

# **Informe de Evaluación al Cumplimiento Normativo sobre las Peticiones, Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PSQRS) Periodo 2017-2**

## **1. Presentación**

La Dirección de control Interno del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid debe cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011 y la Circular Externa No 001 del 20 de octubre de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno. *“Las entidades destinatarias de la presente Circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cuál contendrá, como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de la respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página WEB u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.*

*Deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.*

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Para el periodo 2017-2 el sistema para atender las PQRS es el software Kawak y el enlace “te Oigo” ubicado en la página Web Institucional

## **2. Objetivos de la Evaluación**

### **2.1 Objetivo General**

Identificar tiempos de respuesta en los requerimientos realizados a la Institución, en lo relacionado a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, denuncias y derechos de petición que sean interpuestos por los diferentes públicos para determinar si se está cumpliendo con lo establecido en la normatividad vigente y realizar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven el mejoramiento continuo de la Institución.

## 2.2 Objetivos específicos.

- Verificar que la Institución cuente con una (1) dependencia encargada de la gestión de las PQRS.
- Verificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 594 de 2000, Título V, Gestión de Documentos: *“implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad”*
- Verificar la oportunidad y cumplimiento de acuerdo con las normas legales vigentes, del desarrollo del Sistema de Atención al Ciudadano y las Estrategias adelantadas para atender con integralidad los trámites en las respuestas de las PQRS de la Institución
- Constatar que la página web de la entidad disponga de un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que todos los ciudadanos puedan ingresar a ella, según el Programa Gobierno en Línea ([www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co)) y que cumpla con lo definido en la normativa.
- Verificar que la entidad dispone de un registro público organizado sobre los derechos de petición que le son formulados, el cual debe contener como mínimo, la siguiente información: El asunto que origina la petición o la consulta, fecha de radicación, término para dar respuesta y dependencia responsable, fecha y número de oficio de respuesta (Circular Externa 01 de 2011) y (Circular Interna No.14 del 09 de febrero de 2015).

## 3. Alcance

La evaluación se realiza para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de julio de 2017 y aplica para todas las sedes de la Institución.

## 4. Criterios normativos

- **Constitución Política de Colombia art. 23**
- **Ley 1474 de 2011**, Artículo 76, el cual establece que: “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular
- **Circular Externa 01 de 2011**, Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades de los Órdenes Nacional y Territorial.
- **Decreto 2641 de 2012**. Numeral IV. Documento Técnico Anexo, Estándares para la Atención de Peticiones.
- **Circular Interna 027** del 1° de Agosto de 2014, Sobre respuestas a las comunicaciones oficiales.
- **Circular Interna 014** del 09 de febrero de 2015, sobre respuesta a comunicaciones

oficiales.

- **Resolución rectoral 1037 de 2015.** Adopta el reglamento interno de archivo y correspondencia.
- **Resolución 3564 de 2015.** Artículo 5 y 6. Reglamenta algunos artículos del decreto 1081 de 2015 sobre acceso a la información pública por medios electrónicos.
- **Decreto 1081 de 2015.** Decreto reglamentario único del sector presidencia de la republica el cual compila entre otras a la ley 1712 de 2014 de gestión transparente y el decreto 103 de 2015 que tratan temas sobre la gestión de solicitudes de información pública.
- **Ley 1755 de 2015.** Regula el derecho fundamental de petición sustituyendo el título II de la Ley 1437 de 2011, código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Decreto 1166 del 19 de julio de 2016 del Ministerio de Justicia y del Derecho.** Regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.
- **PCM04** versión 19. Procedimiento para atender las Solicitudes de información, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos del sistema de Gestión de Calidad
- **Ley 734 de 2002,** Artículo 35, numeral 8 Código Disciplinario Único.

## 5. Metodología

La verificación de la información se basó en la revisión documental aportada por la Coordinación de Archivo y Correspondencia, la relacionada con el sistema Kawak y la información enviada por la Oficina Asesora de Comunicaciones sobre los derechos de petición del período comprendido entre el 01 de enero al 30 de julio de 2017. También se realizó la verificación del cumplimiento de las exigencias de tipo normativo y el procedimiento PCM04, versión 19 del sistema Integrado de Gestión.

## 6. Resultados del seguimiento

### 6.1 Comportamiento Histórico de PSQRS

**Cuadro No 1. Histórico de PSQRS por periodos**

Tipo	Periodo			% Participación 2017-2
	2016-2	2017-1	2017-2	

Solicitudes de información	514	412	270	41,8%
Reclamos	49	27	23	3,5%
Quejas	98	80	62	9,6%
Sugerencias	10	12	9	1,3%
Reconocimientos	15	4	8	1,2%
Peticiones	155	80	79	12,2%
Derechos petición		91	183	28,3 %
Tutelas	SD	10	10	1,5%
Salida no conforme	8	2	1	0,1%
<b>Total</b>	<b>849</b>	<b>718</b>	<b>645</b>	<b>100%</b>

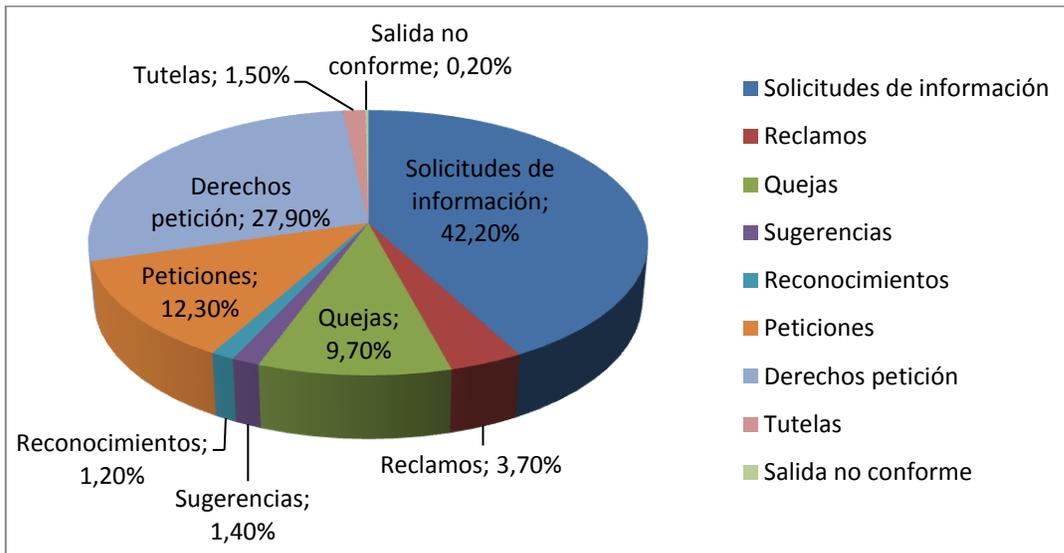
Cuadro N°1.Fuente: Enlace Kawak de la página Web, fecha 24 de febrero de 2018

Para el período 2017-2 el total de incidencias es de 645, comparativamente la variación del 2017-1 respecto al semestre 2017-2 muestra un decremento de 73 incidencias (PQRS).

El cuadro No.1 y la gráfica No.1 evidencian que para el periodo 2017-2, las solicitudes de información representan el 41.8% del total de las PQRS, seguido de los derechos de petición que representan un 28.3%, las peticiones un 12.2%, las quejas con un 9.6% y los reclamos representan un 3.5%

Según información enviada por la Coordinación de Archivo y Correspondencia el 06 de febrero de 2018, se evidenció gestión de derechos de petición a través del archivo Excel "*Reporte DP 1 de julio 1 a 31 de diciembre de 2017 (1)*" generados por el Sistema de Gestión Documental Mercurio", reportando 183 radicados, el cual se verificó con el informe enviado por la Oficina Asesora de Comunicaciones en el archivo Excel del 20 de febrero de 2018 "*Derechos De Petición - julio a diciembre de 2017*" reportando 151 radicados, es decir se observa una diferencia de 32 radicados que se encuentran en el informe enviado por el Archivo Central y no se encuentran en el informe de comunicaciones, entre otros, los siguientes: 201701005282, 201701006454, 201701006470, 201701007450, 201701007640, 201701008546, 201701008563, así mismo existen los siguientes radicados que fueron reportados por la oficina Asesora de Comunicaciones y no aparecen en el informe de Archivo y Correspondencia: 20170201209, 201702006484, 201702007535, 201402008686.

