

# **Informe de Evaluación a las Peticiones, Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PSQRS).**

**Periodo 2018-1**

## **1. Presentación**

La Dirección de Control Interno del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, tiene por mandato legal verificar la atención que se presta a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, formulados por los diferentes petitionarios. Esta gestión se debe realizar según lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y las orientaciones formuladas por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades de los Órdenes Nacional y Territorial.

De esta actividad de supervisión, la Dirección de Control Interno debe entregar un informe semestral a la Administración de la entidad, objeto de este documento.

Con respecto a los tiempos de respuesta, es importante tener como referente la Ley 1755 de 2015, la cual define que toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción y las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

## **2. Objetivo de la Evaluación**

Verificar la oportunidad y/o cumplimiento de respuesta a los usuarios de la institución frente a la solicitud de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQRSD.

Este ejercicio pretende evaluar de forma independiente y objetiva, los soportes documentales para evidenciar las fortalezas, realizar observaciones a las falencias detectadas y recomendaciones encaminadas al mejoramiento continuo de la atención y respuesta oportuna a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.

### **2.1 Objetivos específicos**

- Verificar la existencia de mínimo una (1) dependencia encargada de la gestión de las PQRS.
- Examinar el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, para responder a las PQRS presentadas a la entidad, en el semestre 2018-1, según el procedimiento institucional.
- 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.

- Constatar que la página web de la entidad disponga de link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos puedan ingresar a ella, según el Programa Gobierno en Línea ([www.gobiernoonline.gov.co](http://www.gobiernoonline.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 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 (Circular Externa 01 de 2011).

### 3. Alcance

Las actividades de verificación se aplican al conjunto de las PSQRS reportado por la Oficina Asesora de Comunicaciones de la entidad, como dependencia responsable y líder del procedimiento PCM04 (Procedimiento para atender las Solicitudes de información, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos), la cual a su vez define lo correspondiente a los derechos de petición radicados en el Archivo Central adscrito al proceso de Normativa y Legal, según actividad número 6 de dicho procedimiento. Además entra en este alcance la información generada por el sistema Kawak en lo relacionado con el componente de servicio al cliente.

El análisis se realiza para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2018 y aplica para todas las sedes de la institución.

### 4. Criterios normativos.

- **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.
- **Ley 734 de 2002,** Artículo 35.8 Código Disciplinario Único.
- **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”.

- **Decreto 2641 de 2012.** Numeral IV. Documento Técnico Anexo, Estándares para la Atención de Peticiones.
- **PCM04,** versión 19. Procedimiento para atender las Solicitudes de información, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos.
- **Circular Externa 01 de 2011,** Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades de los Órdenes Nacional y Territorial.
- **Circular interna N° 027** del 1° de Agosto de 2014, Sobre respuestas a las comunicaciones oficiales.

## 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 junio de 2018-1. 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. Dificultades en la realización del informe

Ninguno en particular.

## 7. Resultados de la evaluación.

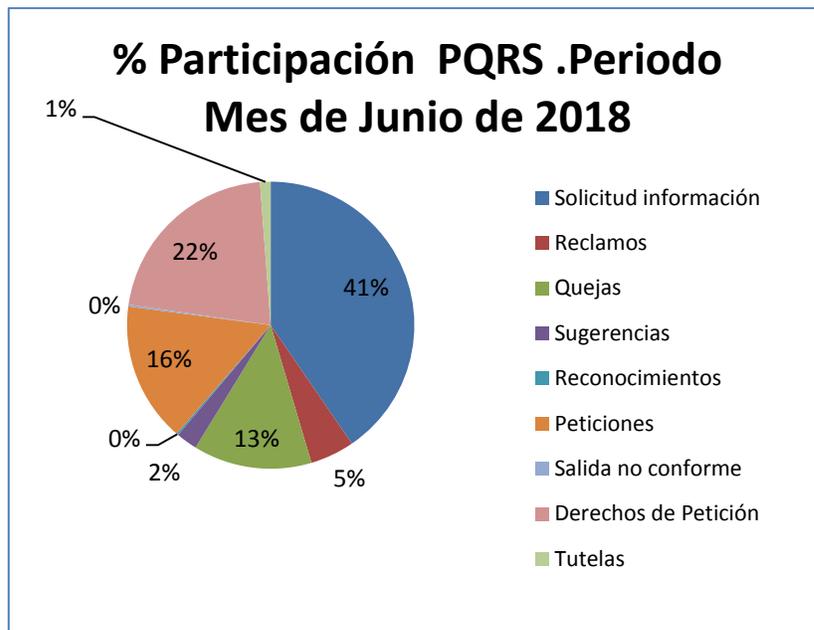
### 7.1 Comportamiento Histórico de PQRS.

