



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 I- 2021**

**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	4
2.	OBJETIVO.....	4
3.	ALCANCE.....	4
4.	DESARROLLO.....	5
4.1.	MARCO LEGAL / CRITERIOS.....	5
4.2.	GLOSARIO	6
4.3.	METODOLOGIA.....	8
4.4	RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y LA VERIFICACION DE LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS Y FELICITACIONES PQRDF – SEMESTRE I- 2021.....	9
4.4.1	REPORTE DEL CONSOLIDADO DE LAS PQRDF SEMESTRE 1- 2020 POR DEPENDENCIA	9
4.4.2	REPORTE DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION SEMESTRE 1 DEL 2021.....	11
4.4.3	RESULTADOS DEL BALANCE	11
5	REPORTE DE LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	15
6	SE HAN MATERIALIZADO RIESGOS ASOCIADOS	

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 MATERIA DE PQRDF EN EL PRIMER SEMESTRE 2021.....	15
7	ACCIONES REALIZADAS POR LA OFICINA ASESORA DE EVALUACION Y CONTROL DE LA INSTITUCION UNIVERSITARIA PASCUAL BRAVO.....	16
8	RECOMENDACIONES.....	17
9	CONCLUSIONES.....	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

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 2021.

Lo anterior en aras de analizar el estado actual del servicio de atención al ciudadano que presta la Institución Universitaria Pascual Bravo, e identificar oportunidades 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 2021, 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

Verificación del estado actual (Semestre-I 2021) de las PQRDF, presentadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales que la Institución ha dispuesto para tal fin, 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.

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

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".
- ✓ **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”.

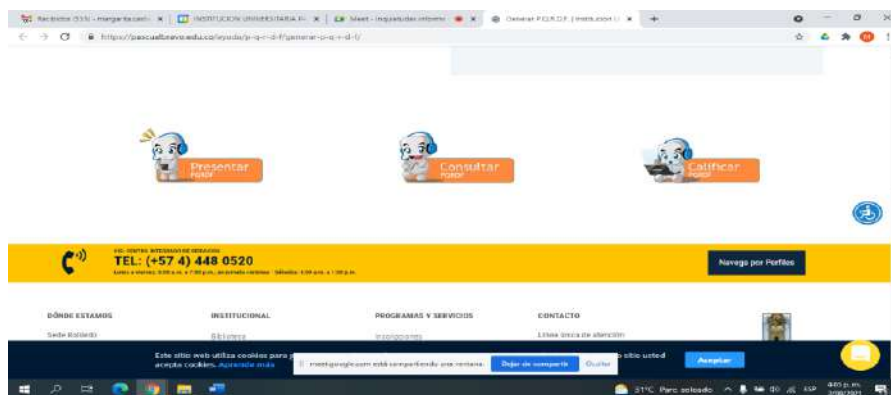
Elaboró: Profesionales de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	Revisó: Coordinador SGI Viviana Gaviria Rivera	Aprobó: José Gonzalo Escudero Escudero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
Fecha: 22/02/2019	Fecha: 13/03/2019	Fecha: 13/03/2019

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



Petición: Es aquel derecho que tiene toda persona de presentar solicitudes respetuosas de información y/o consulta a la Institución y obtener pronto resolución de las mismas, frente a situaciones de interés general o 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

Petición de Documentos: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposan en la entidad.

Petición de Información: Es toda expresión e conformidad o no con los productos y/o servicios ofrecidos por la entidad, También es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera.

Queja: Manifestación de inconformidad por parte de los usuarios, generada por el comportamiento de la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativo o por presuntas conductas no deseables de los servidores públicos de la Institución.

Reclamo: Posición por parte del usuario frente a una decisión que se considera injusta relacionada con la prestación de los servicios que ofrece la institución, que va en contra de los derechos del usuario. El objetivo es que se revise el motivo de su inconformidad y se tome una decisión.

Denuncia: Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción. Sobre estas, se dará traslado a la Gestión Jurídica para adoptar las medidas correspondientes.