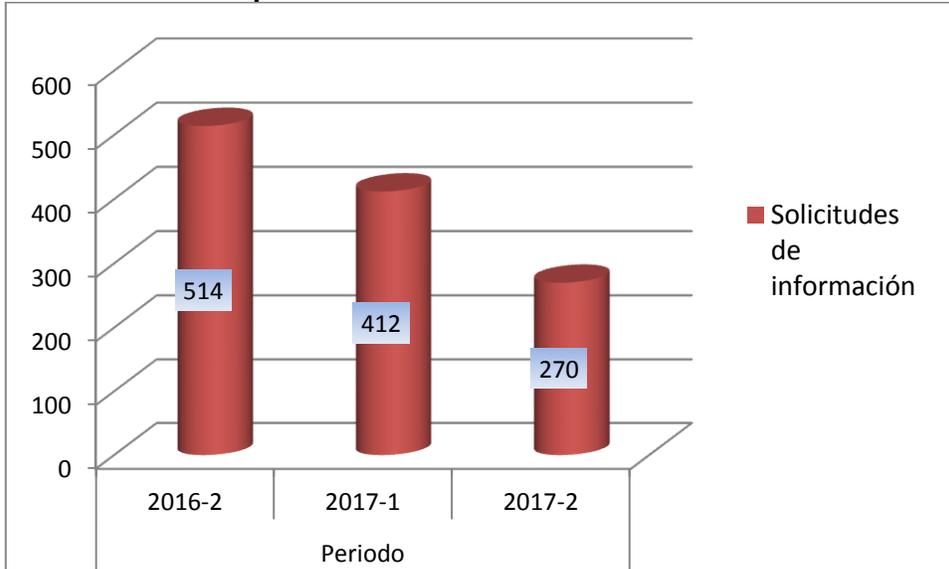
**Gráfica No1. Participación PQRS. 2017-2**



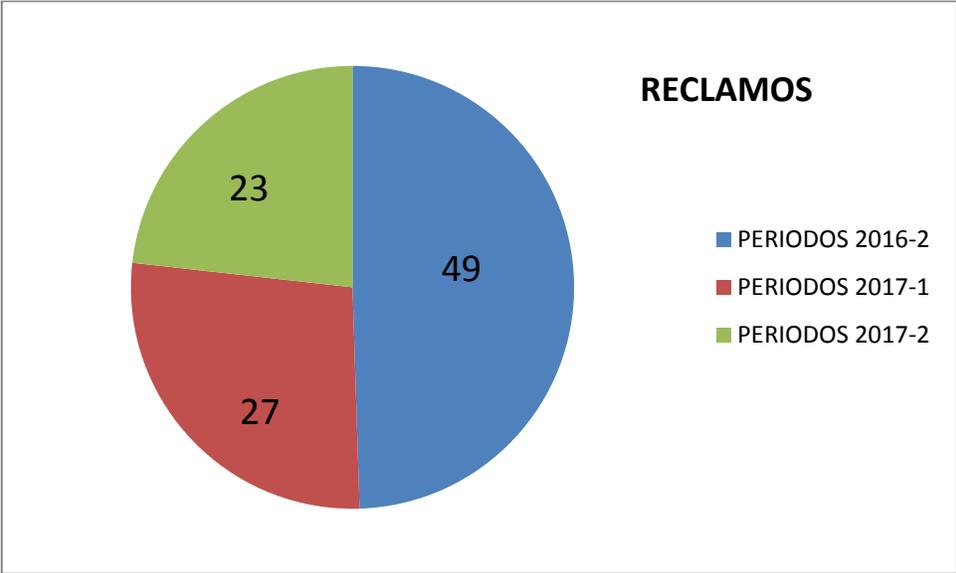
Fuente Construcción propia a partir de los datos de kawak 2017-2

El comportamiento histórico de cada tipo de PQRS, se presentan en forma discriminada en los siguientes gráficos:

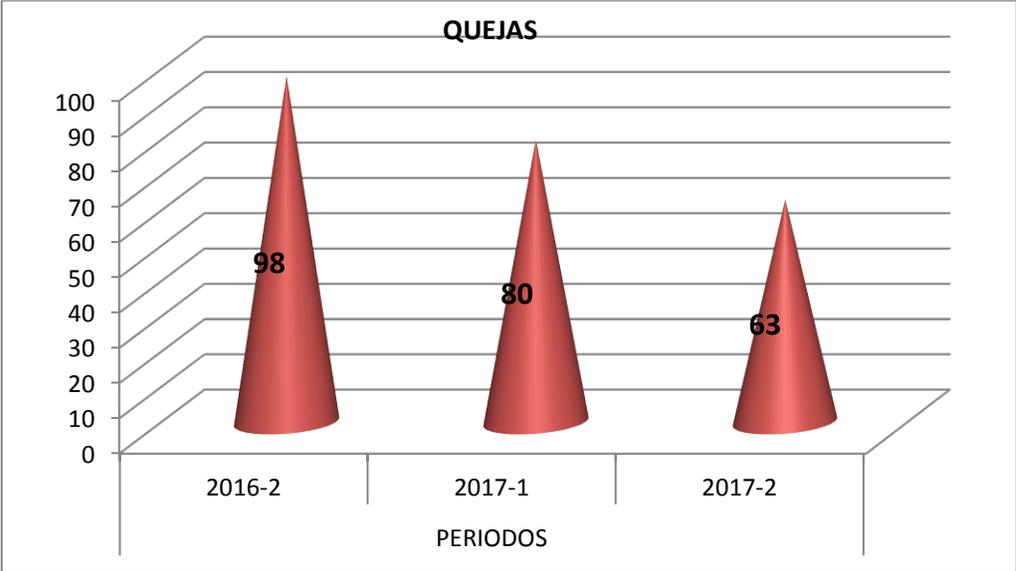
**Gráfica N° 2. Comportamiento Histórico solicitudes de información 2017-2**



