

<b>INFORME EJECUTIVO</b>	Código: EIM-FR-29
	Versión: 02
	Página: 1 de 2

<b>Unidad auditable:</b> Gestión de Servicios al Ciudadano	<b>Audidores:</b> William Echavarría Lotero Sara Giraldo Vásquez
<b>Informe Dirigido a:</b> Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	
<b>Objetivo:</b> Verificar la gestión de la Secretaría General mediante la evaluación del cumplimiento de los lineamientos internos y externos aplicables al proceso de GESTIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO, con el fin de identificar oportunidades de mejora que fortalezcan la gestión y contribuyan al cumplimiento de las metas establecidas en los planes de acción semestrales o anuales.	
<b>Alcance:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planes de mejoramiento.</li> <li>2. Mapa de riesgos (gestión, corrupción y seguridad digital).</li> <li>3. Indicadores de Gestión y de Plan de Desarrollo.</li> <li>4. Seguimiento a las Reclamaciones Administrativas, Derechos de Petición, Acciones de Tutela y Quejas Disciplinarias o Denuncias.</li> <li>5. Canales de atención habilitados para la ciudadanía.</li> <li>6. Procedimiento Atención al Usuario GAU-PR-01.</li> </ol>	

## 1. Observaciones (Hallazgos)

En el presente informe de auditoría, no se establecieron Observaciones (Hallazgos) para el proceso auditado.

### Recomendaciones de mejora:

Con base en el análisis realizado al proceso de Gestión de Servicios al Ciudadano, se formulan a continuación las recomendaciones de mejora, con el propósito de consolidar las buenas prácticas identificadas, fortalecer los aspectos susceptibles de optimización y contribuir al desarrollo continuo del proceso:

### FRENTE A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO:

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

**INFORME EJECUTIVO**

Código: EIM-FR-29

Versión: 02

Página: 1 de 2

**10.1.** Se considera como buena práctica continuar con la articulación efectiva entre el proceso de Gestión de Servicios al Ciudadano y la Dirección de Talento Humano, con el fin de asegurar la inclusión sistemática de contenidos relacionados con la gestión de las PQRSD en los espacios de inducción, reinducción y formación continua. Esta articulación es una estrategia pertinente para fortalecer las competencias del personal y promover una cultura de servicio centrada en el ciudadano.

**10.2.** Se recomienda continuar con el seguimiento periódico a los planes de mejoramiento cerrados, con el fin de validar la sostenibilidad de las acciones ejecutadas y su impacto en los indicadores de atención al usuario. Asimismo, se sugiere establecer mecanismos de retroalimentación con los equipos operativos, que permitan capturar aprendizajes derivados del proceso de mejora y promover su replicabilidad en otras áreas.

**FRENTE A LOS MAPAS DE RIESGOS.**

**10.3.** Se reconoce como una buena práctica el monitoreo y seguimiento constante que realiza el equipo del proceso a la matriz de riesgos, lo cual permite una identificación oportuna de los riesgos, sus causas y los controles establecidos para su tratamiento. Esta labor refleja una apropiación efectiva del enfoque preventivo en la gestión de riesgos. En este sentido, se recomienda continuar con este ejercicio periódico, fortaleciendo la cultura de la prevención y la anticipación de eventos adversos, así como mantener la actualización sistemática del mapa de riesgos, en función de los cambios en el entorno, la normativa y las condiciones operativas del proceso. La permanencia de esta práctica contribuye significativamente a la eficiencia del servicio y a la consolidación de una gestión orientada a la mejora continua.

**FRENTE AL SEGUIMIENTO A LAS PQRDF.**

**10.4.** Se considera fundamental fortalecer de manera continua la confianza de la comunidad universitaria en los canales institucionales de reporte, tanto para la expresión de inconformidades como para el reconocimiento de buenas prácticas. Esto implica no solo garantizar la accesibilidad y funcionalidad de los medios dispuestos para registrar las PQRDF, sino también promover una cultura organizacional que valore la participación ciudadana como insumo clave para la mejora institucional. En este sentido, se recomienda implementar estrategias comunicativas que sensibilicen a la

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

**INFORME EJECUTIVO**

Código: EIM-FR-29

Versión: 02

Página: 1 de 2

comunidad sobre la importancia de registrar sus experiencias —positivas o negativas— y visibilizar las acciones de mejora implementadas a partir de dichas solicitudes. Igualmente, fomentar el uso de los espacios de felicitación y reconocimiento no solo contribuye al clima organizacional, sino que también permite identificar prácticas exitosas que pueden ser replicadas. Estas acciones, articuladas con un enfoque de mejora continua, fortalecen el vínculo entre la ciudadanía y la institución, consolidando canales de atención más confiables, transparentes y eficaces.