Tipo				% Participación 2018-1
	2017-1	2017-2	2018-1	
Solicitud información	412	270	203	40,44%
Reclamos	27	23	25	4,98%
Quejas	80	62	67	13,35%
Sugerencias	12	9	12	2,39%
Reconocimientos	4	8	1	0%
Peticiones	80	79	79	15,74%

Salida no conforme	2	1	1	0,002
Derechos de Petición	91		108	0,2
Tutelas	10	10	6	1%
<b>Total</b>	<b>615</b>	<b>451</b>	<b>502</b>	<b>100%</b>

**Cuadro N°1. Fuente: Archivo en Excel DP 1 Enero al 30 de Junio 2018, enviado por la dirección de archivo y correspondencia y archivo Kawak.**

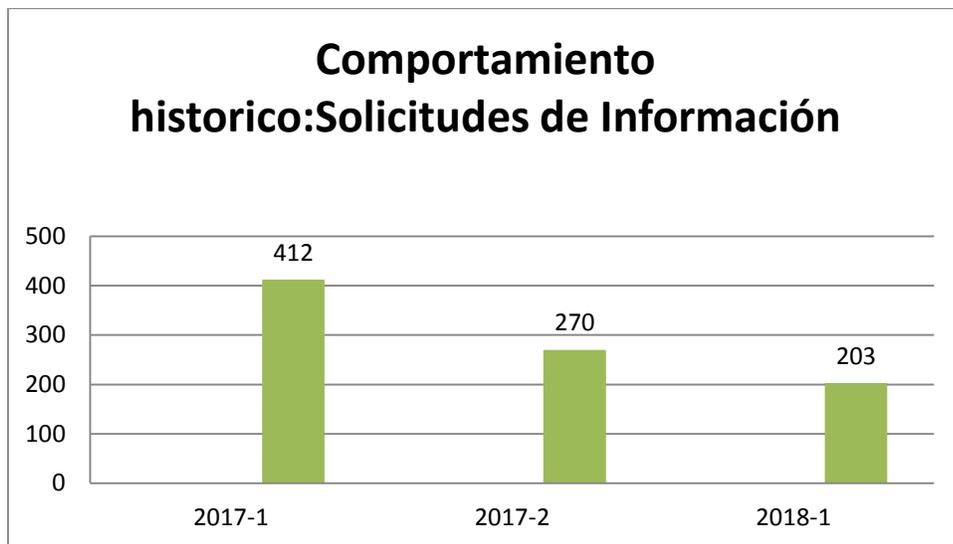
Comparativamente la variación del 2018-1 respecto al semestre 2017-2 muestra un incremento del 11,31% de las PQRS.



El cuadro No.1 y la gráfica No.1 evidencia que lo más relevante para el periodo 2018-1 son: Las solicitudes de información que representan el 40,44% del total de las PQRS, seguido por las peticiones con el 15,74% y quejas con el 13,35%.

