



INFORME DE LEY	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 13

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA PASCUAL BRAVO

**INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES
SEGUNDO SEMESTRE 2025**

**MAURICIO HENAO GALVIS
DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL**

**MEDELLÍN
2026**

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 13

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	4
ALCANCE	4
DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO	5
MECANISMOS DE ATENCIÓN Y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN DE PQRDF	7
CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN	8
ANÁLISIS CONSOLIDADO DE PQRDF CORRESPONDIENTES AL SEGUNDO SEMESTRE DE 2025	13
OBSERVACIONES	34
RECOMENDACIONES	34
CONCLUSIONES	35

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 13

1. INTRODUCCIÓN.

En cumplimiento de las responsabilidades asignadas al proceso de evaluación independiente, la Institución Universitaria Pascual Bravo, a través de la Dirección de Evaluación y Control presenta el informe correspondiente al seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones (PQRDF) gestionadas durante el segundo semestre de 2025. Este ejercicio tiene como finalidad examinar la oportunidad, calidad y efectividad en la atención brindada a los diferentes grupos de valor, reafirmando el compromiso institucional con la transparencia, la mejora continua y el fortalecimiento de la relación con la ciudadanía y la comunidad universitaria.

El ejercicio de seguimiento se enmarca en el conjunto de disposiciones que desarrollan el derecho fundamental de petición y determinan las responsabilidades de las entidades públicas en la atención de las comunicaciones ciudadanas. En este sentido, se consideran como referentes normativos esenciales el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que atribuye a las Oficinas de Control Interno la función de verificación y seguimiento; la Ley 1712 de 2014, relacionada con la garantía de transparencia y acceso a la información pública; la Ley 1755 de 2015, que reglamenta el ejercicio del derecho de petición; y el Decreto 1166 de 2016, que establece el trámite aplicable a las solicitudes verbales.

Este marco se fortalece con las disposiciones vigentes en materia de procedimiento administrativo, gestión documental y transparencia, así como con los lineamientos internos definidos por la Institución para asegurar una gestión integral de las comunicaciones ciudadanas, que comprende su recepción, radicación, asignación, trámite, seguimiento y respuesta oportuna. En este contexto, cobra especial relevancia el Procedimiento GAU-PR02 de 2022, instrumento institucional que establece las directrices y responsabilidades para la atención de las peticiones,

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 13

quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones (PQRDF), garantizando uniformidad, trazabilidad y control en cada una de las actuaciones adelantadas.

Durante el periodo objeto de análisis, se efectuó una revisión técnica y sistemática de la gestión adelantada por las dependencias responsables, evaluando tanto el cumplimiento de los términos legales como la calidad de las respuestas emitidas. Este proceso permitió verificar la operatividad de los mecanismos implementados para asegurar la trazabilidad de cada requerimiento, apoyados en herramientas tecnológicas que facilitan el registro, seguimiento y consulta en tiempo real del estado de las solicitudes.

En consecuencia, este informe consolida los resultados obtenidos durante el periodo evaluado, identifica tendencias en la gestión de las PQRDF y plantea oportunidades de fortalecimiento orientadas a robustecer el sistema de atención institucional. Su elaboración responde a la responsabilidad de promover una gestión pública transparente, participativa y centrada en el ciudadano, reafirmando el propósito de avanzar hacia una cultura organizacional basada en la escucha activa, la confianza y la mejora permanente de los procesos.

2. OBJETIVO.

Evaluar el grado de cumplimiento de las disposiciones legales y procedimentales que regulan la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones (PQRDF) tramitadas por la Institución Universitaria Pascual Bravo durante el segundo semestre de 2025, con el fin de verificar que su atención se haya efectuado en concordancia con los principios de legalidad, oportunidad, eficiencia, transparencia y calidad del servicio.

3. ALCANCE.

El presente informe comprende el seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones (PQRDF) radicadas en la Institución

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 13

Universitaria Pascual Bravo durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025.

El análisis incluye la verificación del cumplimiento de las disposiciones normativas aplicables, la evaluación de los tiempos de respuesta frente a los términos legales establecidos, la revisión de la trazabilidad de los casos registrados en el sistema institucional, así como la valoración de la calidad y pertinencia de las respuestas emitidas. De igual manera, se examina la operatividad de los mecanismos tecnológicos y procedimentales dispuestos para la recepción, asignación, gestión y cierre de las solicitudes.

4. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO.

Para la ejecución del presente ejercicio de seguimiento, la Dirección de Evaluación y Control de la Institución Universitaria Pascual Bravo adoptó una metodología estructurada que combinó el requerimiento formal de información, el análisis documental y la verificación del cumplimiento de los lineamientos normativos y procedimentales aplicables a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones (PQRDF) correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025.

Como fase inicial del proceso, se expidió el comunicado interno No. 2025001559 dirigido a la Secretaría General, mediante el cual se solicitó la remisión de un informe consolidado sobre la gestión institucional de las PQRDF durante el semestre objeto de evaluación. En atención a dicha solicitud, a través del radicado No. 2026000122 del 11 de febrero de 2026, esa dependencia allegó un reporte que da cuenta de un total de 187 solicitudes registradas, discriminadas según su tipología y dependencia responsable de su trámite.

Con base en la información suministrada, se adelantó una revisión técnica orientada a constatar la observancia de las disposiciones legales y de los procedimientos internos que regulan la atención a los usuarios. Este análisis contempló 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 13

verificación de los términos de respuesta frente a los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015, la validación de la trazabilidad de los casos en el sistema institucional, la identificación del estado actual de cada requerimiento y la evaluación de la gestión adelantada por las dependencias competentes, tanto en lo cuantitativo como en lo cualitativo.

De manera complementaria, y en el marco de las funciones de seguimiento y evaluación, se consideró necesario efectuar un segundo requerimiento a la Secretaría General, con el propósito de verificar una muestra específica de las PQRDF reportadas. En este sentido, se solicitó información adicional que permitiera profundizar en la revisión documental y garantizar la integridad del análisis efectuado, particularmente frente a aquellos casos que, por su naturaleza o complejidad, ameritaban una validación más detallada.

En desarrollo de esta actuación, se requirió copia íntegra de las solicitudes y de las respuestas emitidas por la Institución en los siguientes casos: a) tres denuncias relacionadas con presuntos hechos de acoso laboral, labor social y habeas data, identificadas con los radicados No. 2025002446, 2025002658 y 2025004007; b) varias quejas seleccionadas conforme a los consecutivos reportados en el consolidado semestral; y c) dos peticiones que fueron objeto de traslado por competencia, respecto de las cuales se solicitó evidencia tanto del acto de remisión como de la respuesta definitiva emitida al peticionario.

