INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA PASCUAL BRAVO

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE 2024

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

MEDELLÍN
2024

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 3

OBJETIVO 5

METODOLOGÍA 5

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO 9

ANÁLISIS CONSOLIDADO DE PQRDF CORRESPONDIENTES AL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023 11

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 20

INTRODUCCIÓN.

La Oficina Asesora de Evaluación y Control de la Institución Universitaria Pascual Bravo, en cumplimiento de sus competencias legales, presenta el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones recibidas durante el primer semestre de 2024.

Este informe se elabora conforme a lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece la responsabilidad de las oficinas de control interno de supervisar la atención a los usuarios en conformidad con las normas legales vigentes. Además, se fundamenta en la Ley 1755 de 2015, que regula el derecho fundamental de petición, y el Decreto 1166 de 2016, que trata sobre la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones verbales en el sector justicia y del derecho.

En el período analizado, la Oficina Asesora de Evaluación y Control no solo ha recibido y gestionado de manera diligente las comunicaciones de los ciudadanos, sino que también ha implementado mejoras en los procesos de atención al usuario, contribuyendo a una mayor eficiencia y transparencia en la gestión institucional. Se destaca la implementación de un sistema de seguimiento y retroalimentación, que permite monitorear en tiempo real el estado de cada petición, queja o reclamo, y asegurar una respuesta oportuna y adecuada.

El marco jurídico y normativo que orienta este seguimiento incluye:

a) La Constitución Política de Colombia.

b) La Ley 190 de 1995, que persigue preservar la moralidad en la Administración Pública y combatir la corrupción administrativa.

c) El Decreto 2232 de 1995, que reglamenta la Ley 190 de 1995 en cuanto a la declaración de bienes y rentas, la actividad económica y el sistema de quejas y reclamos.

d) La Ley 734 de 2002, que expide el Código Disciplinario Único.

e) La Ley 962 de 2005, que establece disposiciones sobre la racionalización de trámites administrativos.

f) La Ley 1437 de 2011, que expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

g) La Ley 1474 de 2011, que fortalece los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción.

h) La Ley 1712 de 2014, que crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

i) La Ley 1755 de 2015, que regula el Derecho Fundamental de Petición.

j) El Decreto 1166 de 2016, que adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de peticiones verbales.

k) El Acuerdo 060 de 2001, que establece pautas para la administración de comunicaciones oficiales.

l) El Procedimiento de Atención al Usuario GAU-PR02 del 08 de marzo de 2022, que define los lineamientos para tramitar peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones presentadas por la comunidad universitaria y la ciudadanía en general.

Este informe refleja el compromiso de la Institución Universitaria Pascual Bravo con la gestión eficiente y transparente de la información solicitada por la comunidad. Al alinearse con los marcos legales pertinentes, se asegura el acceso a la información y se fomenta la transparencia institucional. La Institución no solo cumple con las normativas establecidas, sino que también promueve una cultura de rendición de cuentas y mejora continua en la atención a sus usuarios.

OBJETIVO Y ALCANCE.

Realizar una evaluación y verificación del cumplimiento normativo en lo referente a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones (PQRDF) recibidas por la Institución Universitaria Pascual Bravo durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2024.

METODOLOGÍA.

Con el propósito de abordar todos los aspectos del seguimiento, el 03 de julio de 2024, se emitió el comunicado interno número 2024000467. En dicho comunicado, se solicitó a la Secretaría General de la Institución Universitaria Pascual Bravo el informe detallado sobre la gestión de las PQRDF, conforme a lo definido en el alcance. Este informe arrojó un total de 108 solicitudes de esta índole, las cuales fueron categorizadas por dependencia y naturaleza de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	CANTIDAD	NATURALEZA Y OBJETO	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
Admisiones y Registro.	11.	**Derecho de petición.** Liquidación de matrícula, calificaciones, certificaciones estudiantiles, información académica, proceso de	4 días.

