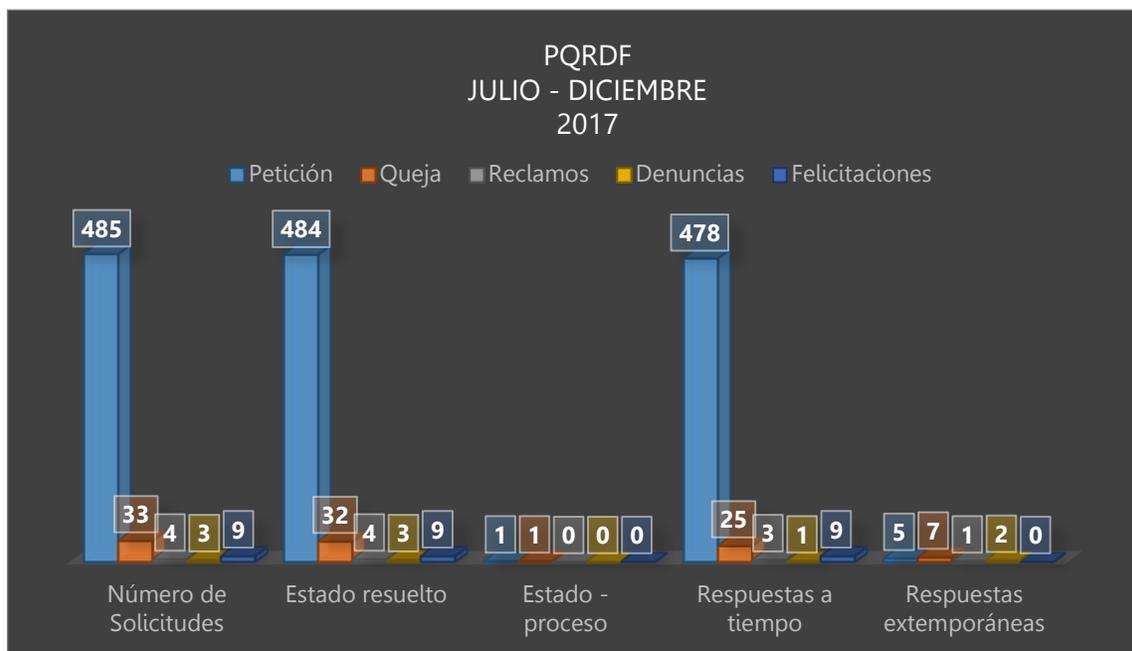
Se constató que para el segundo semestre, comprendido entre los meses de julio a diciembre del 2017, se resolvieron oportunamente 516 solicitudes, que se discriminan así:

Tipo de solicitud	Respuestas a tiempo
Petición	478
Queja	25
Reclamos	3
Denuncias	1
Felicitaciones	9
Total	516

Ver gráfico general del comportamiento de las PQRDF, registradas en la Institución:

Tipo de solicitud	Número de Solicitudes	Estado Resuelto	Estado Proceso	Respuestas a tiempo	Respuestas extemporáneas
Peticiones	485	484	1	478	5
Quejas	33	32	1	25	7
Reclamos	4	4	0	3	1
Denuncias	3	3	0	1	2

Felicitaciones	9	9	0	9	0
-----------------------	---	---	---	---	---



9. ¿Cuáles son los canales para dar respuesta a las PQRDF?

El procedimiento de las PQRDF a través del canal, para dar respuesta es el siguiente:

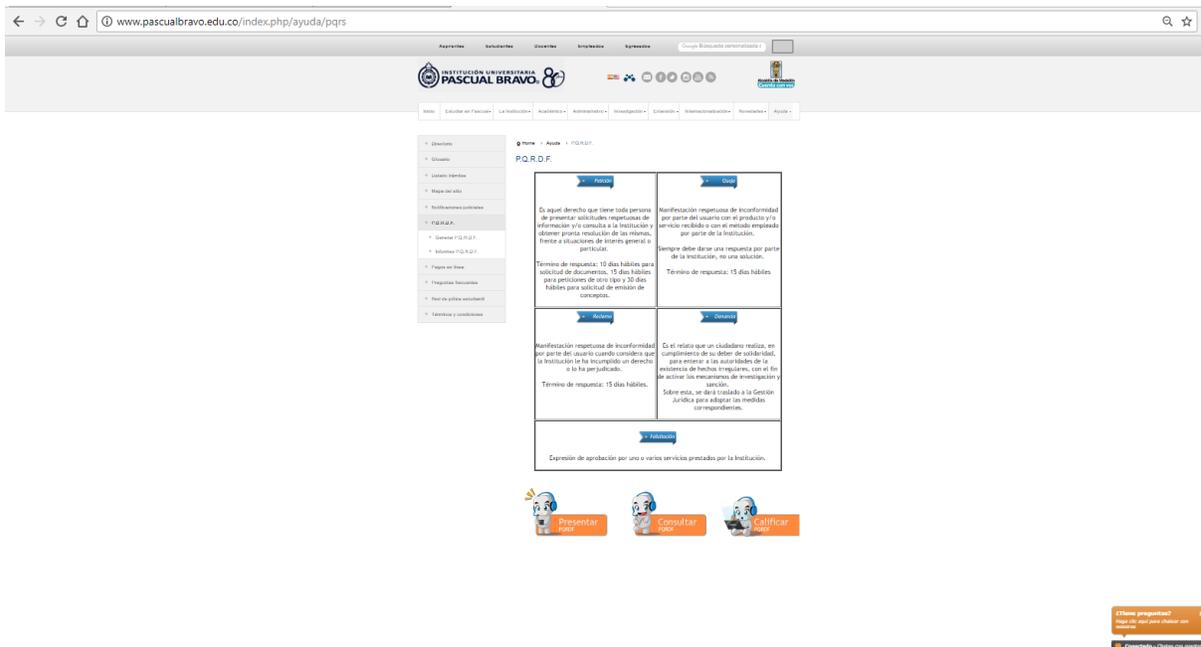
Elaborar Respuesta: el proceso que reciba una PQRDF debe analizar el caso y generar la respuesta firmada por el líder del proceso, enviarla para radicación y debe ser ingresada al sistema. Si se trata de una Queja o Reclamo, adicionalmente se debe diligenciar en el ícono ver índice ruta - Análisis Q y R, los campos del análisis de las Quejas y los Reclamos y posteriormente darle el trámite correspondiente.

POLÍTICA DE OPERACIÓN: cuando el peticionario es menor de edad o persona en situación de discapacidad, se les dará un trato preferencial a estas solicitudes.

1. Cuáles son los canales de medición de las PQRDF.

Los canales de medición de las PQRDF, se encuentran en la página web institucional, puede ser consultada en el [sitio web institucional](#)

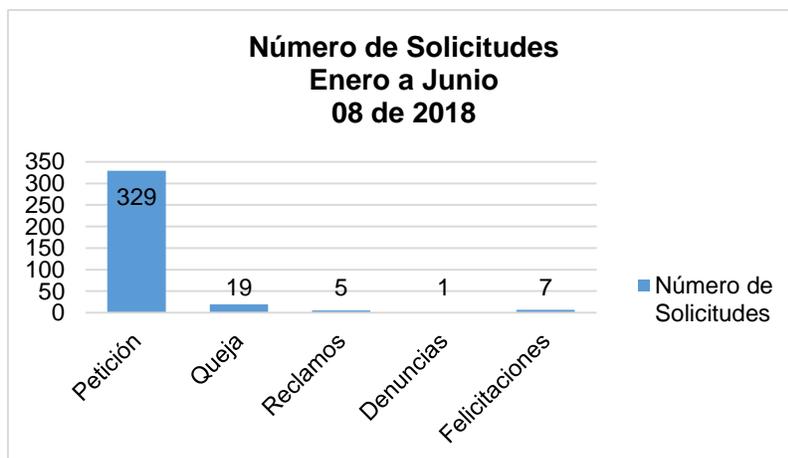
Ver pantallazo.



