



10410601 - 201701007989

Medellín, 22/09/2017

Doctor
JOHN FERNANDO ESCOBAR MARTINEZ
Rector Institución Universitaria
Rectoría

Asunto: Informe Definitivo Peticiones, Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias
(PSQRS) 2017-1.

Cordial saludo.

Teniendo en cuenta las observaciones realizadas en la comunicación No.201701007951 del 22 de septiembre de 2017, me permito dejar en firme el Informe Preliminar sobre Peticiones, Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PSQRS) 2017-1, enviado el 11 de septiembre de 2017, no obstante procedo a aclarar estas::

1. Cuando se recomienda por parte de la Oficina de Control *Interno* “*dar cumplimiento estricto a los lineamientos Constitucionales y Legales que deben observar los servidores públicos para responder a un derecho de petición*”, se trata de una recomendación Institucional. Cuando se expresa que “especialmente a la Oficina Asesora de Comunicaciones” por ser la responsable del seguimiento, se trata de un criterio establecido en el procedimiento PCM 04 versión 19, el cual tiene una redacción confusa y se había recomendado por parte de la auditora su revisión y ajustes, porque además presenta inconsistencias con los tiempos planteados para dicho seguimiento con el Manual de Atención al Usuario.

Sumado a lo anterior, la consolidación de información para entregar a Control Interno es diferente al seguimiento y control de los derechos de petición que ingresan a la Institución por intermedio de la Coordinación de Archivo, realizar su



POLITÉCNICO COLOMBIANO
JAIME ISAZA CADAVID

distribución y que unidades de gestión respondan de fondo y en los tiempos de ley.

La información que se ha entregado a la Oficina de Control Interno evidencia retrasos en la información y diferencias en la misma.

2. Se visualiza con agrado que se haya iniciado la publicación del informe enviado por la Oficina Asesora de Comunicaciones sobre los derechos de petición a la Oficina de Control Interno, el 8 de septiembre de 2017, cuyo alcance es del 1° de enero al 30 de junio.

Se recomienda: Modificar el procedimiento estableciendo una fecha clara de seguimiento y control y enviar informes a los procesos para establecer acciones de mejora antes de los seguimientos de norma que debe realizar Control Interno.

3. Se argumenta por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones: “que el procedimiento para llenar las solicitudes de PQRS se encuentra en el sistema KAWAK”, acción que debe acompañarse de buena publicidad para que todos los grupos de interés tengan conocimiento de su existencia, teniendo en cuenta además que para ingresar a KAWAK se requiere contraseña; es decir, que no todos los ciudadanos tienen acceso a la información.

Por último se recomienda revisar el trámite de las PQRS de otras entidades, el cual se realiza a través de la Oficina de Atención al Usuario.

Atentamente,



SOL BEATRIZ GARCIA BARRERA
Directora Control Interno