El Comportamiento Histórico de cada tipo de PQRS, discriminadas se presentan en los siguientes gráficos:

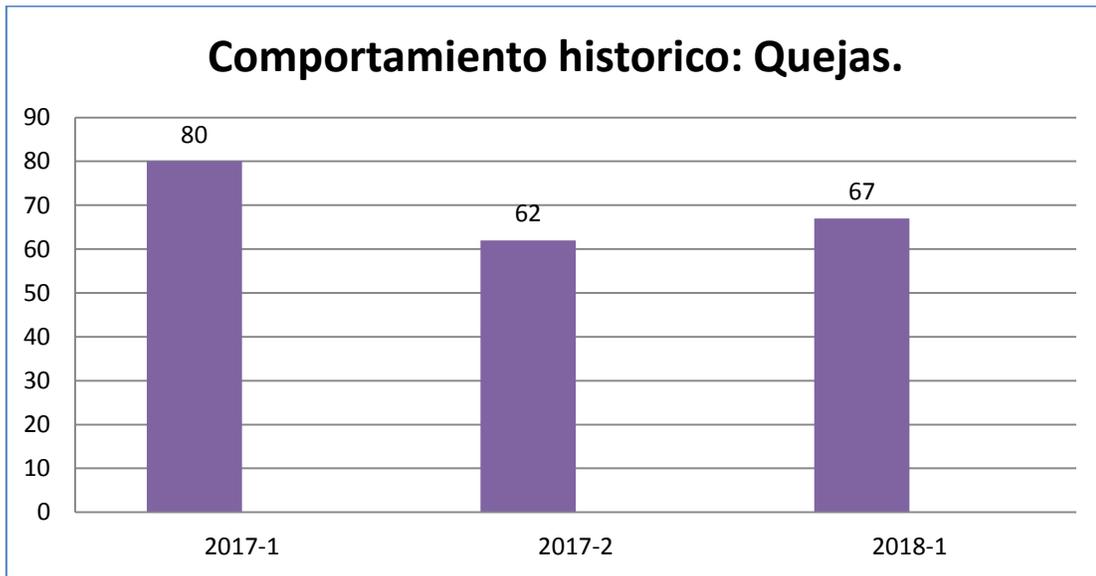
**Gráfica N° 2. Comportamiento histórico de solicitudes de información.**



**Gráfica N°3. Comportamiento histórico de reclamos.**



**Gráfica N°4. Comportamiento histórico de quejas.**



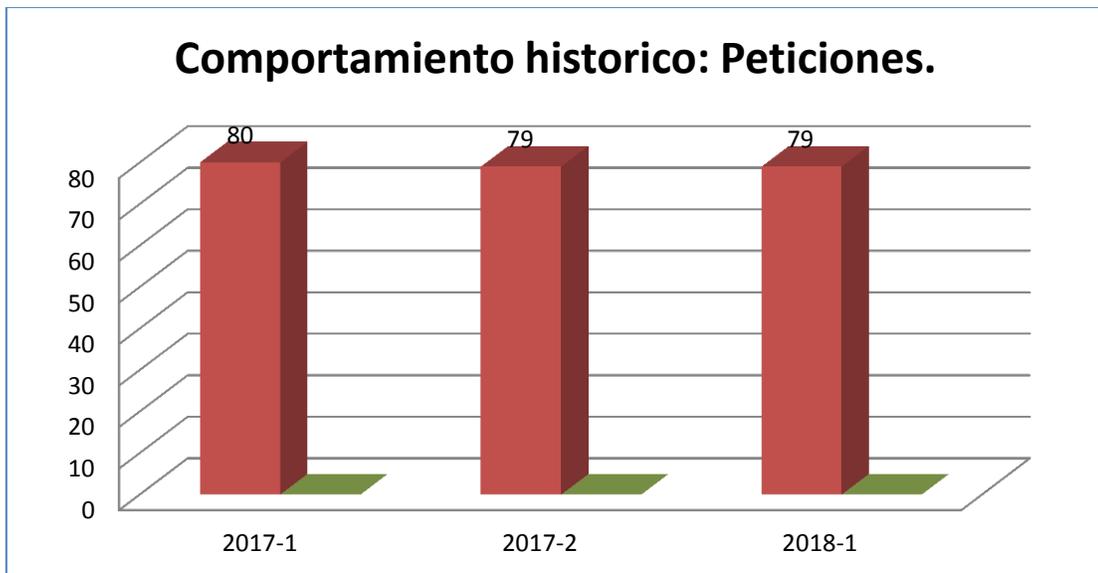
**Gráfica N°5. Comportamiento histórico de las sugerencias.**



