

INFORME DE LEY	Código: EIM-FR-28
	Versión: 01
	Página: 1 de 15

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA PASCUAL BRAVO

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES
P.Q.R.D.F
SEMESTRE II- 2018**

JOSE GONZALO ESCUDERO ESCUDERO

**MEDELLÍN
MARZO 2019**

Elaboró: Profesionales de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	Revisó: Coordinador SGI Viviana Gaviria Rivera	Aprobó: José Gonzalo Escudero Escudero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
Fecha: 22/02/2019	Fecha: 13/03/2019	Fecha: 13/03/2019

INFORME DE LEY	Código: EIM-FR-28
	Versión: 01
	Página: 1 de 15

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCION	3
2.	OBJETIVO.....	3
3.	ALCANCE.....	3
4.	DESARROLLO.....	3
a.	METODOLOGÍA.....	4
b.	MARCO LEGAL / CRITERIOS.....	5
c.	RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN.....	6 - 10
d.	OBSERVACIONES.....	10
5.	RECOMENDACIONES.....	11
5.1.	ALERTAS TEMPRANAS.....	11
6.	CONCLUSIONES	12

Elaboró: Profesionales de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	Revisó: Coordinador SGI Viviana Gaviria Rivera	Aprobó: José Gonzalo Escudero Escudero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
Fecha: 22/02/2019	Fecha: 13/03/2019	Fecha: 13/03/2019

INFORME DE LEY	Código: EIM-FR-28
	Versión: 01
	Página: 1 de 15

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina Asesora de Evaluación y Control de la Institución Universitaria Pascual Bravo, con fundamento en la Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones, la Ley 1474 de 2011, dispone en el artículo 76, la obligatoriedad que tienen las oficinas de control interno de vigilar que la atención de las peticiones, quejas reclamos y solicitudes, "...se preste de acuerdo a con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular."

2. OBJETIVO

Realizar seguimiento y avance al cumplimiento de las disposiciones legales por parte de la Institución Universitaria Pascual Bravo, en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones, presentadas por las diferentes partes interesadas en el segundo semestre de 2018.

3. ALCANCE

Evaluar el grado de cumplimiento de las actividades asociadas a las PQRDF del segundo semestre del año 2018 (correspondiente al 01 de julio al 31 de diciembre 2018), teniendo en cuenta la información y las evidencias remitidas por el proceso de Atención al Usuario.

Elaboró: Profesionales de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	Revisó: Coordinador SGI Viviana Gaviria Rivera	Aprobó: José Gonzalo Escudero Escudero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
Fecha: 22/02/2019	Fecha: 13/03/2019	Fecha: 13/03/2019

INFORME DE LEY	Código: EIM-FR-28
	Versión: 01
	Página: 1 de 15

4. DESARROLLO

a. MARCO LEGAL / CRITERIOS

El presente informe de seguimiento tuvo en cuenta los siguientes criterios normativos:

- ✓ **Ley 1437 de 2011**, “Por la cual se expide el código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- ✓ **Ley 1474 de 2011**. “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”
- ✓ **Ley 1755 de 2015**. “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- ✓ **Decreto 1166 de 2016**, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- ✓ **Ley 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”.

b. METODOLOGÍA

Para la verificación se revisó la información de los tramites de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones a través del sistema de gestión documental MERCURIO, se aplicaron pruebas de cumplimiento y sustantivas de conformidad normativa aplicada y de los lineamientos internos.

Para el seguimiento se tomó una muestra de 361 radicados, en la cual se verificaron los plazos de respuesta según el tipo de petición, la correspondencia del tipo documental asignado con el contenido de la petición y si las respuestas

Elaboró: Profesionales de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	Revisó: Coordinador SGI Viviana Gaviria Rivera	Aprobó: José Gonzalo Escudero Escudero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
Fecha: 22/02/2019	Fecha: 13/03/2019	Fecha: 13/03/2019

INFORME DE LEY	Código: EIM-FR-28
	Versión: 01
	Página: 1 de 15

fueron de fondo al peticionario, lo anterior, con base en la información proporcionada por el Sistema de Gestión Documental MERCURIO 6.5.

