**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA PASCUAL BRAVO**

# INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2023


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


**MEDELLÍN**
**2024**

## ÍNDICE


INTRODUCCIÓN 3

OBJETIVO 5

METODOLOGÍA 5

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO 6

ANÁLISIS CONSOLIDADO DE PQRDF CORRESPONDIENTES AL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023 12

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 15

## INTRODUCCIÓN.

La Oficina Asesora de Evaluación y Control, perteneciente a la Institución Universitaria Pascual Bravo y en ejercicio de sus competencias legales, presenta el informe de seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de 2023.

Este informe se sustenta en el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474, que establece la supervisión de las oficinas de control interno en la atención a los usuarios conforme a las normas legales vigentes. Además, se basa en la Ley 1755 de 2015, que regula el derecho fundamental de petición, y en el Decreto 1166 de 2016, que aborda la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones verbales ante el sector de justicia y del derecho.

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 demuestra el compromiso de la Institución Universitaria Pascual Bravo con la gestión de la información solicitada por la comunidad, en concordancia con los marcos legales pertinentes, con el fin de garantizar el acceso a la información y la transparencia institucional.

**OBJETIVO.**

Evaluar y verificar el cumplimiento normativo en lo referente a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones (en adelante PQRDF) recibidas por la Institución Universitaria Pascual Bravo durante el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2023 al 31 de diciembre del mismo año.

**METODOLOGÍA.**

Con el objetivo de cubrir todos los aspectos del seguimiento, el 21 de diciembre de 2023 se emitió el comunicado interno número 2023001241, solicitando a la Secretaría General de la Institución Universitaria Pascual Bravo el informe correspondiente a la gestión de las PQRDF según la definición del alcance. Este informe reveló un total de 146 solicitudes de esta naturaleza, las cuales fueron clasificadas por dependencia y porcentaje de importancia, de la siguiente manera:

| UNIDAD O DEPENDENCIA ADMINISTRATIVA | CANTIDAD PQRDF | PESO PORCENTUAL |
|---|---|---|
| ADMISIONES Y REGISTRO | 22 | 15.06% |
| CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS | 1 | 0.68% |
| DEPARTAMENTO DE DISEÑO | 6 | 4.10% |
| DEPARTAMENTO DE ELÉCTRICA | 1 | 0.68% |
| DEPARTAMENTO DE ELECTRÓNICA | 1 | 0.68% |
| DEPARTAMENTO FUNDAMENTACIÓN | 1 | 0.68% |
| DEPARTAMENTO PRODUCCIÓN INDUSTRIAL | 4 | 2.73% |
| DIRECCIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO | 11 | 7.53% |
| DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL | 23 | 15.75% |
| DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | 16 | 10.95% |
| DIRECCIÓN FINANCIERA | 16 | 10.95% |
| FACULTAD DE INGENIERÍA | 4 | 2.73% |
| FACULTAD DE PRODUCCIÓN Y DISEÑO | 6 | 4.10% |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 3 | 2.05% |

| | | |
|---|---|---|
| OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA | 1 | 0.68% |
| PRÁCTICAS | 1 | 0.68% |
| REGIONALIZACIÓN | 1 | 0.68% |
| SECRETARÍA GENERAL | 12 | 8.21% |
| VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 10 | 6.84% |
| VICERRECTORÍA DE DOCENCIA | 6 | 4.10% |
| **TOTAL PQRDF RECEPCIONADAS** | **146** | **100%** |

Basándose en la información proporcionada, la Oficina Asesora de Evaluación y Control de la Institución Universitaria Pascual Bravo lleva a cabo la evaluación y verificación del cumplimiento normativo y procedimental en la gestión de las PQRDF por parte de las unidades administrativas adscritas a la institución. Esto se realiza mediante el análisis de las evidencias reportadas por la Secretaría General, lo que arroja un primer resultado en términos de la oportunidad en el manejo y tratamiento de las solicitudes.