**Gráfica N° 3. Comportamiento Histórico de reclamos 2017-2**

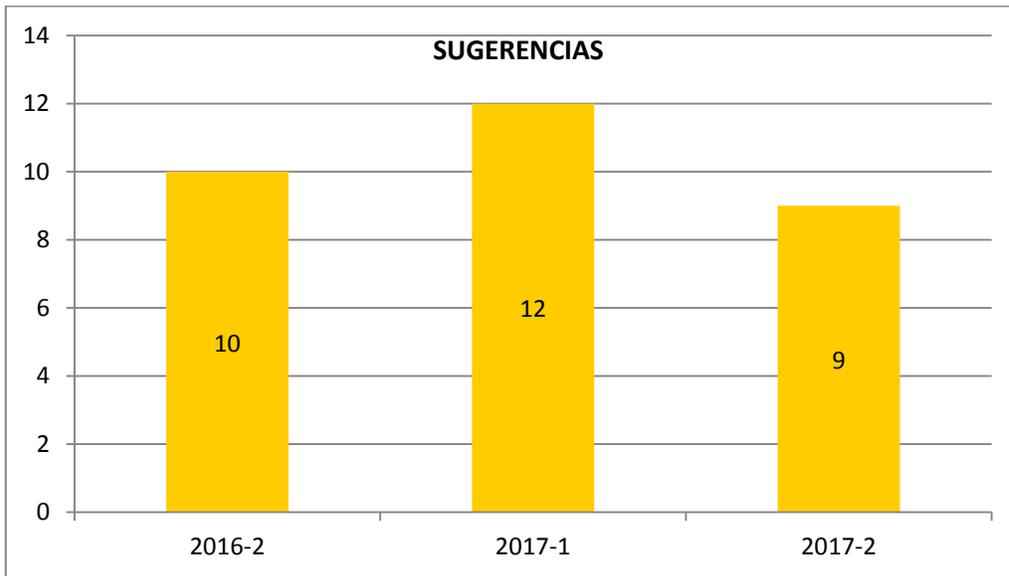


**Gráfica N°4. Comportamiento Histórico de quejas 2017-2**



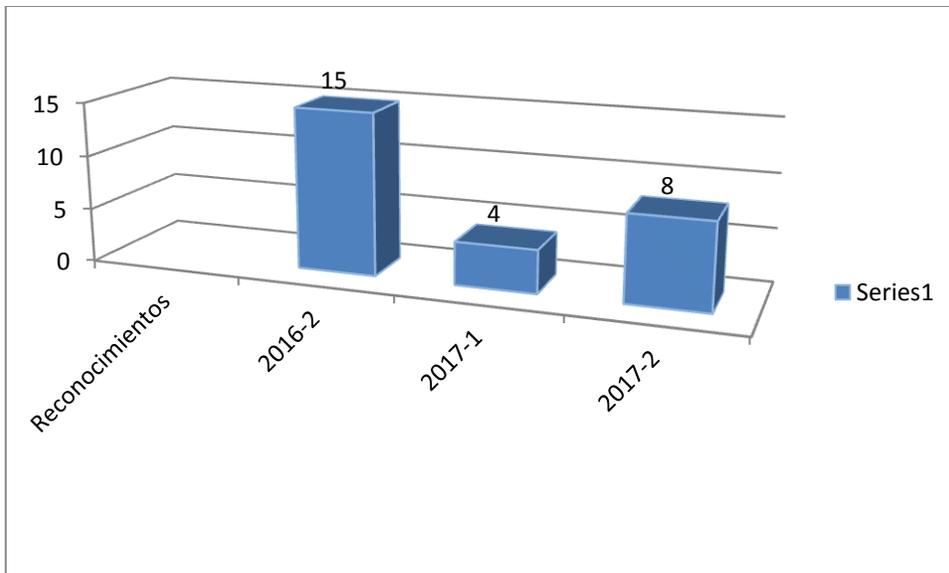
Fuente Construcción propia a partir de los datos de kawak 2017-2

**Gráfica N°5. Comportamiento Histórico de sugerencias 2017-2**



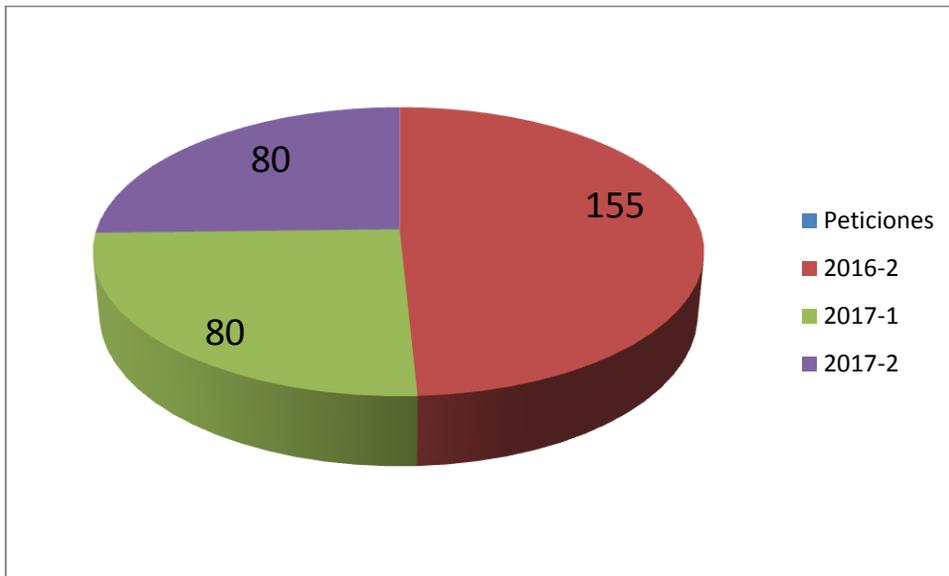
Fuente Construcción propia a partir de los datos de kawak 2017-2

**Gráfica N° 6. Comportamiento Histórico de los reconocimientos 2017-2**



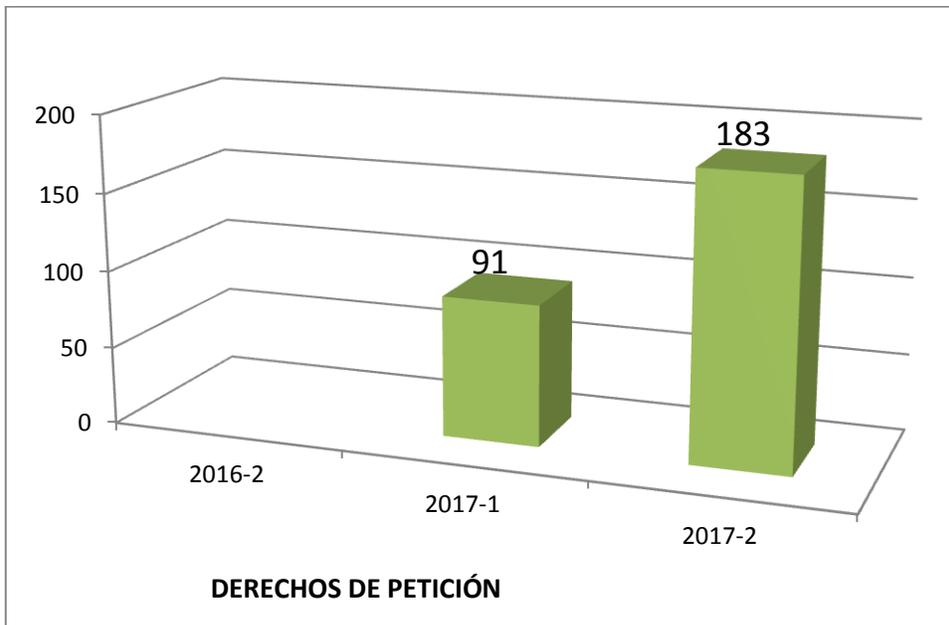
Fuente Construcción propia a partir de los datos de kawak 2017-2

**Grafica N° 7. Comportamiento Histórico de las peticiones 2017-2**



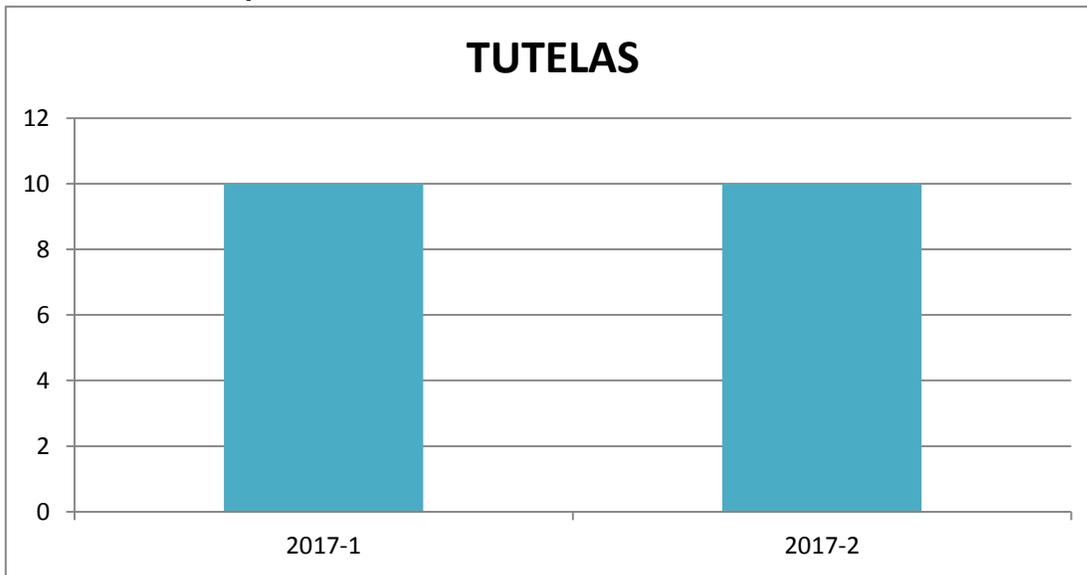
Fuente Construcción propia a partir de los datos de kawak 2017-2