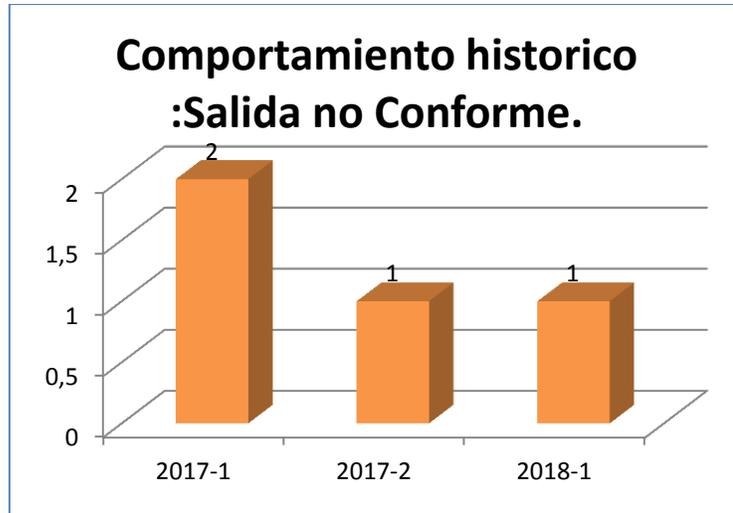
**Gráfica N° 6. Comportamiento histórico de los reconocimientos.**



**Gráfica N° 7. Comportamiento histórico de peticiones.**



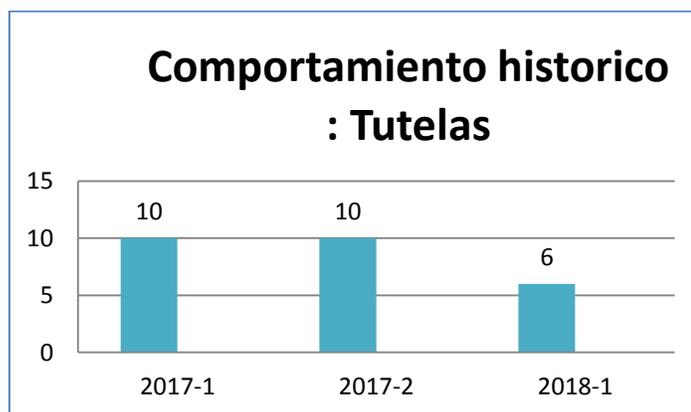
**Gráfica N°9. Comportamiento histórico Salida no Conforme.**