A partir de este análisis, se genera una estadística que permite determinar la cantidad de requerimientos que han sido cumplidos, aquellos que han sido atendidos fuera del plazo establecido, así como aquellos que no han recibido respuesta alguna. El propósito de este ejercicio es detectar los niveles de cumplimiento en términos de la prontitud en la atención de las PQRDF por parte de la institución.

## DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO.

La Ley 1474 de 2011, la cual tiene como objetivo fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción, así como mejorar la eficacia del control de la gestión pública, establece en su artículo 76 lo siguiente:

> *"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 su parte, la Ley 1437 de 2011 en el numeral 1 del artículo 5 determina que es un derecho de las personas ante las autoridades:

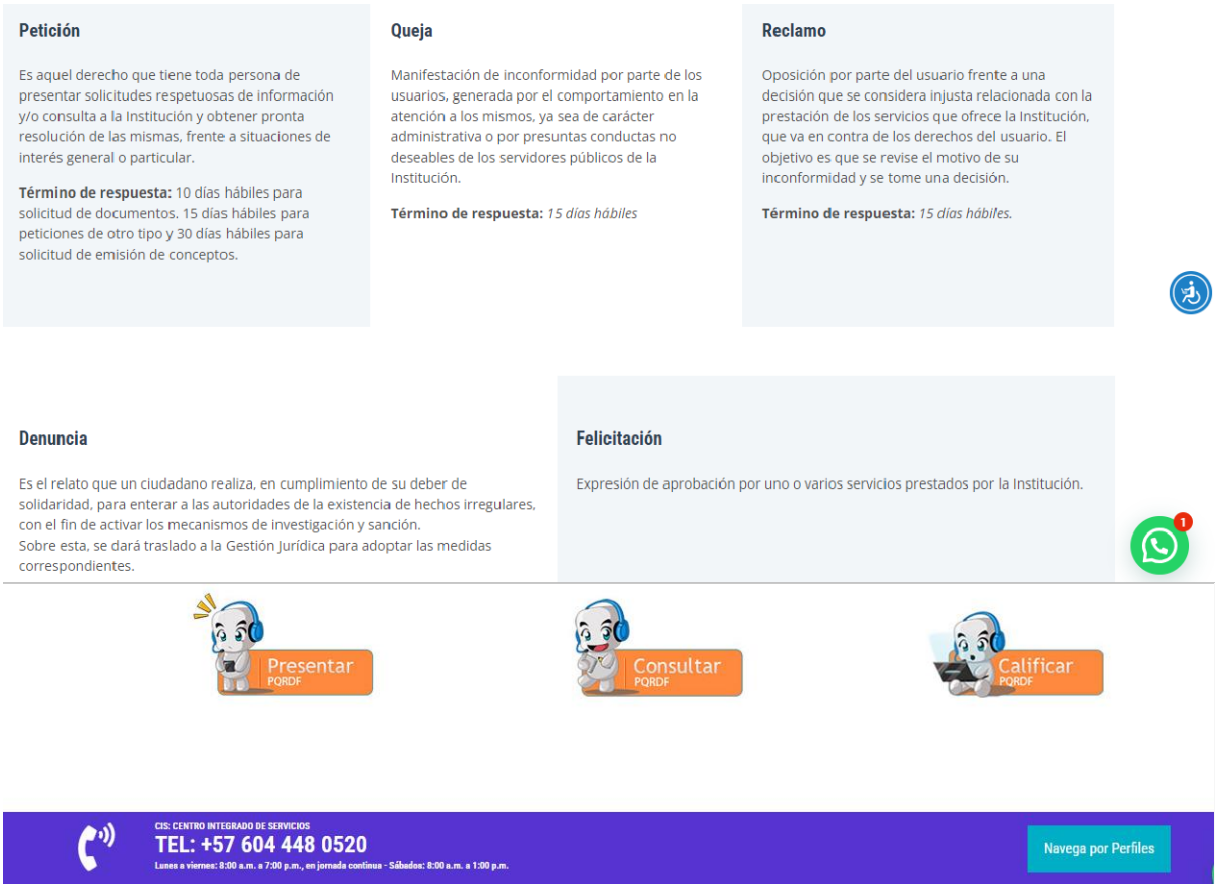
*“Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones 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 a través de su proceso de gestión de atención al usuario ofrece a la comunidad académica y a la ciudadanía en general la posibilidad de ejercer su derecho fundamental a presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones a través de diversos canales oficiales establecidos para tal fin, que se detallan a continuación:

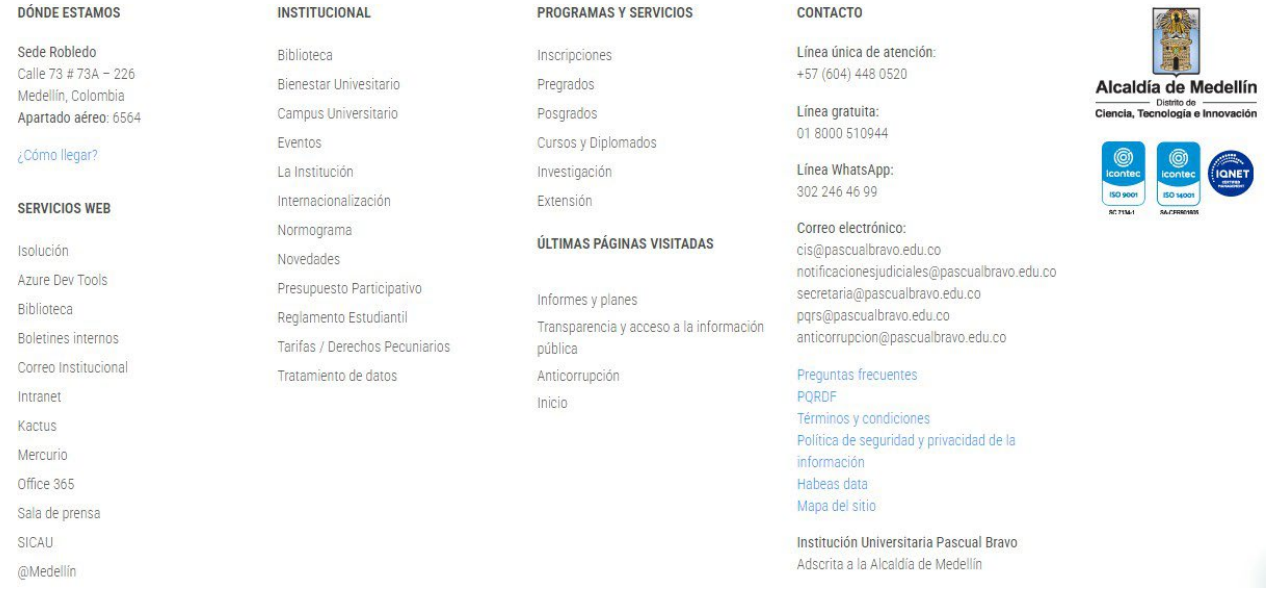
1. Página web, https://pascualbravo.edu.co/ayuda/p-q-r-d-f/generar-p-q-r-d-f/
2. Correos electrónicos, pqrs@pascualbravo.edu.co, pqrdf@pascualbravo.edu.co, anticorrupcion@pascualbravo.edu.co, secretaria@pascualbravo.edu.co
3. Línea única de atención +57 (604) 448 0520, línea gratuita 01 8000 510944, línea WhatsApp 302 246 46 99.
4. Atención presencial, ventanilla única de correspondencia.

Se constata que, en la página web de la Institución se le informan al ciudadano los canales de atención disponibles:

Fuente: página web https://pascualbravo.edu.co/ayuda/p-q-r-d-f/generar-p-q-r-d-f/




Fuente: página web https://pascualbravo.edu.co/ayuda/p-q-r-d-f/generar-p-q-r-d-f/



DÓNDE ESTAMOS

Sede Robledo
Calle 73 # 73A – 226
Medellín, Colombia
Apartado aéreo: 6564

¿Cómo llegar?

