



INFORME DE LEY	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 20

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA PASCUAL BRAVO

**INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES P.Q.R.D.F
SEMESTRE II- 2021**

**WILLIAM ECHAVARÍA LOTERO
JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE EVALUACIÓN Y CONTROL**

**MEDELLÍN
2022**

Elaboró: Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	Revisó: Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	Aprobó: William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022



INFORME DE LEY	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 20

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCION	3
2.	MARCO LEGAL / CRITERIOS.....	3
3.	OBJETIVO.....	4
4.	ALCANCE.....	3
5.	METODOLOGIA.....	5
6.	DESARROLLO.....	5
6.1.	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO.....	5
6.2.	VERIFICACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS Y FELICITACIONES PQRDF– SEMESTRE 2-2021.....	5
6.3.	CONSOLIDACION DE LAS PQRDF SEMESTRE 2- 2021...9	
6.4.	INDICADORES ASOCIADOS A LAS PQRDF.....	13
6.5.	GESTIÓN DE LOS RIESGOS.....	15
7.	OBSERVACIONES.....	19
8.	RECOMENDACIONES.....	19
9.	ALERTAS TEMPRANAS.....	19
10.	CONCLUSIONES.....	20

Elaboró: Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	Revisó: Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	Aprobó: William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022

INFORME DE LEY	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 20

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 segundo 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 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. 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”

Elaboró: Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	Revisó: Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	Aprobó: William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022

INFORME DE LEY	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 20

- ✓ **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".
- ✓ **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".

3. 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 del 01 de julio al 31 de diciembre 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.

4. ALCANCE

Verificar el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2021.

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: Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	Revisó: Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	Aprobó: William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022

INFORME DE LEY	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 20

5. METODOLOGÍA

De conformidad con las normas 2200 y 2201 del marco Internacional para el ejercicio profesional de la auditoría interna IIA, se empleó los siguientes procedimientos de validación:

- ✓ Aplicación de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, en el cual se incluyó: la planeación, ejecución, gestión de riesgos, generación y comunicación del informe, las cuales permitirán contribuir al mejoramiento del Sistema de Control Interno.
- ✓ Solicitud de información y soportes al área responsable.
- ✓ Análisis, criticidad y verificación de la información allegada.
- ✓ Análisis del Mapa de Riesgos de Gestión
- ✓ Análisis de los indicadores de gestión

6. DESARROLLO

6.1. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

6.2. VERIFICACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS Y FELICITACIONES PQRDF- SEMESTRE 2- 2021

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 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:

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: Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	Revisó: Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	Aprobó: William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022

INFORME DE LEY	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 20

- (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.*

Quando 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 (...).

Con base en lo señalado en la norma anterior, las entidades públicas cuentan con un término de treinta y cinco (35) días para resolver las consultas elevadas en relación con las materias a su cargo durante la vigencia de la emergencia sanitaria. En tal sentido, se tiene que las entidades públicas deben dar respuesta a las peticiones que sean presentadas ante ellas por cualquier ciudadano, dentro del plazo allí señalado. 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.

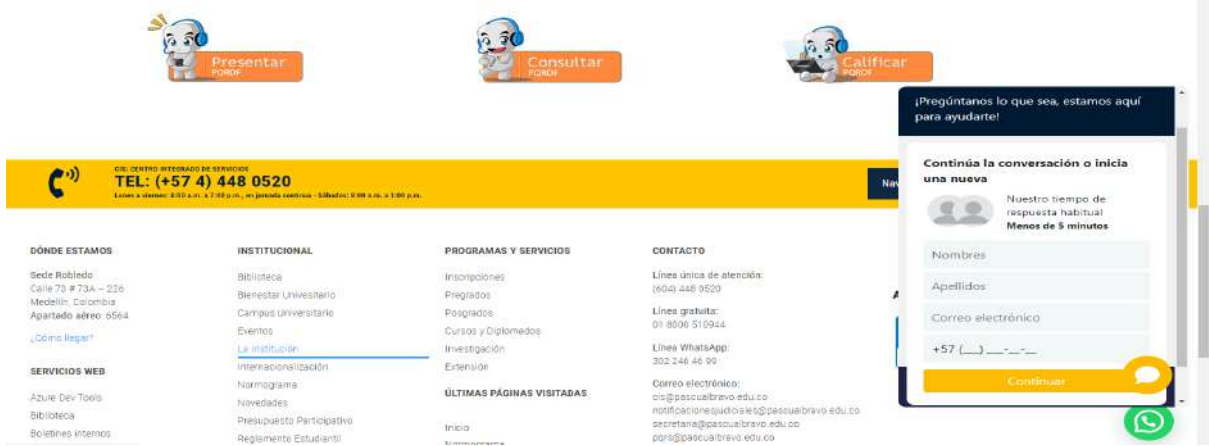
Se evidencio que el procedimiento de PQRDF GAU-PR-02 versión 12, fue actualizado el 16 de diciembre del 2020, el cual tiene como objetivo reglamentar el procedimiento de las PQRDF y el ajuste de la política de operación en los tiempos de respuestas de las peticiones.