10. Verificación del grado de cumplimiento de las disposiciones legales determinadas en las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones de la Institución Universitaria Pascual Bravo, del primer semestre 2018.

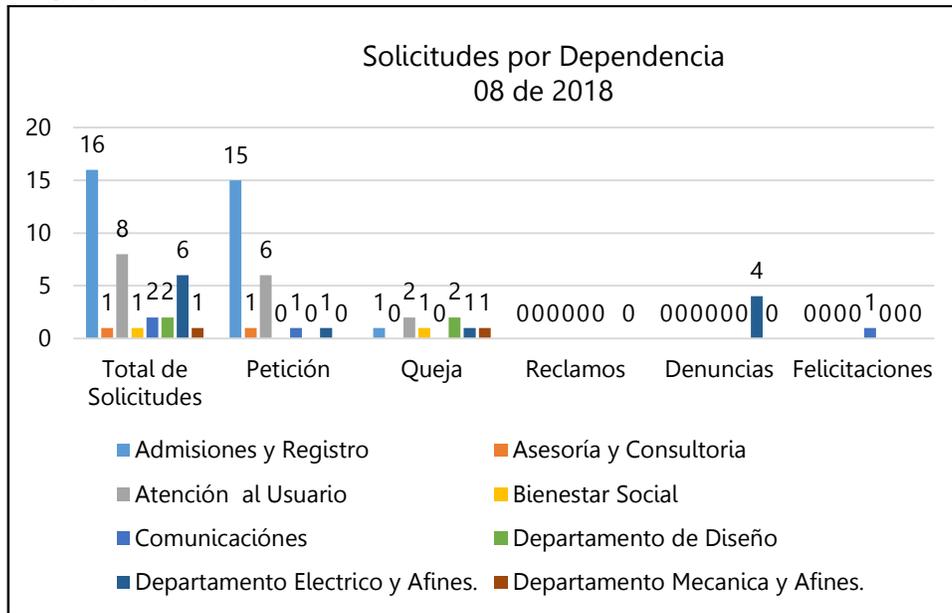
1. Número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones recibidas durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2018.

Peticiones: 329
Quejas: 19
Reclamos: 5
Denuncias: 1
Felicitaciones: 7

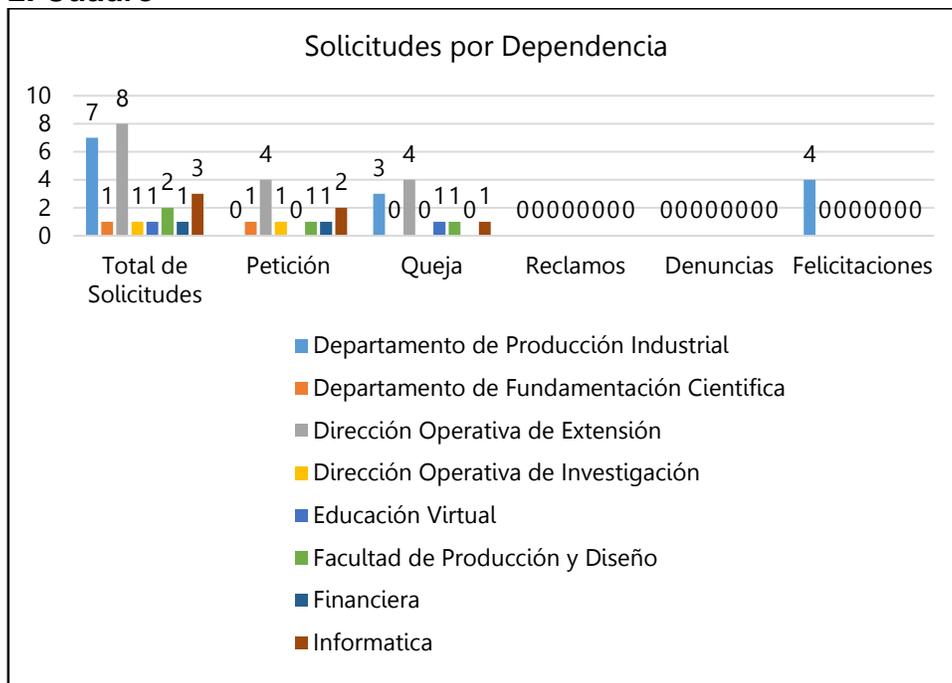


2. Número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicidades recibidas durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2018 por dependencia.