SERVICIOS WEB

Isolución
Azure Dev Tools
Biblioteca
Boletines internos
Correo Institucional
Intranet
Kactus
Mercurio
Office 365
Sala de prensa
SICAU
@Medellín

INSTITUCIONAL

Biblioteca
Bienestar Univesitario
Campus Universitario
Eventos
La Institución
Internacionalización
Normograma
Novedades
Presupuesto Participativo
Reglamento Estudiantil
Tarifas / Derechos Pecuniarios
Tratamiento de datos

PROGRAMAS Y SERVICIOS

Inscripciones
Pregrados
Posgrados
Cursos y Diplomados
Investigación
Extensión

ÚLTIMAS PÁGINAS VISITADAS

Informes y planes
Transparencia y acceso a la información pública
Anticorrupción
Inicio

CONTACTO

Línea única de atención:
+57 (604) 448 0520

Línea gratuita:
01 8000 510944

Línea WhatsApp:
302 246 46 99

Correo electrónico:
cis@pascualbravo.edu.co
notificacionesjudiciales@pascualbravo.edu.co
secretaria@pascualbravo.edu.co
pqrs@pascualbravo.edu.co
anticorrupcion@pascualbravo.edu.co

Preguntas frecuentes
PQRDF
Términos y condiciones
Política de seguridad y privacidad de la información
Habeas data
Mapa del sitio

Institución Universitaria Pascual Bravo
Adscrita a la Alcaldía de Medellín

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

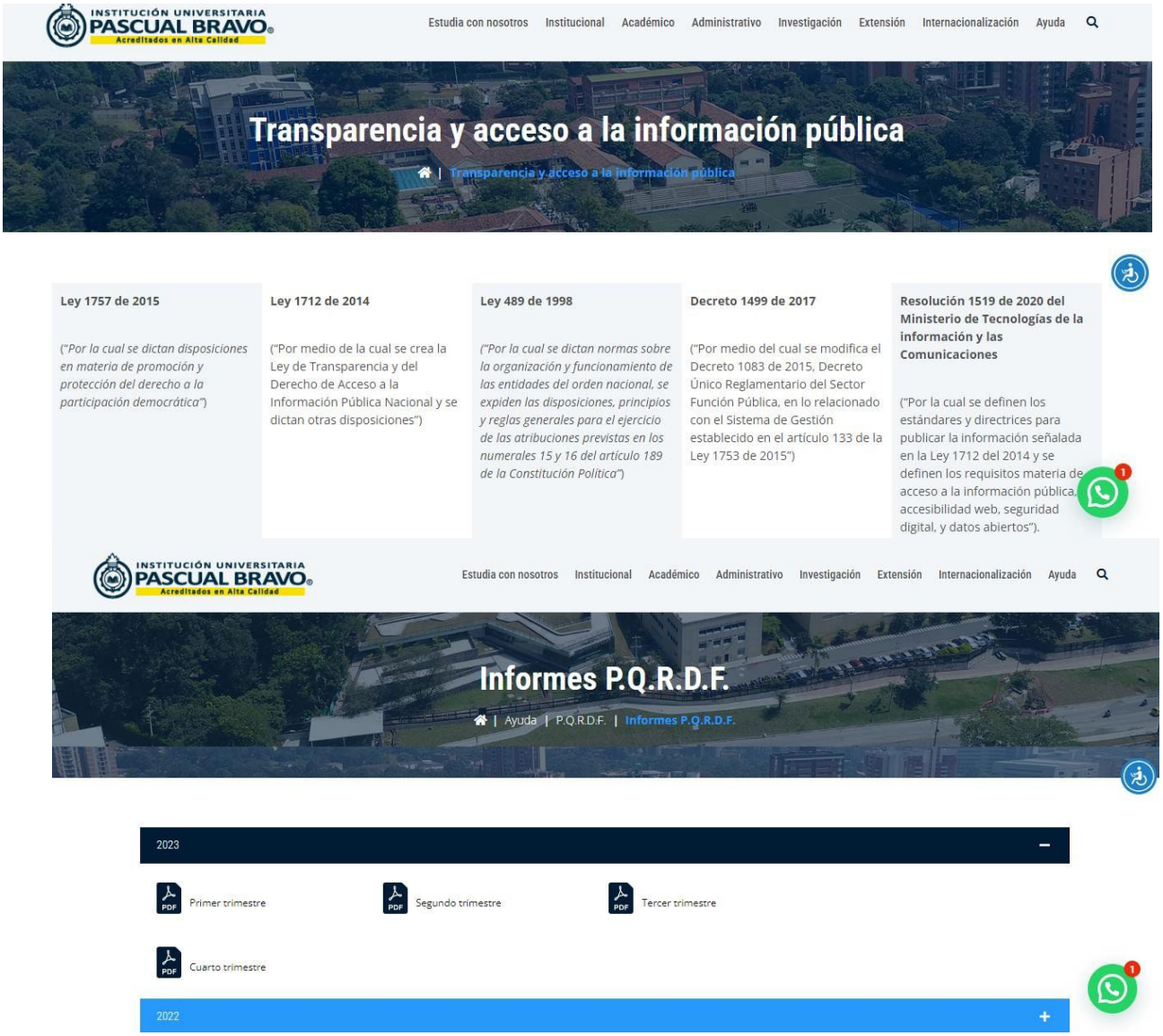
Fuente: página web https://pascualbravo.edu.co/ayuda/p-q-r-d-f/generar-p-q-r-d-f/