		admisión, reingreso, matrícula en línea, inscripciones.	
Departamento de Diseño.	1.	**Petición general.** Horarios de estudio.	11 días.
Departamento de Eléctrica.	2. (1 en proceso)	**Derecho de petición.** Pagos u honorarios, planes de estudio.	9 días.
Departamento de Electrónica.	5.	**Petición general, queja, reclamo.** Horarios de estudio, asignaturas virtuales, información académica.	11.2 días.
Departamento de Mecánica.	1.	**Queja.** Horarios de estudio.	14 días.
Departamento de Producción.	4. (1 en proceso)	**Derecho de petición, felicitación.** Personal de planta, servicio de atención funcionarios, asignaturas.	11.6 días.
Dirección de Bienestar Universitario.	7.	**Derecho de petición, queja.** Presupuesto participativo, política de gratuidad, becas estudiantiles, acoso.	7.28 días.
Dirección de Extensión y Proyección Social	24.	**Derecho de petición, queja, petición general.** Información contractual, información académica, personal contratista, convenios institucionales, certificaciones contractuales, diploma estudiantil, pagos u honorarios, cursos de extensión,	8.7 días.

		presupuesto participativo, cancelaciones.	
Dirección de Talento Humano.	17. (1 en proceso)	**Derecho de petición.** Información laboral, certificaciones contractuales, convocatorias, información institucional, bono pensional, pensiones o jubilaciones, retenciones y deducciones, certificaciones laborales.	8.4 días.
Dirección Financiera.	12. (1 en proceso)	**Derecho de petición, petición en general.** Matrícula cero, liquidación de matrícula, información financiera, devoluciones, matrículas, facturación, pagos en línea.	9.3 días.
Dirección Tecnología e Innovación.	1. (En proceso)	**Queja.** Proceso de contratación.	N/A
Facultad de Ingeniería.	3.	**Derecho de petición, reclamo.** Horarios de estudio, reingreso, docentes.	4.3 días
Oficina Asesora de Evaluación y Control.	1.	**Petición general.** Datos personales.	15 días.
Oficina Asesora Jurídica.	4.	**Derecho de Petición.** Certificaciones contractuales, información contractual.	5.75 días.
Oficina de Tecnología e Informática.	1.	**Petición general.** Correo electrónico y acceso web.	1 día.

Prácticas.	2.	**Petición general.** Practicantes.	1 día.
Secretaría General.	2.	**Derecho de petición, denuncia.** Información laboral, convenios institucionales.	13.5 días.
Vicerrectoría Administrativa y Financiera.	6. (1 en proceso)	**Petición general, queja.** Parqueadero, carné institucional, servicios e infraestructura, vigilancia, ambiental ruido.	7.8 días.
Vicerrectoría de Docencia.	4.	**Petición general, queja.** Carné institucional, acoso.	12.75 días.

Basándose en los datos recopilados, la Oficina Asesora de Evaluación y Control de la Institución Universitaria Pascual Bravo lleva a cabo una evaluación exhaustiva del cumplimiento normativo y procedimental en la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones PQRDF por parte de las unidades administrativas de la Institución. Este proceso implica un análisis detallado de las evidencias proporcionadas por la Secretaría General, lo cual no solo ofrece una visión inicial sobre la puntualidad en el manejo y tratamiento de estas solicitudes, sino que también permite identificar áreas de mejora y fortalezas institucionales.

Con base en este análisis, se genera una estadística que facilita la identificación de las solicitudes atendidas dentro del plazo establecido, aquellas que han excedido dicho plazo y las que aún no han recibido respuesta. Este enfoque no solo evalúa los niveles de cumplimiento en la atención de las PQRDF, sino que también orienta la implementación de acciones correctivas y la mejora continua de los procesos administrativos. El objetivo final es optimizar el servicio ofrecido a la comunidad universitaria, promoviendo la transparencia y la eficiencia en la gestión institucional.

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO.