**Grafica N°10. Comportamiento histórico de derechos de petición.**



**Gráfica N° 11. Comportamiento Histórico de tutelas.**



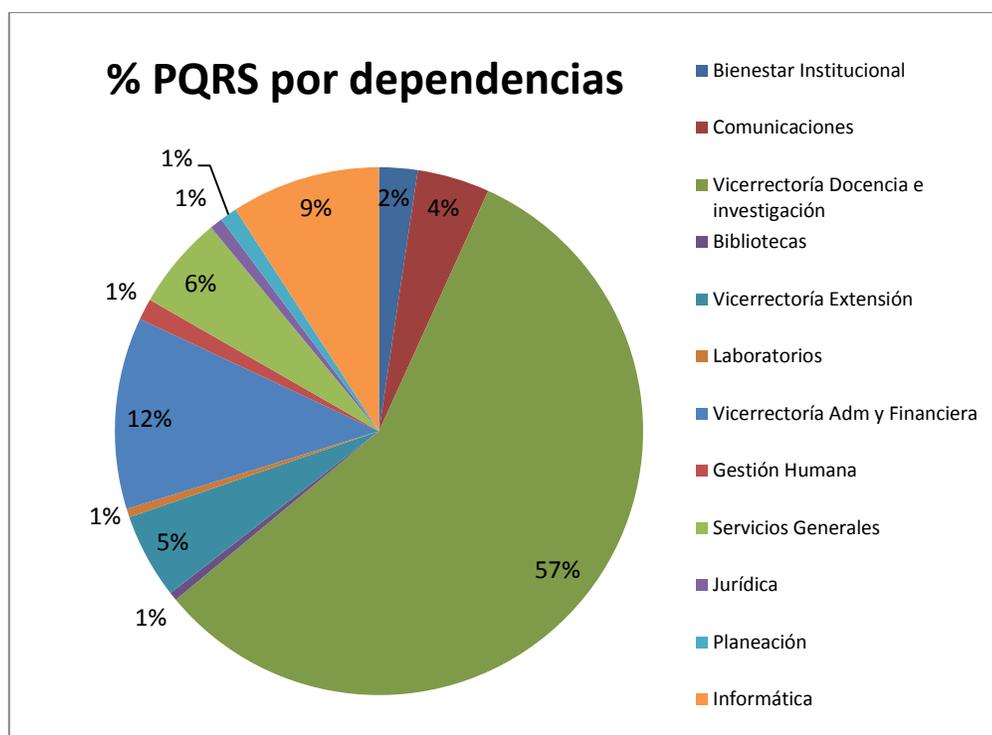
## 7.2 Participación de las PQRS por dependencia.

Para el periodo 2018-1, la distribución de las PQRS se presenta a continuación, en el cuadro N°2.

POR DEPENDENCIA									
Dependencia	Solicitudes de Información	Quejas	Peticiones	Reclamos	Reconocimientos	Salida No conforme	Sugerencias	Total	% participación
Bienestar Institucional	2	6	0	0	0		1	9	2%
Comunicaciones	7	5	2	2	0		1	17	4,38%
Vicerrectoría Docencia e investigación	140	25	38	10	0	1	5	219	56,44%
Bibliotecas	0	1	0	1	0		0	2	0,52%
Vicerrectoría Extensión	7	10	2	1	0		0	20	5,15%
Laboratorios	1	1	0	0	0		0	2	0,52%
Vicerrectoría Adm y Financiera	19	7	9	9	1		0	45	11,60%
Gestión Humana	5	0	0	0	0		0	5	1,29%
Servicios Generales	2	8	5	2	0		5	22	5,67%
Jurídica	0	0	3	0	0		0	3	0,77%
Planeación	2	0	2	0	0		0	4	1,03%
Informática	17	2	16	0	0		0	35	9,02%
Vacia	1	2	2					5	1,29%
<b>TOTAL</b>	<b>203</b>	<b>67</b>	<b>79</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>388</b>	<b>100%</b>

Cuadro 2. Fuente: Kawak, periodo 2018-1.

**Gráfica No.9 % PQRS por dependencias. Fuente: Kawak, periodo 2018-1**



**ANALISIS:**

En el primer semestre de 2018, la Institución atendió 388 PQRS y el proceso gestión docencia e investigación realizó el 57% de ellas.

