



<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 01
	Página: 1 de 15

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA PASCUAL BRAVO**

**INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
DENUNCIAS Y FELICITACIONES P.Q.R.D.F  
SEMESTRE I- 2019**

**JOSÉ GONZALO ESCUDERO ESCUDERO  
JEFE OFICINA ASESORA DE EVALUACIÓN Y CONTROL**

**MEDELLÍN  
SEPTIEMBRE 2019**

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

<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 01
	Página: 1 de 15

## TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	2
2.	OBJETIVO.....	2
3.	ALCANCE.....	2
4.	DESARROLLO.....	2
4.1.	MARCO LEGAL / CRITERIOS.....	3
4.2.	METODOLOGÍA.....	3
4.3.	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO.....	3 a 10
5.	OBSERVACIONES.....	10
6.	RECOMENDACIONES.....	11 -12
7.	ALERTAS TEMPRANAS.....	12
8.	PRONUNCIAMIENTO DEL LÍDER DEL PROCESO.....	12
9.	CONCLUSIONES.....	12

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

<b>INFORME DE LEY</b>	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 de acuerdo con lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración municipal un informe semestral sobre el particular. El cual debe ser publicado en la página web institucional, deberá existir un link de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.

De otra parte, verificar el cumplimiento de acuerdo a lo establecido en el Artículo 12, de la Ley 87 de 1993, en el cual se estableció que se debe evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente; para lo cual la Oficina Asesora de Evaluación y Control rinde el informe de seguimiento realizado a las PQRDF, para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2019.

## 2. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de las normas legales vigentes con condiciones de equidad, transparencia y respeto, efectuadas por la Institución Universitaria Pascual Bravo ante las respuestas de las PQRDF recibidas por la ciudadanía durante el semestre I de 2019, con el objetivo de brindar una atención oportuna y de calidad que permita incorporar la voz del ciudadano en la construcción de una institución ágil, moderna y transparente.

## 3. ALCANCE

El presente informe se elaboró teniendo en cuenta la información aportada por el proceso de Gestión Atención al Usuario, evidenciando el estado de las PQRDF,

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

<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 01
	Página: 1 de 15

presentadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales que la Institución ha dispuesto para tal fin. El periodo analizado está comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2019.

#### 4. DESARROLLO

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

<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 01
	Página: 1 de 15

- ✓ **Acuerdo 060 de 2001.** “Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”.

#### **4.2. METODOLOGÍA**

El seguimiento efectuado utilizó como actividades metodológicas las siguientes:

- ✓ Solicitud de información y soportes al área responsable.
- ✓ Revisión y verificación de la información y soportes suministrados por el responsable de la actividad.
- ✓ Visita en sitio.

#### **4.3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN**

La Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y sustituye el Capítulo I del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La Institución Universitaria Pascual Bravo cuenta con un procedimiento de PQRDF GAU-PR-02 versión 10, el cual tiene como objetivo reglamentar el procedimiento de las PQRDF y la manera de atenderlas en la Institución.

La verificación del cumplimiento de los medios establecidos por la Institución Universitaria Pascual Bravo, para la recepción y trámites de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, PQRDF, los diferentes canales de recepción son:

- ✓ Página web

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

<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 01
	Página: 1 de 15

- ✓ Correo electrónico
- ✓ Línea de atención al ciudadano 01 8000 510944
- ✓ Ventanilla única - medio presencial

De conformidad con el procedimiento PQRDF, la Secretaría General publicó en la página web de la Institución, dos informes trimestrales de las PQRDF de 2019<sup>1</sup>, en donde se relaciona 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.