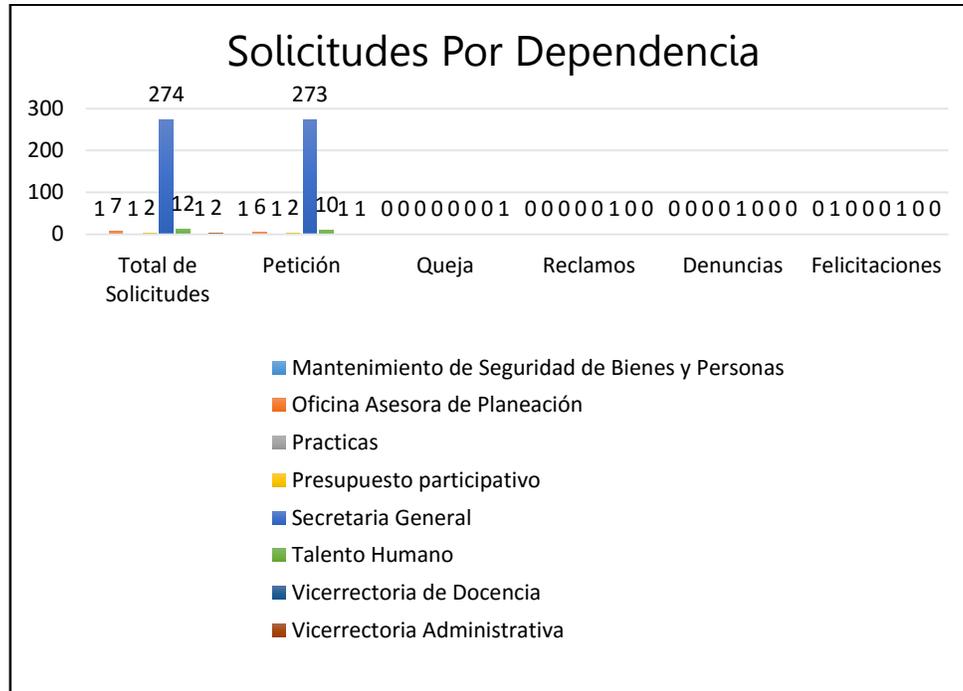
1. Cuadro



2. Cuadro



3. Cuadro



Es necesario mencionar que durante el semestre comprendido entre enero y junio de 2018 se presentó una buena ejecución en los tiempos de respuesta de las PQRDF, puesto que a la mayoría de peticiones se les dio respuesta dentro del mes que se interpuso la solicitud, dichos requerimientos se resolvieron en menos de 8 días y solo un 1% en tiempos superiores a una semana.

Estos valores que se compararán con el próximo semestre a analizar comprendido entre julio y noviembre de 2018, para obtener conclusiones sobre el rendimiento en la atención.

Ver cuadro de respuestas a tiempo



3. Verificación del manual o procedimiento de las PQRDF de la Institución.

La Institución Universitaria Pascual Bravo, cuenta con un procedimiento de PQRDF, el cual se procedió a verificar el contenido de la misma el cual se encontró con lo siguiente:

1. El [procedimiento de las PQRDF](#) de la Institución, se encuentra publicada en la ruta [intranet](#).
2. En el procedimiento de las PQRDF, se evidencia que se tienen establecido los siguientes ítems: 1. Objetivo, 2. Alcance, 3. Responsables, 4. Términos y Definiciones, 5. Contenido y 6. Control de Cambios.
3. A continuación, se procede a verificar si dicho procedimiento cumple con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2017, artículo 2.2.3.12.3 y s.s. del Decreto 1166 de 2016 y la NTC – ISO 9001 del 2015, y se encontró lo siguiente:
 - a. En el procedimiento se observa que en el punto número 4 “TÉRMINOS Y DEFINICIONES”, en la parte final, se anota que se adoptó el numeral 3.3.7 de la norma ISO 9000:2009.
 - b. Y en el control de cambios, en el numeral 6, se manifiesta hay una actualización normativa de conformidad con los Decretos 1069 de 2015 y el 1166 de 2016.