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 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 y el pqrs@pascualbravo.edu.co)
- ✓ Línea única de atención: (+57 4) 448 0520
- ✓ Línea gratuita: 01 8000 510944
- ✓ Chat en línea
- ✓ Chat a través de WhatsApp
- ✓ Ventanilla única: atención presencial

Elaboró: Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	Revisó: Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	Aprobó: William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022

INFORME DE LEY	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 20



Se evidenció que el proceso de Gestión Atención al Usuario publicó en la página web de la Institución, tres informes trimestrales de las PQRDF de 2021³, 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.



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

Elaboró: Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	Revisó: Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	Aprobó: William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022

INFORME DE LEY	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 20

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.



Imagen Nro. 1 Pantallazo del sistema

Elaboró: Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	Revisó: Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	Aprobó: William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022

INFORME DE LEY	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 20

6.3. CONSOLIDACION DE LAS PQRDF SEMESTRE 2- 2021

La Institución Universitaria Pascual Bravo recibió un total de 296 PQRDF en el segundo semestre de 2021, 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 6.5.⁴

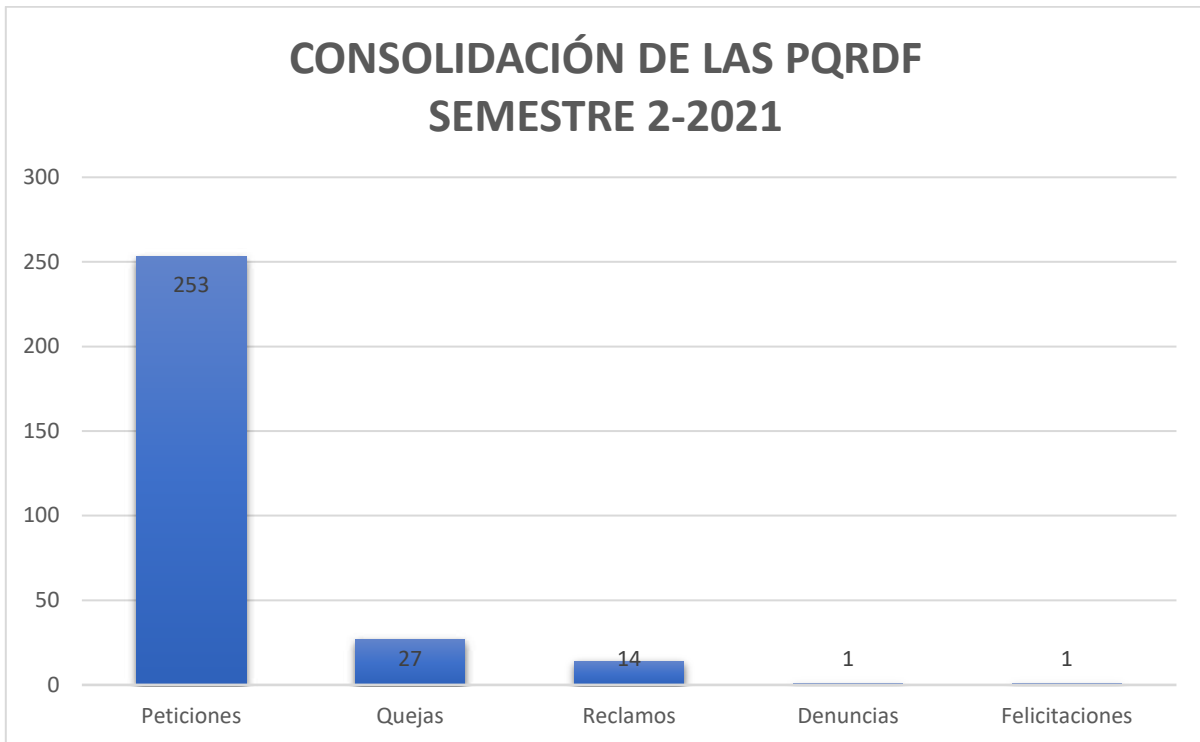


Imagen Nro. 2 Consolidación de las PQRDF

⁴ Reporte del Sistema de Gestión Documental Mercurio 6.5

Elaboró: Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	Revisó: Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	Aprobó: William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022



