INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA PASCUAL BRAVO

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES P.Q.R.D.F SEMESTRE 2-2022

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

MEDELLÍN
2023

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION……...2

2. MARCO LEGAL / CRITERIOS……2

3. OBJETIVO……2

4. ALCANCE……...3

5. METODOLOGIA……3

6. DESARROLLO……3

6.1. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO……3

7. OBSERVACIONES……12

8. RECOMENDACIONES……12

9. ALERTAS TEMPRANAS……12

10. CONCLUSIONES……12

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 2022.

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

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".

- ✓ **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 y el tiempo de respuesta 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 2022, de acuerdo con lo establecido en el inciso 2 del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

4. ALCANCE

Verificar el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2022.

5. 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.
- ✓ Verificación de la información.

6. DESARROLLO

6.1. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

La Oficina Asesora de Evaluación y Control adelantó el seguimiento y verificación al cumplimiento en la gestión de las PQRDF de la Institución Universitaria Pascual Bravo, de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Legislativo 491 de 2020 de acuerdo con la información suministrada por la Secretaria General, mediante comunicación interna con radicado No. 2023000027 del 13/01/2023, verificando lo siguiente:

- **VERIFICACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS Y FELICITACIONES PQRDF– SEMESTRE 2-2022**

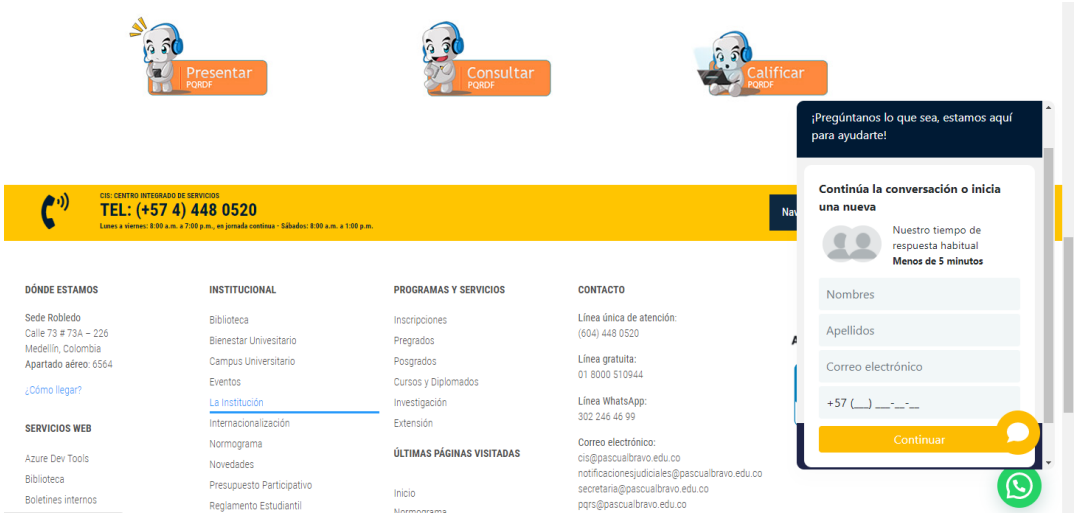
Se constato, que el proceso de Gestión Atención al Usuario, este cumpliendo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, evidenciando que la Institución a partir del 1 de julio de la presente anualidad normalizó los tiempos de respuestas de las PQRDF, en razón a la derogatoria de los artículos 5 y 6 del Decreto Legislativo 491 de 2020, donde se vuelven a quedar vigentes los términos de respuesta establecidos en las Leyes 1755 de 2015 y 1437 de 2011 de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de petición. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción".