**10.5.** La Institución Universitaria Pascual Bravo cuenta con canales internos habilitados para la recepción de denuncias sobre posibles situaciones irregulares, lo cual constituye una buena práctica en el fortalecimiento de la transparencia, la prevención de riesgos y la promoción de una cultura de integridad. Entre estos mecanismos se encuentra el sistema de radicación web a través de Mercurio, que garantiza la trazabilidad y permite una gestión estructurada y responsable de cada caso reportado. No obstante, este sistema exige la inclusión de datos personales como el tipo y número de documento, nombre completo y vínculo con la Institución, lo cual puede limitar el anonimato y, en algunos casos, desincentivar el uso del canal por temor a represalias, aun cuando se garantiza la confidencialidad.

Adicionalmente, se cuenta con correos electrónicos institucionales dispuestos para recibir este tipo de denuncias, los cuales ofrecen un grado mayor de anonimato, pero no siempre aseguran el mismo nivel de trazabilidad y sistematización que proporciona el canal oficial de Mercurio. En este contexto, se recomienda evaluar la implementación de mecanismos complementarios que permitan una denuncia completamente anónima, asegurando el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 81 de la Ley 962 de 2005, que establece que las denuncias anónimas no podrán promover acciones por parte de autoridades competentes, salvo que se acredite sumariamente la veracidad de los hechos o se refieran a personas o hechos concretos e identificables. Esta consideración normativa permite diseñar soluciones equilibradas que garanticen el anonimato cuando sea necesario, sin debilitar la capacidad institucional de actuar ante los hechos denunciados.

**10.6.** Se considera una buena práctica fortalecer las estrategias de divulgación que permitan a los miembros de la comunidad universitaria identificar y comprender claramente cuáles son las situaciones sensibles que pueden ser objeto de denuncia, tales como actos de corrupción, acoso, abuso de poder, entre otras. En este sentido, se

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

<b>INFORME EJECUTIVO</b>	Código: EIM-FR-29
	Versión: 02
	Página: 1 de 2

recomienda implementar campañas informativas permanentes, claras y accesibles que promuevan el conocimiento sobre los tipos de hechos que pueden reportarse, el procedimiento a seguir para presentar una denuncia, los niveles de confidencialidad garantizados durante el proceso y las medidas institucionales de protección frente a posibles represalias.

Estas campañas deben estar dirigidas a toda la comunidad universitaria, incluyendo estudiantes, docentes, contratistas y personal administrativo, y difundirse a través de medios digitales (como la página web institucional, redes sociales, pantallas internas y boletines electrónicos), así como por medios físicos (afiches, carteleras ubicadas en zonas de alto tránsito). La presencia constante de esta información es clave para generar confianza, fomentar la participación activa y garantizar que cualquier persona sepa identificar una situación irregular y actuar oportunamente, especialmente en contextos sensibles.

#### **FRENTE A LOS CANALES DE ATENCIÓN HABILITADOS PARA LA CIUDADANÍA.**

**10.7.** Teniendo en cuenta la relevancia de los canales electrónicos como medios seguros y confidenciales para la recepción de denuncias relacionadas con actos de corrupción, acoso u otras situaciones de carácter sensible, se recomienda al equipo auditado fortalecer las estrategias de divulgación específicas sobre el correo institucional destinado a este tipo de comunicaciones, especialmente [anticorrupcion@pascualbravo.edu.co](mailto:anticorrupcion@pascualbravo.edu.co).