El proceso responsable de la atención de las PQRDF aplica diferentes controles, con el objetivo de lograr el cumplimiento a los términos de respuesta de las PQRDF, de conformidad con la normativa aplicada, los cuales son:

- ✓ Controles preventivos a través del Sistema de Información Documental MERCURIO, mediante el WorkFlow genera alertas del 0% al 50%, y del 80% al 100% previo al vencimiento de los términos que establece la ley, se hace seguimiento con el envío de correos electrónicos al responsable de la gestión de respuestas y faltando uno y dos días para cumplirse el plazo 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, se comunican a las dependencias sobre estos vencimientos. (Ver imagen nro.1)

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

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

<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 01
	Página: 1 de 15



Imagen Nro. 1 Pantallazo del sistema

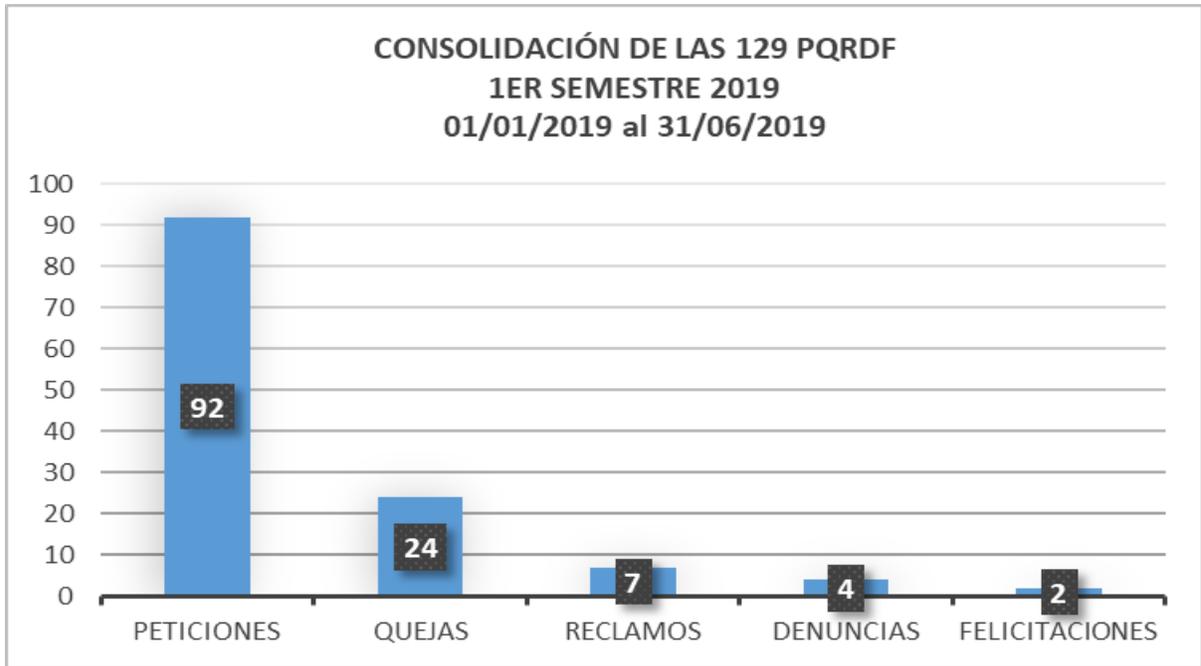
#### 4.3.1. CONSOLIDACIÓN DE LAS PQRDF

Se evidenció que para el primer semestre 2019, ingresaron a la Institución Universitaria Pascual Bravo un total de 129 PQRDF, se verificaron las diferentes peticiones ingresadas a la Institución y los plazos de respuesta, lo anterior, con base en la información proporcionada por el Sistema de Gestión Documental MERCURIO 6.5.<sup>2</sup>. Ver imagen Nro. 2.

<sup>2</sup> Reporte del Sistema de Gestión Documental Mercurio 6.5 \*Anexo 1

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

<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 01
	Página: 1 de 15



**Imagen Nro. 2 Consolidación de las PQRDF**

Se evidenció que el proceso de Gestión Atención al Usuario, a través del Sistema de Gestión Documental MERCURIO 6.5, direccionó 129 PQRDF a las áreas correspondientes para emitir respuesta dentro de los términos de ley, evidenciándose lo siguiente: (Ver imagen nro. 3)