De otra parte, se verificó la información relacionada en los informes trimestrales rendidos por la Secretaría General, en el que se identifican el número de PQRDF allegadas a la Institución y si se respondieron en cumplimiento de los plazos definidos por la normativa aplicada.

c. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN

Del seguimiento a las PQRDF, se evidencio el siguiente resultado:

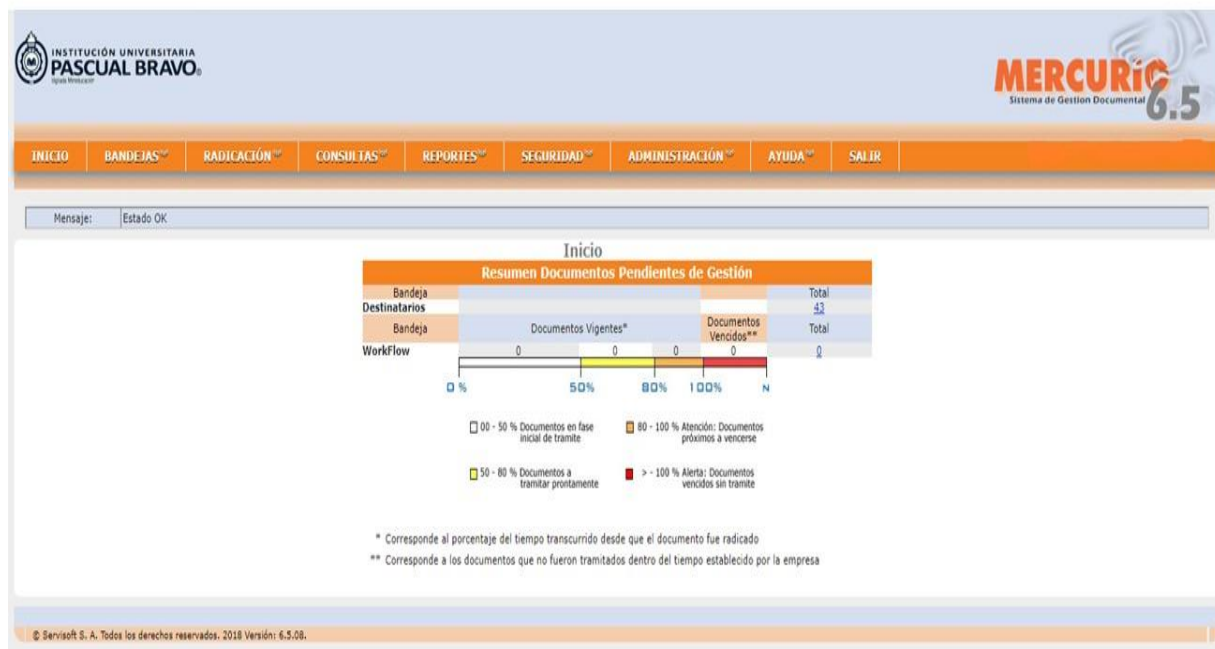
- a) La línea de atención al ciudadano 01 8000 510944 se encuentra funcionando satisfactoriamente.
- b) De conformidad con el procedimiento PQRDF, la Secretaría General publicó en la página web de la Institución, tres informes trimestrales de las PQRDF de 2018¹, en donde se relacionan la gestión de la atención de las consultas, solicitudes de información y peticiones realizadas a la Institución Universitaria Pascual Bravo. En los informes se relacionan la cantidad de solicitudes que se recibieron como petición, queja, reclamo, denuncia y felicitaciones a través de MERCURIO, el buzón de sugerencias, de manera verbal, presencial y a través del sitio web.
- c) Frente a la atención de las PQRDF la Secretaría General a través del proceso de Gestión Atención al Usuario, aplica los siguientes controles, que buscan lograr el cumplimiento a los términos de respuesta de las PQRDF, de conformidad con la normativa aplicada:

¹ <http://www.pascualbravo.edu.co/index.php/ayuda/pqrs/2015-09-25-19-23-17>

Elaboró: Profesionales de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	Revisó: Coordinador SGI Viviana Gaviria Rivera	Aprobó: José Gonzalo Escudero Escudero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
Fecha: 22/02/2019	Fecha: 13/03/2019	Fecha: 13/03/2019

INFORME DE LEY	Código: EIM-FR-28
	Versión: 01
	Página: 1 de 15

- ✓ Controles preventivos a través del Sistema de Información Documental MERCURIO, mediante el WorkFlow genera alertas del 0% al 50%, y del 80% al 100% días antes de que se venzan los términos que establece la ley, se hace seguimiento con el envío de correos electrónicos al responsable de la gestión de respuestas y faltando 2, 1 y 0 días para vencerse se envía con copia al superior inmediato, con el objetivo de que la respuesta se emita en los términos legales.