La información complementaria requerida resultó fundamental para culminar de manera integral el análisis cuantitativo y cualitativo del comportamiento de las PQRDF durante el periodo evaluado, especialmente en lo relacionado con la oportunidad en las respuestas, la correcta gestión por competencia, la coherencia entre la tipificación asignada y el trámite surtido, así como la consistencia entre el registro en el sistema y el soporte documental correspondiente. De esta forma, el seguimiento no solo se limitó a la revisión estadística de los casos, sino que incorporó una verificación sustancial orientada a fortalecer la confiabilidad del

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 13

proceso y a identificar oportunidades de mejora en la atención institucional al ciudadano.

MECANISMOS DE ATENCIÓN Y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN DE PQRDF SEGUNDO SEMESTRE DE 2025.

Durante el segundo semestre de 2025, la Institución Universitaria Pascual Bravo mantuvo habilitados y fortalecidos los mecanismos institucionales destinados a garantizar el ejercicio efectivo del derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones (PQRDF). La gestión de estos requerimientos se desarrolló bajo criterios de accesibilidad, oportunidad, trazabilidad y transparencia, en armonía con el marco normativo vigente y con los lineamientos internos que orientan la atención al ciudadano y el sistema de control interno.

En este contexto, se dio cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que asigna a las entidades públicas la responsabilidad de asegurar la adecuada atención de las solicitudes ciudadanas y establece la función de seguimiento por parte de las Oficinas de Control Interno. Asimismo, se observaron las disposiciones contenidas en la Ley 1437 de 2011 y en la Ley 1712 de 2014, particularmente en lo relacionado con el derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública y a presentar peticiones a través de distintos medios, incluidos los canales electrónicos.

En concordancia con estas disposiciones, la Institución continuó ofreciendo una diversidad de canales oficiales que permiten la interacción directa con la comunidad académica y la ciudadanía en general, facilitando la radicación de solicitudes sin necesidad de intermediarios y promoviendo una atención incluyente y centrada en el usuario.

CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2025:

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 13

- **Plataforma virtual MERCURIO**, disponible a través del portal institucional, que permite la generación, seguimiento y consulta del estado de las PQRDF en línea. Accesible desde la página web institucional: <https://pascualbravo.edu.co/ayuda/p-q-r-d-f/generar-p-q-r-d-f/>

La implementación del Sistema de Gestión Documental Mercurio 6.5 ha fortalecido de manera estructural el control y seguimiento de las PQRDF, al incorporar herramientas que no solo automatizan el registro de las solicitudes, sino que permiten ejercer un monitoreo permanente sobre el cumplimiento de los términos legales. Esta plataforma se constituye en un instrumento clave para la gestión institucional, en tanto integra en un solo entorno digital las etapas de radicación, asignación por competencia, trámite, respuesta y archivo, garantizando la trazabilidad completa de cada caso.

Desde la perspectiva del control de tiempos, el sistema opera como un mecanismo preventivo que minimiza el riesgo de vencimientos. La parametrización de los plazos conforme a la tipología de la solicitud —de acuerdo con los términos definidos en la normativa vigente— permite que el conteo se realice de manera automática desde el momento de la radicación, evitando errores manuales y asegurando uniformidad en la gestión. Esto contribuye no solo a la oportunidad en la respuesta, sino también a la transparencia del proceso, dado que cada actuación queda registrada con fecha, hora y responsable.

Entre sus funcionalidades más relevantes, la herramienta incorpora un sistema visual tipo “semáforo” para la identificación de documentos pendientes de gestión, lo cual facilita reconocer de manera inmediata el estado de cada caso. A través de esta representación gráfica se puede determinar si una solicitud se encuentra en trámite, próxima a vencerse o lista para emisión de respuesta definitiva. Este mecanismo no solo mejora la organización interna, sino que también favorece la priorización de tareas y la adecuada asignación de recursos, contribuyendo al

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 13

cumplimiento oportuno de los compromisos institucionales frente a los ciudadanos y la comunidad universitaria.

Adicionalmente, se destacan los mecanismos automáticos de alerta y notificación a través de correo electrónico, los cuales mantienen informados a los responsables de cada trámite sobre el estado y avance de las solicitudes asignadas. De manera específica, el sistema genera tres alertas progresivas que actúan como controles preventivos: la primera cuando se ha cumplido el 50% del plazo disponible, la segunda al alcanzar el 80% y la tercera al 100%, es decir, al momento del vencimiento del término. Este esquema escalonado de notificaciones permite adoptar acciones oportunas para evitar retrasos y garantizar respuestas dentro de los tiempos normativos.

- 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%).

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



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



Fuente: Evidencias Secretaría General

Fuente: Evidencias Secretaría General

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 13

Alarma Fecha Limite Documento Recibido No. : 2026000321 Mercurio Alarma x  

mercurio@pascualbravo.edu.co
para mí, sistemas.digitales, electronica ▾

mié, 4 feb, 10:25 p.m. (hace 6 días) ☆ ↶ ⋮



 Parece que este mensaje está en inglés ✕
[Traducir al español](#)

Documento Recibido No. : 2026000321

Usuario que Registra Alarma: ALEJANDRO TORRES BOTERO
Fecha Registro Alarma: 2026-01-26 10:49:48.13


Fecha Alarma: 13/02/2026 08:00:00.0
Ha transcurrido un 50% del tiempo estimado para el vencimiento del documento

Mensaje:
DERECHO DE PETICION - PENDIENTE RESPUESTA - SISTEMAS DIGITALES - VENCE 16 FEBRERO 2026

Alarma Fecha Limite Documento Recibido No. : 2026000321 Mercurio Alarma x  

mercurio@pascualbravo.edu.co
para mí, sistemas.digitales, electronica ▾

lun, 9 feb, 11:06 p.m. (hace 12 horas) ☆ ↶ ⋮

 Parece que este mensaje está en inglés ✕
[Traducir al español](#)

Documento Recibido No. : 2026000321

Usuario que Registra Alarma: ALEJANDRO TORRES BOTERO
Fecha Registro Alarma: 2026-01-26 10:49:48.13

Fecha Alarma: 13/02/2026 08:00:00.0
Ha transcurrido un 80% del tiempo estimado para el vencimiento del documento

Mensaje:
DERECHO DE PETICION - PENDIENTE RESPUESTA - SISTEMAS DIGITALES - VENCE 16 FEBRERO 2026


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 13

Alarma Fecha Limite Documento Recibido No. : 2026000177 Mercurio Alarma x 🖨️ 📧

mercurio@pascualbravo.edu.co
para pindustrial, lina.ortiz, mí ▾

vie, 6 feb, 10:25 p.m. (hace 4 días) ☆ ↶ ⋮

 Parece que este mensaje está en inglés ✕
[Traducir al español](#)

Documento Recibido No. : 2026000177

Usuario que Registra Alarma: ALEJANDRO TORRES BOTERO
Fecha Registro Alarma: 2026-01-19 10:20:42.793

Fecha Alarma: 06/02/2026 08:00:00.0
Ha transcurrido un 100% del tiempo estimado para el vencimiento del documento

Mensaje:
RECLAMO - PENDIENTE RESPUESTA - FACULTAD DE PRODUCCION Y DISEÑO - VENCE 9 FEBRERO 2026

Fuente: Evidencias Secretaría General

De igual forma, la plataforma permite generar reportes consolidados y consultas en tiempo real, lo que fortalece los ejercicios de seguimiento y evaluación por parte de las instancias de control. La disponibilidad de información estructurada y verificable contribuye a realizar análisis cuantitativos y cualitativos más precisos sobre el comportamiento de las PQRDF, identificando tendencias, posibles cuellos de botella y oportunidades de mejora en la atención al usuario.