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



## INFORME DE LEY

Código: EIM-FR-28

Versión: 01

Página: 1 de 15

Dependencia	Tipo de solicitud	Total de solicitudes	Observaciones
Admisiones Registro y Control Académico	10 Peticiones 1 Quejas 1 Reclamo	12	El estado de las diferentes pqrdf allegadas a la dependencia, se evidencio que un derecho de petición, se resolvió por fuera del termino legal.
Atención al Usuario	6 Peticiones 1 Reclamo 1 Felicitación	8	Se evidencio que las diferentes pqrdf allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del termino que consagra la Ley.
Biblioteca	1 Queja	1	Se evidencio que las solicitud allegada a la dependencia fue resuelta dentro del termino que consagra la Ley.
Bienestar Social	3 Peticiones	3	Al verificar el estado de las diferentes pqrdf allegadas a la dependencia, se evidencio que un derecho de petición, se resolvió por fuera del termino legal.
Departamento de Diseño	6 Peticiones	6	Se evidencio que las solicitud allegada a la dependencia fueron resueltas dentro del termino que consagra la Ley.
Departamento de Electrica y Afines	1 Peticiones 4 Quejas 3 Reclamo3	8	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del termino que consagra la Ley.
Departamento de Electronica y Afines	1 Queja	1	Se evidencio que la solicitud allegada a la dependencia fue resuelta dentro del termino que consagra la Ley.
Departamento de Mecanica y Afines	1 Petición	1	Se evidencio que las solicitud allegada a la dependencia fue resuelta dentro del termino que consagra la Ley.
Departamento de Producción Industrial	3 Quejas	3	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del termino que consagra la Ley.
Departamento Fundamentación Científica	2 Peticiones	2	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del termino que consagra la Ley.
Dirección Operativa de Extensión	3 Peticiones 2 Quejas 2 Reclamos	7	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del termino que consagra la Ley.
Facultad de Ingeniería	2 Peticiones 3 Quejas	5	Al verificar el estado de las diferentes pqrdf allegadas a la dependencia, se evidencio que un derecho de petición, se resolvió por fuera del termino legal.
Facultad de Producción y Diseño	1 Queja	1	Se evidencio que la solicitud allegada a la dependencia fue resuelta dentro del termino que consagra la Ley.
Financiera	3 Peticiones 1 Queja	4	Al verificar el estado de las diferentes pqrdf allegadas a la dependencia, se evidencio que una queja, se resolvió por fuera del termino legal.
Informatica	1 Queja	1	Se evidencio que la solicitud allegada a la dependencia fue resuelta por fuera del termino que consagra la Ley.
Practicas	2 Peticiones	2	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del termino que consagra la Ley.
Presupuesto Participativo	2 Peticiones 1 Queja	3	Se evidencio que un derecho de petición con consecutivo 027 se encuentra sin resolver desde el 1/03/2019.
Rectoría	2 Quejas 1 Felicitacion	3	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del termino que consagra la Ley.
Secretaría General	28 peticiones 4 Denuncias	32	Al verificar el estado de las diferentes pqrdf allegadas a la dependencia, se evidencio que 7 derechos de petición, se resolvió por fuera del termino legal, y una denuncia con consecutivo 128 se encuentra sin resolver desde el 28/06/2019.
Talento Humano	19 Peticiones	19	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del termino que consagra la Ley.
Vicerrectoría Administrativa	2 Peticiones	2	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del termino que consagra la Ley.
Vicerrectoría de Docencia	1 Peticion 3 Quejas	4	Al verificar el estado de las diferentes pqrdf allegadas a la dependencia, se evidencio que una queja, se resolvió por fuera del termino legal.

Imagen Nro. 3 PQRDF por dependencia

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

<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 01
	Página: 1 de 15

De acuerdo a lo anterior, se evidenció lo siguiente:

- ✓ La Institución Universitaria Pascual Bravo recibió en el primer semestre 2019 un total de 129 PQRDF (peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones).
- ✓ El proceso Gestión Atención al Usuario envió correos a las diferentes dependencias para que dentro del término legal den respuesta a sus requerimientos y evitar posibles sanciones o procesos a la Institución.
- ✓ Se identificó que las dependencias Admisiones Registro y Control Académico, Bienestar Social, Facultad de Ingeniería, Financiera, Informática, Presupuesto Participativo, Secretaría General y Vicerrectoría de Docencia dieron respuesta a sus diferentes solicitudes (PQRDF) de manera extemporánea y las dependencias Presupuesto Participativo y Secretaría General no han tramitado los radicados 027 y 128, incumpliendo los términos de respuesta de conformidad con la Ley 1755 de 2015.
- ✓ Las diferentes PQRDF radicadas en la Institución fueron resueltas de manera completa y de fondo al solicitante, de acuerdo con el Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
- ✓ Las PQRDF allegadas por correo electrónico a las diferentes dependencias de la Institución, se imprimieron y fueron radicadas por la ventilla única dando cumplimiento con el Acuerdo 060 de 2001.

