



<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- 2020**

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

**MEDELLÍN  
2020**

<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.	<b>INTRODUCCION .....</b>	<b>3</b>
2.	<b>OBJETIVO.....</b>	<b>3</b>
3.	<b>ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
4.	<b>DESARROLLO.....</b>	<b>4</b>
4.1.	<b>MARCO LEGAL / CRITERIOS.....</b>	<b>4</b>
4.2.	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>5</b>
4.3.	<b>RESULTADO DEL SEGUIMIENTO.....</b>	<b>5</b>
4.3.1.	<b>VERIFICACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS Y FELICITACIONES PQRDF- SEMESTRE I- 2020.....</b>	<b>5</b>
4.3.2.	<b>CONSOLIDACION DE LAS PQRDF SEMESTRE 1- 2020.....</b>	<b>8</b>
4.3.3.	<b>GESTIÓN DE LOS RIESGOS.....</b>	<b>12</b>
5.	<b>OBSERVACIONES.....</b>	<b>14</b>
6.	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>14</b>
7.	<b>ALERTAS TEMPRANAS.....</b>	<b>15</b>
8.	<b>PRONUNCIAMIENTO DEL LIDER DEL PROCESO.....</b>	<b>15</b>
8.1.	<b>CONSIDERACIONES DEL AUDITOR.....</b>	<b>16</b>
9.	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>17</b>

<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, en cumplimiento de lo previsto en el art. 76 de la Ley 1474 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016, las cuales fijan responsabilidades y obligaciones a las Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces de vigilar que la atención al ciudadano se preste de acuerdo con las disposiciones legales, se rinde el informe de PQRDF correspondiente al primer semestre del 2020.

Lo anterior en aras de analizar el estado actual del servicio de atención al ciudadano que presta la Institución Universitaria Pascual Bravo, e identificar recomendaciones de mejora y a partir de allí, sugerir a la institución estrategias que contribuyan al mejoramiento continuo a la atención de las PQRDF.

## 2. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento a la gestión del sistema de atención de las PQRDF, presentadas por los usuarios internos y externos de la Institución Universitaria Pascual Bravo con corte al 30 de junio de 2020 y verificar el tiempo de respuesta de acuerdo con lo establecido en el inciso 2 del artículo 76<sup>1</sup> de la Ley 1474 de 2011.

## 3. ALCANCE

<sup>1</sup> "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 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..." atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular..."

<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

Verificar el estado actual (Semestre-I 2020) de las PQRDF, presentadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales que la Institución ha dispuesto para tal objetivo, en cumplimiento de lo establecido por art. 76 de la Ley 1474 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016.

#### 4. DESARROLLO

##### 4.1. MARCO LEGAL / CRITERIOS

Este 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".

<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

- ✓ **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”.
  
- ✓ **Decreto Legislativo 491 de 2020**, “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.
  
- ✓ **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.
- ✓ Análisis y criticidad de la información allegada
- ✓ Análisis del Mapa de Riesgos de Gestión
- ✓ Visita en sitio modalidad remota plataforma google meet.

## 4.3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

### 4.3.1. VERIFICACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS Y FELICITACIONES PQRDF– SEMESTRE I- 2020

<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

La Oficina Asesora de Evaluación y Control en articulación con el enlace de Proceso Gestión Atención al Usuario, se revisó y verifico el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015<sup>2</sup>, evidenciando que la Institución se acogió al artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020 que hace referencia a la ampliación de términos para atender las peticiones así:

*“(...) Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:*

*Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

- (i) *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
- (ii) *Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

*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 el presente artículo expresando 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 en este artículo (...).”*

Una vez el Gobierno Nacional determine que se da por superada la emergencia sanitaria, se deben atender nuevamente los plazos establecidos en la Ley 1437 de 2011.

Se evidencio que el procedimiento de PQRDF GAU-PR-02 versión 11, fue actualizado en el mes de febrero del 2020, el cual tiene como objetivo reglamentar el procedimiento de las PQRDF y la manera de atenderlas en la institución.