La Ley 1474 de 2011, orientada a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción, y mejorar el control de la gestión pública, establece en su artículo 76 las directrices siguientes:

> *"En toda entidad pública, deberá existir al menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos formulados por los ciudadanos, relacionados con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). La Oficina de Control Interno estará a cargo de supervisar que la atención se brinde conforme a las normas legales vigentes, y deberá presentar a la administración de la entidad un informe semestral al respecto (...)."*

Por otro lado, la Ley 1437 de 2011, en su numeral 1 del artículo 5, establece los derechos de las personas frente a las autoridades:

> *"Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.*

La Institución Universitaria Pascual Bravo facilita a la comunidad académica y al público en general la posibilidad de ejercer su derecho fundamental a presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones a través de múltiples canales oficiales establecidos para este fin específico. Estos canales están diseñados para garantizar un acceso fácil y eficaz, permitiendo a los usuarios comunicarse y recibir orientación sobre los requisitos necesarios según las normativas vigentes, utilizando incluso medios tecnológicos o electrónicos disponibles en la entidad, disponibles en horarios extendidos fuera del horario habitual de atención al público.

Como canales de atención, la Institución tiene habilitados los siguientes medios:

1. Página web, a través del módulo denominado MERCURIO https://pascualbravo.edu.co/ayuda/p-q-r-d-f/generar-p-q-r-d-f/

2. Correos electrónicos, pqrs@pascualbravo.edu.co, pqrdf@pascualbravo.edu.co, anticorrupcion@pascualbravo.edu.co, secretaria@pascualbravo.edu.co

3. Línea única de atención +57 (604) 448 0520, línea gratuita 01 8000 510944, línea WhatsApp 302 246 46 99.

4. Atención presencial, directamente en las instalaciones de la Institución Universitaria Pascual Bravo, en la Ventanilla Única de Correspondencia -CIS-.

De conformidad con la Ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública, que establece en el literal h) del artículo 11 que:

> *"Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva: todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado."*

La Institución Universitaria Pascual Bravo ha desarrollado un sitio web dedicado a la transparencia y acceso a la información pública, donde los usuarios pueden explorar los *"Mecanismos de PQRDF".* Este enlace estratégicamente ubicado en el menú de ayuda y en la parte inferior derecha de la página asegura un acceso directo y fácil a la información pública relevante.

Además de proporcionar estos recursos, la Institución ofrece informes consolidados de las PQRDF a través de un módulo específico disponible en su sitio web. Este enfoque no solo garantiza la transparencia en la gestión institucional, sino que también fortalece la rendición de cuentas al ofrecer a los ciudadanos acceso detallado a un amplio espectro de información institucional.

Es crucial destacar que la Oficina Asesora de la Institución genera regularmente un informe independiente de cumplimiento respecto a las normativas de transparencia y acceso público a la información. Este proceso incluye una evaluación rigurosa realizada por la Procuraduría General de la Nación a través del ITA, asegurando así la integridad y la calidad de la información proporcionada a la comunidad universitaria y al público en general.

En este contexto, la Institución se distingue por su alto nivel de cumplimiento, reflejando un compromiso sólido y continuo con la excelencia en la gestión y la transparencia institucional. Este alto estándar de cumplimiento se respalda con la implementación efectiva de políticas y procedimientos que aseguran la rendición de cuentas y la correcta administración de los recursos públicos. Además, se promueve activamente la participación ciudadana mediante la facilitación de información clara y accesible, fortaleciendo así la confianza y la colaboración con la comunidad a la cual le sirve.

ANÁLISIS CONSOLIDADO DE PQRDF CORRESPONDIENTES AL PRIMER SEMESTRE DE 2024.

Con el propósito de evaluar el cumplimiento de los plazos para la respuesta y gestión de PQRDF en la Institución Universitaria Pascual Bravo, así como analizar la naturaleza de las solicitudes presentadas por los ciudadanos, se lleva a cabo la verificación de la información proporcionada para alcanzar los objetivos establecidos:

NATURALEZA DE LA PETICIÓN	CANTIDAD	PESO
Denuncia.	1	0.92%
Derecho de Petición.	53	49.07%
Felicitación.	3	2.77%
Petición de Contratación.	4	3.70%
Petición General.	30	27.77%
Queja.	14	12.96%
Reclamo.	3	2.77%
TOTAL	**108**	**100%**

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	CANTIDAD	PESO
Resueltas.	98	90.74%
Resueltas con ampliación.	3	2.77%
Cerrada por la Dependencia.	1	0.92%
En proceso.	6	5.55%
TOTAL	**108**	**100%**