Controles detectivos trimestrales, mediante el monitoreo de los plazos de respuesta a través de Mercurio, en el que se identifican las PQRDF tramitadas en términos y las que no, y se comunican a las dependencias sobre estos vencimientos.

Como resultado del seguimiento trimestral por parte de la Secretaría General a través del proceso Gestión Atención al Usuario a la totalidad de PQRDF de, las

Elaboró: Profesionales de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	Revisó: Coordinador SGI Viviana Gaviria Rivera	Aprobó: José Gonzalo Escudero Escudero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
Fecha: 22/02/2019	Fecha: 13/03/2019	Fecha: 13/03/2019

INFORME DE LEY	Código: EIM-FR-28
	Versión: 01
	Página: 1 de 15

cuales son gestionadas a través del Sistema de Gestión Documental MERCURIO 6.5 se observó que, de un total de 464 Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones allegadas a la Institución Universitaria Pascual Bravo entre Julio y Diciembre de 2018, el 10% (47), aunque fueron respondidas, lo hicieron fuera de los términos definidos por la Ley, como se muestra a continuación en el Anexo No. 1 y 2:

DEPENDENCIA RESPONSABLE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	FELICITACION	TOTAL
ADMISIONES Y REGISTRO	12	6	4	0	0	22
ATENCIÓN AL USUARIO	3	3	4	0	2	12
BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	1	0	0	0	2
DEPARTAMENTO DE DISEÑO	6	2	3	0	0	11
DEPARTAMENTO DE ELECTRICA	3	3	2	0	0	8
DEPARTAMENTO DE ELECTRONICA	0	1	0	0	0	1
DEPARTAMENTO DE MECANICA Y AFINES	2	1	0	0	0	3
DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL	3	2	0	0	0	5
DEPARTAMENTO DE FUNDAMENTACIÓN CIENTIFICA	0	0	4	0	0	4
DIRECCIÓN OPERATIVA DE EXTENSIÓN	3	0	0	0	0	3
FACULTAD DE INGENIERIA	0	1	0	0	0	1
FACULTAD DE PRODUCCIÓN Y DISEÑO	0	1	0	0	0	1
FINANCIERA	7	2	0	0	0	9
GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0	0	0	1	1
INFORMATICA	1	1	0	0	0	2
MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD DE BIENES Y PERSONAS	0	3	0	0	0	3
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2	0	0	0	0	2
PRACTICAS	1	1	1	0	0	3
PRESUPUESTO PARTICIPATIVO	5	0	0	0	0	5
RECTORIA	0	0	0	0	17	17
SECRETARIA GENERAL	308	6	0	4	0	318
TALENTO HUMANO	20	1	0	0	0	21
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	3	2	0	0	0	5
VICERRECTORIA DE DOCENCIA	1	4	0	0	0	5
Total pqrdf						464

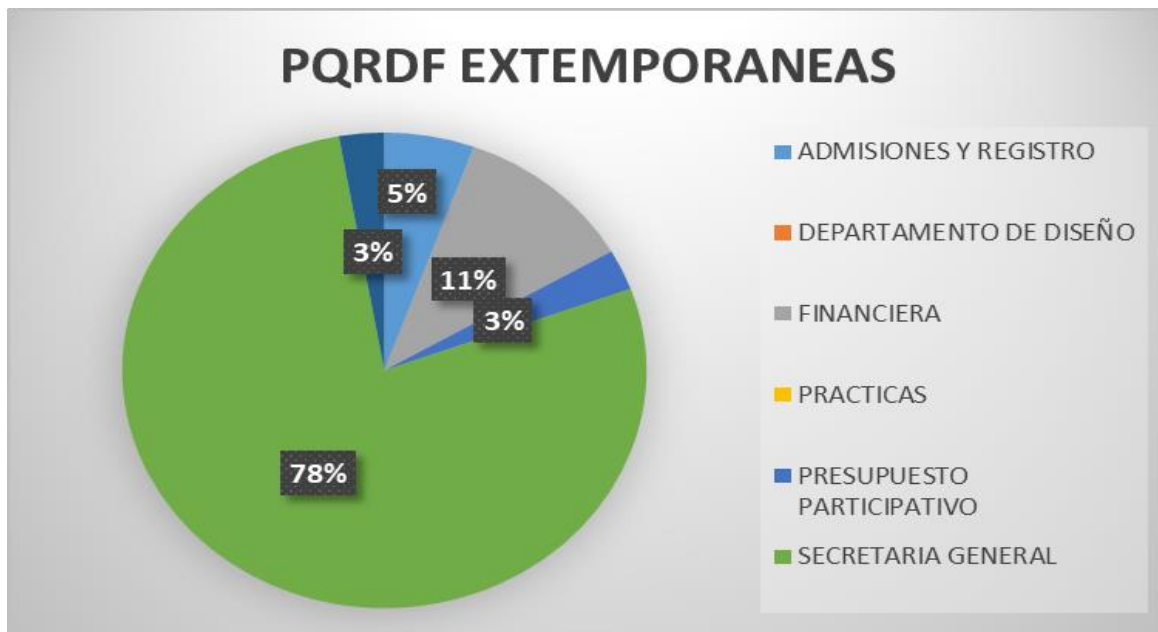
Fuente: Reporte del Sistema de Gestión Documental Mercurio 6.5 *Anexo 1

