

INFORME DE LEY	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 II- 2019**

**JOSE GONZALO ESCUDERO ESCUDERO
JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE EVALUACIÓN Y CONTROL**

**MEDELLÍN
2020**

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.....	4
4.1.	MARCO LEGAL / CRITERIOS.....	4
4.2.	METODOLOGIA.....	4
4.3.	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO.....	5 a 13
5.	OBSERVACIONES.....	12
6.	RECOMENDACIONES.....	13
7.	ALERTAS TEMPRANAS.....	14
8.	PRONUNCIAMIENTO DEL LIDER DEL PROCESO.....	15
9.	CONCLUSIONES.....	16

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, 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 Julio al 31 de diciembre 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-2 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,

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

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 Julio al 31 de diciembre de 2019.

4. DESARROLLO

4.1. MARCO LEGAL / CRITERIOS

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

- ✓ **Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna IIA**, Normas sobre atributos: **1110**-Independencia y Objetividad, **1120**-Objetividad Individual. Normas sobre Desempeño: **2060**-Informe a la Alta Dirección y al Consejo, **2100**-Naturaleza del Trabajo, **2110**-Gobierno, **2120**-Gestión de Riesgos, **2130**-Control y **2500**-Seguimiento del Progreso.
- ✓ **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".

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

- ✓ **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”.
- ✓ **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 utilizo 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.

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

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

- ✓ Página web
- ✓ 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 2019¹, 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.

El proceso de Gestión Atención al Usuario, aplican controles a través del Sistema de Gestión Documental MERCURIO 6.5, 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

¹ <http://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

tramitadas en términos y las que no, se comunican a las dependencias sobre estos vencimientos. (Ver imagen nro.1)



Imagen Nro. 1 Pantallazo del sistema

4.3.1. CONSOLIDACION DE LAS PQRDF

La Institución Universitaria Pascual Bravo recibió un total de 265 PQRDF en el segundo semestre de 2019, evidenciándose que dichas solicitudes se les remitió a los diferentes líderes de procesos con el objetivo que dieran respuesta oportuna

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

dentro de los plazos de respuesta establecidos por ley, lo anterior, con base en la información proporcionada por el Sistema de Gestión Documental MERCURIO 6.5.²



Imagen Nro. 2 Consolidación de las PQRDF

² Reporte del Sistema de Gestión Documental Mercurio 6.5

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	Total PQRDF	Apreciaciones del Auditor
ADMISIONES Y REGISTRO	22	Se evidencio que proceso dio respuesta de los consecutivos 088, 116, 167, 225 y 264, por fuera del termino establecido por la ley.
BIBLIOTECA	1	Se evidencio que la solicitud allegada a la dependencia fue resuelta dentro del termino que consagra la Ley.
CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS	8	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del termino que consagra la Ley.
DEPARTAMENTO DE DISENO	15	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del termino que consagra la Ley.
DEPARTAMENTO DE ELECTRICA	9	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del termino que consagra la Ley.
DEPARTAMENTO DE ELECTRICA Y AFINES	1	Se evidencio que las solicitud allegada a la dependencia fue resuelta dentro del termino que consagra la Ley.
DEPARTAMENTO DE FUNDAMENTACION BASICA	5	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del termino que consagra la Ley.
DEPARTAMENTO DE MECANICA	5	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del termino que consagra la Ley.
DEPARTAMENTO DE PRODUCCION INDUSTRIAL	8	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del termino que consagra la Ley.
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	7	Se evidencio que proceso dio respuesta de los consecutivos 067, 216 y 263 por fuera del termino establecido por la ley.
DIRECCION DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	18	Se evidencio que proceso dio respuesta de los consecutivos 133, 185, 209, 226, 228, 237 y 241 por fuera del termino establecido por la ley.
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	40	Se evidencio que proceso dio respuesta del consecutivo 003 por fuera del termino establecido por la ley.
DIRECCION FINANCIERA	7	Se evidencio que proceso dio respuesta del consecutivo 004 por fuera del termino establecido por la ley.
FACULTAD DE INGENIERIA	11	Se evidencio que proceso dio respuesta del consecutivo 107 por fuera del termino establecido por la ley.