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."*

Se observa que la Institución Universitaria Pascual Bravo ofrece en su página web informes consolidados de las PQRDF, disponibles en el módulo correspondiente con el mismo nombre de la norma. Este recurso brinda a los ciudadanos acceso a un amplio espectro de información Institucional. Es importante destacar que esta Oficina Asesora genera un informe independiente de cumplimiento relacionado con las normas de transparencia y acceso a la información pública, reforzado a su vez

con la evaluación realizada por la Procuraduría General de la Nación a través del ITA. En este contexto, la Institución muestra niveles sobresalientes de cumplimiento.




Fuente: página web https://pascualbravo.edu.co/transparencia-acceso-informacion-publica/

**ANÁLISIS CONSOLIDADO DE PQRDF CORRESPONDIENTES AL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023.**

Con el fin de determinar el cumplimiento de términos para la contestación y trámite de PQRDF en la Institución Universitaria Pascual Bravo, y analizar la tipología de requerimientos presentados por los ciudadanos, se realiza la validación de la información suministrada para el objetivo propuesto:

| NATURALEZA DE LA PQRDF PRESENTADA | CANTIDAD PQRDF | PESO PORCENTUAL |
|---|---|---|
| PETICIONES | 116 | 79.45% |
| QUEJAS | 23 | 15.75% |
| RECLAMOS | 3 | 2.05% |
| DENUNCIAS | 1 | 0.68% |
| FELICITACIONES | 3 | 2.05% |
| **TOTAL PQRDF RECEPCIONADAS** | **146** | **100%** |

| TÉRMINOS PARA LA CONTESTACIÓN | PQRDF | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| RESPUESTAS A TIEMPO | 146 | 100% |
| RESPUESTAS FUERA DE TIEMPO | 0 | 0% |
| PQRDF ABIERTAS | 0 | 0% |
| **TOTAL PQRDF RECEPCIONADAS** | **146** | **100%** |

La información estadística proporcionada anteriormente permite concluir que el 100% de las PQRDF presentadas a la Institución Universitaria Pascual Bravo durante el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2023 fueron tramitadas de manera oportuna, cumpliendo con los plazos establecidos por la ley.