**Grafica N° 8. Comportamiento Histórico derechos de petición 2017-2**



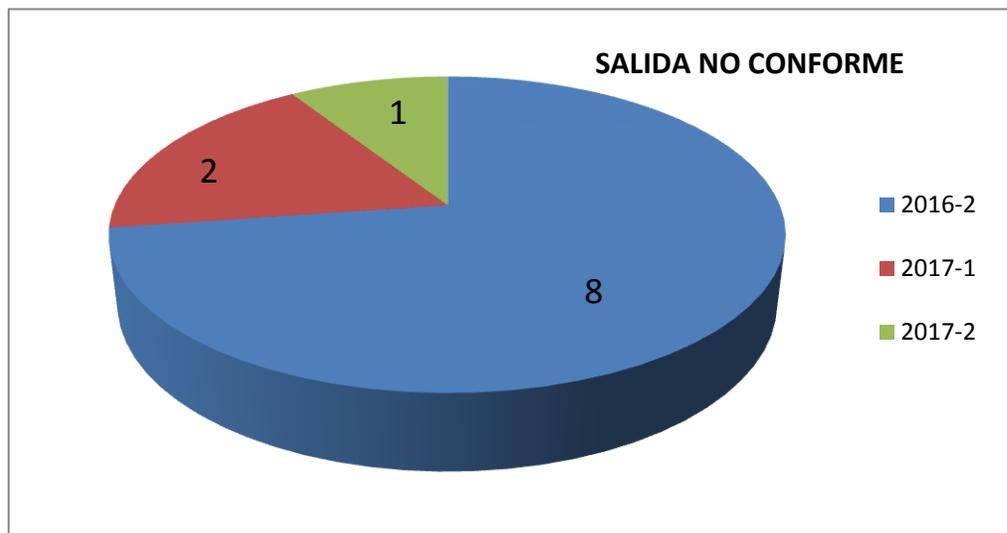
Fuente Construcción propia a partir de los datos de kawak 2017-2

**Gráfica N°9. Comportamiento histórico Tutelas 2017-2**



Fuente Construcción propia a partir de los datos de kawak 2017-2

**Grafica N° 10. Comportamiento Histórico salida no conforme 2017-2**



Fuente Construcción propia a partir de los datos de kawak 2017-2

Para el periodo 2017-2 la distribución de las PSQRS es la siguiente:

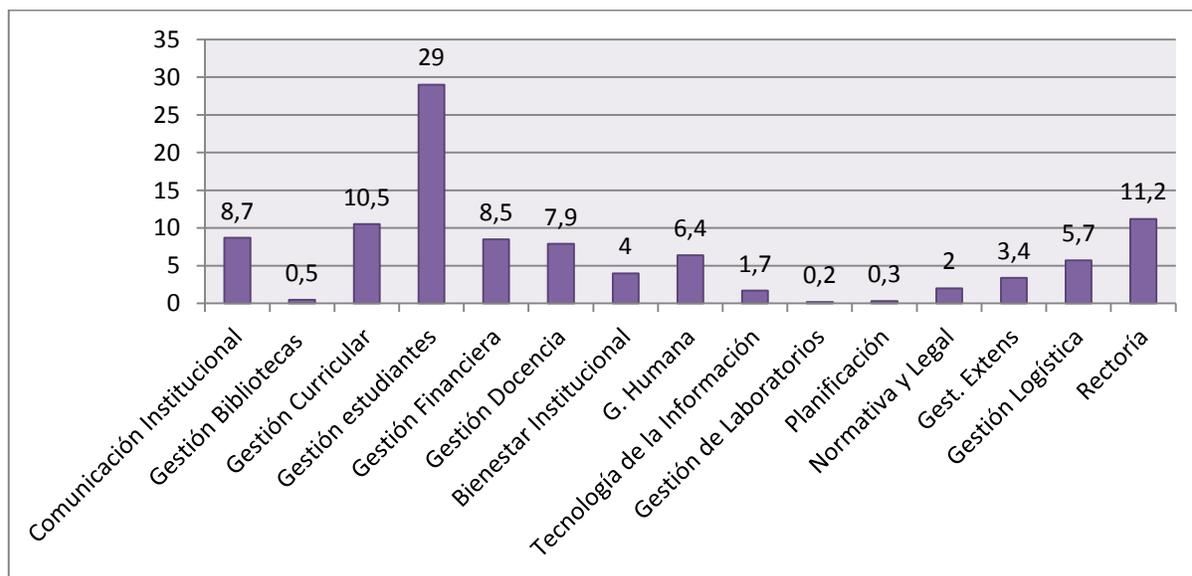
**Cuadro N°2 Distribución de las PQRS por Proceso y Subproceso**

Proceso responsable	solicitud de Información	Quejas	Peticiones	Reclamos	Reconocimientos (8) y salida no conforme (1)	sugerencias	Dchos. de petición 183 y Tutelas 10	Total	% participación
Comunicación Institucional	42	4	5	1	1R	0	3 d.p	56	8,6
Gestión Bibliotecas	1	2	0	0	0	0	0	3	0,4
Gestión Curricular	47	4	10	3	1R	3	0	68	10,5
Gestión estudiantes	118	16	39	11	1R	2	0	187	29,0
Gestión Financiera	21	7	6	2	1SNC	1	17 d.p	55	8,5
Gestión Docencia	4	0	0	1	0	0	46 d.p.	51	7,9
Bienestar Institucional	10	10	1	3	0	1	1 d.p.	26	4,0
G. Humana	5	1	3	0	0	0	31d.p.	40	6,2
Tecnología de la Información	6	1	4	0	0	0	0	11	1,7
Gestión de Laboratorios	0	0	0	0	0	0	0	0	0,2
Planificación	1	0	0	0	0	0	1 d.p.	2	0,3
Normativa y Legal	0	0	1	0	0	0	12 d.p. y 10 tutelas	23	2,0
Gest. Extens	8	1	4	0	4R	1	4 d.p	22	3,4
Servicios Generales	7	16	6	2	1R	1	5d.p	38	5,7
Regionalización	0	0	0	0	0	0	1d.p	1	0,15
Rectoría	0	0	0	0	0	0	62	62	11,2
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>62</b>	<b>79</b>	<b>23</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>193</b>	<b>645</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Kawak, periodo 2017-2

**ANALISIS:** En el semestre 2 de 2017 la Institución atendió 645 incidencias, siendo el Proceso Gestión Estudiantes quien realizó el mayor número de repuestas a las incidencias del período con un 29.0% seguido de la Rectoría quién realizó un 11.2% de estas.