Felicitación: Expresión de aprobación por uno o varios servicios prestados por la Institución.

Solicitud de Información: Son las peticiones que las personas naturales o jurídicas, formulan a las autoridades que desempeñan función administrativa, con el objeto de solicitar o obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades.

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. 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
- ✓ Visita en sitio modalidad remota plataforma google meet.
- ✓ Informe con Recomendaciones y Conclusiones.

La Oficina Asesora de Evaluación y Control en articulación con el enlace del Proceso Gestión Atención al Usuario, revisó y verifico el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015², 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 (...).”

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

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 14 de diciembre del 2020, el cual tiene como objetivo reglamentar el procedimiento de las PQRDF y la manera de atenderlas en la institución.

4.4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y LA VERIFICACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS Y FELICITACIONES PQRDF- SEMESTRE I- 2021

4.4.1 Reporte de las PQRDF consolidado desde el 01 de enero al 30 de junio de 2021. 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

DEPENDENCIA	CANTIDAD PQRDF RECIBIDAS
ADMISIONES Y REGISTRO	29
CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS	2
DEPARTAMENTO DE DISEÑO	6
DEPARTAMENTO DE ELECTRICAS	4
DEPARTAMENTO DE ELECTRONICA	3
DEPARTAMENTO DE FUNDAMENTACION BASICA	4
DEPARTAMENTO DE MECANICA	2
DEPARTAMENTO DE PRODUCCION INDUSTRIAL	3
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	9
DIRECCION DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	15
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	6
DIRECCION FINANCIERA	2
DIRECCION TECNOLOGICA E INNOVACION	1
FACULTAD DE PRODUCCION Y DISEÑO	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	6
OFICINA DE TECNOLOGIA E INFORMATICA	2
PRACTICAS	2
SECRETARIA GENERAL	49
VICERRECTORIA DE DOCENCIA	3
TOTAL	150

Fuente: Proceso GAU

Como se puede observar en el cuadro anterior se evidencia un total de 150 PQRDF de los cuales el proceso que más ha recibido es la Secretaria General con 49, seguido de Admisiones y Registros con 29. De acuerdo al reporte de requerimiento recibidos desde el 01 de enero hasta el 30 de junio del 2021, Todas las PQRDF que se encuentran cerradas fueron atendidas con oportunidad.

De conformidad con la Resolución No. 385 del 12 de marzo del 2020 por medio del cual se declaró el Estado de Emergencia Social, Económica y Ecológica en todo el país, como consecuencia de la pandemia COVID 19, la Directiva Presidencial No.

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 de marzo del 2020 donde se señala como principales medidas para evitar el contagio del virus y garantizar la prestación del servicio por medio del uso de las TIC, dando prioridad a los medios digitales.

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:

- Canales Digitales y canales telefónicos implementados para que los ciudadanos puedan realizar sus peticiones, quejas, reclamos sugerencia, denuncias y felicitaciones.
- Página Web: <http://www.pascualbravo.edu.co>, Modulo PQRDF - Mercurio.
- Correo electrónico: pqrs@pascualbravo.edu.co y pqrdf@pascualbravo.edu.co
- Presencial: Institución Universitaria Pascual Bravo, Ventanilla Única de Correspondencia - CIS.