En conjunto, estas funcionalidades no solo optimizan la administración de los tiempos de respuesta, sino que consolidan un modelo de gestión más organizado, transparente y orientado al cumplimiento, alineado con los principios de eficiencia administrativa y servicio efectivo al ciudadano.

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 13

- **Correos electrónicos institucionales habilitados para la recepción de solicitudes:**
 - pqr@pascualbravo.edu.co
 - pqrdf@pascualbravo.edu.co
 - anticorrupcion@pascualbravo.edu.co
 - secretaria@pascualbravo.edu.co

- Líneas de atención al ciudadano:
 - Teléfono: +57 (604) 448 0520
 - Línea gratuita nacional: 01 8000 510944
 - WhatsApp institucional: 302 246 46 99

- Atención presencial:
 - Ventanilla Única de Correspondencia (CIS), ubicada en las instalaciones físicas de la Institución, donde se reciben y radican comunicaciones oficiales.

La disposición y funcionamiento continuo de estos canales durante el periodo evaluado evidencian el compromiso institucional con la garantía del derecho de petición y con la consolidación de un modelo de atención transparente, accesible y orientado a la mejora permanente en la prestación del servicio.

ANÁLISIS CONSOLIDADO DE PQRDF CORRESPONDIENTES AL SEGUNDO SEMESTRE DE 2025.

Con el fin de valorar el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones radicadas en la Institución Universitaria Pascual Bravo durante el segundo semestre de 2025, se realizó un análisis integral de la información consolidada, orientado a verificar el cumplimiento de los términos de respuesta, examinar la tipología de las solicitudes y evaluar el desempeño de las dependencias responsables de su trámite.

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 13

Este ejercicio permitió no solo constatar la observancia de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015, sino también identificar patrones en la naturaleza de los requerimientos presentados por la comunidad académica y la ciudadanía en general, aportando elementos para la toma de decisiones y la formulación de acciones de mejora.

En cuanto a la distribución por tipología, durante el periodo evaluado se registraron:

NATURALEZA DE LA PETICIÓN	CANTIDAD	PESO
Petición.	150	80.21%
Queja.	25	13.37%
Reclamo.	6	3.21%
Denuncia.	3	1.60%
Felicitación.	3	1.60%
TOTAL	187	100%

El comportamiento porcentual confirma que las peticiones constituyen la tipología predominante, representando más del 80% del total de las comunicaciones recibidas. Este resultado refleja que los canales institucionales son utilizados principalmente para la formulación de solicitudes de información institucional, contractual, consultas académicas, trámites administrativos y requerimientos generales, lo cual evidencia un uso activo de los mecanismos formales de interacción por parte de la comunidad universitaria y la ciudadanía.

PETICIONES	CANTIDAD
INFORMACION INSTITUCIONAL	15
INFORMACION CONTRACTUAL	11
CONVENIOS INSTITUCIONALES	7
DOCENTES	7
HORARIOS DE ESTUDIO	7

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



Código: EIM-FR-28

INFORME DE LEY

Versión: 02

Página: 1 de 13

PRESUPUESTO PARTICIPATIVO	6
ASIGNATURAS	5
VOTACIONES INSTITUCIONALES	5
DOCENTES	4
VACACIONALES	4
CERTIFICACIONES CONTRACTUALES	3
PROCESO DE ADMISION	3
REINGRESO	3
TRABAJO DE GRADO	3
PRESUPUESTO PARTICIPATIVO	3
BONO PENSIONAL	2
DEVOLUCIONES	2
HOMOLOGACION DE ASIGNATURA	2
INFORMACION LABORAL	2
LIQUIDACION DE MATRICULA - SEMESTRE	2
PAGOS U HONORARIOS	2
PENSIONES O JUBILACIONES	2
ASIGNATURAS	2
CERTIFICACIONES ESTUDIANTILES	2
INGRESO A LA INSTITUCION	2
OTROS	2
POLITICA DE GRATUIDAD	2
PROCESO DE ADMISION	2
AMBIENTAL BIODIVERSIDAD	1
ASCENSOS Y RECONOCIMIENTOS	1
CANCELACIONES	1
CARNET INSTITUCIONAL	1
CONVOCATORIAS	1
CURSOS DE EXTENSION	1
CURSOS DE PREGRADO	1
DERECHOS DE GRADOS	1
DONACIONES	1

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 13

GRADOS INSTITUCIONALES	1
INFRAESTRUCTURA	1
INSCRIPCIONES	1
JORNADA ESTUDIANTIL	1
MATRICULA CERO	1
NOTAS O CALIFICACIONES	1
PAGOS EN LINEA	1
PARQUEADEROS	1
PERSONAL CONTRATISTA	1
POLITICA DE GRATUIDAD	1
PREUNIVERSITARIO	1
SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA	1
SERVICIOS INSTITUCIONALES	1
CAMBIO DE SEDE	1
CONVENIOS INSTITUCIONALES	1
CORREO ELECTRONICO Y ACCESO WEB	1
CURSOS DE PREGRADO	1
ESPACIOS LÚDICOS	1
INFORMACION ACADEMICA	1
INFORMACION INSTITUCIONAL	1
MATRICULA CERO	1
PAGOS U HONORARIOS	1
PARQUEADEROS	1
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	1
REINGRESO	1
SEÑALIZACIÓN Y DEMARCACIÓN	1
TRABAJO DE GRADO	1
VOTACIONES INSTITUCIONALES	1
CERTIFICACIONES CONTRACTUALES	1
	150

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 13

Por su parte, las quejas, con un 13,37%, ocupan el segundo lugar en participación, lo que permite identificar espacios de retroalimentación relevantes sobre la prestación de los servicios institucionales. Aunque su proporción es significativamente menor frente a las peticiones, su análisis cualitativo resulta clave para detectar oportunidades de mejora en procesos, atención y comunicación.