**Grafica N° 11. Comportamiento en % de las PQRS por Proceso 2017-2**



## 6.2 Clasificación por canal de comunicación

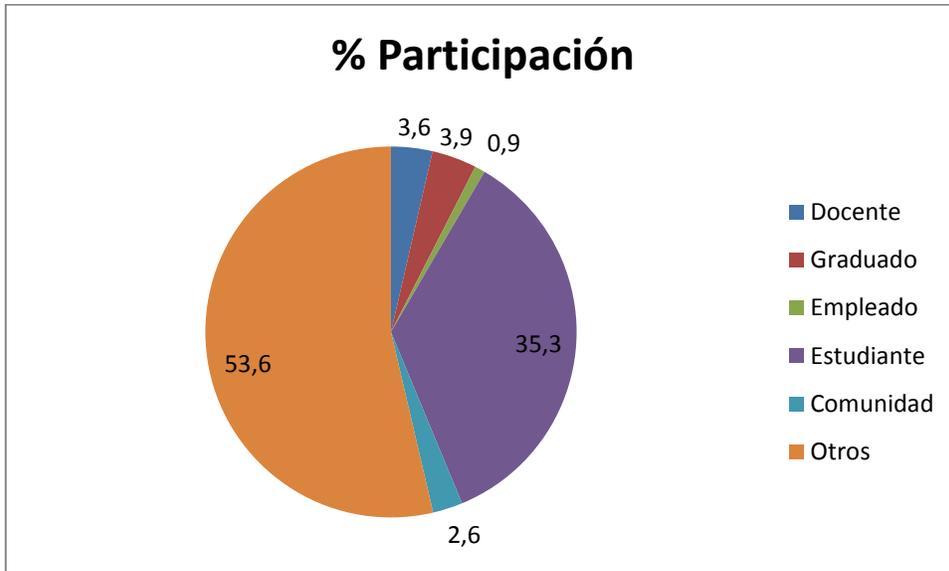
El procedimiento para atender las solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos PCM04 versión 19, actividad 01 define que los canales de comunicación para la gestión de estas se realiza por la página Web, link Te oigo, Sistema Mercurio (Derechos de Petición), Organismos Institucionales (Consejos de Facultad, Comités de Currículo, Comités de Área), cuando la recepción se haga de manera verbal o escrita a los organismos institucionales, se debe orientar al usuario para que la registre por el portal para que él tenga evidencia de su solicitud. Esta debe ser registrada en KAWAK módulo de SERVICIO AL CLIENTE / PQRS opción “PQRS en trámite / insertar”

## 6.3 Clasificación por tipo de solicitante

Asunto	Docente	Graduado	Empleado	Estudiante	Comunidad	Otros	Total	% Particip
Solicitudes de información	3	13	0	121	8	122	270	41,9
Reclamos	1	0	0	19	0		23	3,6
Quejas	8	5	3	42	0	3	62	9,6
Sugerencias	2		0	5	0	1	9	1,4
Reconocimientos y salidas no conforme	1	0	1R	3	2R	2R	9	1,4
Petición	1	7	2	38	2	25	79	12,2
Tutelas 10, Dchos de petición 183	0	0	0	0	0	0	193	29,9
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>25</b>	<b>6</b>	<b>228</b>	<b>12</b>	<b>153</b>	<b>645</b>	<b>100,0</b>
<b>% Participación</b>	<b>3,6</b>	<b>3,9</b>	<b>0,9</b>	<b>35,3</b>	<b>2,6</b>	<b>53,6</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Cuadro N°3. Fuente: Kawak, periodo 2017-2

### Gráfica N°12. Participación PQRS por tipo de Solicitante



Fuente. Construcción propia a partir de los datos de kawak 2017-2

**ANALISIS:** De un universo de 645 incidencias, la mayor participación proporcional de las PQRS por tipo de solicitante corresponde al grupo “otros” con un porcentaje de 53.6%, seguido de “estudiantes” con un 35.3%. No se evidenció con claridad a que corresponde el grupo “otros”

#### 6.4 Clasificación de satisfacción del cliente según encuestas

Para conocer la satisfacción de los participantes del sistema PQRS, el procedimiento PCM04, versión 19, del Sistema Integrado de Gestión, define que una vez se envía la respuesta a la PQRS, se le consulta al usuario mediante encuesta, para conocer si quedó satisfecho con la respuesta.

En relación con este punto, de las 452 PQRS contestadas (excluyendo Derechos de Petición y Tutelas que no tienen encuesta) se obtuvo 17 respuestas de los usuarios, solo el 3.8%, distribuidas así: 7 con evaluación excelente (7.4%), 4 muy buena (0.9%), 3 buena (0.6%), 2 regular (0.4%) y 1 mala (0.2%); evidenciando que sigue siendo un tema reiterativo la baja respuesta de las encuestas de satisfacción al cliente. Estos datos no son representativos para 452 PQRS, pues, la matriz de tamaños muestrales de poblaciones finitas, con nivel de confianza del 90% y error estimado del 10%, la muestra debe ser de 59 encuestas así:

**Matriz de Tamaños Muestrales para diversos márgenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones Finitas**

N [tamaño del universo]	452
-------------------------	-----

← **Escriba aquí el tamaño del universo**

p [probabilidad de ocurrencia]	0,5
--------------------------------	-----

← **Escriba aquí el valor de p**

Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)
90%	0,05	1,64
95%	0,025	1,96
97%	0,015	2,17
99%	0,005	2,58

Fórmula empleada

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_0 = p^*(1-p)^* \left( \frac{z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$$

**Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 452 con una p de 0,5**

Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]									
	10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%
90%	59	70	85	105	132	169	218	282	356	424
95%	79	94	113	137	168	208	258	318	380	432
97%	93	110	131	157	190	231	280	336	392	435
99%	122	141	165	194	229	269	315	363	408	440

**6.5. Temas más recurrentes en las incidencias**

Tema de la incidencia (Causa)	Número de Incidencias
Inscripciones	80
Otros	62
Matriculas	42
Certificados y soportes académicos	30
Consulta de información	31
Automatrícula	18
Programas académicos pregrado	17
Acceso a correo Institucional	13
Homologaciones	13
Cancelación de materias	11
Programas Académicos-Posgrados	11
Horario de clase	10
Funcionarios públicos	09
Seguridad en la Institución	8

Cuadro N°4. Fuente: Kawak, periodo 2017-2

**6.6. Eficacia en el tiempo de respuesta al usuario**

Cuadro No.5 Eficacia en el tiempo de respuesta a las PQRS

Tipo	Cantidad	Tiempo de respuesta	ID
Quejas	62	Entre 22 y 30 días	Por fuera del rango de 20 días hay 2 ID: Z1800 y A2076
Reconocimientos	8	Entre 1 y	

		14 días	
Solicitud de información	270	Entre 28 y 99 días	Por fuera del rango de 20 días hay 5 ID: Q2061, B1726, U1743, B1925 y X1968
Sugerencias	9	Entre 1 y 19.3 días	
Peticiones	79	Entre 22 y 51 días	Por fuera del rango de 20 días hay 7 ID: L2145, X2146, Z1720, H2123, W2050, X2080, E1752, G1707
Reclamos	23	Entre 16 y 33 días	Por fuera del rango de 20 días hay 1 ID: R1819

## ANALISIS

Relacionado con la eficacia en el tiempo de respuesta (días de gestión) para las quejas, de 62 datos revisados, 2 sobrepasan el tiempo para responder, evidenciando datos desde 22 hasta 30 días (ID Z1800, proceso responsable Vicerrectoría de Docencia e Investigación y A2076, Dirección de Bienestar Institucional) es decir se está incumpliendo el plazo para dar respuesta al usuario.