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

FACULTAD DE PRODUCCION Y DISEÑO	8	Se evidencio que proceso dio respuesta del consecutivo 178 por fuera del termino establecido por la ley.
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	Se evidencio que la solicitud allegada a la dependencia fue resuelta dentro del termino que consagra la Ley.
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del termino que consagra la Ley.
OFICINA DE SEGURIDAD DE BIENES Y PERSONAS	1	Se evidencio que la solicitud allegada a la dependencia fue resuelta dentro del termino que consagra la Ley.
OFICINA DE TECNOLOGIA E INFORMATICA	2	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del termino que consagra la Ley.
OFICINA DE VIRTUALIDAD	1	Se evidencio que la solicitud allegada a la dependencia fue resuelta dentro del termino que consagra la Ley.
PRACTICAS	2	Se evidencio que las solicitud allegada a la dependencia fue resuelta dentro del termino que consagra la Ley.
PRESUPUESTO PARTICIPATIVO	6	Se evidencio ausencia de respuesta de los consecutivos 027 y 196 observandose en proceso, superando los terminos establecidos por la ley.
RECTORIA	3	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del termino que consagra la Ley.
SECRETARIA GENERAL	59	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del termino que consagra la Ley.
TALENTO HUMANO	1	Se evidencio que la solicitud allegada a la dependencia fue resuelta dentro del termino que consagra la Ley.
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del termino que consagra la Ley.
VICERRECTORIA DE DOCENCIA	7	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del termino que consagra la Ley.

Imagen Nro. 3 PQRDF por dependencia

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 a lo anterior, se evidencio lo siguiente:

- ✓ La Institución Universitaria Pascual Bravo recibió en el segundo semestre 2019 un total de 265 PQRDF (peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones).
- ✓ Se identificó que las dependencias Admisiones Registro, Dirección de Bienestar Universitario, Dirección de Extensión y Proyección Social, Dirección de Talento Humano, Facultad de Ingeniería, Facultad de Producción y Diseño, dieron respuesta a sus diferentes solicitudes (PQRDF) de manera extemporánea y la dependencia Presupuesto Participativo no han dado respuesta a los consecutivos tramitado 027 y 196, incumpliendo los términos de respuesta de conformidad con la Ley 1755 de 2015.
- ✓ 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 evidencio que el proceso en mención en vista de la recurrencia en la ausencia de respuesta a los requerimientos allegados a la Dependencia de Presupuesto Participativo, se dio trámite a la Secretaria General para que iniciará los procedimientos correspondientes por el incumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y demás normas aplicables en materia de PQRDF.
- ✓ Las diferentes PQRDF radicadas a 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.

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

4.3.2. GESTIÓN DE LOS RIESGOS

De conformidad con el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, Norma 2120 establece lo siguiente: “La actividad de auditoría interna debe evaluar la eficacia y contribuir a la mejora de los procesos de gestión de riesgos”.

Y la Norma 2130 establece: “La actividad de auditoría interna debe asistir a la organización en el mantenimiento de controles efectivos, mediante la evaluación de la efectividad y eficiencia de los mismos y promoviendo la mejora continua.”

Una vez analizado los riesgos asociados al proceso de Gestión Atención al Usuario, se evidenció, que se tienen identificado riesgos, causas y controles relacionados con las PQRDF, en el mapa de riesgos de gestión vigencia 2019. El siguiente:

Nombre proceso	Gestión de situaciones al usuario	Tipo de riesgo:	R. Gestión
Objetivo del proceso	Garantizar el sistema de atención al usuario y en caso de los diferentes canales de atención con el fin de garantizar la satisfacción y legitimidad de los usuarios.		
Fecha de actualización del riesgo	Julio 25 de 2019	Fecha del seguimiento:	
Responsable del organismo	Doris Ariza Agudelo		

1. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				2. CARACTERÍSTICAS (A. ELEMENTOS)		3. PLAN DE RESPUESTA									
N.º	PROCESO	RIESGO	DESCRIPCIÓN	CAUSAS	3.1. CARACTERÍSTICAS (A. ELEMENTOS)		3.2. PLAN DE RESPUESTA								
					SEVERIDAD	IMPACTO	CAUSAS EXISTENTES	PROPÓSITO	RESPONSABLE	RESPONSABLE	TIPO DE RIESGO DE ACTIVIDAD DEL CONTROL	EFECTIVIDADES Y MEDICIONES	FE FRECUENCIAS		
01	Atención al usuario	Deficiencia en la elaboración de reportes de las PQRDF.	Deficiencia en la elaboración de reportes de las PQRDF, por parte de los usuarios. Debido a la falta de capacitación de los usuarios y a la falta de seguimiento de los reportes de las PQRDF.	Deficiencia en la capacitación de los usuarios y a la falta de seguimiento de los reportes de las PQRDF.	5	3	15	Deficiencia en la elaboración de reportes de las PQRDF.	Verificar la entrega de reportes de las PQRDF.	Atención al usuario del Sistema de Gestión de Calidad. Dirección de Planeación y Monitoreo (DPM).	Formulario	Severidad de la falta de seguimiento de los reportes de las PQRDF.	Garantizar la entrega de los reportes de las PQRDF, de acuerdo con el cronograma establecido en el plan de gestión de las PQRDF.	Reporte del Sistema de Gestión de Calidad. Dirección de Planeación y Monitoreo (DPM).	Trimestral
								Deficiencia en la elaboración de reportes de las PQRDF.	Verificar la entrega de reportes de las PQRDF.	Atención al usuario del Sistema de Gestión de Calidad. Dirección de Planeación y Monitoreo (DPM).	Formulario	Deficiencia en la elaboración de reportes de las PQRDF.	Garantizar la entrega de los reportes de las PQRDF, de acuerdo con el cronograma establecido en el plan de gestión de las PQRDF.	Reporte del Sistema de Gestión de Calidad. Dirección de Planeación y Monitoreo (DPM).	Trimestral

Fuente: Mapa de riesgos de Gestión

http://200.13.244.221:8080/index.php?option=com_content&view=article&id=186&Itemid=248&jsmallfib=1&dir=JSROOT/Procesos/16.+Gesti%C3%B3n+Atenci%C3%B3n+al+Usuario+-+GAU/07.+Riesgos/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

Lo anterior, permite determinar que por ausencia de respuestas de los consecutivos 027 y 196 por parte de la dependencia de Presupuesto Participativo el aumento la posibilidad de materialización del riesgo “Demora en la elaboración de repuestas de las PQRDF”, el cual podría derivar para el proceso de Gestión de Atención al Usuario y a la Institución en reprocesos, inexactitud en la información, deficiencias en la toma de decisiones, investigaciones y/o sanciones por parte de los órganos de control, entre otros.

5. OBSERVACIONES

1. En revisión del reporte de las PQRDF proporcionado por el Sistema de Gestión Documental MERCURIO 6.5, se identificó, que en el segundo semestre (julio – diciembre) de 2019, fueron respondidas extemporáneamente 19 consecutivos de PQRDF, con lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
2. Se evidencio que las dependencias Admisiones Registro, Dirección de Bienestar Universitario, Dirección de Extensión y Proyección Social, Dirección de Talento Humano, Facultad de Ingeniería, Facultad de Producción y Diseño y Presupuesto Participativo tienen debilidades en los manejos de tiempo de respuesta de las diferentes consecutivos (PQRDF).

6. RECOMENDACIONES

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.

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

2. 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.
3. Asignar a la Oficina Asesora de Evaluación y Control el rol de monitoreo (control interno), en el aplicativo Mercurio 6.5, que permita 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 para resolverlos, situación que podría constituirse en una posible conducta disciplinaria de conformidad con el artículo 31³ de la citada norma.

8. PRONUNCIAMIENTO DEL LIDER 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 termino, él informe quedo en firme debido a que no hubo pronunciamiento.

³ **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

9. CONCLUSIONES

9.1 Se evidencio que la Institución Universitaria Pascual Bravo, recibió un total de 265 Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones (PQRDF), para el segundo semestre 2019.

9.2 Se evidencio que las dependencias Admisiones Registro, Dirección de Bienestar Universitario, Dirección de Extensión y Proyección Social, Dirección de Talento Humano, Facultad de Ingeniería, Facultad de Producción y Diseño, dieron respuesta a sus diferentes solicitudes (PQRDF) de manera extemporánea y la dependencia Presupuesto Participativo no han dado respuesta a los consecutivos tramitado 027 y 196, incumpliendo los términos de respuesta de conformidad con la Ley 1755 de 2015.

9.3 Se evidencio que de las 265 PQRDF, solo 246, fueron resueltas de manera oportuna, de acuerdo con el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.

Atentamente,

JOSE GONZALO ESCUDERO ESCUDERO
JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Proyectó:	Yurany Esledy Valencia Rivera
Revisó:	José Gonzalo Escudero Escudero
Fecha:	Enero - Julio de 2020

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