

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- 2020**

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

**MEDELLÍN
2021**

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.....	5
4.3. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO.....	5
4.3.1. VERIFICACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS Y FELICITACIONES PQRDF- SEMESTRE II- 2020.....	5
4.3.2. CONSOLIDACION DE LAS PQRDF SEMESTRE II- 2020...8	
4.3.3. INDICADORES ASOCIADOS A LAS PQRDF.....	12
4.3.4. GESTIÓN DE LOS RIESGOS.....	13
5. OBSERVACIONES.....	14
6. RECOMENDACIONES.....	15
7. ALERTAS TEMPRANAS.....	16
8. PRONUNCIAMIENTO DEL LIDER DEL PROCESO.....	17
9. CONCLUSIONES	18

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, 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 las PQRDF correspondiente al segundo 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 31 de diciembre de 2020 y verificar el tiempo de respuesta de acuerdo con lo establecido en el inciso 2 del artículo 76¹ de la Ley 1474 de 2011.

3. ALCANCE

Verificar el estado actual (Semestre-II 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 el art. 76 de la Ley 1474 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016.

¹ "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..."

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

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".
- ✓ **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”.

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

- ✓ **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
- ✓ Análisis de los indicadores 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 II- 2020

La Oficina Asesora de Evaluación y Control en articulación con el enlace del Proceso Gestión Atención al Usuario, verifíco en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015², evidenciando que la Institución se acogió al artículo 5 del Decreto

²Por 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.

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

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 12, fue actualizado el 16 de diciembre del 2020, el cual tiene como objetivo reglamentar el procedimiento de las PQRDF y el ajuste de la política de operación en los tiempos de respuestas de las peticiones.

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 Felicidades 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/>

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

- ✓ Correo electrónico (cis@pascualbravo.edu.co y el pqrs@pascualbravo.edu.co)
- ✓ Línea única de atención: (+57 4) 448 0520
- ✓ Línea gratuita: 01 8000 510944
- ✓ Ventanilla única: atención presencial

Se evidenció que la Secretaría General publicó en la página web de la Institución, cuatro informes trimestrales de las PQRDF de 2020³, 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.
- ✓ 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)

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

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



Imagen Nro. 1 Pantallazo del sistema

4.3.2. CONSOLIDACION DE LAS PQRDF SEMESTRE II- 2020

La Institución Universitaria Pascual Bravo recibió un total de 172 PQRDF en el segundo semestre de 2020, evidenciándose que dichas solicitudes se les