NATURALEZA DE LA PETICIÓN	CANTIDAD	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
Peticiones.	83	7.74 días
Quejas.	11	11.33 días
Reclamos.	3	7.33 días
Denuncias.	1	12 días
Felicitaciones.	3	11.66 días
TOTAL	**108**	**10.012 días**

OBJETO DE LA PQRDF	CANTIDAD
Información Contractual.	11
Pensiones o Jubilaciones.	5
Convenios Institucionales.	5
Certificaciones Contractuales.	6
Devoluciones.	3

Información Laboral.	3
Certificaciones Estudiantiles.	3
Liquidación de matrícula- Semestre.	3
Horarios de Estudio.	3
Pagos u Honorarios.	2
Personal Contratista..	2
Presupuesto Participativo	4
Reingreso.	2
Servicio y Atención Funcionarios.	2
Información Contractual.	2
Carné Institucional.	4
Horarios de Estudio.	3
Información Financiera.	2
Pagos en Línea.	2
Acoso.	2
Parqueaderos.	2
Asignaturas.	1
Becas Estudiantiles.	1
Bono Pensional.	1
Certificaciones Estudiantiles.	2
Certificaciones Laborales.	1
Convocatorias.	1
Cursos de Extensión.	1
Docentes.	1
Facturación.	1
Información Académica.	3
Información Institucional.	2
Matrículas.	1
Notas o Calificaciones.	1
Política de Gratuidad.	1
Recursos dados por la Insitución.	1
Retenciones y Deducciones.	1

Personal de Planta y Administrativos.	1
Practicantes.	3
Cancelaciones.	1
Correo Electrónico y Acceso Web.	1
Datos Personales.	1
Inscripciones.	1
Matrícula Cero.	1
Matrícula en Línea.	1
Planes de Estudio.	1
Proceso de Admisión.	1
Servicios e Infraestructura.	1
Ambiental Ruido.	1
Asignaturas Virtuales.	1
Diploma Estudiantil.	1
Proceso de Contratación.	1
Vigilancia	1
TOTAL	108

DÍAS TRANSUCRRIDOS	CANTIDAD DE RESPUESTAS POR DÍA
1	11
2	6
3	4
4	7
5	5
6	7
7	5
8	4
9	3
10	12
11	6
12	8
13	7

14	4
15	13

Los tiempos de respuesta están alineados con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, garantizando que las respuestas a las PQRDF se emitan dentro del plazo máximo de 15 días hábiles. Según los datos estadísticos presentados anteriormente, se concluye que el 100% de las PQRDF recibidas por la Institución Universitaria Pascual Bravo entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024 fueron gestionadas de manera oportuna, cumpliendo con los plazos establecidos por la normativa vigente. Es relevante destacar que ninguna solicitud excedió los términos establecidos, lo que evidencia el compromiso de la Institución con la eficiencia y la transparencia en su gestión institucional.

Este análisis confirma que la Institución Universitaria Pascual Bravo ha cumplido de manera efectiva con los plazos establecidos por la ley para la atención y respuesta de las PQRDF. Los resultados estadísticos demuestran que todas las solicitudes recibidas durante el período mencionado fueron tramitadas dentro del tiempo estipulado de 15 días hábiles, sin que ninguna excediera este límite. Estos resultados refuerzan la confianza de la comunidad universitaria y del público en general en la capacidad de la Institución para asegurar la transparencia y la correcta administración de los recursos públicos.

Además, la implementación del Sistema de Gestión Documental Mercurio 6.5 ha optimizado notablemente la administración de los tiempos de respuesta dentro de los plazos establecidos para cada requerimiento. Esta plataforma permite realizar seguimientos detallados de cada solicitud, garantizando una gestión eficiente y oportuna. Gracias a funcionalidades avanzadas como la generación automática de alertas y notificaciones vía correo electrónico, se asegura que los encargados de la gestión estén informados y puedan tomar acciones preventivas para evitar cualquier demora o vencimiento en las respuestas.