<sup>2</sup>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.

<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

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:

- ✓ Sitio web: <https://pascualbravo.edu.co/ayuda/p-q-r-d-f/generar-p-q-r-d-f/>
- ✓ Correo electrónico ([cis@pascualbravo.edu.co](mailto:cis@pascualbravo.edu.co) y el [pqrs@pascualbravo.edu.co](mailto:pqrs@pascualbravo.edu.co) )
- ✓ Línea única de atención: (+57 4) 448 0520
- ✓ Línea gratuita: 01 8000 510944
- ✓ Ventanilla única: atención presencial

Se evidencio que la Secretaría General publicó en la página web de la Institución, dos informes trimestrales de las PQRDF de 2020<sup>3</sup>, 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.

En el proceso de Gestión Atención al Usuario, se 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.

<sup>3</sup> <https://pascualbravo.edu.co/ayuda/p-q-r-d-f/informespqrdf/>

<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

- ✓ 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)



Imagen Nro. 1 Pantallazo del sistema

<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

#### 4.3.2. CONSOLIDACION DE LAS PQRDF SEMESTRE 1- 2020

La Institución Universitaria Pascual Bravo recibió un total de 112 PQRDF en el primer semestre de 2020, evidenciándose que dichas solicitudes se les remitieron a los diferentes líderes de procesos, con el objetivo de dar respuesta oportuna dentro de los plazos establecidos por ley, lo anterior, con base en la información proporcionada por el Sistema de Gestión Documental MERCURIO 6.5.<sup>4</sup>