**7.3 Clasificación por canal de comunicación.**

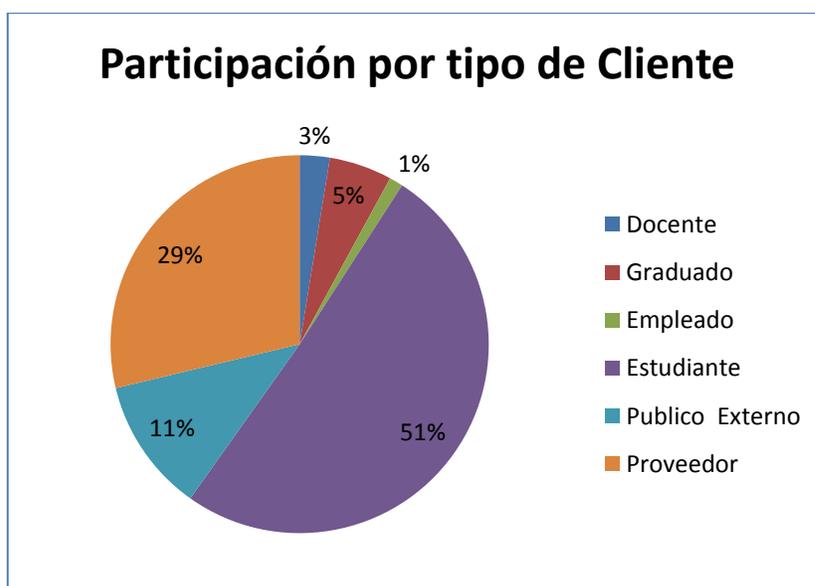
El procedimiento para atender las Solicitudes de información, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos (PCM04) versión 19, define que los canales de comunicación para la gestión de estas se realizan por la página Web, link Te oigo, por la línea de atención al cliente 018000417654, Sistema Mercurio (Derechos de Petición), Organismos Institucionales (Consejos de Facultad, Comités de Currículo, Comités de Área) y en el correo [sugerencias@elpoli.edu.co](mailto:sugerencias@elpoli.edu.co)

Al analizar los canales de comunicación reportados, se evidenció que de las 388 PQRS recibidas, todas se gestionaron por los canales de comunicación para la gestión de éstas.

#### 7.4 Clasificación por tipo de cliente.

POR TIPO DE CLIENTE								
Asunto	Docente	Graduado	Empleado	Estudiante	Publico Externo	Proveedor	Total	% Participación
Solicitudes de información	2	17	0	86	31	96	232	54,21 %
Reclamos	0	0	1	19	2	5	27	6,31%
Quejas	5	3	0	49	8	8	73	17,06 %
Sugerencias	2	1	2	4	1	2	12	2,80%
Reconocimientos	0	0	0	1	0	0	1	0,23%
Petición	2	2	2	58	7	12	83	19%
Tutelas	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>23</b>	<b>5</b>	<b>217</b>	<b>49</b>	<b>123</b>	<b>428</b>	<b>100%</b>
<b>% Participación</b>	<b>3%</b>	<b>5,37%</b>	<b>1,17%</b>	<b>50,70%</b>	<b>11,4%</b>	<b>28,74%</b>	<b>100 %</b>	

Cuadro N°3. Fuente: Kawak, periodo 2018-1.



Gráfica No.10 Participación PQRs por tipo de cliente.

## ANALISIS:

La mayor participación proporcional de las PQRS por tipo de cliente corresponde a los estudiantes con un 51%, seguido por proveedores con un 29%.

### 7.5 Clasificación de satisfacción del cliente según encuesta.

Según el procedimiento PCM04, versión 19, una vez se envía la respuesta a la PQRS, se le consulta al usuario mediante encuesta si quedó satisfecho con la respuesta.

De las 388 PQRS presentadas, se recibieron 17 encuestas como respuesta a la efectividad del servicio: 7 excelentes, 1 buena, 4 muy buena, 4 mala y 1 regular. Estas 17 encuestas corresponden al 4,38% del total de las PQRS.

Calificación de Encuestas		%
Excelente	7	41,18
Buena	1	5,88
Mala	4	23,53
Muy Buena	4	23,53
Regular	1	5,88
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

Cuadro N°4. Fuente: Kawak, periodo 2018-1.

### 7.6 Eficacia en el tiempo de respuesta al usuario.

Del total de PQRS (388), el 95.88% fue respondido según el tiempo reglamentado (20 días); sin embargo se evidenciaron 16 acciones que no fueron respondidas en el tiempo reglado. De estas acciones 7 fueron respondidas entre 20 y 30 días, 8 entre 30 y 40 días y una acción fue respondida a los 70 días. Es decir que hay un incumplimiento en el tiempo de respuestas del 4.12%.