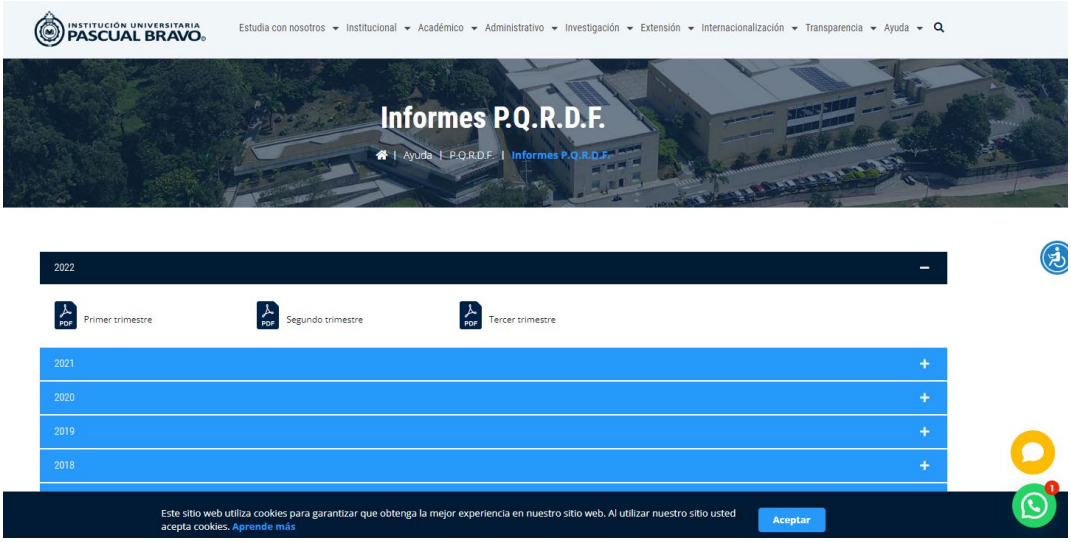
Se verificó, que los medios establecidos por la Institución Universitaria Pascual Bravo para la recepción y tramites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRDF), los diferentes canales de recepción son:

- ✓ 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



Se evidencio que el proceso de Gestión Atención al Usuario publicó en la página web de la Institución, los tres (3) informes trimestrales de las PQRDF de 2022, en donde se relacionan la gestión de la atención de las PQRDF. En los informes se relacionan la cantidad de solicitudes que se recibieron a través de la herramienta MERCURIO.



Fuente: Imagen 1, pantallazo de la página web institucional.

Se evidenció, los controles que aplica la herramienta el Sistema de Gestión Documental MERCURIO 6.5, así:

- ✓ 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.

Fuente Imagen Nro. 2 Pantallazo del sistema

- **CONSOLIDACION DE LAS PQRDF SEMESTRE 2-2022**

La Institución Universitaria Pascual Bravo recibió un total de 124 PQRDF en el semestre 2022-2, 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.

Fuente Imagen Nro. 3 Grafico de consolidación de las PQRDF.