4.4.2 Reporte de la encuesta de satisfacción realizada, con corte al 30 de junio de 2021.

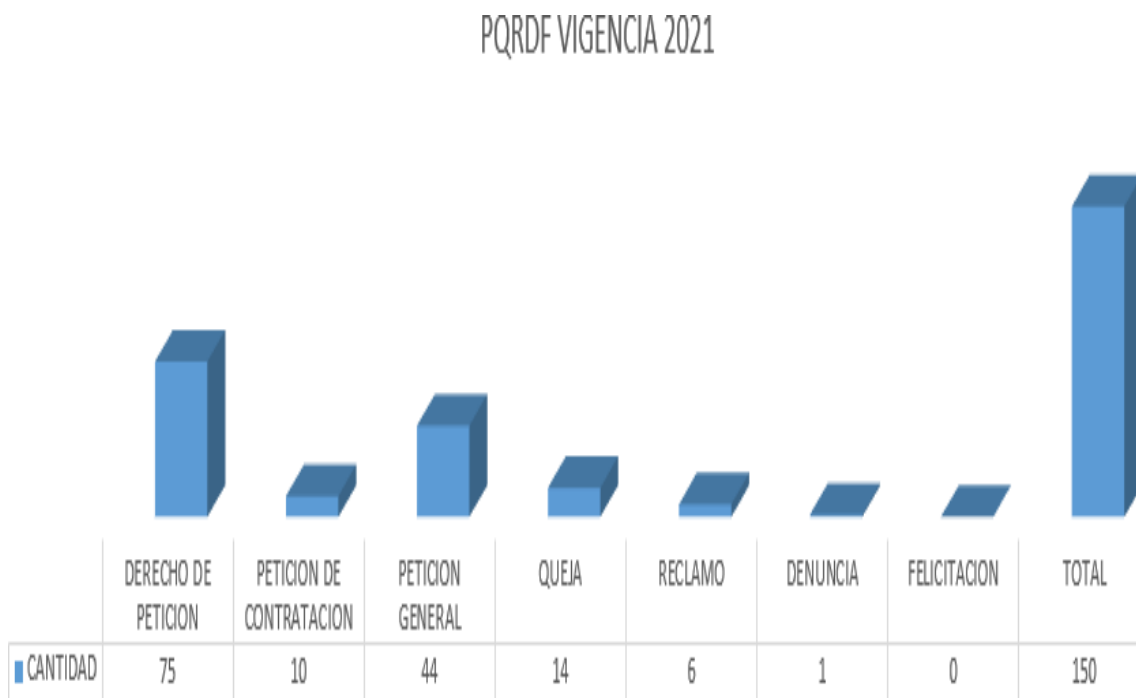
La Institución Universitaria Pascual Bravo tiene implementado una encuesta de satisfacción, la cual una vez resuelto de fondo el trámite, le permite al ciudadano / usuario evaluar el grado de satisfacción con respecto al servicio prestado. Por lo que se evidencia que el proceso de las PQRDF en el primer semestre de 2021 no recibió calificación de satisfacción. Ver pantallazo.

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

4.4.4.2 Solicitudes recibidas en el Módulo de las PQRDF en el primer semestre 2021

Como se puede observar, el sistema de Mercurio de la Institución Universitaria Pascual Bravo, tiene solo un módulo donde agrupa todas las PQRDF, en total para el primer semestre de 2021 fueron 150. Ver gráfico.



Fuente: proceso GAU

Se evidencia que de las 150 PQRDF recibidas en la Institución Universitaria Pascual Bravo en el primer semestre del 2021, los más presentados por los usuarios fue: Derechos de Petición en cumplimiento de un deber legal con un porcentaje del 50%,

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

VIGENCIA 2021							
TIPO DE PQRDF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DERECHO DE PETICION	4	17	14	17	11	12	75
PETICION DE CONTRATACION	0	2	3	3	1	1	10
PETICION GENERAL	8	7	7	6	6	10	44
QUEJA	3	6	1	3	1	0	14
RECLAMO	2	1	0	1	0	2	6
DENUNCIA	0	0	0	0	1	0	1
FELICITACION	0	0	0	0	0	0	0
							150

de las solicitudes, mientras el menor porcentaje se concentra en la denuncia con un porcentaje del 0.66%.

4.4.4.3 Tipo de Peticiones recibidas mes a mes:

Fuente: proceso GAU

Fuente: proceso GAU

Se evidencia que de las 150 PQRDF recibidas en el primer semestre, el mes de febrero fue cuando más se recibieron solicitudes con un total de 33, mientras que el mes que se recibieron menos solicitudes fue en el mes de enero con un total de 17 solicitudes.