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

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 6.5.⁴

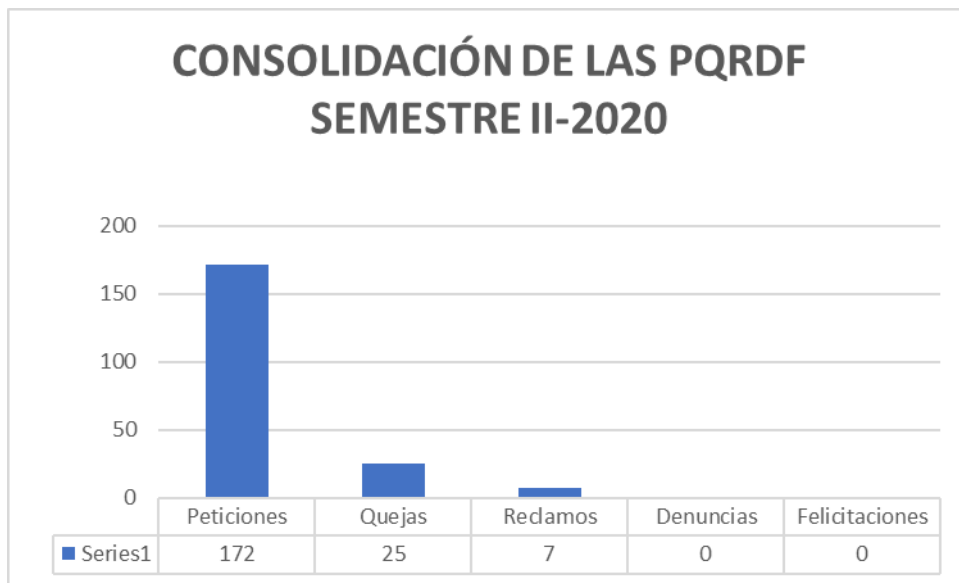


Imagen Nro. 2 Consolidación de las PQRDF

⁴ 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
A DMISIONES Y REGISTRO	42	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS	2	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
DEPARTAMENTO DE DISEÑO	10	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	8	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	4	Se evidencio 3 solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley, sin embargo se evidencio que el consecutivo 262 no se dio tramite observandose que el proceso de Atención al Usuario remitió a la Secretaria General y a la Oficina Asesora de Planeación para que coloquen la No Conformidad y el proceso disciplinario que corresponda.
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	8	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
DIRECCION DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	8	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	16	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
DIRECCION FINANCIERA	3	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
FACULTAD DE INGENIERIA	1	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
FACULTAD DE PRODUCCION Y DISEÑO	11	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	7	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
OFICINA DE TECNOLOGIA E INFORMATICA	2	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
PRACTICAS	2	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
SECRETARIA GENERAL	31	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
VICERRECTORIA DE DOCENCIA	1	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término 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

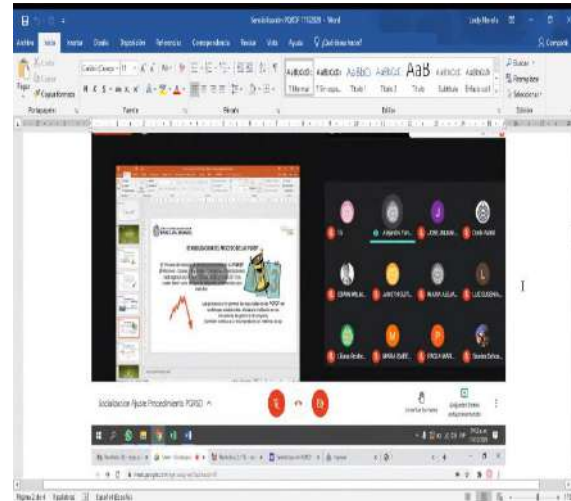
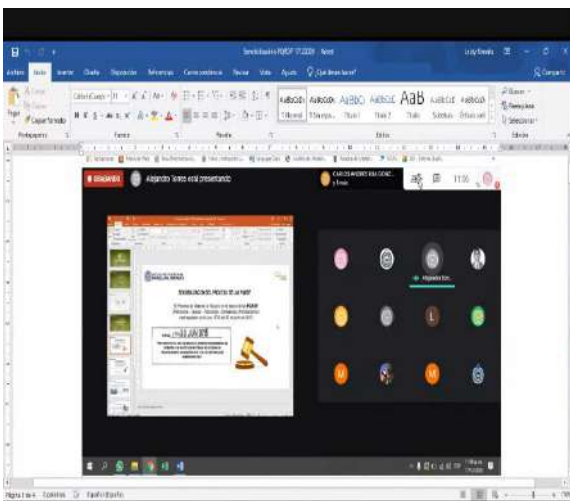
De acuerdo con lo anterior, se evidencio lo siguiente:

- ✓ La Institución Universitaria Pascual Bravo recibió en el segundo semestre 2020 un total de 172 PQRDF (peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones).
- ✓ Para este segundo 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 el Departamento de Mecánica, que pertenece al proceso misional de Docencia no dio respuesta al consecutivo tramitado 262, de la vigencia 2020, incumpliendo con los términos de respuesta de conformidad con la Ley 1755 de 2015.
- ✓ El proceso Gestión Atención al Usuario, en vista de la ausencia de respuesta a los requerimientos allegados al Departamento de Mecánica, 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.
- ✓ El auditor evidencio debilidades por parte del Departamento de Mecánica en la no respuesta del consecutivo 262 que viene desde el mes de noviembre de la vigencia 2020, 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, procesos y sobre costos.
- ✓ Se evidencio que, en el segundo semestre del 2020, no hubo denuncias por corrupción ni anónimas.