EFICACIA EN TIEMPO DE RESPUESTA				
RANGO	0-20	21-30	31-40	70
	372	7	8	1
% Repartido en Respuesta	95,88	1,80	2,06	0,26

Cuadro N°5. Fuente: Kawak, periodo 2018-1.

## 7.7 Clasificación de PQRS más reiterativas o recurrentes.

### 7.7.1 Solicitudes de información.

Solicitudes de información más reiterativas		
Tema	Área	Cantidad
Información para ingresar a la institución	Admisiones	34
Información sobre programas	V. Docencia	5
Información programa silla vacía	Admisiones	2
Problemas con liquidación	Costeo y Facturación	12
Horarios de estudio	Admisiones	4

**Cuadro N°6. Fuente: Kawak, periodo 2018 – 1.**

**ANALISIS:** se evidencia en el Cuadro N°4, que las solicitudes de información más recurrentes se presentan en el tema información para ingresar a la institución (admisiones) con 34 casos reiterativos, seguido por solicitudes asociadas a problemas con liquidación de matrícula (costeo y facturación) con una cantidad reiterativa de 12 y en el área de Vicerrectoría de Docencia con 5 casos reiterativos en la solicitud de información acerca de programas.

### 7.7.2 Reclamos.

Reclamos más reiterativos		
Tema	Área	Cantidad
Aulas físicas, horarios de clase, parqueaderos... (entre otros)	Otros	20
Matriculas, liquidaciones, homologaciones...(entre otros)	Admisiones	8
Notas, funcionarios públicos, reglamento estudiantil...(entre otros)	Docencia	8

**Cuadro N°7. Fuente: Kawak, periodo 2018-1.**

**ANALISIS:** como se evidencia en el Cuadro N°5, los reclamos más recurrentes se presentan en ítem otros (aulas físicas, horarios de clase, parqueaderos, entre otros) con 20 casos reiterativos.

### 7.7.3 Quejas.

Quejas más reiterativos		
Tema	Área	Cantidad
Información, pagos, notas, inscripciones entre otros.	Admisiones	6
Notas, pagos y matriculas	Docencia	5

**Cuadro N°8. Fuente: Kawak, periodo 2018-1.**

**ANALISIS:** se evidencia en el Cuadro N°6, que las quejas más recurrentes se presentan en admisiones con 6 casos sobre información, pagos, notas, inscripciones, entre otros.

### 7.7.4 Sugerencias

ANALISIS: no se evidencia recurrencia en este tema.

### 7.7.5 Reconocimientos

ANALISIS: no se evidencia recurrencia en este tema.

## 7.8 Derechos de petición

Se recibieron derechos de petición por parte de la Coordinación de Archivo y Correspondencia en el que se reportan 108 de ellos y respondidos en el tiempo estipulado (15 días hábiles).

## 8. Hallazgos generales.

- Se recibió el día 23 de agosto del 2018, por parte de la dependencia de Archivo y Correspondencia, el registro de los derechos de petición de 1 de enero al 30 de junio del 2018, el cual consta de 108 derechos de petición recibidos.
- Se verifico que los derechos de petición deben ser reportados al proceso Normativo y legal debidamente radicados en el Archivo Central según el tipo de trámite.
- Se verifico que la Oficina Asesora de Comunicaciones es la dependencia encargada de la gestión de las PQRS según procedimiento PCM04, versión 19.

- Se constató 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) ). Anexo N°1.
- Las respuestas dadas a las PQRS analizadas cumplen el propósito del usuario, ya que se evidencia claridad en su respuesta y celeridad en su gestión, en las incidencias reportadas, sin embargo no se tienen suficientes encuestas de satisfacción que midan la percepción del usuario (solo 4,38% respondieron encuesta).
- En el periodo 2018-1, se evidenciaron quejas contra funcionarios de la institución referente a la mala atención frente a los estudiantes, evidenciando su oportuna respuesta. Entre las siguientes con ID: 2340 ,2458, 2525, 2547, 2549
- Se evidencio en el sistema SIE el indicador semestral relacionado con quejas y reclamos atendidos eficazmente (CO2) sin actualizar a la fecha de este informe, para el semestre 2018-1.