Elaboró: Profesionales de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	Revisó: Coordinador SGI Viviana Gaviria Rivera	Aprobó: José Gonzalo Escudero Escudero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
Fecha: 22/02/2019	Fecha: 13/03/2019	Fecha: 13/03/2019



INFORME DE LEY	Código: EIM-FR-28
	Versión: 01
	Página: 1 de 15

DEPENDENCIA RESPONSABLE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
ADMISIONES Y REGISTRO	2					2
DEPARTAMENTO DE DISEÑO			3			3
FINANCIERA	4	1				5
PRACTICAS		1				1
PRESUPUESTO PARTICIPATIVO	1					1
SECRETARIA GENERAL	28	2		2		32
VICERRECTORIA DE DOCENCIA	1	2				3
Total respuestas extemporaneas						47



Fuente: Reporte del Sistema de Gestión Documental Mercurio 6.5 * Anexo 2

Elaboró: Profesionales de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	Revisó: Coordinador SGI Viviana Gaviria Rivera	Aprobó: José Gonzalo Escudero Escudero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
Fecha: 22/02/2019	Fecha: 13/03/2019	Fecha: 13/03/2019

INFORME DE LEY	Código: EIM-FR-28
	Versión: 01
	Página: 1 de 15

De acuerdo con la situación anterior, se observó lo siguiente:

- ✓ En el segundo semestre 2018 la Institución Universitaria Pascual Bravo, recibió un total de 464 PQRDF (peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones).
- ✓ El proceso Gestión Atención al Usuario, envió correos a las dependencias que no cumplieron con los plazos de respuesta; la Secretaría General dependencia con el mayor número de PQRDF recibidas en la Institución Universitaria Pascual Bravo y con el mayor número de pqrdf no respondidas en término, se evidencio la no formulación de plan de mejoramiento como fuente de autoevaluación ni presentación de dicho plan, a la Oficina Asesora de Planeación para revisión y aprobación.
- ✓ Para las otras seis (6) dependencias donde se identificó incumplimiento en los términos de respuesta (Admisiones y Registro, Departamento de Diseño, Financiera, Practicas, Presupuesto Participativo y Vicerrectoría de Docencia), no se observaron planes de mejoramiento que permitan identificar las causas que originaron la no contestación oportuna de las pqrdf.

En cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, de un total de 464 PQRDF, se analizó una muestra de 356, recibidas entre julio y diciembre de 2018, así:

TIPO DE DOCUMENTO	No. RADICADOS REVISADOS	TERMINOS PARA RESPUESTA
PETICIONES	279	14 días
QUEJAS	34	13 días
RECLAMOS	19	6 días
DENUNCIAS	4	15 días
FELICITACIONES	20	15 días

Evidenciando lo siguiente:

- ✓ Las PQRDF fueron resueltas de manera completa y de fondo al solicitante, de acuerdo con el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.