La eficacia en el tiempo de respuesta (Días de gestión) para los reconocimientos, de 8 datos revisados ninguno sobrepasa el tiempo de respuesta, lo que evidencia que se está dando cumplimiento al tiempo de respuesta

Relacionado con la eficacia en el tiempo de respuesta para las solicitudes de información, de 270 datos revisados, 5 sobrepasan el tiempo permitido para responder, evidenciando datos desde 28 días hasta 99 días (ID: Q2061, B1726, U1743, X1968 Proceso responsable Vicerrectoría de Docencia e Investigación y B1925 proceso responsable Comunicación Institucional)

Referente a la eficacia en el tiempo de respuesta para las sugerencias, de 9 datos revisados, ninguno sobrepasa el tiempo de respuesta establecido en la Ley, toda vez que están entre 1 y 19.3 días.

Relacionado con la eficacia en el tiempo de respuesta para las peticiones, de un total de 79 datos revisados, 7 sobrepasan el término legal para responder, evidenciando datos desde 22 y 51 días (ID: L2145, Proceso responsable Coordinación de Informática Corporativa, X2146, Vicerrectoría de Docencia e Investigación, Z1720, Dirección de Gestión Humana, H2123, Oficina Asesora Jurídica, W2050, Coordinación de Admisión y Programación Académica, X2080, Oficina Asesora de Comunicaciones, E1752, Gestión Extensión, G1707 Vicerrectoría de Docencia e Investigación).

La eficacia en el tiempo de respuesta para los reclamos, de un total de 23 datos revisados es de 16 a 33 días (ID: R1819 Proceso responsable Dirección de Admisiones y Programación académica).

## 6.7. Clasificación de PQRS más reiterativas o recurrentes

### 6.7.1. Solicitudes de información

Solicitudes de información más reiterativas		
Motivo	Proceso responsable	Cantidad
información	Bienestar Institucional, Comunicación Institucional, Gestión curricular, Gestión estudiantes	229
Trámite	Gestión Financiera, Gestión Estudiantes, Tecnología de la información, Gestión curricular	22

Cuadro N°5. Fuente: Kawak, periodo 2017-2

**ANÁLISIS:** Como se evidencia en el Cuadro N°5, las solicitudes de información más reiterativas (229 de 270) están relacionadas con información en temas como: Inscripciones al programa Jóvenes en acción, inscripciones para el beneficio de la tarjeta cívica del metro, convocatoria para auxiliar administrativo, certificados y soportes académicos, programas académicos pregrado y posgrados, cancelación materias, Reglamento estudiantil, homologaciones, matrículas posgrados y programa silla vacía., en segundo lugar está Trámite relacionado con temas como: Descuento de matrícula, pago de matrícula, acceso a servidores y acceso a correo institucional.

### 6.7.2. Reclamos

Reclamos más reiterativos		
Motivo	Proceso Responsable	Cantidad
Requerimiento	Gestión Estudiantes, Gestión docencia, Gestión curricular	14
Trámite	Gestión estudiantes, gestión financiera	7

Cuadro N°6. Fuente: Kawak, periodo 2017-2

**ANÁLISIS:** Como se evidencia en el Cuadro N°6, los reclamos más reiterativos (14 de 23) están relacionados con automatrículas, notas y cancelación de materias pertenecientes a los procesos de: Gestión Estudiantes, Gestión docencia y Gestión curricular, luego se evidencia Trámite que hacen referencia a: Horario de clase, cita para matrícula y liquidación matrícula, perteneciente a los procesos Gestión Estudiantes y Gestión Financiera.

### 6.7.3. Quejas

Quejas más reiterativas		
Motivo	Proceso Responsable	Cantidad
Requerimiento	Gestión de Estudiantes, Logística, Bienestar Institucional, Comunicación Institucional	43
Trámite	Gestión Estudiantes, Gestión Financiera, tecnología información	6

Cuadro N°7. Fuente: Kawak, periodo 2017-2

**ANALISIS:** Se evidencia en el Cuadro N°7, que las quejas reiterativas, (43 de 62) de acuerdo con el informe derivado de Kawak en la columna “Motivo”, corresponden a temas de consumo de estupefacientes al interior de la institución, carné estudiantil, fiestas del Poli, no contestan el teléfono del Politécnico y quejas contra servidores públicos de la Institución.

### Sugerencias y Reconocimientos

**ANALISIS:** No existe en estos 2 temas suficiente información para realizar un análisis, dado que solo se registraron 8 reconocimientos y 9 sugerencias, lo que representa un universo de datos muy bajo que no permite un mayor análisis estadístico.

#### 6.7.4. Peticiones

Peticiones más reiterativas		
Motivo	Proceso Responsable	Cantidad
Requerimiento	Gestión Estudiantes, Gestión Curricular	38

Cuadro No 8. Fuente: Kawak 2017-2

**ANALISIS:** Se evidencia en el Cuadro N°8, que las peticiones reiterativas, (38 de 79) de acuerdo con el informe derivado de Kawak en la columna “Motivo”, corresponden a temas de asignación de horario de clase, actualización estrato socioeconómico, asesorías académicas, carné estudiantil.

### 7. HALLAZGOS

- De acuerdo con el informe enviado por la oficina Asesora de Comunicaciones en el archivo Excel del 20 de febrero de 2018 “*Derechos De Petición - julio a diciembre de 2017*” reporta 151 radicados, es decir se observa una diferencia de 32 radicados que se encuentran en el informe enviado por el Archivo Central por correo electrónico el 6 de febrero de 2018 y no se encuentran en el informe de comunicaciones, entre otros, los siguientes: 201701005282, 201701006454, 201701006470, 201701007450, 201701007640, 201701008546, 201701008563, así mismo existen los siguientes radicados que fueron reportados por la oficina Asesora de Comunicaciones y no aparecen en el informe de Archivo y Correspondencia: 20170201209, 201702006484, 201702007535, 201402008686.
- Según archivo: “Reporte D.P. 1 de julio a 31 de Diciembre de 2017” el promedio de días de respuesta a los derechos de petición es de 26 días lo que está por fuera de los términos legales para la protección del derecho fundamental de petición, que debe ser de 15 días hábiles según la normatividad vigente. No se pudo verificar la trazabilidad de los tiempos de respuesta a los derechos de petición radicados a través del sistema Mercurio, pues se revisó una muestra de 49 derechos de petición de un universo de 183, reportados por La coordinación de archivo y correspondencia y solo 12 tienen respuesta asociada, mecanismo que permite verificar que se responda la petición planteada en los términos de Ley
- Se verificó que la página Web de la institución dispone del link “Te oigo” para recibir las PQRS. ([http://kawak.com.co/politecnicojic/pqrs/pqrs\\_index.php](http://kawak.com.co/politecnicojic/pqrs/pqrs_index.php)) el cual es verificado y respondido por el web master.

4. Se evidenció que al realizar una PQRS en la página WEB, se despliegan las opciones, identificadas como “Categoría”, la cual da la opción de “Salida no conforme”, la cual no se sabe a que corresponde debido a que en las definiciones asociadas a PQRS no figura este término
5. La información de la página Web y el procedimiento PCM04, versión 19 (numeral 4, condiciones iniciales), no está actualizado pues no hace mención a las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo y que debe resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción según la Ley 1755 de 2015.
6. Se evidenció en el sistema SIE el indicador anual CO2 relacionado con “quejas y reclamos atendidos eficazmente” con fecha de reporte 26 de diciembre de 2017 y con resultado para el semestre 2 del año 2017 de 99.72% de eficacia, resultado que debe ser revisado pues no todas las PQRS tuvieron eficacia, (entre ellas, las ID1917, ID1882, N1917, T1901, A1936 las que no fueron contestadas de fondo )

## **8. RECOMENDACIONES**

- Revisar la eficacia de la respuesta de las PQRS ya que el indicador CO2 evidenció un logro de 99.72% lo cual no corresponde con las respuestas registradas en el archivo generado en Kawak, el cual registra varias incidencias sin respuesta de fondo, según hallazgo No. 8 de este informe
- Actualizar el procedimiento PCM04, versión 19 en lo relacionado a la solicitud de consultas por parte de los ciudadanos, la cual tiene un término de respuesta de 30 días.
- Dar cumplimiento a la Circular Externa 01 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades de los Órdenes Nacional y Territorial que define que se debe Disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición formulados, publicado en la web, el cual debe contener como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta.
- Realizar seguimiento a los derechos de petición radicados en Mercurio, según las circular 27 de 2014 y comunicación de Rectoría, 2016002414, para dar cumplimiento a la gestión de trazabilidad de este servicio.
- Implementar un mecanismo que permita hacer trazabilidad a las respuestas dadas a los derechos de petición, mediante la inserción del texto respuesta asociada en el sistema Documental Mercurio, además un control activo, como es el seguimiento por parte de un funcionario.