## 5. OBSERVACIONES

**5.1** En revisión del reporte de las PQRDF proporcionado por el Sistema de Gestión Documental MERCURIO 6.5, se identificó, que en el primer semestre (enero – junio) de 2019, fueron respondidas extemporáneamente 16 solicitudes de PQRDF, con lo dispuesto en el Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.

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

<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 01
	Página: 1 de 15

**5.2** Se evidenció que las dependencias Admisiones Registro y Control Académico, **Bienestar Social**, Facultad de Ingeniería, Financiera, Informática, Presupuesto Participativo, Secretaría General y Vicerrectoría de Docencia tienen debilidades en los manejos de tiempo de respuesta de las diferentes solicitudes (PQRDF).

## 6. RECOMENDACIONES

**6.1** Con el propósito que la Institución Universitaria Pascual Bravo cumpla con lo establecido en la normatividad vigente: Leyes 1755 de 2015, 1712 de 2014 y 1474 de 2011, se debe identificar en cada dependencia las causas generadoras en las demoras en los tiempos de respuesta de las diferentes PQRDF radicadas en la Institución, con el objetivo de implementar acciones de mejora, que permitan que las diferentes solicitudes objeto de estudio, sean resueltas y se envíen en los términos contemplados en la Ley.

**6.2** Para la próxima medición de atención al usuario, incluir un indicador que mida oportunidad en la respuesta de atención al usuario por parte de las distintas dependencias de la Institución, con el objetivo de medir el grado de cumplimiento de los tiempos de respuesta de conformidad con la Ley 1755 de 2015.

**6.3** 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.

## 7. ALERTAS TEMPRANAS

La Institución Universitaria Pascual Bravo debe procurar en asegurar el cumplimiento de atender las PQRDF dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, allí se evidenció la falta de atención a las peticiones y a los términos

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

<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 01
	Página: 1 de 15

para resolverlos, situación que podría constituirse en una posible conducta disciplinaria de conformidad con el Artículo 31<sup>3</sup> de la citada norma.

## 8. PRONUNCIAMIENTO DEL LÍDER DEL PROCESO

El presente informe se remitió al líder del proceso para que dentro de los cinco días hábiles se pronunciara, una vez vencido el término, el informe quedó en firme debido a que no hubo pronunciamiento.

## 9. CONCLUSIONES

**9.1** La Institución Universitaria Pascual Bravo recibió un total de 129 Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones (PQRDF), para el primer semestre 2019.

**9.2** Las dependencias Admisiones Registro y Control Académico, **Bienestar Social**, Facultad de Ingeniería, Financiera, Informática, Presupuesto Participativo, Secretaría General y Vicerrectoría de Docencia dieron respuesta a sus diferentes solicitudes (PQRDF) de manera extemporánea y las dependencias Presupuesto Participativo y Secretaría General no han tramitado los radicados 027 y 128, incumpliendo los términos de respuesta de conformidad con la Ley 1755 de 2015.

**9.3** De 129 PQRDF, solo 114, fueron resueltas de manera completa y de fondo al solicitante, de acuerdo con el Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.

<sup>3</sup> **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.

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

<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 01
	Página: 1 de 15

Atentamente,

**JOSÉ GONZALO ESCUDERO ESCUDERO**  
JEFE OFICINA ASESORA DE EVALUACIÓN Y CONTROL

<b>Proyectó:</b>	Yurany Esledy Valencia Rivera
<b>Revisó:</b>	José Gonzalo Escudero Escudero
<b>Fecha:</b>	Septiembre – Octubre de 2019

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