INFORME DE LEY	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 20

Dependencia	Total PQRDF Semestre 2-2021	Apreciaciones del Auditor
ADMISIONES Y REGISTRO	63	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS	6	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
DEPARTAMENTO DE DISEÑO	12	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
DEPARTAMENTO DE ELECTRICA	13	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
DEPARTAMENTO DE ELECTRONICA	5	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
DEPARTAMENTO DE FUNDAMENTACION BASICA	4	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
DEPARTAMENTO DE MECANICA	3	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL	4	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	15	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
DIRECCION DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	27	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	12	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
DIRECCION FINANCIERA	5	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
DIRECCIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	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: Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	Revisó: Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	Aprobó: William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022



INFORME DE LEY	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 20

Dependencia	Total PQRDF Semestre 2-2021	Apreciaciones del Auditor
DIRECCIÓN TECNOLÓGICA E INNOVACIÓN	1	Se evidenció que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
FACULTAD DE INGENIERÍA	3	Se evidenció que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
FACULTAD DE PRODUCCIÓN Y DISEÑO	3	Se evidenció que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2	Se evidenció que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
OFICINA ASESORA JURÍDICA	9	Se evidenció que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	4	Se evidenció que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
OFICINA DE VIRTUALIDAD	1	Se evidenció que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
PRACTICAS	2	Se evidenció que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
SECRETARÍA GENERAL	89	Se evidenció que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	Se evidenció que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
VICERRECTORÍA DE DOCENCIA	8	Se evidenció que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.

Imagen Nro. 4 PQRDF por dependencia

De acuerdo con lo anterior, se evidenció lo siguiente:

- ✓ La Institución Universitaria Pascual Bravo recibió y gestionó en el semestre 2-2021 un total de 296 PQRDF (peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones).
- ✓ Para este segundo semestre, todas las dependencias que se les allegó las diferentes PQRDF, fueron resueltas en el tiempo cumpliendo así con el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
- ✓ Durante el semestre 2-2021, en atención de quejas, reclamos o denuncias por actos de corrupción o fraude, se evidenció que no se tramitaron ni se recibieron PQRDF por actos de corrupción y fraude.

Elaboró: Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	Revisó: Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	Aprobó: William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022