Se sugiere que, además de incluir esta información en los canales tradicionales de atención, se diseñen campañas informativas orientadas a la comunidad universitaria, que visibilicen de manera clara y directa este correo, destacando su finalidad, el carácter reservado de la información recibida y el procedimiento institucional de manejo de dichas denuncias. Estas campañas podrían implementarse mediante piezas gráficas visibles en el sitio web institucional, pantallas digitales, boletines informativos y carteleras físicas; a través de acciones pedagógicas durante jornadas de inducción, capacitaciones o espacios de formación en integridad y cultura organizacional; o mediante la difusión periódica a través de redes sociales institucionales y correos electrónicos masivos, con mensajes clave sobre la importancia de denunciar y los canales habilitados.

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

<b>INFORME EJECUTIVO</b>	Código: EIM-FR-29
	Versión: 02
	Página: 1 de 2

Esta medida no solo facilitará el acceso a los canales adecuados para la denuncia, sino que también fortalecerá la confianza de los usuarios en el sistema institucional de atención, promoviendo una cultura de transparencia, integridad y cero tolerancia frente a prácticas indebidas.

**10.8.** Se recomienda continuar fortaleciendo las capacidades del equipo de asesores que integra el Centro Integrado de Servicios, quienes tienen la responsabilidad de atender de manera presencial a los usuarios y ciudadanos que acuden a las instalaciones. Es clave que este equipo conozca con claridad y profundidad la ruta institucional para orientar adecuadamente sobre todo tipo de trámites y servicios, con especial atención en los procedimientos relacionados con la denuncia de actos sensibles como el acoso, el abuso de poder o hechos de corrupción. Contar con asesores bien informados y sensibilizados frente a estos temas contribuye significativamente a brindar una atención respetuosa, oportuna y segura, así como a consolidar la confianza de la ciudadanía en la institución.

**10.9.** Se plantea como una mejora necesaria avanzar en la interoperabilidad de los distintos canales de atención al ciudadano, promoviendo su integración en un sistema único de gestión que facilite la trazabilidad de las solicitudes, el seguimiento oportuno y la consolidación de información estadística confiable. La actual fragmentación en el uso de diversos canales puede derivar en inconsistencias, demoras o pérdida de información, por lo cual resulta fundamental implementar soluciones tecnológicas que permitan unificar la gestión y ofrecer una visión transversal e integrada del proceso de atención.

#### **FRENTE AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO.**

**10.10.** Se recomienda como medida estratégica ampliar la aplicación de encuestas de satisfacción a otros servicios. Extender la medición de la percepción ciudadana a más puntos de contacto institucional (como atención en facultades, centros de práctica o servicios académicos virtuales) contribuirá a una visión integral del nivel de satisfacción y permitiría detectar oportunidades de mejora específicas en distintas áreas. La retroalimentación ciudadana debe ser parte estructural del proceso de

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

**INFORME EJECUTIVO**

Código: EIM-FR-29

Versión: 02

Página: 1 de 2

evaluación de los canales. En este sentido, se sugiere implementar encuestas específicas, buzones de sugerencias o espacios de escucha activa que permitan recoger la percepción de los usuarios sobre su experiencia de atención, identificar debilidades funcionales y proponer mejoras desde la perspectiva del ciudadano.

- 10.11.** Resulta conveniente documentar buenas prácticas y casos especiales de atención exitosa. Sistematizar y compartir internamente ejemplos destacados de atención personalizada, solución de casos complejos y manejo adecuado de usuarios con necesidades especiales, con el fin de replicar estas experiencias en otros contextos de atención y fortalecer el aprendizaje organizacional.
- 10.12.** Se sugiere como acción prioritaria fortalecer la comunicación interna y la articulación interdependencias con el ánimo de reforzar los canales de coordinación entre el Centro Integrado de Servicios y las demás unidades responsables de brindar soluciones a las solicitudes ciudadanas, con el fin de evitar reprocesos, mejorar los tiempos de respuesta final y elevar la satisfacción del usuario.
- 10.13.** Se identifica como un enfoque adecuado impulsar la formación continua en habilidades blandas y enfoque diferencial ampliando los programas de formación para el personal de atención, especialmente en temas como lenguaje incluyente, atención a personas con discapacidad, manejo de situaciones difíciles y servicio empático, lo que garantizará una atención más humanizada y acorde con los principios del Manual de Protocolo.
- 10.14.** Se reconoce como una acción clave actualizar periódicamente el Manual de Protocolo de Atención y su respectiva socialización para ajustarlo a cambios normativos, tecnológicos o institucionales, y garantizar su divulgación efectiva entre el personal nuevo y actual, mediante inducciones, talleres prácticos o cápsulas pedagógicas.