- Incluir en el enlace de la página Web, donde se realiza las PQRS, en la pestaña de definiciones, la explicación al término Salida no conforme debido a que esta opción se despliega como categoría pero no define a que hace referencia
- Se recomienda realizar revisión de la totalidad de las recomendaciones realizadas en el informe PQRS con la finalidad de ejecutar el plan de acción que corresponda, ya que en el sistema Kawak no se evidenció actividades para todas las recomendaciones realizadas en los informes.
- Mantener actualizado un indicador sobre el cumplimiento de las PQRS.

**JUAN CARLOS JARAMILLO VÉLEZ**  
Director Control Interno

**MARÍA ZINETH VILLA CORREA**  
Profesional Universitaria

Lista de anexos:

Anexo No 1. Link TEOIGO “PQRS” en la Web

Anexo No 2. Pantallazos respuestas a derechos de petición sistema Mercurio

Anexo No 3. Análisis e interpretación del indicador SIE CO2

Anexo No 1. Link TEOIGO “PQRS” en la Web



Anexo No 2. Pantallazos respuestas a derechos de petición sistema Mercurio

46. No se visualiza la respuesta asociada.

POLITECNICO COLOMBIANO JAIME ISAZA CADAVID - Mercurio Web - Consulta de Movimientos - Resultado ...

http://mercurio.elpoli.edu.co/mercurio/ControllDoc/reportes/ListaMovimientosDoc.jsp?idDocumento=201701008546&tipDocu...

Radicado	Tipo	Clase	Gestor Actual	Fecha Entrada	Fecha Salida	WorkFlow/ Enviado por:	Paso	Estado
201701008546	Interno	Original	FRANCISCO ELADIO RESTREPO ESCO	11/10/2017 16:54:47.0		Radicación	Radicación-	Evaluado
201701008546	Interno	Copia	JUAN CARLOS VALDES QUINTERO	11/10/2017 16:56:45.0		FRANCISCO ELADIO RESTREPO ESCO		Pendiente
201701008546	Interno	Original	JUAN CAMILO ALVAREZ BALVIN	11/10/2017 16:57:14.0		FRANCISCO ELADIO RESTREPO ESCO		Pendiente
201701008546	Interno	Original	FRANCISCO ELADIO RESTREPO ESCO	11/10/2017 16:57:31.0	11/10/2017 16:57:31.0	FRANCISCO ELADIO RESTREPO ESCO		Evaluado
201701008546	Interno	Copia	JUAN CARLOS VALDES QUINTERO	11/10/2017 16:57:31.0		FRANCISCO ELADIO RESTREPO ESCO		Pendiente

© Servisoft S. A. Todos los derechos reservados. 2014 Versión: 6.0.

POLITECNICO COLOMBIANO JAIME ISAZA CADAVID

MERCURIO Sistema de Gestion Documental 6.0

Inicio Bandejas Radicación Consultas Reportes Seguridad Administración Ayuda Salir

Mensaje: Estado OK

Búsqueda Avanzada - Resultado

Mostrando 10 registros

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	201701008546	Interno		11/10/2017 16:54:47.0	FRANCISCO ELADIO RESTREPO ESCO	JUAN CAMILO ALVAREZ BALVIN	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION ART. 23 C.N	

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

Generar Archivo Volver a la Bandeja

© Servisoft S. A. Todos los derechos reservados. 2014 Versión: 6.0.

201701008673 No se visualiza la respuesta asociada

<http://mercurio.elpoli.edu.co/mercurio/servelet/>
 Politécnico Colombiano Jaime... POLITECNICO COLOMBIANO... POLITECNICO COLOMBIA...

**POLITECNICO COLOMBIANO**  
 JAIME ISAZA CABAVID

**MERCURIO**  
 Sistema de Gestion Documental 6.0

Inicio Bandejas Radicación Consultas Reportes Seguridad Administración Ayuda Salir

Mensaje: Estado OK

Búsqueda Avanzada - Resultado [Redefinir Búsqueda](#)

Mostrando 10 registros

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	201701008873	Interno		17/10/2017 11:45:06.0	OSCAR LEONARDO ROLDAN AGUILAR	IVAN DARIO ORTEGA ROMAS	DERECHO DE PETICION	COMUNICACION	DERECHO DE PETICION ESTADO QUEJA RUBEN VASQUEZ	

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

[Primero](#)
[Anterior](#)
[1](#)
[Siguiente](#)
[Último](#)

[Generar Archivo](#)
[Volver a la Bandeja](#)

© Servisoft S. A. Todos los derechos reservados. 2014 Versión: 6.0.

03:37 p.m. 08/02/2018

6584 Con respuesta asociada

<http://mercurio.elpoli.edu.co/mercurio/servelet/>
 Politécnico Colombiano Jaime... POLITECNICO COLOMBIA...

**POLITECNICO COLOMBIANO**  
 JAIME ISAZA CABAVID

**MERCURIO**  
 Sistema de Gestion Documental 6.0

Inicio Bandejas Radicación Consultas Reportes Seguridad Administración Ayuda Salir

Mensaje: Estado OK

Búsqueda Avanzada - Resultado [Redefinir Búsqueda](#)

Mostrando 10 registros

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	201703006584	Recibido		04/07/2017 07:35:05.0	JUAN DAVID VELEZ RAMIREZ	CARLOS EDUARDO ORTEGA ZAPATA	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE REINTEGRACION DEFINITIVA DE CESANTIAS	

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

[Primero](#)
[Anterior](#)
[1](#)
[Siguiente](#)
[Último](#)

[Generar Archivo](#)
[Volver a la Bandeja](#)

© Servisoft S. A. Todos los derechos reservados. 2014 Versión: 6.0.

03:50 p.m. 08/02/2018

The screenshot shows a web application interface for document management. A modal window is open, displaying a table of document movements. The background shows a search results page for 'DERECHO DE PETICIÓN'.

Radicado	Tipo	Clase	Gestor Actual	Fecha Entrada	Fecha Salida	Workflow/ Enviado por:	Paso	Estado
201701008673	Interno	Original	OSCAR LEONARDO ROLDAN AGUILAR	17/10/2017 11:45:06.0		Radicación	Radicación-	Evaluado
201701008673	Interno	Original	IVAN DARIJO ORTEGA ROJAS	17/10/2017 11:45:32.0	18/10/2017 15:00:21.0	OSCAR LEONARDO ROLDAN AGUILAR		Evaluado
201701008673	Interno	Original	OSCAR LEONARDO ROLDAN AGUILAR	17/10/2017 11:46:31.0	17/10/2017 11:46:31.0	OSCAR LEONARDO ROLDAN AGUILAR		Evaluado
201701008673	Interno	Copia	JESSICA ANDREA AGUDELO VELEZ	17/10/2017 16:48:45.0	24/10/2017 09:59:55.0	IVAN DARIJO ORTEGA ROJAS		Evaluado

© Servisoft S. A. Todos los derechos reservados. 2014 Versión: 6.0.