La implementación del Sistema de Gestión Documental Mercurio 6.5 ha mejorado significativamente la gestión de tiempos de respuesta antes del vencimiento de los términos otorgados a cada requerimiento. Ahora es posible realizar controles y

generar alertas, las cuales se envían vía correo electrónico a los encargados de la gestión, con el objetivo de evitar contestaciones extemporáneas.

Además, mediante el uso del semáforo de documentos pendientes de gestión, se pueden identificar fácilmente los documentos en diferentes fases de trámite:

- 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 muestra un alto nivel de eficiencia y cumplimiento en el manejo de las PQRDF durante el periodo analizado. Esta eficacia en el procesamiento oportuno de las solicitudes refleja una sólida gestión administrativa y una atención diligente a las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos y la comunidad académica. Además, indica un compromiso con la transparencia y la responsabilidad institucional, lo que fortalece la confianza y la reputación de la institución ante su público.

Esta conclusión también sugiere que los procesos internos de la Institución Universitaria están bien estructurados y son efectivamente implementados, lo que contribuye al cumplimiento de los objetivos organizacionales y al mantenimiento de altos estándares de calidad en la prestación de servicios.

Dentro de la parametrización de las PQRDF de la Institución, es importante destacar que no se han registrado requerimientos relacionados con actos de corrupción y fraude. Por otro lado, se ha observado la falta de presentación de encuestas de satisfacción por parte de la comunidad, a pesar de contar con el parámetro para su diligenciamiento.

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

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

La Oficina Asesora de Evaluación y Control de la Institución Universitaria Pascual Bravo reconoce y destaca la articulación institucional entre las diferentes unidades administrativas en el proceso de gestión de atención al usuario. Las evidencias en el tratamiento y gestión de la información demuestran el cumplimiento satisfactorio de los mandatos legales para dar respuestas oportunas y fundamentadas a los requerimientos presentados por los ciudadanos y demás grupos de interés en los diferentes canales dispuestos para ello, garantizando la transparencia y el acceso a la información.

La Institución muestra un compromiso destacado en la gestión de la información y la comunicación, reflejando la implementación exitosa de procesos relacionados con las comunicaciones y el uso efectivo de software de información. Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en áreas específicas.

Con el propósito de fortalecer la gestión de los sistemas de información, se recomienda una serie de acciones, incluyendo la capacitación continua de usuarios, el establecimiento de canales de retroalimentación, evaluaciones periódicas del desempeño del software, mantenimientos regulares, integración con otras plataformas, y la implementación de herramientas de monitoreo del rendimiento.

Aunque la Institución dispone de canales internos para denunciar situaciones irregulares, el proceso de atención al usuario actual no ofrece la opción inmediata de presentar denuncias de manera anónima. Esto se debe a la exigencia de datos como tipo de documento, número de documento, género, tipo de solicitante, primer nombre, primer apellido, dirección y relación con IUPB al momento de radicar la denuncia. Se sugiere como oportunidad de mejora la modificación en la parametrización del software actual que permita a los usarios presentar denuncias anónimas. Esto facilitaría y fomentaría la participación de los usuarios al

proporcionar un medio más confidencial y accesible para reportar situaciones irregulares.

Se enfatiza la importancia de mantener canales, tanto internos como externos y plataformas de divulgación para una comunicación efectiva. En conclusión, la Institución Universitaria Pascual Bravo muestra un compromiso destacado en varios aspectos evaluados. Las recomendaciones presentadas buscan fortalecer aún más las buenas prácticas y garantizar la adaptabilidad a las necesidades cambiantes, contribuyendo a la eficiencia y mejora continua en todos los procesos institucionales.

Cordialmente;

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

| | Nombre y cargo | Firma |
|---|---|---|
| **Proyecto** | Sara Giraldo Vásquez | |
| **Revisó y aprobó** | William Echavarría Lotero | |