QUEJAS	CANTIDAD
HORARIOS DE ESTUDIO	4
PARQUEADEROS	3
ASIGNATURAS	2
DOCENTES	2
VACACIONALES	2
VIGILANCIA	2
ASIGNATURAS VIRTUALES	1
INFORMACION INSTITUCIONAL	1
INFRAESTRUCTURA	1
LABORATORIOS	1
MATRICULAS	1
PERSONAL CONTRATISTA	1
PERSONAL DE PLANTA Y ADMINISTRATIVOS	1
PRESUPUESTO PARTICIPATIVO	1
REINGRESO	1
SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA	1
	25

En el marco del ejercicio de verificación cualitativa, y considerando que las quejas, reclamos y denuncias constituyen tipologías de mayor sensibilidad por su potencial impacto académico, administrativo o reputacional, se procedió a seleccionar de manera aleatoria una muestra representativa para su revisión documental detallada.

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 13

Caso 1 – Queja relacionada con modificación en programación académica.

Mediante radicado No. 2025002669 del 4 de agosto de 2025, una estudiante presentó queja formal manifestando su inconformidad frente a la modificación en la duración de los cursos intensivos de inglés. La peticionaria indicó que se encontraba cursando el nivel 5 y que únicamente le restaba un nivel adicional para cumplir con el requisito de grado. Señaló que, conforme a la programación inicialmente establecida —con una duración de un (1) mes por nivel—, proyectaba culminar oportunamente el requisito y aportar la documentación correspondiente en el mes de diciembre, condición necesaria para conservar una oportunidad laboral previamente acordada con su empleador.

No obstante, expuso que la Institución modificó la duración de los cursos intensivos, ampliándolos de un (1) mes a dos (2) meses, situación que alteró su cronograma académico y redujo el margen de tiempo disponible para tramitar y presentar los documentos exigidos para el grado dentro del plazo previsto.

Frente a esta solicitud, mediante radicado No. 2025002294 del 18 de agosto de 2025, la dependencia competente emitió respuesta dentro de los términos legales establecidos. En dicha comunicación se explicó que los ajustes realizados en la estructura y calendario de los cursos intensivos obedecieron a un proceso de revisión orientado al fortalecimiento de la calidad académica, buscando garantizar mayor coherencia pedagógica, acompañamiento docente y equivalencia en la experiencia formativa respecto de los cursos ordinarios. Asimismo, se indicó que la decisión responde a criterios institucionales de mejora en la prestación del servicio educativo.

Desde la perspectiva del seguimiento efectuado, se evidenció que la respuesta fue emitida de manera oportuna, sin configurarse vencimiento en los términos legales; y se brindó contestación de fondo, explicando las razones institucionales que motivaron la modificación.

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 13

No obstante, desde un enfoque de mejora continua, se identifica que este tipo de situaciones puede generar impactos individuales significativos cuando se trata de requisitos de grado. En ese sentido, se sugiere fortalecer los mecanismos de comunicación anticipada frente a cambios en la programación académica, así como evaluar la viabilidad de implementar estrategias de transición o medidas diferenciales cuando las modificaciones afecten estudiantes próximos a culminar su proceso formativo.

Este caso evidencia que, si bien no se configuró incumplimiento normativo en la atención de la queja, sí representa una oportunidad para robustecer la gestión preventiva y la comunicación institucional frente a decisiones académicas con efectos directos en la planeación de los estudiantes.

Caso 2 – Queja relacionada con control de acceso vehicular y aplicación de medida de pico y placa.

Mediante radicado No. 2025004013 del 30 de octubre de 2025, se presentó queja formal por parte del señor Carlos Julián Sánchez Castro, quien manifestó su inconformidad frente a la negativa de ingreso vehicular a las instalaciones de la Institución Universitaria Pascual Bravo el día 29 de octubre de 2025, aproximadamente a las 17:40 horas.

El peticionario indicó que se dirigía al coliseo institucional para participar en un encuentro deportivo programado a las 18:00 horas, y que el personal de vigilancia le negó el acceso debido a la aplicación de la medida de pico y placa. Señaló que su vehículo contaba con exención otorgada por la autoridad competente del municipio de Medellín, en virtud de lo dispuesto en el Decreto 0592 del 31 de julio de 2024, por tratarse —según su manifestación— de un vehículo con condiciones especiales de seguridad. En su escrito, argumentó que la exención debía ser reconocida y validada por el personal de acceso, al tratarse de una disposición emitida por la autoridad de tránsito municipal.

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 13

En respuesta a la queja, mediante radicado No. 2025003152 del 30 de octubre de 2025, la Institución emitió contestación dentro del mismo día de su radicación, evidenciándose oportunidad en la atención. En la comunicación se informó que, si bien la Secretaría de Movilidad del Distrito de Medellín establece exenciones a la medida de pico y placa en el ámbito municipal, la Institución Universitaria Pascual Bravo, en su condición de ente universitario autónomo de carácter público, goza de autonomía administrativa conforme a lo dispuesto en el artículo 69 de la Constitución Política de Colombia y en la Ley 30 de 1992.

En este sentido, se explicó que la Institución cuenta con políticas internas relacionadas con el control de acceso vehicular y la administración de los parqueaderos, las cuales buscan garantizar el orden, la seguridad física y la adecuada gestión de los espacios disponibles. Asimismo, se indicó que el personal de la empresa de vigilancia privada actuó conforme a los protocolos institucionales vigentes, los cuales establecen que el ingreso de vehículos en días de pico y placa requiere autorización previa por parte de la Institución, independientemente de las exenciones otorgadas en el ámbito general de circulación municipal.

Desde la perspectiva del seguimiento realizado, se evidenció que la respuesta fue emitida de manera inmediata, sin configurarse vencimiento de términos; se ofreció contestación de fondo, exponiendo el sustento normativo relacionado con la autonomía universitaria y las políticas internas de control de acceso; además, la actuación quedó debidamente registrada en el sistema de gestión documental, garantizando trazabilidad.

No obstante, desde un enfoque preventivo y de mejora continua, se identifica la importancia de fortalecer los procesos de socialización de las políticas internas de acceso vehicular, especialmente en escenarios de eventos deportivos o actividades que involucren visitantes externos. Igualmente, se sugiere evaluar la claridad de los protocolos frente a situaciones excepcionales o vehículos que aleguen exenciones

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 13

especiales, con el fin de minimizar conflictos en el punto de ingreso y reforzar la comunicación asertiva por parte del personal de seguridad.

Este caso permite concluir que no se evidencian incumplimientos en términos de oportunidad ni ausencia de respuesta de fondo; sin embargo, constituye un insumo relevante para revisar la articulación entre las disposiciones externas de tránsito y las políticas internas de control institucional, así como para fortalecer la experiencia de atención a usuarios y visitantes.