De lo anterior, una vez verificado el cumplimiento de la norma, se determina que el procedimiento de las PQRDF, cumple con lo dispuesto en la normatividad en la materia, sin embargo debe ser actualizado de acuerdo a la NTC-ISO 9001 2015 ya

que la norma ISO 9000:2009, no existe; se recomienda ampliar más el procedimiento a la luz de la Ley 1755 de 2017.

RECOMENDACIONES:

1. En el procedimiento de las PQRDF, se le realizan las siguientes observaciones y recomendaciones:
 - 1.1. Se observa que las definiciones que se encuentran plasmadas deben ser ampliadas, ya que una vez leído el documento, algunos términos allí mencionados no se encuentran definidos; es por ello que se recomienda que se amplíe el numeral 4, Términos y Definiciones, y definir los siguientes términos: 1. Usuario. 2. Petición Verbal. 3. Peticiones Incompletas. 4. Desistimiento de la petición. 4. Peticiones irrespetuosas o reiterativas. 5. Atención prioritaria de petición. 6. Funcionario. 7. Falta de competencia. 8. Documentos Reservados. 9. Rechazo de petición por motivo de reserva. 10. Falta disciplinaria. 11. Turnos. 12. CIS 13. Redes Sociales. 14. Proceso. 15. Dependencia. 16. Líder de proceso. 17. Radicación. 18. Informes. 19. Consolidar datos. 20. Incumplimiento. 21. Clasificación. 22. Reparto. 23. Respuesta. 24. Mercurio. 25. Seguridad de los datos personales.
 - 1.2. Se recomienda que en el numeral 5 contenido, establecer el tratamiento de las peticiones verbales de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.2.3.12.3 y s.s. del Decreto 1166 de 2016.
 - 1.3. Se recomienda que en el numeral 5 contenido, establecer el tratamiento de seguridad de los datos personales de acuerdo al artículo 4 de la Ley 1581 de 2012.
 - 1.4. Se recomienda que se incluyan los canales de comunicación.
 - 1.5. Se recomienda clasificar las peticiones, quejas, reclamos, denuncia y felicitaciones.
 - 1.6. Se recomienda actualizar el procedimiento de acuerdo a la NTC-ISO 9001 2015, ya que la norma ISO 9000:2009 no existe y no es la vigente en temas de calidad.
 - 1.7. Realizar seguimiento continuo a las PQRSD con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas a los “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones Ley 1755 de 2015”.

- 1.8. Se recomienda **Medir Oportunidad** en la respuesta de atención a la ciudadanía, en lo que se refiere a los términos para resolver las distintas peticiones señaladas.
- 1.9. Se recomienda que, para fortalecer la medición y los controles, de dar oportunamente respuestas a las PQRDF, informar periódicamente a los diferentes líderes de los procesos, la importancia del deber de atención oportuna de las PQRDF, ya que la no atención de ellas podría acarrear sanciones disciplinarias.

CONCLUSIONES:

Se recalca, que todos los colaboradores del proceso de Gestión Atención al Usuario a cargo de Secretaria General, presentan los reportes, informes y demás solicitudes de manera oportuna y eficiente permitiendo conocer el estado actual de las PQRDF. El próximo seguimiento correspondiente a los meses julio a noviembre de 2018, se realizará en el mes de diciembre, donde se obtendrán conclusiones sobre el rendimiento en la atención a las PQRDF del 2018 y la verificación de las recomendaciones depositadas en este informe.

JOSÉ GONZALO ESCUDERO ESCUDERO
Jefe Asesor de la Oficina Asesora de Control interno

Redactó: Yurany E. Valencia Rivera Contratista Asesora