Dependencia	Total PQRDF Semestre 2-2022	Apreciaciones del Auditor
ADMISIONES Y REGISTRO	17	Durante las verificaciones efectuadas al sistema MERCURIO, se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia durante el semestre 2-2022, fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley. Sin embargo se evidencia que una se encuentra en proceso de respuesta
CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS	1	Durante las verificaciones efectuadas al sistema MERCURIO, se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia durante el semestre 2-2022, fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley. Sin embargo se evidencia que una se encuentra en proceso de respuesta
DEPARTAMENTO DE DISENO	7	Durante las verificaciones efectuadas al sistema MERCURIO, se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia durante el semestre 2-2022, fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley. Sin embargo se evidencia que una se encuentra en proceso de respuesta
DEPARTAMENTO DE ELECTRONICA	3	Durante las verificaciones efectuadas al sistema MERCURIO, se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia durante el semestre 2-2022, fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley. Sin embargo se evidencia que una se encuentra en proceso de respuesta
DEPARTAMENTO DE FUNDAMENTACION BASICA	2	Durante las verificaciones efectuadas al sistema MERCURIO, se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia durante el semestre 2-2022, fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley. Sin embargo se evidencia que una se encuentra en proceso de respuesta
DEPARTAMENTO DE MECANICA	1	Durante las verificaciones efectuadas al sistema MERCURIO, se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia durante el semestre 2-2022, fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley. Sin embargo se evidencia que una se encuentra en proceso de respuesta
DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL	2	Durante las verificaciones efectuadas al sistema MERCURIO, se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia durante el semestre 2-2022, fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley. Sin embargo se evidencia que una se encuentra en proceso de respuesta
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	2	Durante las verificaciones efectuadas al sistema MERCURIO, se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia durante el semestre 2-2022, fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley. Sin embargo se evidencia que una se encuentra en proceso de respuesta
DIRECCION DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	16	Durante las verificaciones efectuadas al sistema MERCURIO, se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia durante el semestre 2-2022, fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley. Sin embargo se evidencia que una se encuentra en proceso de respuesta
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	13	Durante las verificaciones efectuadas al sistema MERCURIO, se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia durante el semestre 2-2022, fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley. Sin embargo se evidencia que una se encuentra en proceso de respuesta
DIRECCION FINANCIERA	13	Durante las verificaciones efectuadas al sistema MERCURIO, se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia durante el semestre 2-2022, fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley. Sin embargo se evidencia que una se encuentra en proceso de respuesta
DIRECCIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	2	Durante las verificaciones efectuadas al sistema MERCURIO, se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia durante el semestre 2-2022, fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley. Sin embargo se evidencia que una se encuentra en proceso de respuesta
DIRECCIÓN TECNOLOGICA E INNOVACIÓN	1	Durante las verificaciones efectuadas al sistema MERCURIO, se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia durante el semestre 2-2022, fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley. Sin embargo se evidencia que una se encuentra en proceso de respuesta
FACULTAD DE INGENIERIA	3	Durante las verificaciones efectuadas al sistema MERCURIO, se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia durante el semestre 2-2022, fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley. Sin embargo se evidencia que una se encuentra en proceso de respuesta
FACULTAD DE PRODUCCION Y DISENO	5	Durante las verificaciones efectuadas al sistema MERCURIO, se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia durante el semestre 2-2022, fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley. Sin embargo se evidencia que una se encuentra en proceso de respuesta
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	Durante las verificaciones efectuadas al sistema MERCURIO, se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia durante el semestre 2-2022, fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley. Sin embargo se evidencia que una se encuentra en proceso de respuesta
PRACTICAS	1	Durante las verificaciones efectuadas al sistema MERCURIO, se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia durante el semestre 2-2022, fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley. Sin embargo se evidencia que una se encuentra en proceso de respuesta
SECRETARIA GENERAL	24	Durante las verificaciones efectuadas al sistema MERCURIO, se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia durante el semestre 2-2022, fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley. Sin embargo se evidencia que una se encuentra en proceso de respuesta
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7	Durante las verificaciones efectuadas al sistema MERCURIO, se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia durante el semestre 2-2022, fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley. Sin embargo se evidencia que una se encuentra en proceso de respuesta
VICERRECTORIA DE DOCENCIA	3	Durante las verificaciones efectuadas al sistema MERCURIO, se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia durante el semestre 2-2022, fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley. Sin embargo se evidencia que una se encuentra en proceso de respuesta

Fuente Imagen Nro.4 PQRDF por dependencias.

De acuerdo con lo anterior, se evidencio lo siguiente:

- ✓ La Institución Universitaria Pascual Bravo recibió y gestiono en el semestre 2022-2 un total de 124 PQRDF (peticiones y Quejas).

- ✓ Para este segundo semestre, todas las dependencias que se les allego las diferentes PQRDF, fueron resueltas en el tiempo cumpliendo así los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011 y 1755 de 2015.