Caso 3 – Queja relacionada con procedimiento de devolución de equipo de laboratorio

Mediante radicado No. 2025004506 del 19 de noviembre de 2025, un estudiante de Ingeniería Mecánica presentó queja formal en relación con la actuación de la laboratorista del laboratorio de Hidráulica durante el proceso de devolución de un brazo robótico asignado a su proyecto académico.

De acuerdo con lo expuesto en la comunicación, el equipo fue reintegrado al laboratorio el día 18 de noviembre de 2025. Al momento de intentar realizar el registro de ingreso en el sistema, la funcionaria manifestó que no era posible efectuarlo debido a que algunos componentes no se encontraban en la misma disposición en que fueron entregados inicialmente. El estudiante indicó que dichas modificaciones obedecían a intervenciones realizadas con autorización expresa del docente responsable del proyecto, las cuales hacían parte del desarrollo académico y experimental.

Adicionalmente, el peticionario manifestó inconformidad frente al tono empleado durante la interacción, señalando que, aunque no se presentaron expresiones ofensivas, la forma de comunicación resultó incómoda y poco acorde con el ambiente académico.

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 13

En respuesta, mediante radicado No. 2025003657 del 9 de diciembre de 2025, la Institución emitió pronunciamiento de fondo dentro de los términos establecidos. En la comunicación se informó que, una vez revisada la situación con el personal del laboratorio, se constató que la funcionaria realizó el procedimiento habitual de verificación física e inventario del equipo al momento de su devolución, el cual tiene como finalidad garantizar la integridad de los bienes institucionales y la concordancia con los registros existentes.

Frente a la intervención técnica del brazo robótico, se precisó que cualquier modificación debe encontrarse debidamente autorizada y formalizada por el docente responsable, de manera que el personal de laboratorio cuente con información previa que evite inconsistencias en los controles administrativos y técnicos. Aunque el estudiante indicó que existía autorización verbal del profesor, se recomendó que, en adelante, estas aprobaciones se tramiten por los canales institucionales correspondientes para asegurar trazabilidad y claridad en el proceso.

En cuanto a la percepción relacionada con el tono de comunicación, la Institución manifestó que lamenta la incomodidad generada y trasladó la observación al equipo respectivo, con el propósito de reforzar las orientaciones internas sobre atención respetuosa y trato cordial a los usuarios de los servicios académicos.

Del análisis realizado en el marco del seguimiento a PQRDF, se evidenció que la queja fue atendida y respondida dentro de los términos legales; se efectuó verificación interna de los hechos con el personal involucrado; se identificó la necesidad de fortalecer la formalización de autorizaciones para intervenciones técnicas en equipos de laboratorio; y se generaron acciones de mejora orientadas a reforzar el enfoque de servicio y comunicación asertiva.

Este caso permite identificar oportunidades de mejora en la articulación entre docentes, estudiantes y personal de apoyo de laboratorio, particularmente en lo relacionado con la documentación de modificaciones técnicas a equipos

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 13

institucionales y la estandarización de los procesos de préstamo y devolución. Asimismo, resalta la importancia de mantener prácticas comunicativas alineadas con los principios de respeto, cooperación y corresponsabilidad que deben caracterizar el entorno universitario.

En conclusión, si bien el procedimiento de control del inventario se realizó conforme a los protocolos establecidos, resulta pertinente robustecer los mecanismos de información previa y registro de autorizaciones académicas, con el fin de prevenir situaciones similares y optimizar la experiencia de los usuarios en los laboratorios institucionales.

Caso 4 – Queja relacionada con pérdida de elemento personal bajo custodia de vigilancia.

Mediante radicado No. 2025004250 del 13 de noviembre de 2025, un estudiante presentó queja formal relacionada con la presunta pérdida de un casco de su propiedad, el cual había olvidado en el salón de clases. Según lo manifestado, el docente encargado del curso en el horario de 6:00 p.m. a 8:00 p.m., de martes a jueves, encontró el elemento y lo entregó al personal de vigilancia para su custodia. Sin embargo, cuando el estudiante se acercó posteriormente a reclamarlo, el personal de turno indicó que no tenía el objeto en su poder.

El peticionario señaló que el casco fue entregado directamente al personal de seguridad, por lo cual consideró que la pérdida se produjo mientras el bien se encontraba bajo responsabilidad del servicio de vigilancia.

Frente a esta situación, mediante radicado No. 2025003475 del 27 de noviembre de 2025, la Institución emitió respuesta de fondo, dentro de los términos legales establecidos. En la comunicación se informó que, desde la Vicerrectoría Administrativa, se adelantaron las indagaciones correspondientes para esclarecer lo ocurrido y se implementaron acciones de mejora con la empresa de seguridad

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 13

privada encargada de la prestación del servicio en las instalaciones institucionales. Asimismo, se indicó que la queja fue remitida el 13 de noviembre de 2025 a la empresa Seguridad Las Américas, contratada a través de la Empresa de Seguridad Urbana – ESU, con el fin de que realizara las verificaciones internas y adoptara las medidas correctivas pertinentes.

De igual manera, se dejó constancia de que el día 19 de noviembre de 2025 el casco fue entregado al estudiante en la oficina de la Vicerrectoría Administrativa, por parte de la empresa de seguridad privada.

Desde el ejercicio de seguimiento realizado, se evidenció que la queja fue tramitada oportunamente y se emitió respuesta dentro del término legal; se efectuó traslado inmediato a la empresa encargada del servicio de vigilancia, garantizando actuación por competencia; se adelantaron acciones de verificación interna y se implementaron medidas de mejora; el bien fue finalmente recuperado y entregado a su propietario, lo cual permitió dar cierre material al incidente.

No obstante, desde un enfoque de mejora continua y gestión del riesgo, este caso pone de manifiesto la importancia de fortalecer los protocolos de recepción, registro y custodia de objetos extraviados entregados al personal de vigilancia. Se sugiere evaluar la implementación o estandarización de formatos de inventario y actas de entrega–recepción que permitan dejar evidencia escrita de los elementos recibidos, su ubicación temporal y el responsable de su custodia, con el fin de mitigar riesgos de pérdida y eventuales reclamaciones.

En conclusión, si bien no se evidenció incumplimiento en términos de oportunidad en la respuesta ni omisión en la gestión, el caso constituye un insumo relevante para robustecer los controles operativos asociados al servicio tercerizado de seguridad y para reforzar la trazabilidad en la administración de bienes entregados temporalmente a custodia institucional.