**4 Pronunciamento del auditado y consideraciones del equipo auditor**

El presente informe, se remitió al líder del proceso para que dentro de los cinco (5) días hábiles se pronunciará; una vez vencido el termino, él informe quedó en firme en razón a que no hubo pronunciamento.

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

**INFORME EJECUTIVO**

Código: EIM-FR-29

Versión: 02

Página: 1 de 2

Entendiéndose como aceptadas las recomendaciones de mejora realizadas al proceso.

**Conclusiones finales:**

El proceso de Gestión de Servicios al Ciudadano de la Institución Universitaria Pascual Bravo demuestra un alto nivel de consolidación, tanto en su estructura operativa como en su enfoque estratégico. La gestión se caracteriza por su articulación con otras dependencias, su orientación hacia el usuario y su compromiso con la mejora continua, lo que se refleja en prácticas estandarizadas, mecanismos de seguimiento rigurosos, procedimientos actualizados y una cultura institucional centrada en la eficiencia y la transparencia. Uno de los aspectos más destacados es la cohesión y competencia técnica del equipo de trabajo, que, además de conocer profundamente los procedimientos, demuestra una actitud proactiva, empática y resolutive frente a las solicitudes ciudadanas, lo cual se traduce en niveles altos de confianza institucional y calidad en la atención. Igualmente, la gestión preventiva de riesgos, la trazabilidad de los indicadores y el uso de herramientas de análisis para la toma de decisiones evidencian una madurez funcional del proceso y una respuesta efectiva a los desafíos del entorno.

No obstante, persisten oportunidades de mejora que, de ser abordadas estratégicamente, fortalecerán aún más el impacto y la legitimidad del proceso. Entre ellas, se resalta la necesidad de avanzar en la integración tecnológica de los canales de atención para garantizar una trazabilidad unificada de las solicitudes, así como la ampliación de los mecanismos de evaluación de la experiencia ciudadana mediante encuestas, espacios de escucha activa y análisis de percepción. De igual manera, es clave continuar promoviendo la cultura de la participación a través de estrategias de comunicación más efectivas, que sensibilicen a la comunidad sobre el uso adecuado de los canales institucionales y visibilicen las acciones de mejora derivadas de las PQRDF, incluidas las felicitaciones y reconocimientos, que constituyen una fuente valiosa de información para replicar buenas prácticas.

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

**INFORME EJECUTIVO**

Código: EIM-FR-29

Versión: 02

Página: 1 de 2

Adicionalmente, el fortalecimiento de la capacidad del personal en habilidades blandas, enfoque diferencial y protocolos de atención, así como la actualización permanente de los instrumentos normativos, son condiciones fundamentales para brindar una atención cada vez más humanizada, respetuosa y coherente con los principios institucionales. Finalmente, el proceso ha demostrado ser un componente clave en la consolidación de la confianza ciudadana, la rendición de cuentas y la cultura de integridad institucional, por lo cual debe mantenerse como un referente en términos de gestión pública centrada en el ciudadano y alineada con los valores misionales de la Institución.

Así mismo, resulta pertinente reconocer que el fortalecimiento continuo del proceso implica no solo mantener los estándares alcanzados, sino también anticiparse a las transformaciones tecnológicas, normativas y sociales que redefinen las expectativas de los ciudadanos frente a la atención institucional. En este sentido, consolidar estrategias de innovación, interoperabilidad y análisis predictivo permitirá optimizar la capacidad de respuesta y generar valor público de manera sostenible. La apropiación de una cultura organizacional basada en la transparencia, el respeto y la mejora constante, sumada a la capacidad de adaptar el proceso a contextos cambiantes, se proyecta como un factor determinante para asegurar la pertinencia y el liderazgo institucional en la gestión de servicios al ciudadano.

Cordialmente,

**WILLIAM ECHAVARRIA LOTERO**

Jefe de la Dirección de Evaluación y Control

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