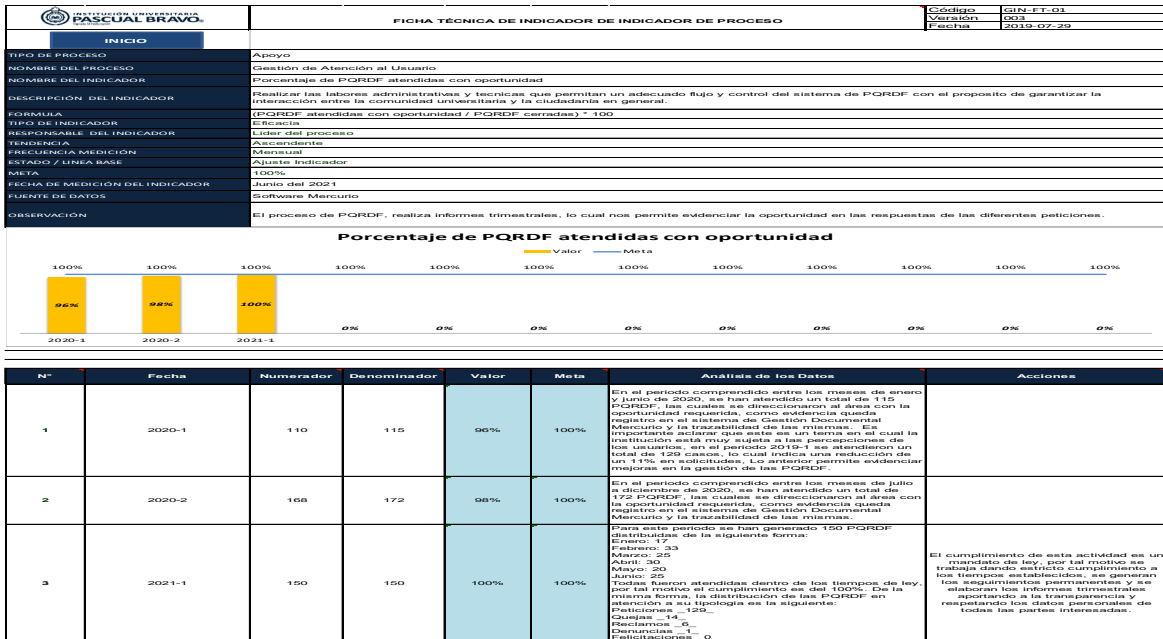


INFORME DE LEY	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 20

- ✓ Durante la vigencia 2021, se evidenció que la Institución no recibió la calificación de las encuestas de satisfacción por la prestación del servicio del trámite de las PQRDF, debido a esto la institución no pudo medir la satisfacción del usuario durante la vigencia 2021.
- ✓ 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.

6.4. INDICADORES ASOCIADOS A LAS PQRDF

El proceso Gestión Atención al Usuario, para la vigencia 2021 actualizaron sus indicadores, de los cuales tienen identificado 1 indicador relacionado con las PQRDF denominado así: “Porcentaje de PQRDF atendidas con oportunidad”, como se muestra a continuación:



Fuente: SGI - Ficha técnica de los indicadores de gestión

Elaboró: Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	Revisó: Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	Aprobó: William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022

INFORME DE LEY	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 20

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

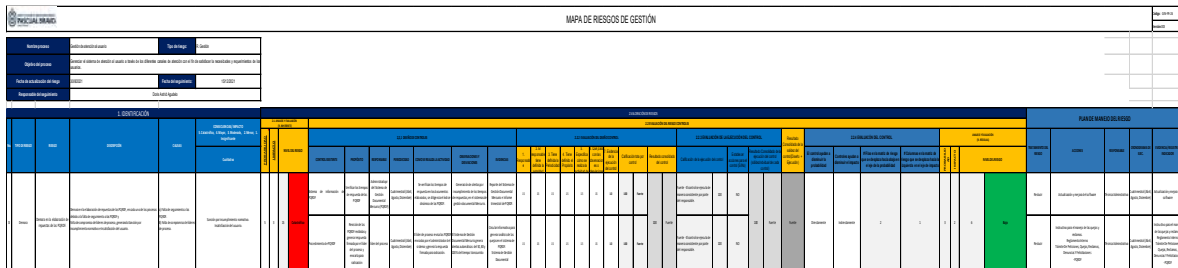
Se evidencio ausencia de la medición del indicador correspondiente al semestre 2-2021, se observó ausencia de análisis de los datos que dan cuenta del cumplimiento o no de la meta propuesta para él indicador.

6.5. 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 al 17 de diciembre de 2021⁵:



Fuente: Mapa de riesgos de Gestión

5

http://200.13.244.221:8080/index.php?option=com_content&view=article&id=186&Itemid=217&jsmallfib=1&dir=JSROOT/SGI/Procesos/16.+Gesti%C3%B3n+Atenci%C3%B3n+al+Usuario+-+GAU/07.+Riesgos/2021/septiembre-diciembre

Elaboró: Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	Revisó: Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	Aprobó: William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022

INFORME DE LEY	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 20

- ANÁLISIS DE LA IDENTIFICACIÓN, CAUSAS Y CONTROLES DE LOS RIESGOS DE GESTIÓN**

El proceso de apoyo de Gestión Atención al Usuario, identifique un (1) riesgo de gestión relacionado con las PQRDF como se muestra a continuación:

- ANÁLISIS DE LA IDENTIFICACIÓN**

Tipo de riesgo	Clase de riesgo	Riesgo Identificado	Descripción del riesgo	Pronunciamiento del Auditor
Gestión	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.	De acuerdo con la revisión del mapa de riesgos, se evidenció que la descripción del riesgo cumple con los componentes establecidos por la norma.

- ANÁLISIS DE LAS CAUSAS**

Riesgo	Causas	Pronunciamiento del Auditor
Demora en la elaboración de repuestas de las PQRDF.	a. Falta de seguimiento a las PQRDF. b. Falta de compromiso de líderes de proceso.	Se evidencia la adecuada identificación de las causas.