- ✓ En el segundo semestre de 2022, se evidencio que las peticiones más recurrentes fueron estas:

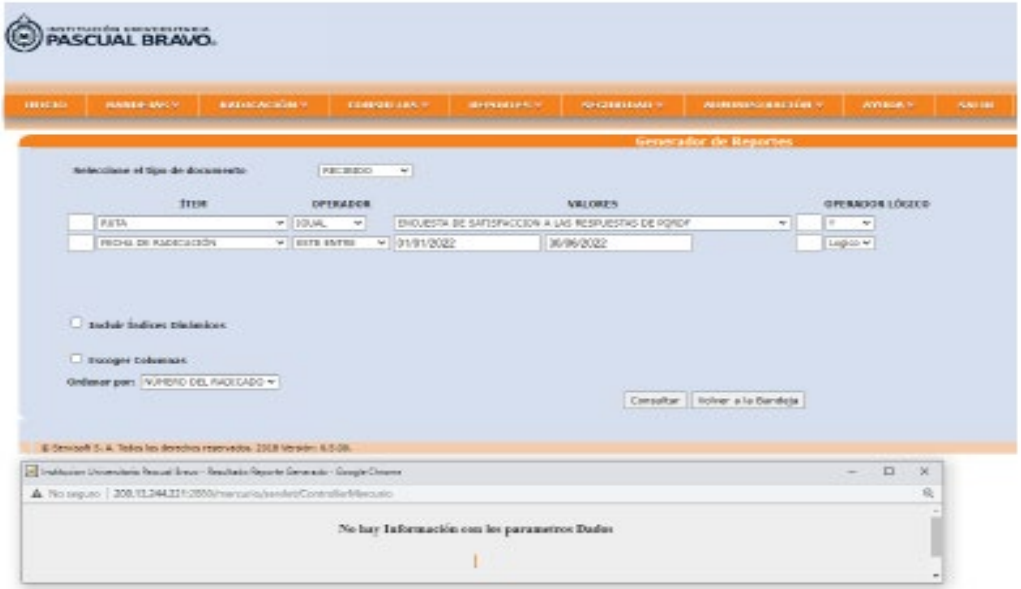
OBJETO DE LA PETICION	CANTIDAD
INFORMACION CONTRACTUAL	25
INFORMACION INSTITUCIONAL	10
PROCESO DE ADMISION	9
INSCRIPCIONES	6
DOCENTES	5
MATRICULAS	5
CERTIFICACIONES LABORALES	4
INFORMACION ACADEMICA	4
LIQUIDACION DE MATRICULA - SEMESTRE	4
PERSONAL DE PLANTA Y ADMINISTRATIVOS	4

Fuente Imagen Nro.5 PQRDF más representativas

- ✓ Durante el semestre 2022-2, en atención de quejas, reclamos o denuncias por actos de corrupción o fraude, se evidencio que no se tramitaron ni se recibieron PQRDF por actos de corrupción y fraude.

- ✓ Durante el segundo semestre no hubo traslados de PQRDF a otras entidades por factor de Competencias.

- ✓ Durante el segundo semestre 2022, se evidencio que la Institución no recibió la calificación de las encuestas de satisfacción por la prestación del servicio del trámite de las PQRDF, en razón a que los usuarios no las realizaron.



Fuente Imagen Nro.5 pantallazo de la herramienta Mercurio – encuesta de satisfacción.

- ✓ 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.

7. OBSERVACIONES

Durante el seguimiento del presente informe no se presentaron observaciones.

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.

9. ALERTAS TEMPRANAS

La Institución Universitaria Pascual Bravo, debe continuar en el cumplimiento de atención con oportunidad de 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.

10. CONCLUSIONES

Como resultado del seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Evaluación y Control en el semestre 2022-2, se estableció que la Institución Universitaria Pascual Bravo a través del proceso de Gestión Atención al Usuario, cumple satisfactoriamente 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	Cesar Augusto Rivera Martínez	
	Yurany Esledy Valencia Rivera	
Revisó	William Echavarría Lotero	
Aprobó	William Echavarría Lotero	