Para facilitar este proceso, el uso del semáforo de documentos pendientes de gestión permite identificar fácilmente los documentos en diferentes fases de trámite. Este sistema visual proporciona una representación clara y rápida del estado de cada documento, indicando si está en proceso, pendiente de revisión, o listo para su respuesta final. Además, facilita la priorización de tareas y la asignación de recursos según las necesidades de cada requerimiento, asegurando una gestión eficiente y cumplimiento de los plazos establecidos.

- ☐ Documentos en fase inicial de trámite (00-50%).
- ☐ Documentos a tramitar prontamente (50-80%).
- ☐ Documentos prontos a vencerse (80-100%).
- ☐ Documentos vencidos sin trámite (>100%).

Fuente: página web https://mercurio.pascualbravo.edu.co/

La Institución Universitaria Pascual Bravo demuestra un elevado nivel de eficiencia y cumplimiento en la gestión de las PQRDF durante el período analizado. Esta capacidad para procesar las solicitudes de manera oportuna refleja una administración sólida y una atención diligente hacia las necesidades y preocupaciones de la comunidad académica y los ciudadanos. Además, subraya un compromiso firme con la transparencia y la responsabilidad institucional, consolidando así la confianza y la reputación ante su audiencia.

Estos hallazgos también indican que los procesos internos de la Institución están bien estructurados y se implementan de manera efectiva, lo que contribuye significativamente al logro de los objetivos organizacionales y al mantenimiento de altos estándares de calidad en la prestación de servicios.

Además de lo mencionado, se puede destacar que la eficiencia en el manejo de las PQRDF no solo asegura una respuesta oportuna a las solicitudes de la comunidad universitaria y ciudadanía en general, sino que también promueve la mejora continua de los procesos administrativos, como es el caso de *la actualización de los formularios en los campos de indexación de la información, actualización en los objetos o asuntos y actualización del procedimiento interno de PQRDF.*

Esto se traduce en una mayor capacidad de la institución para identificar áreas de mejora, optimizar recursos y garantizar una comunicación transparente y efectiva con sus diferentes públicos. Asimismo, el cumplimiento riguroso de los procedimientos establecidos fortalece la legitimidad institucional y consolida su compromiso con los principios de buen gobierno y rendición de cuentas.

1	14/Dic/2020	2017/08/04: Modificación en el numeral 3 por inclusión de los campos para el análisis de las Quejas y los Reclamos. 28/02/2019: Modificación y actualización del procedimiento en los numerales 1,2,3,4,5,7,10,11 para evidenciar el detalle del paso a paso en cada actividad e inclusión de más términos y definiciones 03/12/2019: Se actualiza el Ítem 3 Elaborar Respuesta: con el fin de adicionarle la aplicación del Reglamento Interno Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones PQRDF – GAU-R-01 y el Instructivo para el manejo de las quejas y reclamos GAU-IN-01. 14/12/2020: Se realiza actualización al Procedimiento en lo siguiente: ÍTEM RESPONSABLE: Se adiciona y líderes de proceso encargados de brindar tratamiento a las PQRDF. ÍTEM TERMINOS Y DEFINICIONES: Se modifica las definiciones 4.3 Queja y 4.4 Reclamo ÍTEM CONTENIDO: Numeral 11: Se adiciona éste numeral al procedimiento. Se realiza actualización al Procedimiento en lo siguiente: ÍTEM RESPONSABLE: Se adiciona y líderes de proceso encargados de brindar tratamiento a las PQRDF. ÍTEM TERMINOS Y DEFINICIONES: Se modifica las definiciones 4.3 Queja y 4.4 Reclamo ÍTEM CONTENIDO: Numeral 11: Se adiciona éste numeral al procedimiento. Versión Final: 12

Fuente: Procedimiento GAU-PR-002.

Dentro del contexto de las PQRDF de la Institución, es notable destacar la ausencia de solicitudes relacionadas con actos de corrupción y fraude, lo cual refleja un ambiente institucional favorable en términos de integridad y ética. Sin embargo, para mejorar la participación y retroalimentación de la comunidad, se recomienda implementar estrategias proactivas. Esto podría incluir campañas de sensibilización sobre la importancia de reportar posibles casos de corrupción y fraude, así como facilitar y promover activamente el diligenciamiento de encuestas de satisfacción. Además, podría ser beneficioso revisar y ajustar los canales de comunicación y los procesos internos para asegurar que sean accesibles y efectivos para todos los usuarios, incentivando así una mayor participación y compromiso por parte de la comunidad universitaria.