Elaboró: Profesionales de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	Revisó: Coordinador SGI Viviana Gaviria Rivera	Aprobó: José Gonzalo Escudero Escudero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
Fecha: 22/02/2019	Fecha: 13/03/2019	Fecha: 13/03/2019

INFORME DE LEY	Código: EIM-FR-28
	Versión: 01
	Página: 1 de 15

- ✓ El 90% (417) cumplió con los términos de respuesta, de acuerdo con lo definido por las Leyes 1437 de 2011, 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016.
- ✓ El proceso Gestión Atención al Usuario para la vigencia 2018, realizó 503 encuestas físicas de percepción al usuario, como resultado de la tabulación 1.509 respuestas, obteniendo como resultados los siguientes:

Excelente + Bueno: 99.5%
Regular + Malo: 00.5%

- ✓ Se realizó encuesta de satisfacción al usuario modalidad electrónica, donde se cuenta con un total de Usuarios atendidos de 20.650 de los cuales calificaron el servicio 14.771 para un 70,41%, obteniendo los siguientes resultados:

Excelente + Bueno: 99.8%
Regular + Malo: 0.2%

d. OBSERVACIONES

1. En el segundo semestre (julio – diciembre) de 2018, el proceso Gestión Atención al Usuario, identifico una situación relacionada al incumplimiento normativo en los tiempos de respuesta de 47 PQRDF por 7 dependencias (Admisiones y Registro, Departamento de Diseño, Financiera, Practicas, Presupuesto Participativo, Secretaria General y Vicerrectoría de Docencia) se evidencio que no se formularon planes de mejoramiento por parte de las dependencias que no atendieron a tiempo las PQRDF.
2. Se revisó el mapa de riesgos vigencia 2018 del proceso Gestión Atención al Usuario, con el objetivo de realizar seguimiento a los controles a los riesgos relacionados con los tiempos de respuestas de las PQRDF, evidenciándose

Elaboró: Profesionales de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	Revisó: Coordinador SGI Viviana Gaviria Rivera	Aprobó: José Gonzalo Escudero Escudero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
Fecha: 22/02/2019	Fecha: 13/03/2019	Fecha: 13/03/2019

INFORME DE LEY	Código: EIM-FR-28
	Versión: 01
	Página: 1 de 15

que no se tienen identificados riesgos asociados al “incumplimiento de los plazos establecidos por ley para dar respuestas a las PQRDF”.

5. RECOMENDACIONES

1. Identificar en cada dependencia las causas generadoras en la demora de los tiempos de respuesta, con el objetivo de implementar acciones de mejora, que permitan que las diferentes PQRDF objeto de estudio, sean resueltas y se envíen en los términos contemplados en la ley.
2. Analizar la pertinencia de incluir en los mapas de riesgos de los procesos en la vigencia 2019, un riesgo asociado al “Incumplimiento de los plazos establecidos por Ley para dar respuesta a los PQRDF”.
3. Medir la oportunidad en la respuesta de atención al usuario, en los términos para resolver las distintas peticiones señaladas.
4. Asignar a la Oficina Asesora de Evaluación y Control el rol de monitoreo (control interno), que permite hacer seguimientos a los diferentes requerimientos, sin hacer modificación alguna a los mismos.

5.1. ALERTAS TEMPRANAS

La Institución Universitaria Pascual Bravo, debe procurar en asegurar el cumplimiento de atender las PQRDF dentro los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, se evidencia la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, situación que podría constituirse en posible falta disciplinaria de conformidad con el artículo 31² de la citada norma.

² **Artículo 31. Falta disciplinaria.** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Elaboró: Profesionales de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	Revisó: Coordinador SGI Viviana Gaviria Rivera	Aprobó: José Gonzalo Escudero Escudero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
Fecha: 22/02/2019	Fecha: 13/03/2019	Fecha: 13/03/2019

INFORME DE LEY	Código: EIM-FR-28
	Versión: 01
	Página: 1 de 15

6. CONCLUSIONES

- La Institución Universitaria Pascual Bravo, recibió un total de 464 Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicidades (PQRDF), para el segundo semestre 2018.
- La Institución Universitaria Pascual Bravo, contesto extemporáneamente un total de 47 Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicidades (PQRDF), para el segundo semestre 2018.
- Las 357 PQRDF, objeto de revisión fueron resueltas de manera completa y de fondo al solicitante, de acuerdo con el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.

Atentamente,

JOSE GONZALO ESCUDERO ESCUDERO
Jefe Asesor de la Oficina de Evaluación y Control

Proyectó:	Yurany Esledy Valencia Rivera
Revisó:	José Gonzalo Escudero Escudero
Fecha:	30/03/2019

Elaboró: Profesionales de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	Revisó: Coordinador SGI Viviana Gaviria Rivera	Aprobó: José Gonzalo Escudero Escudero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
Fecha: 22/02/2019	Fecha: 13/03/2019	Fecha: 13/03/2019