4.4.4.4. Nivel de Cumplimiento

A continuación, se puede detallar el número de solicitudes y el cumplimiento en las respuestas por proceso fuera de tiempo y oportunidades de respuesta.

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: proceso GAU

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS	CERRADOS A TIEMPO	EN PROCESO CON TIEMPO DE RESPUESTA	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)
ADMISIONES Y REGISTRO	29	29	0	0	100%
CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS	2	2	0	0	100%
DEPARTAMENTO DE DISEÑO	6	6	0	0	100%
DEPARTAMENTO DE ELECTRICA	4	4	0	0	100%
DEPARTAMENTO DE ELECTRONICA	3	3	0	0	100%
DEPARTAMENTO DE FUNDAMENTACION BASICA	4	4	0	0	100%
DEPARTAMENTO DE MECANICA	2	2	0	0	100%
DEPARTAMENTO DE PRODUCCION INDUSTRIAL	3	3	0	0	100%
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	9	9	0	0	100%
DIRECCION DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	15	14	1	0	100%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	6	6	0	0	100%
DIRECCION FINANCIERA	2	2	0	0	100%
DIRECCION TECNOLOGICA E INNOVACION	1	1	0	0	100%
FACULTAD DE PRODUCCION Y DISEÑO	1	1	0	0	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1	0	0	100%
OFICINA ASESORA JURIDICA	6	6	0	0	100%
OFICINA DE TECNOLOGIA E INFORMATICA	2	2	0	0	100%
PRACTICAS	2	2	0	0	100%
SECRETARIA GENERAL	49	48	1	0	100%
VICERRECTORIA DE DOCENCIA	3	3	0	0	100%

Se evidencia en el cuadro anterior que las 2 PQRDF que se encuentran abiertas, están con tiempo de respuesta y no se ha incumplido en los términos de ley. Dichas solicitudes se encuentran en los procesos de Extensión y Proyección Social y en la Secretaría General.

5. REPORTE DE LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN.

En la Institución Universitaria Pascual Bravo no se tiene reporte por actos de corrupción en el primer semestre de 2021.

6. SE HAN MATERIALIZADO RIESGOS ASOCIADOS EN MATERIA DE PQRDF EN EL PRIMER SEMESTRE 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

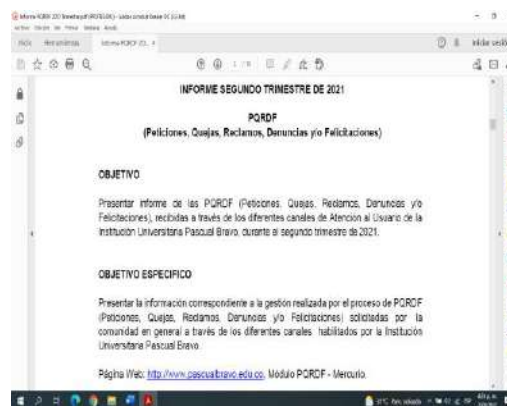
INFORME DE LEY	Código: EIM-FR-28
	Versión: 01
	Página: 1 de 15

El proceso de Gestión Atención al Usuario, manifiesta que no se han materializado riesgos asociados en materia de las PQRDF durante el primer semestre del 2021. Por lo siguiente:

- ✓ El sistema está parametrizado
- ✓ Tiene sistema de alertas tempranas
- ✓ Tiene notificaciones por correo electrónico
- ✓ Cuenta con un administrador para las PQRDF,
- ✓ Se realizan informes trimestrales los cuales son enviados a la oficina Asesora de Evaluación y Control y dichos informes son publicados en la página web de la Institucional en el enlace de Transparencia. Ver pantallazos