## **9. Recomendaciones.**

- Nuevamente se recomienda ejecutar una estrategia para analizar la causa de la baja respuesta de los usuarios a las encuestas de satisfacción (solo 4.38% de los usuarios responde).
- Evaluar la actualización el sistema SIE del indicador anual CO2, (quejas y reclamos atendidos eficazmente) en relación con el seguimiento que se hace a las PQRS semestralmente según lo define la normativa, ya que se evidencio que este indicador no registraba información correspondiente al semestre 2018-1, a la fecha de este informe, que permita conocer el comportamiento y gestión de las PQRS.

## **10. Evaluación y seguimiento a las acciones de mejora semestre 2017-2.**

Debido a que el informe correspondiente al semestre 2017-2 fue recientemente enviado a los usuarios, este punto se revisara en el próximo informe.

Juan Carlos Jaramillo Vélez  
Director de Control Interno

María Vanessa Foronda Vásquez.  
Contratista de Control Interno

## LISTA DE ANEXOS:

Anexo N°1. Link “Te oigo” en la Web.

Anexo N°2. Ruta par diligenciar una SQRS.

Anexo N°3. Análisis e interpretación del indicador SIE.

### Anexo N° 1. Link “Te oigo” en la Web.



### Anexo N° 2. Ruta par diligenciar una PQRS.



### Anexo N° 3. Análisis e interpretación del indicador SIE.

Politécnico Colombiano x SIE - Indicadores x https://www.kawak.com... x Seguimiento a derechos x Correo - vaneforonda1... x

← → No es seguro | sie.elpoli.edu.co/sie/bi/bi/indicadores/detalle\_historico/73 ☆ :

Nivel	Rango	Acción	Color
Atención Mejora	88.00 y 89.00	Implementar acción de Mejora	Orange
Normal	82.00 y 88.00	Normal	Green
Atención Preventiva	80.10 y 82.00	Implementar acción Preventiva	Yellow
Alerta	<= 80	Tomar medidas para acción correctiva	Red

▼ 7. Histórico

Id	Semestre	Corte	Entrega	Modificado	Variables	Resultado	Nivel	Análisis	Interpretación
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	Alto	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	Bajo	Para el segundo semestre de 2016, entro a producción el sistema de calidad Kawaw, a través del cual se inicio la administración de las PQRS, para un cumplimiento en respuesta oportuna del 89%. 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 Kawaw, a través del cual se administran las PQRS, respondiendo así con eficacia la mejora planteada en períodos anteriores.
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	Bajo	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 ésta actividad la viene desempeñando un funcionario que tiene asignadas otras responsabilidades. En los años anteriores esta actividad la desarrolló un contratista al 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 años 2015 en la Institución, presentó una disminución del 34.84%, para lo cual se resalta que en ésta época se presentaron cambios administrativos, no se había nombrado el funcionario responsable de ésta 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.
4	2014	2014- 12-30	Feb 17 2015	Sep 28 2017, 09:22	Comunicaciones quejas y reclamos atendidos eficazmente: 158, Comunicaciones	94.61	Alto	Las SQRS atendidas eficazmente en el año 2014 disminuyeron en un 0.34%, es de considerar que con los recursos con los que la Institución cuenta, se desarrolló una gestión adecuada y que en el año en cuestión, toda situación normal o crítica, contó con los procesos de comunicación	La atención a las SQRS en el años 2014 en la Institución, presenta niveles de efectividad sobresaliente. Es importante resaltar que dichas gestiones fueron atendidas con los recursos disponibles.

ES 09:39 p.m. 03/09/2018