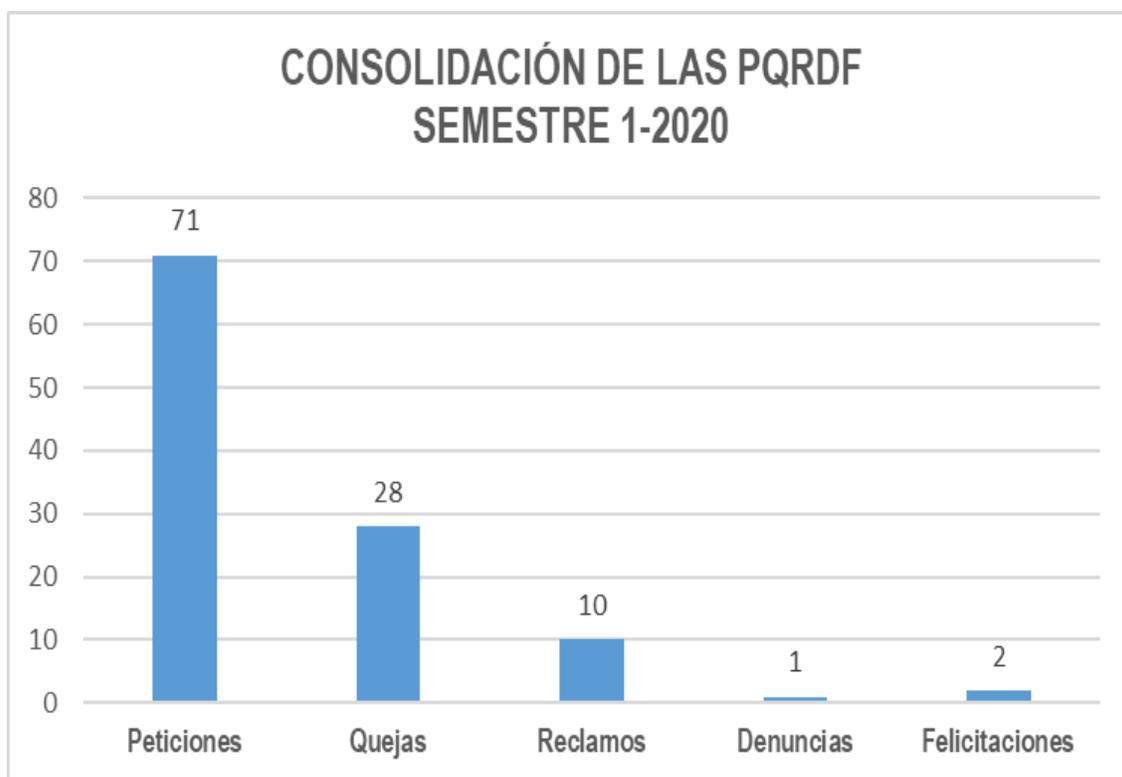


Imagen Nro. 2 Consolidación de las PQRDF

<sup>4</sup> Reporte del Sistema de Gestión Documental Mercurio 6.5

<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	Total PQRDF	Apreciaciones del Auditor
ADMISIONES Y REGISTRO	12	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS	4	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
DEPARTAMENTO DE DISEÑO	14	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
DEPARTAMENTO DE ELECTRICA	10	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
DEPARTAMENTO DE ELECTRONICA	1	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
DEPARTAMENTO DE FUNDAMENTACION BASICA	5	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
DEPARTAMENTO DE MECANICA	6	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	2	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
DIRECCION DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	6	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	3	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
DIRECCION FINANCIERA	1	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
FACULTAD DE INGENIERIA	3	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
FACULTAD DE PRODUCCION Y DISEÑO	10	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
OFICINA ASESORA DE INTERNACIONALIZACION	1	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
RECTORIA	2	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
REGIONALIZACION	2	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
SECRETARIA GENERAL	12	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
VICERRECTORIA DE DOCENCIA	13	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.

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 con lo anterior, se evidencio lo siguiente:

- ✓ La Institución Universitaria Pascual Bravo recibió en el primer semestre 2020 un total de 112 PQRDF (peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones).
- ✓ Para este primer semestre, todas las dependencias que se les allego las diferentes PQRDF, fueron resueltas en el tiempo cumpliendo así con el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
- ✓ Se identificó que Presupuesto Participativo no ha dado respuesta a los consecutivos tramitado 027 y 196, de la vigencia 2019, incumpliendo con los términos de respuesta de conformidad con la Ley 1755 de 2015.
- ✓ El proceso Gestión Atención al Usuario, en vista de la recurrencia en la ausencia de respuesta a los requerimientos allegados a Presupuesto Participativo, 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.
- ✓ Se observó que el sistema para la recepción de denuncias anónimas no permite recibirlas, debido a que el sistema necesita unos criterios mínimos como el nombre y el correo para tramitar una denuncia.

El auditor evidencio debilidades por parte de Presupuesto Participativo en la recurrencia de la no respuesta de los consecutivos 027 y 196 que vienen desde la vigencia 2019, contrariando así lo dispuesto en la normatividad. La nueva aplicación de la norma puede configurar una posible materialización de un riesgo denominado “incumplimiento normativo”, el cual podría a su vez generar para la Institución sanciones y/o investigaciones por parte de órganos de control, pérdidas económicas, reprocesos y sobre costos.

<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

En cuanto a las denuncias anónimas se invita al líder del proceso que administra el sistema de recepción de las PQRDF, el estudio de la pertinencia de agregar la recepción de denuncias con la connotación de anónimas y crear un protocolo para la recepción de estas.