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 13

En lo que respecta a los reclamos, los cuales equivalen al 3,21% del total de requerimientos recibidos durante el período analizado, se observa una participación porcentual moderada dentro del conjunto de PQRDF tramitadas. Este comportamiento indica que la prestación de los servicios institucionales mantiene buenas condiciones de funcionamiento. Sin embargo, la naturaleza de esta tipología implica la manifestación expresa de inconformidad frente al cumplimiento de deberes, compromisos o condiciones previamente establecidas, por lo que cada caso debe ser abordado con especial atención, verificando hechos, identificando causas y adoptando las acciones correctivas que correspondan.

RECLAMOS	CANTIDAD
ASIGNATURAS	1
CANCELACIONES	1
CONVOCATORIAS	1
HORARIOS DE ESTUDIO	1
RECURSOS DADOS POR LA INSTITUCION	1
TRABAJO DE GRADO	1
	6

Por su parte, las denuncias, que representan el 1,60% del total registrado, aunque cuantitativamente son menos frecuentes, poseen una connotación cualitativa de mayor sensibilidad. Este tipo de manifestaciones puede involucrar presuntas irregularidades con eventuales repercusiones disciplinarias, administrativas o incluso reputacionales para la Institución. En consecuencia, su gestión demanda un tratamiento cuidadoso, reservado y ajustado a los procedimientos internos vigentes, garantizando el debido proceso, la trazabilidad de las actuaciones y el seguimiento oportuno hasta su respectivo cierre.

Bajo este contexto, y considerando la relevancia particular de estas tipologías, se realizó la revisión de los 3 casos presentados, con el propósito de verificar 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 13

oportunidad en las respuestas, la coherencia en los argumentos emitidos y la adopción de medidas orientadas a la mejora continua institucional.

DENUNCIAS	CANTIDAD
ACOSO LABORAL	1
LABOR SOCIAL	1
HABEAS DATA	1
	3

Caso 5 – Denuncia por presunto acoso laboral en la Oficina de Control Interno.

La primera denuncia objeto de revisión corresponde al radicado No. 2025002446 del 24 de julio de 2025, presentada a través de correo electrónico por un periodista, quien puso en conocimiento presuntas situaciones de acoso laboral y un ambiente organizacional adverso al interior de la Oficina de Control Interno de la Institución Universitaria Pascual Bravo.

En el escrito se exponen señalamientos relacionados con el estilo de dirección del jefe de la dependencia, presuntas conductas intimidatorias, delegación indebida de funciones, deterioro del clima laboral y eventuales afectaciones a la autonomía técnica del equipo. Asimismo, se formulan afirmaciones sobre posibles presiones hacia contratistas, comentarios despectivos respecto de directivos institucionales y presuntas vinculaciones políticas en el proceso de nombramiento.

Frente a la denuncia recibida, mediante comunicación del 13 de agosto de 2025, la Secretaría General dio respuesta al correo electrónico registrado por el denunciante, informando que, en consideración a la naturaleza de los hechos expuestos, la Dirección Jurídica adelantaría los análisis y averiguaciones correspondientes, con el fin de determinar si existía mérito para iniciar investigación disciplinaria.

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 13

De manera paralela, se evidenció que el Distrito Especial de Medellín, a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía, realizó remisión de la solicitud bajo radicado No. 202510253800, al considerar que el Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación no era competente para emitir respuesta de fondo. La remisión se efectuó con fundamento en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, trasladando la petición a la Institución por tratarse de una denuncia laboral, y enviando copia al peticionario.

Posteriormente, mediante radicado No. 2025003791 del 15 de octubre de 2025, la Personería Distrital de Medellín remitió la queja disciplinaria por competencia, invocando la Resolución 447 de 2025, en la cual se establecen los criterios para asumir o trasladar quejas o investigaciones a las dependencias correspondientes. Dicha actuación se fundamentó en el artículo 2 de la Ley 1952 de 2019, modificado por la Ley 2094 de 2021, relacionado con la titularidad de la potestad disciplinaria y la independencia de la acción disciplinaria.

Finalmente, mediante radicado No. 2025003157 del 31 de octubre de 2025, la Directora Administrativa de la Dirección Jurídica de la Institución Universitaria Pascual Bravo acusó recibo de la remisión efectuada y comunicó que se continuaría con el trámite correspondiente conforme a las competencias institucionales.

Del análisis en el marco del seguimiento a PQRDF, el examen efectuado permite afirmar que la denuncia fue recibida formalmente y se dio traslado a la instancia competente para su análisis preliminar; se emitió respuesta inicial al denunciante informando el trámite a seguir; se atendieron las remisiones efectuadas por entidades externas, garantizando el principio de coordinación interinstitucional. Además, se dio continuidad al trámite disciplinario conforme al marco normativo aplicable.

Dado el carácter sensible de la denuncia y el impacto potencial sobre el clima organizacional y la reputación institucional, este tipo de actuaciones exige especial

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 13

rigor en la verificación de los hechos, respeto por el debido proceso, reserva de la información y documentación detallada de cada etapa procesal.

Este caso evidencia la activación de los canales institucionales y externos de control, así como la articulación con entes territoriales y disciplinarios, lo cual resulta coherente con los principios de legalidad, competencia y responsabilidad en la gestión de denuncias.

Caso 6 – Denuncia por presunta suscripción irregular de certificados de horas sociales.

La denuncia identificada con radicado No. 2025002658 del 4 de agosto de 2025 fue presentada por miembros de la Junta Directiva de la Junta de Acción Comunal Doce de Octubre Zona 30, del barrio Doce de Octubre, Comuna 6, quienes actuaron en calidad de Fiscal, Secretaria y Tesorero.

En la comunicación, los firmantes manifestaron su inconformidad frente a la presunta expedición de certificados de horas sociales suscritos por los señores Camilo Botero Arboleda y Diana María Céspedes Betancur, quienes, según lo indicado, no ostentan facultades de representación legal dentro de la organización comunal. Con fundamento en el artículo 50 de los Estatutos de la JAC Zona 30 y en el artículo 28 de la Ley 2166 de 2021, señalaron que la representación legal recae exclusivamente en el presidente, o en su defecto, en el vicepresidente bajo condiciones específicas y formalmente documentadas.

De acuerdo con lo expuesto en la denuncia, el señor Camilo Botero Arboleda ejerce como delegado suplente No. 1 y la señora Diana María Céspedes Betancur como delegada ante Asocomunal, cargos que no les confieren facultades de representación legal para suscribir certificados o comprometer actos en nombre de la Junta. En consecuencia, la JAC declaró expresamente la improcedencia y falta de validez de las certificaciones firmadas por estas personas, solicitando a 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 13

Institución la anulación y dejar sin efecto las certificaciones emitidas por personas no facultadas; el reconocimiento exclusivo de certificaciones firmadas por el presidente actual de la JAC, conforme al certificado de personería jurídica expedido por la autoridad competente; e información sobre la eventual expedición de nuevas certificaciones posteriores al radicado 2025002140.