Dentro del ámbito de las encuestas de satisfacción en la Institución, es crucial profundizar en su importancia como herramienta estratégica para la mejora continua y la calidad del servicio. Estas encuestas no solo permiten capturar la percepción y

el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios y procesos ofrecidos, sino que también son fundamentales para identificar áreas de oportunidad y puntos críticos que requieren atención inmediata.

Para promover una mayor participación y cumplimiento en la realización de estas encuestas, se recomienda implementar las siguientes acciones:

1. **Comunicación Activa y Transparente:** Informar de manera clara y regular sobre la importancia de las encuestas de satisfacción, destacando cómo los resultados contribuyen a la mejora continua y al ajuste de políticas institucionales.

2. **Facilidad de Acceso:** Asegurar que las encuestas estén disponibles en plataformas accesibles y fáciles de usar, como la página web institucional o sistemas de gestión académica, garantizando que sean visibles y accesibles para todos los usuarios.

3. **Incentivos y Reconocimientos:** Implementar incentivos como sorteos, reconocimientos públicos o beneficios tangibles para aquellos que participen activamente en las encuestas, fomentando así la colaboración y la retroalimentación constructiva.

4. **Seguimiento y Retroalimentación:** Establecer mecanismos claros para dar seguimiento a los resultados de las encuestas y comunicar las acciones tomadas en respuesta a las opiniones y sugerencias recibidas, demostrando el compromiso institucional con la mejora continua.

5. **Capacitación y Sensibilización:** Ofrecer capacitaciones sobre la importancia del feedback y la forma correcta de completar las encuestas, asegurando que la comunidad universitaria entienda cómo su participación impacta directamente en la calidad de los servicios ofrecidos.

Al implementar estas estrategias, la Institución no solo promoverá una cultura de participación activa y colaborativa, sino que también fortalecerá su compromiso con la mejora continua en todos los niveles.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

La Oficina Asesora de Evaluación y Control de la Institución Universitaria Pascual Bravo resalta la colaboración efectiva entre las diversas unidades administrativas en la gestión de atención al usuario. La evidencia muestra un cumplimiento satisfactorio de las obligaciones legales, asegurando respuestas oportunas y fundamentadas a las solicitudes de ciudadanos y grupos de interés a través de los canales dispuestos, promoviendo la transparencia y el acceso a la información.

En términos de gestión de información y comunicación, la Institución demuestra un compromiso notable, evidenciado por la implementación exitosa de procesos y el uso eficaz de software especializado. A pesar de estos logros, se identifican áreas específicas para mejorar.

Para fortalecer la gestión de sistemas de información, se recomienda acciones como la capacitación continua de usuarios, establecimiento de canales de retroalimentación, evaluaciones periódicas del desempeño del software, mantenimientos regulares, integración con otras plataformas y la implementación de herramientas de monitoreo.

Una oportunidad clave de mejora identificada es la posibilidad de presentar denuncias de manera anónima. Actualmente, el proceso de atención al usuario requiere información detallada que puede desincentivar la denuncia anónima. Se sugiere ajustar la parametrización del software para permitir esta opción, fomentando así la participación y proporcionando un medio más confidencial y accesible para reportar irregularidades.

Es crucial mantener canales internos y externos de comunicación efectiva y plataformas de divulgación para asegurar una interacción fluida. En resumen, la Institución Universitaria Pascual Bravo muestra un compromiso sobresaliente en varios aspectos evaluados. Las recomendaciones planteadas buscan fortalecer aún más las buenas prácticas y asegurar la adaptabilidad a las demandas cambiantes, promoviendo la eficiencia y la mejora continua en todos los procesos institucionales.

Cordialmente;

WILLIAM ECHAVARRÍA LOTERO.
Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control.

	Nombre y cargo	Firma
Proyectó	Sara Giraldo Vásquez	
Revisó	William Echavarría Lotero	
Aprobó	William Echavarría Lotero	