#### **4.3.3. 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 2020. El siguiente:

<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



<b>Nombre proceso</b>	Gestión de atención al usuario	<b>Tipo de riesgo:</b>	R. Gestión
<b>Objetivo del proceso</b>	Gerenciar el sistema de atención al usuario a través de los diferentes canales de atención con el fin de satisfacer las necesidades y requerimientos de los usuarios.		
<b>Fecha de actualización del riesgo</b>	Enero del 2020	<b>Fecha del seguimiento:</b>	Mayo 5 del 2020
<b>Responsable del seguimiento</b>	Doris Astrid Agudelo		

1. IDENTIFICACIÓN					2.1. ANALISIS Y EVALUACION (B. PRESENTE)				
No.	TIPO DE RIESGO	RIESGO	DESCRIPCION	CAUSAS	CONSECUENCIAS/IMPACTO 5. Catastrófico, 4. Mayor, 3. Moderado, 2. Menor, 1. Insignificante		NIVEL DEL RIESGO		
					Cualitativo				
1	Demora	Demora en la entrega de información y documentación.	Demora en la entrega de información y documentación en los diferentes canales de servicio (Presencial, Escrito, Virtual y Telefónico), debido a factores técnicos, tecnológicos y humanos, generando insatisfacción en la prestación del servicio por parte de los usuarios.	Factores técnicos, tecnológicos y humanos	3. Moderado, insatisfacción en la prestación del servicio por parte de los usuarios. Afectación de imagen	4	3	12	Alto
2	Incumplimiento	Incumplir con la medición de la satisfacción del usuario.	Incumplir con la medición de la satisfacción del usuario, en cada uno de los procesos debido a la Poca cobertura en materia de tecnología al interior de las dependencias (Calificador electrónico) y la falta interés en el diligenciamiento de las encuestas físicas y/o electrónicas en los diferentes procesos, Falta mayor compromiso con el SGI, generando Pérdida de Credibilidad y Pérdida de la	a). Poca cobertura en materia de tecnología al interior de las dependencias. ( Calificador electrónico). b). Falta interés en el diligenciamiento de las encuestas físicas y/o electrónicas en los diferentes procesos.	Pérdida de Credibilidad Pérdida de la certificación Sistema de Gestión	3	2	6	Moderado
3	Demora	Demora en la elaboración de repuestas de las PQRDF.	Demora en la elaboración de repuestas de las PQRDF, en cada uno de los procesos debido a la falta de seguimiento a las PQRDF y Falta de compromiso de líderes de proceso, generando Sanción por incumplimiento normativo e insatisfacción del usuario.	a) Falta de seguimiento a las PQRDF. B) Falta de compromiso de líderes de proceso.	Sanción por incumplimiento normativo. Insatisfacción del usuario.	5	3	15	Catastrófico

Fuente: Mapa de riesgos de Gestión<sup>5</sup>

Lo anterior, permite determinar que por ausencia de respuestas de los consecutivos 027 y 196 por parte de Presupuesto Participativo incremento 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.

<sup>5</sup>[http://200.13.244.221:8080/index.php?option=com\\_content&view=article&id=186&Itemid=248&jsmallfib=1&dir=JSROOT/SGI/Procesos/16.+Gesti%C3%B3n+Atenci%C3%B3n+al+Usuario++GAU/07.+Riesgos/2020](http://200.13.244.221:8080/index.php?option=com_content&view=article&id=186&Itemid=248&jsmallfib=1&dir=JSROOT/SGI/Procesos/16.+Gesti%C3%B3n+Atenci%C3%B3n+al+Usuario++GAU/07.+Riesgos/2020)

<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. OBSERVACIONES

En revisión del reporte de las PQRDF proporcionado por el Sistema de Gestión Documental MERCURIO 6.5, se identificó la recurrencia por parte de Presupuesto Participativo en la no respuesta de dos consecutivos que le allegaron desde la vigencia 2019, incumpliendo con lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.

## 6. RECOMENDACIONES

- 6.1. La Oficina Asesora de Evaluación y Control considera como buenas prácticas, que el Proceso Gestión Atención al Usuario y Secretaria General, estudien la pertinencia de construir una guía o procedimiento para el tratamiento de las denuncias anónimas. Como también mirar la oportunidad de parametrizar el sistema de las PQRDF para recibir las denuncias anónimas.
- 6.2. Con el propósito que la Institución Universitaria Pascual Bravo, cumpla con lo establecido en la normatividad vigente: Leyes 1755 de 2015, y 1474 de 2011, se debe identificar en la dependencia, cual es la causa generadora en las demoras para los tiempos de respuesta de la PQRDF allegadas, 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.
- 6.3. 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.