En atención a esta situación, mediante radicado No. 2025002291 del 15 de agosto de 2025, la Directora Administrativa de Bienestar Universitario emitió respuesta en la cual confirmó que efectivamente se habían recibido certificaciones firmadas por Diana María Céspedes Betancur (periodo 2024-2) y por Camilo Botero Arboleda (periodo 2025-1), tal como se había indicado previamente en respuesta a derecho de petición.

Asimismo, se informó que, ante las irregularidades advertidas, se establecerían protocolos más estrictos de validación documental, incluyendo la verificación de la representación legal antes de reconocer o registrar documentos relacionados con el servicio social estudiantil.

En el marco del seguimiento a la PQRDF, el análisis efectuado permite afirmar que la denuncia fue atendida y se emitió respuesta formal dentro del término correspondiente; se reconoció la existencia de certificaciones suscritas por personas sin acreditación formal de representación legal; se adoptó una medida correctiva consistente en el fortalecimiento de los mecanismos de validación documental; y se evidenció disposición institucional para ajustar los controles internos frente al reconocimiento de documentos externos.

Este caso pone de relieve la necesidad de robustecer los procedimientos de verificación previa de documentos expedidos por organizaciones comunitarias, especialmente cuando estos generan efectos académicos o administrativos. Asimismo, evidencia la importancia de articular los procesos de Bienestar

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 13

Universitario con criterios de control documental y verificación de personería jurídica, en coherencia con los principios de legalidad y buena fe.

En términos de gestión del riesgo, la situación permitió identificar una vulnerabilidad asociada a la validación de certificaciones externas, la cual fue abordada mediante la implementación de controles adicionales, orientados a prevenir la aceptación de documentos carentes de soporte legal suficiente.

Caso 7 – Denuncia por presunta recolección de datos personales sin consentimiento.

Mediante radicado No. 2025004007 del 21 de noviembre de 2025, un estudiante del programa de Ingeniería de Software presentó denuncia relacionada con la presunta recolección de datos personales sin consentimiento, invocando la posible vulneración de la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.

El denunciante manifestó que el día 30 de octubre de 2025, al ingresar a las instalaciones de la Institución Universitaria Pascual Bravo, un vigilante en la portería solicitó su cédula de ciudadanía para permitir el acceso, sin informarle previamente sobre el tratamiento de sus datos personales ni solicitar autorización expresa para su recolección.

En atención a la queja, mediante radicado No. 2025003421 del 21 de noviembre de 2025, la Institución emitió respuesta formal en la cual explicó el procedimiento institucional de control de ingreso al campus. En dicha comunicación se indicó que la Institución cuenta con una guía de seguridad que establece los lineamientos para el acceso a las instalaciones; el ingreso ordinario se realiza mediante la presentación del carné institucional con código QR; en caso de no portar el carné, se procede al registro como visitante, solicitando datos básicos como nombre, número de identificación y programa académico, los cuales son verificados a través del sistema SICAU por el equipo de Seguridad Física. Se informó además que no

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 13

se retiene el documento de identidad original, y que los datos recolectados tienen como finalidad exclusiva la verificación de identidad y control de acceso.

Adicionalmente, la Institución informó que en cada portería se encuentra visible el Aviso de Privacidad, mediante el cual se comunica la existencia de la política de tratamiento de datos personales, las finalidades del tratamiento y los derechos del titular, en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013. Se adjuntó soporte fotográfico de dicha señalización.

En la respuesta también se indicó que existe política institucional de tratamiento de datos personales publicada en la página web institucional; la empresa de vigilancia privada suscribe compromisos contractuales en materia de confidencialidad y protección de datos; se realizan capacitaciones periódicas al personal de seguridad sobre principios de legalidad, finalidad, confidencialidad e integridad en el manejo de información personal.

Desde la Vicerrectoría Administrativa se adelantan alternativas adicionales de acceso seguro, orientadas a optimizar el proceso y fortalecer las medidas de protección.

Del análisis del caso se evidencia que la denuncia fue atendida y respondida dentro del término legal; la Institución expuso el fundamento normativo y operativo del procedimiento de control de acceso; se acreditó la existencia de política de tratamiento de datos personales y de avisos de privacidad visibles al público; se describieron medidas contractuales y de capacitación dirigidas a garantizar la protección de la información.

No obstante, el caso permite identificar un elemento relevante en materia de percepción del usuario: aunque existan protocolos y avisos institucionales visibles, es posible que el titular del dato no perciba de manera clara e inmediata la información relacionada con el tratamiento específico que se realiza en el momento

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 13

de la solicitud del documento. Esto sugiere la conveniencia de reforzar la socialización verbal por parte del personal de seguridad cuando se realicen registros manuales excepcionales, especialmente cuando el usuario no porta carné institucional.

Desde el enfoque de gestión del riesgo, esta denuncia evidencia la importancia de mantener permanentemente actualizados los protocolos de acceso, garantizar coherencia entre la práctica operativa y la política de tratamiento de datos, y fortalecer los mecanismos de comunicación clara y pedagógica hacia la comunidad universitaria.

En términos generales, se observa que la Institución cuenta con un marco normativo interno y contractual alineado con la legislación vigente en materia de habeas data; sin embargo, el fortalecimiento de la experiencia del usuario y la claridad en el momento de la recolección de datos constituyen oportunidades de mejora continua.

Adicionalmente, las felicitaciones, también con un 1,60%, constituyen un indicador positivo de percepción ciudadana frente a la gestión institucional, aportando elementos para reconocer buenas prácticas y fortalecer la cultura de servicio.

FELICITACIONES	CANTIDAD
EVENTOS INSTITUCIONALES	1
INFRAESTRUCTURA	1
SERVICIO Y ATENCION FUNCIONARIOS	1
	3

Finalmente, se identificó que dos de las solicitudes radicadas en el sistema institucional de PQRDF correspondían a asuntos que no son competencia de la Institución Universitaria Pascual Bravo, razón por la cual se procedió a realizar su traslado conforme a lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015,

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 13

relacionado con el trámite de peticiones presentadas ante funcionario sin competencia.

En efecto, mediante comunicación de remisión por competencia se trasladaron los radicados 2025003028 y 2025003029, recibidos el 26 de agosto de 2025 a través de la página web institucional, al Instituto Técnico Industrial Pascual Bravo, entidad que tiene competencia para conocer y gestionar el asunto planteado.

Las peticiones fueron presentadas por la madre de una menor estudiante del mencionado Instituto Técnico, quien manifestó encontrarse separada del padre de la niña, indicando que este la recoge cada quince días y que, según su percepción, ejerce presión sobre la menor en relación con la madre, situación que, de acuerdo con lo expuesto en la solicitud, estaría generando comportamientos agresivos por parte de la estudiante en el entorno familiar.