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

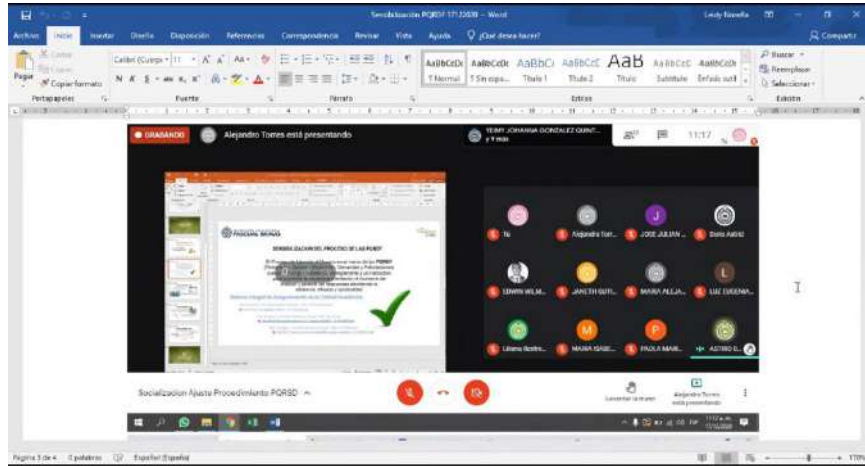
INFORME DE LEY	Código: EIM-FR-28
	Versión: 01
	Página: 1 de 15

- ✓ 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.
- ✓ Se evidenció que el proceso Gestión Atención al Usuario realizó en el mes de diciembre de 2020, una jornada de sensibilización del proceso de las PQRDF y el nuevo procedimiento, dirigido a los líderes de procesos.



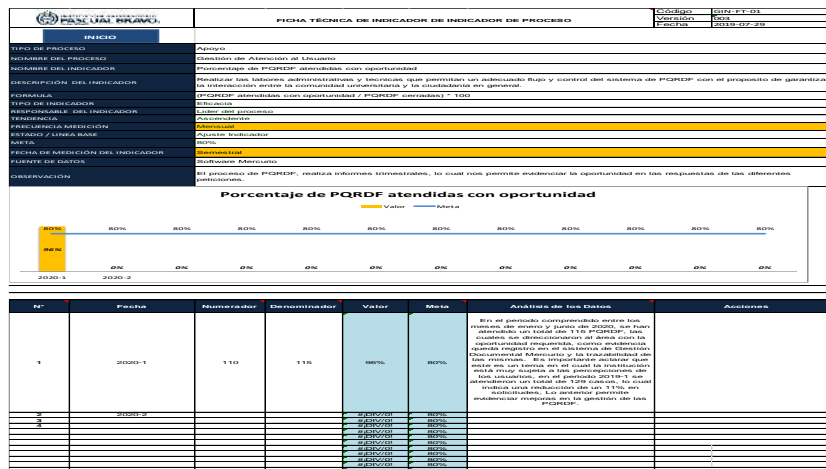
Elaboró: Profesionales de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	Revisó: Coordinador SGI Viviana Gaviria Rivera	Aprobó: José Gonzalo Escudero Escudero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
Fecha: 22/02/2019	Fecha: 13/03/2019	Fecha: 13/03/2019

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



4.3.3. INDICADORES ASOCIADOS A LAS PQRDF

El proceso Gestión Atención al Usuario, para la vigencia 2020 actualizaron sus indicadores, de los cuales tienen identificado un (1) indicador relacionado con las PQRDF denominado así: “Porcentaje de PQRDF atendidas con oportunidad”, como se muestra a continuación:



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

Fuente: SGI - Ficha técnica de los indicadores de gestión

En la ficha anterior se evidencia, que se cuenta con un (1) indicador, este tiene una frecuencia de medición semestral, se observó que cuenta con una adecuada descripción de los indicadores, responsable, tendencia, meta, fecha de la medición y la fuente de datos.