<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

## 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 31<sup>6</sup> de la citada norma.

## 8. PRONUNCIAMIENTO DEL LIDER DEL PROCESO

En respuesta al informe prefinal presentado mediante comunicación interna con radicado número 2020000595 del 28 de agosto de 2020, la líder del proceso manifiesto

“(…) **Numeral 4.3.2 CONSOLIDACION DE LAS PQRDF SEMESTRE 1- 2020** “Se identificó que Presupuesto Participativo no ha dado respuesta a los consecutivos tramitado 027 y 196, de la vigencia 2019, incumpliendo con los términos de respuesta de conformidad con la Ley 1755 de 2015”. (Pag 11).

Sí bien la observación realizada por la Oficina Asesora de Evaluación y Control en relación con los dos consecutivos a los que no se les dio respuesta por parte de Presupuesto Participativo en la vigencia 2019, es menester hacer claridad que como se menciona en el alcance de la auditoría, la misma está restringida o delimitada para la vigencia 2020-1, razón por la cual se sugiere que dicha observación quede por fuera de este informe.

**Numeral 5 OBSERVACIONES** “En revisión del reporte de las PQRDF proporcionado por el Sistema de Gestión Documental MERCURIO 6.5, se identificó la recurrencia por parte de Presupuesto Participativo en la no respuesta de dos consecutivos que le allegaron desde la vigencia 2019, incumpliendo con lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015”. (Pag 14).

Sí bien la observación realizada por la Oficina Asesora de Evaluación y Control en relación con los dos consecutivos a los que no se les dio respuesta por parte de Presupuesto Participativo en la

<sup>6</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

vigencia 2019, es menester hacer claridad que como se menciona en el alcance de la auditoría, la misma está restringida o delimitada para la vigencia 2020-1, razón por la cual se sugiere que dicha observación quede por fuera de este informe.

**Numeral 6 RECOMENDACIONES** “6.3 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. (Pag 14)

Consideramos que no es necesario, en la medida que el proceso proporciona toda la información que Evaluación y Control requiera y ha requerido, así mismo evitamos que no se materialice el Riesgo de Seguridad Digital y aseguramos el cumplimiento de la protección de datos personales”.

## 8.1. CONSIDERACIONES DEL AUDITOR

El auditor entiende como no aceptada la recomendación de mejora 6.3 y la observación realizada al presente informe las demás se entiende como aceptada. No obstante a lo anterior, se invita al Líder del Proceso de seguir pendiente del cierre de los consecutivos 027 y 196, sin respuesta a la fecha cuya gestión está a cargo del proceso de Presupuesto Participativo, ya que mientras estos sigan abiertos, pendientes de respuestas, será objeto de seguimiento, verificación y análisis, con el objetivo de evitar la materialización de los riesgos identificados y acciones legales por parte del usuario e internamente se podría constituir en una posible conducta disciplinaria.

## 9. CONCLUSIONES

- 9.1.** Como resultado del seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Evaluación y Control, se estableció que la Institución Universitaria Pascual Bravo, recibió y tramito de manera oportuna un total de 112 Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones (PQRDF), para el primer semestre 2020, cumpliendo con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 y el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020.

<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

- 9.2.** Durante la verificación de los tiempos de respuestas de las PQRDF Semestre I- 2020, se identificó la recurrencia por parte de la dependencia Presupuesto Participativo en la no respuesta de los consecutivos 027 y 196 que le fueron asignados desde la vigencia 2019.

Atentamente,

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

<b>Proyectó:</b>	Yurany Esledy Valencia Rivera
<b>Revisó:</b>	José Gonzalo Escudero Escudero
<b>Fecha:</b>	Agosto de 2020

<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