Informe PQRDF 1er trimestre 2021



Informe PQRDF 2do trimestre 2021

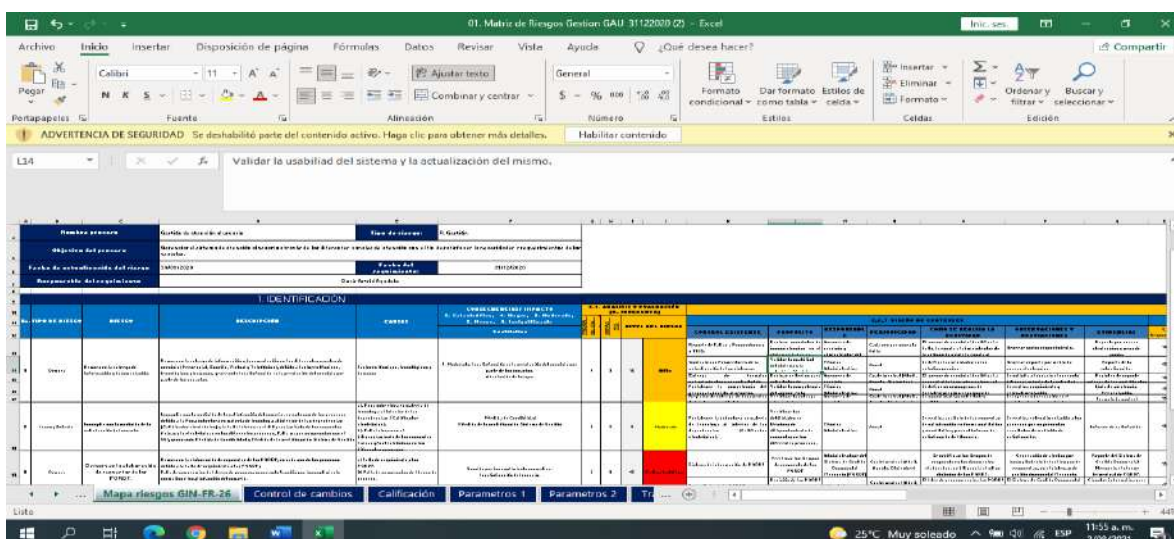
7. ACCIONES REALIZADAS POR LA OFICINA ASESORA DE EVALUACION Y CONTROL DE LA INSTITUCION UNIVERSITARIA PASCUAL BRAVO.

Durante el primer semestre el 2021, la oficina Asesora de Evaluación y Control realizó seguimiento a los dos (2) Informes Trimestrales de las PQRDF reportados por el proceso Gestión Atención al Usuario, donde el enlace del proceso verifica que las solicitudes tramitadas sean oportunas y eficaces. Así mismo a través del proceso

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

responsable de las PQRDF, se realiza de manera constante en la verificación al estado de las peticiones de la dependencia.



Fuente: Mapa de riesgos de Gestión³

8. RECOMENDACIONES

En el presente informe de seguimiento, no se establecieron invitaciones de mejora para el proceso auditado.

9. CONCLUSIONES

9.1 La Institución Universitaria Pascual Bravo, cuenta con un Sistema de Gestión Documental Mercurio para la recepción, control y seguimiento de las PQRDF, por lo cual le permite conocer el estado de las mismas.

³http://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

9.2 El proceso Gestión Atención al Usuario, cuenta con un proceso adecuado que le permite hacerle seguimiento oportuno a las PQRDF y tomar acciones para evitar que se materialice el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera del tiempo de Ley.

9.3 La Institución Universitaria Pascual Bravo recibió en el primer semestre 2021 un total de 150 PQRDF (peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones). las cuales fueron tramitadas en su totalidad.

9.4 Para este primer semestre, todas las dependencias que se les allego las diferentes PQRDF, fueron resueltas a tiempo cumpliendo así con el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.

9.5 La entidad cuenta con el procedimiento, instructivo y reglamento interno para la recepción y trámite de las PQRDF.

Atentamente,

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

Proyectó:	Margarita Rosa Castañeda Hernández
Revisó:	José Gonzalo Escudero Escudero
Fecha:	Agosto 02 de 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