DERECHO DE PETICIÓN COMUNICACION DERECHO PETICIÓN ESTADO QUEJAS RUBEN VASQUEZ

Primero Anterior 1 Siguiente Último

03:38 p.m. 08/02/2018

201702007367 no tiene Respuesta Asociada

**POLITÉCNICO COLOMBIANO**  
JAIME ISAZA CADAVID

**MERCURIO**  
Sistema de Gestion Documental 6.0

Inicio Bandejas Radicación Consultas Reportes Seguridad Administración Ayuda Salir

Mensaje: Estado OK

**Búsqueda Avanzada - Resultado**

Mostrando 10 registros Búsqueda: Redefinir Búsqueda

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	201702007367	Recibido		03/08/2017 16:06:57.0	ALEJANDRA YULIETH CLAVIJO ARISTIZABAL	JOHN FERNANDO ESCOBAR MARTINEZ	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

Primeros Anterior 1 Siguiente Últimos

POLITECNICO COLOMBIANO JAIME ISAZA CADAVID - Mercurio Web - Consulta de Movimientos - Resultado - Windows Internet Explorer

http://mercurio.elpoli.edu.co/mercurio/ControlDoc/reportes/ListaMovimientosDoc.jsp?idDocumento=201702007367&tipDocumento=R&accion=listaDocum

Radicado	Tipo	Clase	Gestor Actual	Fecha Entrada	Fecha Salida	WorkFlow/ Enviado por:	Paso	Estado
201702007367	Recibido	Original	DANIEL ANDRES VASQUEZ ZAPATA	03/08/2017 16:06:57.0		Radificación	Radificación	Evacuado
201702007367	Recibido	Original	JOHN FERNANDO ESCOBAR MARTINEZ	03/08/2017 16:06:57.0	27/09/2017 10:48:33.0	DANIEL ANDRES VASQUEZ ZAPATA		Evacuado
201702007367	Recibido	Copia	AURA TERESA GIRALDO GONZALEZ	03/08/2017 16:07:26.0		DANIEL ANDRES VASQUEZ ZAPATA		Pendiente
201702007367	Recibido	Copia	DIANA ASTRID MARTINEZ CEBALLOS	03/08/2017 16:07:26.0		DANIEL ANDRES VASQUEZ ZAPATA		Pendiente
201702007367	Recibido	Copia	LUCILA MARIA JARAMILLO GOMEZ	03/08/2017 16:07:26.0	03/08/2017 16:23:12.0	DANIEL ANDRES VASQUEZ ZAPATA		Evacuado
201702007367	Recibido	Copia	MARIA FAUSTINA RIVAS IBARGUEN	03/08/2017 16:07:26.0	04/10/2017 16:00:11.0	DANIEL ANDRES VASQUEZ ZAPATA		Evacuado
201702007367	Recibido	Copia	OLGA LUCIA LLANO YEPES	03/08/2017 16:07:26.0		DANIEL ANDRES VASQUEZ ZAPATA		Pendiente

Cerrar

© Servisoft S. A. Todos los derechos reservados. 2014 Versión: 6.0.

## Anexo No 3 Análisis e interpretación del indicador SIE CO2

Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid - SIE - Indicadores

sie.elpoli.edu.co/sie/bi/bi\_indicadores/detalle\_historico/73

**SIE** Sistema de Indicadores y Estadísticas

Docentes Estudiantes Programas Graduados

Ayuda Contacto Salir Usuario General Consulta

Indicadores Ficha **Detalle** Gráfico

Imprimir

### CO2: Quejas y reclamos atendidas eficazmente

1. Identificación Básica

Código	Responsable
CO2	Oficina Asesora de Comunicaciones

2. Caracterización

Tipo	Comportamiento	Categoría	Perspectiva	Objetivo
Eficacia	Estable	Táctico	Cliente	Dar solución eficaz a las quejas y reclamos que la comunidad Politécnica realiza (hasta la Satisfacción)

3. Medición

Unidad de Medida	Fuente	Periodicidad	Formulatos
Porcentaje	Fuente información Sistema Kawak	Semestral	(Número de quejas y reclamos atendidos eficazmente / Total de de quejas y reclamos atendidos) *100

4. Ciclo de Control

Revisado Por	Aprobado Por	Realizado Por
Profesional SIE Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Comunicacion - Luis Alfonso Restrepo

5. Niveles de Referencia

Nivel	Rango	Mensaje
Sobresaliente	>= 90	Sobresaliente
Atención Mejora	88.00 y 89.00	Implementar acción de Mejora
Normal	82.00 y 88.00	Normal

6. Rango de Gestión

Umbral Piso	Umbral Techo	Valor Medio	Línea Base	Tolerancia
80.00	90.00	85.00	93.00	5.00

5. Niveles de Referencia

Nivel	Rango	Mensaje
Sobresaliente	>= 90	Sobresaliente
Atención Mejora	88.00 y 89.00	Implementar acción de Mejora
Normal	82.00 y 88.00	Normal
Atención Preventiva	80.10 y 82.00	Implementar acción Preventiva
Alerta	<= 80	Tomar medidas para acción correctiva

6. Rango de Gestión

Umbral Piso	Umbral Techo	Valor Medio	Línea Base	Tolerancia
80.00	90.00	85.00	93.00	5.00

7. Histórico

Id	Semestre	Corte	Entrega	Modificado	Variables	Resultado	Nivel	Analisis	Interpretacion
1	2017-2	2017-12-29	Dic 26 2017	Dic 26 2017, 01:36 pm	Comunicaciones quejas y reclamos atendidos eficazmente: 1.059, Comunicaciones total quejas y reclamos atendidos: 1.062	99.72		En el año 2017, Se presentaron 1062 incidencias y fueron atendidas en forma eficaz 1059, las tres restantes, a la fecha no se había vencido su plazo de respuesta	Con el proceso de las PQRS, a través del sistema Kawak, hay una muy buena comunicación y definición clara de responsabilidades, logrando que las Áreas de Gestión, den pronta respuesta y solución a los requerimientos de los usuarios.
2	2016	2016-12-31	Mar 22 2017	Sep 28 2017, 09:42	Comunicaciones quejas y reclamos atendidos eficazmente: 956, Comunicaciones total quejas y reclamos atendidos: 1.384	69.08		Para el segundo semestre de 2016, entro a producción el sistema de calidad Kawak, a través del cual se inicio la administración de las PQRS, para un cumplimiento en respuesta oportuna del 99%. El indicador total anual, se vio afectado por el resultado del primer semestre, dado los inconvenientes que se vienen mencionando desde años anteriores (Una persona inesperta y trabajo manual).	A pesar del resultado total del 69.08%, el indicador viene mejorando con la entrada, en producción, del sistema. A pesar del resultado total del 69.08%, en producción, del sistema. A pesar del resultado total del 69.08%, en producción, del sistema.
3	2015	2015-12-30	Jul 14 2016	Sep 28 2017, 09:38	Comunicaciones quejas y reclamos atendidos eficazmente: 771, Comunicaciones total quejas y reclamos atendidos: 1.312	58.77		De las 1312 SQRS, solo fueron atendidas 771 eficazmente, debido a cambios de personal en las áreas administrativas lo que generó retrasos en las respuestas. Es de anotar, que esta actividad la viene desempeñando un funcionario que tiene asignadas otras responsabilidades. En los años anteriores esta actividad la desarrolló un contratista a cual le fue suspendido el contrato por instrucciones de la rectoría en el mes de enero de 2015.	La atención a las SQRS en el año 2015 en la Institución, presentó una disminución del 34.84%, para lo cual se resalta que en esta época se presentaron cambios administrativos, no se había nombrado el funcionario responsable de esta actividad, además del poco desarrollo tecnológico. Es importante, anotar que se tiene una acción de mejora conjuntamente con la Oficina Asesora de Planeación, para la sistematización de las SQRS y la asignación de las actividades de un funcionario en propiedad.