Se evidencio que, en el seguimiento realizado en el mes de enero 2021 con corte a 31 de diciembre de 2020, este obtuvo un cumplimiento de la meta propuesta, que fue el 98% de 80%, esto obedeció a que la Institución Universitaria Pascual Bravo atendió un total de 172 PQRDF con oportunidad en el periodo comprendido desde julio a diciembre de 2020; su próximo seguimiento es en julio de 2021.

4.3.4. GESTIÓN DE LOS RIESGOS

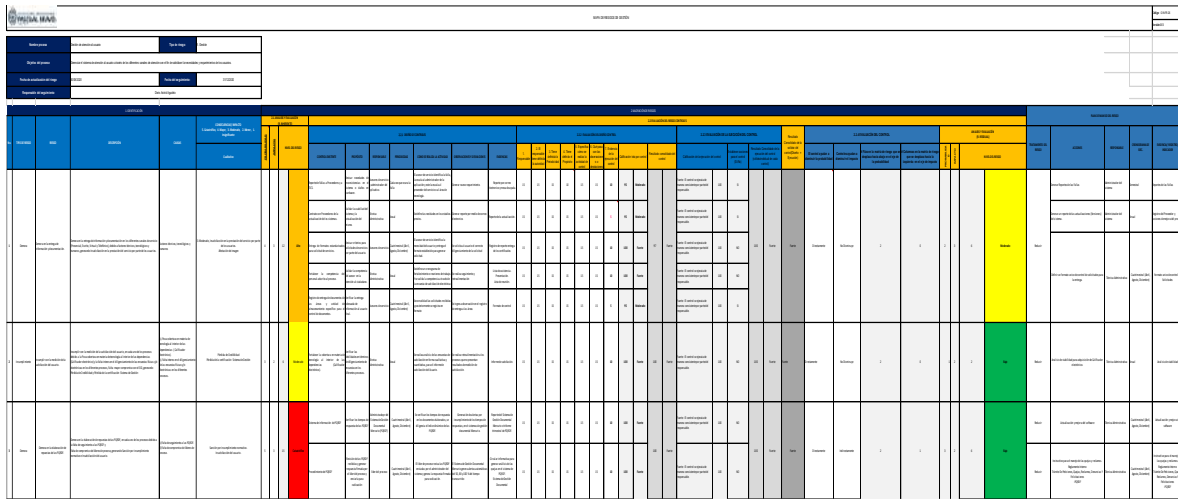
De conformidad con el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, Norma 2120 establece lo siguiente: “La actividad de auditoría interna debe evaluar la eficacia y contribuir a la mejora de los procesos de gestión de riesgos”.

Y la Norma 2130 establece: “La actividad de auditoria 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, actualizado el 31 de diciembre de 2020. El siguiente:

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



The image shows a complex risk management matrix with multiple columns for different risk categories and rows for specific risks. The matrix uses color coding: yellow for high impact, green for medium, and red for low. The columns are labeled with various risk types such as 'Riesgo de Reputación', 'Riesgo de Operación', etc.

Fuente: Mapa de riesgos de Gestión⁵

Lo anterior, permite determinar que por ausencia de respuesta del consecutivo 262 por parte del Departamento de Mecánica incremento la posibilidad de materialización del riesgo “Demora en la elaboración de repuestas de las PQRDF”, el cual podría derivar para los procesos o dependencias involucradas en la ausencia de respuestas 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

En revisión del reporte de las PQRDF proporcionado por el Sistema de Gestión Documental MERCURIO 6.5, se identificó la ausencia por parte de Departamento de Mecánica en la no respuesta de un consecutivo que le allegaron desde el mes

⁵http://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

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 noviembre 2020, 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, invita al Proceso Gestión Atención al Usuario y la Secretaria General, en estudiar 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.** Se invita al Proceso Gestión Atención al Usuario, como buenas prácticas en 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 31⁶ de la citada norma.