- ANÁLISIS DE LOS CONTROLES**

Causas	Controles	pronunciamiento del Auditor
a. Falta de seguimiento a las PQRDF. b. Falta de compromiso de líderes de proceso.	a. Sistema de información de PQRDF. b. Procedimiento de PQRDF	Evaluación del Control Responsable: En la acción del control, se definió el responsable de llevar a cabo la actividad de control.

Elaboró: Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	Revisó: Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	Aprobó: William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022



INFORME DE LEY	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 20

		<p>Periodicidad: La acción del control, definen la periodicidad para su ejecución.</p> <p>Propósito del control: Se definió el propósito del control.</p> <p>Cómo se realiza la actividad del control: se encuentran debidamente definida.</p> <p>Observaciones o desviaciones resultantes de ejecutar el control: la descripción del control, indica qué pasa con las observaciones o desviaciones como resultado de ejecutar el control.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.Reporte del Sistema de Gestión Documental Mercurio e Informe trimestral de PQRDF.</p> <p>2.Circular informativa para generar análisis de las quejas en el sistema de PQRDF Sistema de Gestión Documental</p> <p>Ejecución del control. Revisadas las evidencias de los controles, se determina una adecuada ejecución del control.</p>
--	--	---

- **VERIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DE RIESGOS (INHERENTE Y RESIDUAL)**

Tipo de riesgos	Valoración del riesgo Inherente	Valoración del riesgo Residual	Pronunciamiento del Auditor
Gestión	CATASTROFICO	BAJO	Una vez verificado el mapa de riesgos, se evidencio una adecuada valoración del riesgo inherente, no obstante se recomienda revisar el "Análisis y Evaluación del riesgo residual", esto obedece a que, validado el mapa de calor de la

Elaboró: Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	Revisó: Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	Aprobó: William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022

INFORME DE LEY	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 20

			<p>Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas, versión 4 del DAFP, da un impacto moderado y no bajo como esta definido en el mapa de riesgos de gestión.</p>
--	--	--	---

Una vez analizado el ejercicio anterior, se evidenció lo siguiente:

- El mapa de riesgos de Gestión presenta una adecuada valoración del riesgo inherente.
- Debilidades en la valoración del riesgo residual.
- Al momento de realizar el presente informe, se observó que el proceso no tiene identificación de riesgos asociados a la emergencia social económica y ecológica derivada de la pandemia COVID-19, en los mapas de riesgos de gestión.
- Durante el segundo semestre 2021, se evidencio la eficacia de los controles, lo que permite observar ausencia de materialización de los riesgos identificados. Sustentado también el informe presentado por la segunda línea de defensa.

7. OBSERVACIONES

Durante el seguimiento del presente informe no se presentaron observaciones ni desviaciones.

Elaboró: Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	Revisó: Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	Aprobó: William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022

INFORME DE LEY	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 20

8. RECOMENDACIONES

- 8.1.** La oficina Asesora de Evaluación y Control, considera como buenas prácticas, 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.
- 8.2.** Se recomienda revisar el “Análisis y Evaluación del riesgo residual”, esto obedece a que, validado el mapa de calor de la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas, versión 4 del DAFP.
- 8.3.** Se invita al proceso al como buenas prácticas en evaluar con oportunidad las metas establecidas dentro de la ficha de indicadores en los tiempos establecidos para tal fin.
- 8.4.** 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.

9. ALERTAS TEMPRANAS

La Institución Universitaria Pascual Bravo, debe continuar en el cumplimiento de atención con oportunidad las PQRDF dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014 y la Ley 1437 de 2011., todas estas orientadas a la publicidad de la información, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas y a prevenir la corrupción estatal.

Elaboró: Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	Revisó: Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	Aprobó: William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022

INFORME DE LEY	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 20

10. CONCLUSIONES

Como resultado del seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Evaluación y Control en el semestre 2-2021, se estableció que la Institución Universitaria Pascual Bravo a través del proceso de Gestión Atención al Usuario, cumple con las obligaciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014 y la Ley 1437 de 2011, para la atención con oportunidad de las PQRDF.

Cordialmente,

WILLIAM ECHAVARRÍA LOTERO

Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control

	Nombre y cargo	Firma
Proyecto	Yurany Esledy Valencia Rivera	
Revisó	William Echavarría Lotero	
Aprobó	William Echavarría Lotero	

Elaboró: Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	Revisó: Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	Aprobó: William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022	Fecha: 27/01/2022