Adicionalmente, la peticionaria manifestó su preocupación por el bajo rendimiento académico reciente de la menor, señalando que históricamente la estudiante se ha destacado por obtener buenos resultados académicos. En su comunicación indicó también que el padre no le comparte los informes académicos de la niña, lo que le dificulta ejercer un seguimiento adecuado a su proceso formativo. En razón de lo anterior, solicitó que la estudiante pudiera ser escuchada por la institución educativa, manifestando incluso que se encuentra considerando la posibilidad de trasladarla de establecimiento educativo.

En atención a que la situación expuesta corresponde a un asunto relacionado con la dinámica escolar de una estudiante del Instituto Técnico Industrial Pascual Bravo, la Institución Universitaria procedió a efectuar el traslado por competencia dentro de los términos establecidos por la normativa vigente, informando de dicha actuación conforme a lo previsto en el marco legal aplicable.

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 13

En este sentido, la correcta identificación de las solicitudes que no corresponden a la competencia institucional constituye un elemento fundamental para garantizar la adecuada gestión del sistema de PQRDF y el respeto por los principios de eficiencia, oportunidad y responsabilidad en la atención al ciudadano. La aplicación de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 permite orientar las peticiones hacia la entidad competente, evitando dilaciones innecesarias en su trámite y asegurando que los ciudadanos reciban una respuesta de fondo por parte de la autoridad que tiene la facultad legal para pronunciarse sobre el asunto planteado. De esta manera, la remisión oportuna de las solicitudes contribuye al fortalecimiento de la articulación interinstitucional y a la garantía efectiva del derecho fundamental de petición.

En conjunto, la distribución porcentual evidencia una dinámica institucional enfocada principalmente en la atención de solicitudes formales de información y trámite, con un nivel controlado de inconformidades y sin comportamientos atípicos en la tipificación de las PQRDF durante el periodo evaluado.

5. OBSERVACIONES.

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

6. RECOMENDACIONES.

Con fundamento en el análisis efectuado sobre la gestión de las PQRDF correspondientes al período evaluado, se formulan las siguientes recomendaciones orientadas al fortalecimiento del sistema de atención al ciudadano y a la mejora continua de los procesos institucionales:

6.1. Fortalecer los mecanismos de verificación documental en aquellos casos en los que la Institución recibe certificaciones o constancias emitidas por organizaciones externas, con el fin de validar previamente la representación legal y la competencia

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 13

de quienes suscriben dichos documentos, evitando así el reconocimiento de actuaciones carentes de soporte legal.

6.2. Reforzar la socialización de los protocolos institucionales relacionados con la protección de datos personales, particularmente en los procedimientos operativos de control de acceso al campus, de manera que el personal encargado de estas actividades pueda brindar información clara y oportuna a los usuarios sobre la finalidad del tratamiento de los datos recolectados.

6.3. Continuar fortaleciendo la capacitación al personal que interviene en la gestión de las PQRDF, con el propósito de garantizar la correcta clasificación de las solicitudes, la adecuada aplicación de los términos de respuesta y la calidad en la atención brindada a los ciudadanos y miembros de la comunidad institucional.

6.4. Mantener el análisis periódico de la información generada por el sistema de PQRDF, incorporando este insumo dentro de los ejercicios institucionales de seguimiento a la gestión, gestión del riesgo y mejora continua, con el fin de identificar tendencias, prevenir situaciones recurrentes y fortalecer la toma de decisiones.

6.5. Continuar garantizando la adecuada aplicación del procedimiento de traslado por competencia, conforme a lo establecido en la normativa vigente, asegurando que aquellas solicitudes que no correspondan a la competencia institucional sean remitidas oportunamente a la entidad competente, preservando así la eficiencia en la atención al ciudadano.

7. CONCLUSIONES.

7.1. El seguimiento efectuado a la gestión de las PQRDF correspondientes al segundo semestre de 2025 permite concluir que la Institución Universitaria Pascual Bravo cuenta con un sistema de atención al ciudadano que funciona de manera adecuada en términos de oportunidad en la respuesta, trazabilidad de las solicitudes y articulación entre las dependencias responsables. La inexistencia de vencimientos

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 13

en los tiempos de respuesta evidencia un adecuado control administrativo sobre el trámite de las solicitudes y un compromiso institucional con la garantía del derecho fundamental de petición.

7.2. Desde el punto de vista del comportamiento de las tipologías, el predominio de las peticiones dentro del total de registros refleja que el sistema es utilizado principalmente como un mecanismo de consulta y gestión de trámites por parte de la comunidad, mientras que las quejas, reclamos y denuncias presentan una participación proporcionalmente menor. Este comportamiento indica condiciones de estabilidad en la prestación de los servicios institucionales, aunque sin excluir la necesidad de revisar de manera puntual los casos que evidencian inconformidades o situaciones sensibles.

7.3. El análisis cualitativo de algunas denuncias permitió evidenciar que, aunque su volumen es reducido, estas pueden involucrar aspectos disciplinarios, administrativos o relacionados con la protección de datos personales, lo cual exige un tratamiento riguroso, articulado con las instancias competentes y sustentado en el marco normativo vigente. En estos casos se observó que la Institución activó los canales institucionales correspondientes y adelantó las actuaciones necesarias para su análisis y trámite.

7.4. De igual forma, el seguimiento permitió identificar oportunidades de fortalecimiento en los controles administrativos, particularmente en materia de validación documental frente a certificaciones emitidas por terceros, socialización de protocolos operativos en procedimientos de seguridad y claridad en los mecanismos de información al ciudadano sobre el tratamiento de datos personales.

7.5. Adicionalmente, se evidenció la correcta aplicación del procedimiento de remisión por competencia, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, lo que demuestra la adecuada gestión de aquellas solicitudes que corresponden a otras entidades, garantizando que estas sean conocidas por la autoridad competente.

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 13

En términos estratégicos, el sistema de PQRDF se consolida como una herramienta de monitoreo de la percepción ciudadana y de identificación temprana de riesgos administrativos, aportando información relevante para la toma de decisiones y el fortalecimiento de los procesos institucionales. En este sentido, resulta pertinente continuar promoviendo el análisis periódico de esta información como insumo para la mejora continua, la gestión del riesgo institucional y el fortalecimiento de la cultura de servicio al ciudadano.

Cordialmente,

MAURICIO HENAO GALVIS.

Director de Evaluación y Control.

	Nombre y cargo	Firma
Proyectó	Sara Giraldo Vásquez	
Revisó	Mauricio Henao Galvis	
Aprobó	Mauricio Henao Galvis	

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