⁶ **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

8. PRONUNCIAMIENTO DEL LIDER DEL PROCESO

En respuesta al informe prefinal presentado mediante comunicación interna con radicado número 2021000135 del 22 de febrero de 2021, la líder del proceso manifiesto lo siguiente:

“(…) 6. Recomendaciones

6.1 La Oficina Asesora de Evaluación y Control, invita al Proceso Gestión Atención al Usuario y la Secretaria General, en estudiar 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.

Respuesta: El sistema de gestión documental Mercurio está parametrizado con los campos reglamentarios para la radicación de los documentos y las PQRDF, los cuales son obligatorios para dar trámite oportuno y confiable a todos los usuarios. Las denuncias anónimas dan pie a instaurar cualquier tipo de comentarios sin estar controlados en los campos obligatorios, teniendo en cuenta esto, el año anterior nos recomendaron realizar un cambio a los campos con el fin de que la información queda más completa adicionando unos campos.

Las denuncias anónimas no llevarían esa información y no se tendría control ni se sabría a quien se está dando respuesta, se ve más como un desgaste administrativo sin saber quién o quiénes están detrás de la información anónima. El sistema permite realizar denuncias, pero con los campos obligatorios requeridos.

6.2 Se invita al Proceso Gestión Atención al Usuario, como buenas prácticas en 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.

Respuesta: El sistema de gestión documental Mercurio tiene licencias limitadas y es por eso que la Secretaría General invita al proceso de Evaluación y Control a realizar las consultas a través de los correos electrónicos o comunicaciones internas de la información a verificar, esto con el fin de atender con oportunidad los requerimientos y tener conocimiento de los seguimientos. (…)”

8.1. CONSIDERACIONES DEL AUDITOR

El auditor entiende como no aceptada las recomendaciones de mejoras 6.1 y 6.2. No obstante a lo anterior, se invita al Líder del Proceso y a la Secretaria General de la Institución a estudiar la pertinencia de crear un instructivo para el tratamiento

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 las denuncias anónimas, si bien es cierto que el sistema MERCURIO no se encuentra parametrizado para el recibimiento y control de este tipo de denuncias.

Es un deber institucional reglamentar el tratamiento de denuncias anónimas, que, de acuerdo con lo consagrado en la Constitución Política de 1991, todo ciudadano tiene derecho a proteger su identidad al momento de presentar su queja o denuncia y el Estado es garante de ello. Por lo mismo, para presentar una queja o denuncia no es requisito la identificación de quien la realice, sin embargo, el deber de denunciar, estos requerimientos deben ser ejercido en forma responsable, en virtud de los principios de buena fe, transparencia y presunción de inocencia. Para las denuncias anónimas por actos de corrupción deberá cumplir con requisitos de credibilidad y fundamento, es decir, cuando al menos la queja o denuncia sea creíble, relate circunstancias de tiempo, modo y lugar que rodearon el acontecimiento, vislumbre la posibilidad de identificar a un infractor y se informen o acompañen las fuentes probatorias que puedan dar respaldo a la queja (nombres de testigos, número de documento, ubicación de objetos, etc.), de lo contrario el trámite podrá ser rechazado. Esto con el objetivo de evitar afectaciones económicas por multas ya sea por un ente de control o la institución en virtud de lo dispuesto en las leyes 1712 de 2014 y 1474 de 2011.

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 172 Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones (PQRDF), para el segundo 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.

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

- 9.2.** Durante la verificación de los tiempos de respuestas de las PQRDF Semestre II- 2020, se identificó ausencia de respuesta del consecutivo 262 correspondiente al Departamento de Mecánica asignado en el mes de noviembre de la vigencia 2020, y que al momento de estructurar el informe aún no se ha dado respuesta al requerimiento. 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.

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:	Febrero 2021

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