



## Informe de Evaluación a las Peticiones, Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) Periodo 2019-2

### 1. Objetivo.

Verificar el cumplimiento de las exigencias normativas relacionadas con la gestión de las PQRS, en Institución para el periodo 2019-2

### 2. Alcance.

Sistema PQRS para el semestre 2019-2 (1 de julio al 31 de diciembre de 2019) y aplica para todas las sedes del Politecnico Colombiano Jiame Isaza Cadavid y sus dependencias.

### 3. Normativa.

- **Resolución rectoral 1037 de 2015.** Por medio de la cual se 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 l'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.
- **Decreto 1166 de 2016,** artículo 2.2.3.12.1 y siguientes, regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones verbalmente en forma presencial (...).
- **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 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.”
- **Ley 734 de 2002,** Artículo 35 numeral 8 Código Disciplinario Único.



- **Decreto 2641 de 2012.** Numeral IV. Documento Técnico Anexo, Estándares para la Atención de Peticiones.
- **PCM04 Versión 20.** 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° 024 de 31 de marzo del 2017,** sobre respuestas a las comunicaciones oficiales, de la Coordinación de Archivo y correspondencia.

#### 4. Metodología.

Para dar cumplimiento al objetivo de este informe, se solicitó a las dependencias responsables la información relacionada con las PQRS, para la verificación y seguimiento por parte de esta Dirección.

La verificación se realizó con base en la revisión documental del sistema institucional KAWAK sobre el reporte de las PQRS, la información relacionada con los derechos de petición aportada por la Coordinación de Archivo y Correspondencia, la Oficina Asesora de Comunicaciones y la relación de las tutelas tramitadas por la Oficina Asesora Jurídica.

#### 5. Resultados del Seguimiento.

**Cuadro N°1.** Porcentaje de PQRS, Tutelas y derechos de petición del periodo 2019-2.

Tipo	PQRS 2019-2				% Participación 2019-2
	2018-1	2018-2	2019-1	2019-2	
Solicitud información	203	180	264	239	35,3
Reclamos	25	36	37	41	6,1
Quejas	67	67	106	121	17,9

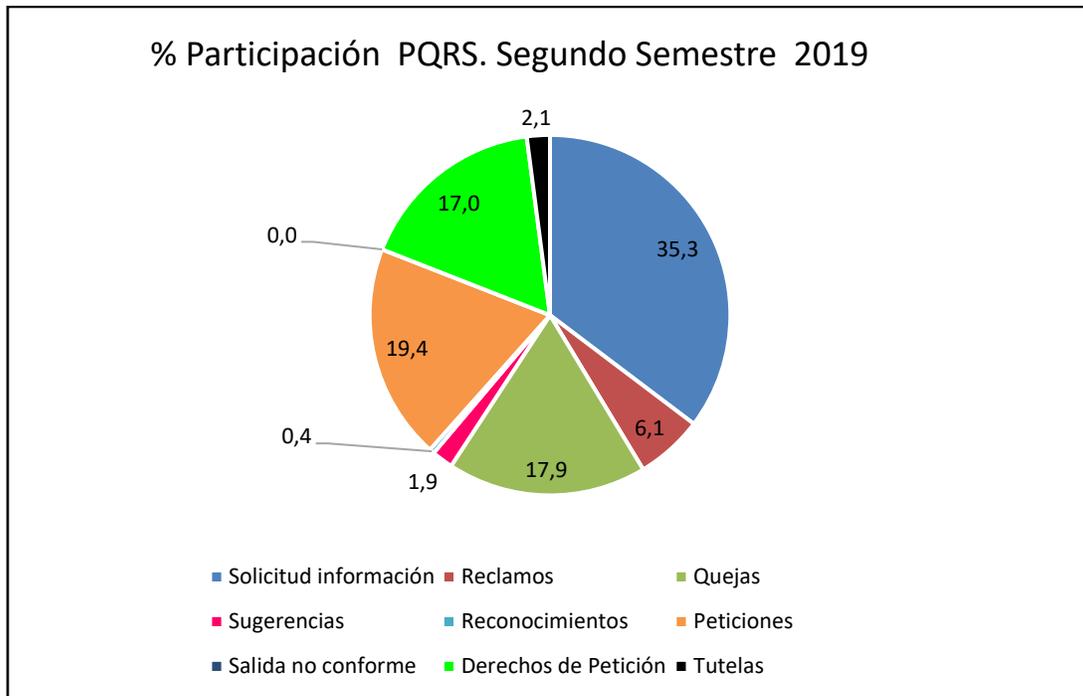


Tipo	PQRS 2019-2				% Participación 2019-2
	2018-1	2018-2	2019-1	2019-2	
Sugerencias	12	10	12	13	1,9
Reconocimientos	1	7	4	3	0,4
Peticiones	79	88	94	131	19,4
Salida no conforme	1	0	0	0	0,0
Derechos de Petición	108	136	236	115	17,0
Tutelas	6	37	19	14	2,1
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>173</b>	<b>255</b>	<b>129</b>	
<b>TOTAL</b>				677	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Comparativamente las incidencias aumentaron en 31 PQRS respecto al primer semestre del año 2019, en relación a los derechos de petición y las tutelas disminuyeron en 126.

**Gráfica N°1 Participación de PQRS del periodo 2019-2.**



Fuente. Elaboración propia



**ANÁLISIS:** El cuadro No.1 y la gráfica No.1 evidencian que el tipo de solicitud más relevante para el periodo 2019-2, son: Las solicitudes de información con una participación del 35.3%, seguido de peticiones con un 19.4%, quejas con 17.9% y Derechos de petición con 17% del total de las PQRS

## 6. Participación de las PQRS por Dependencia.

A continuación se relacionan las PQRS por Dependencia para el periodo 2019-2.

**Cuadro N°2.** Participación de las PQRS por dependencia.

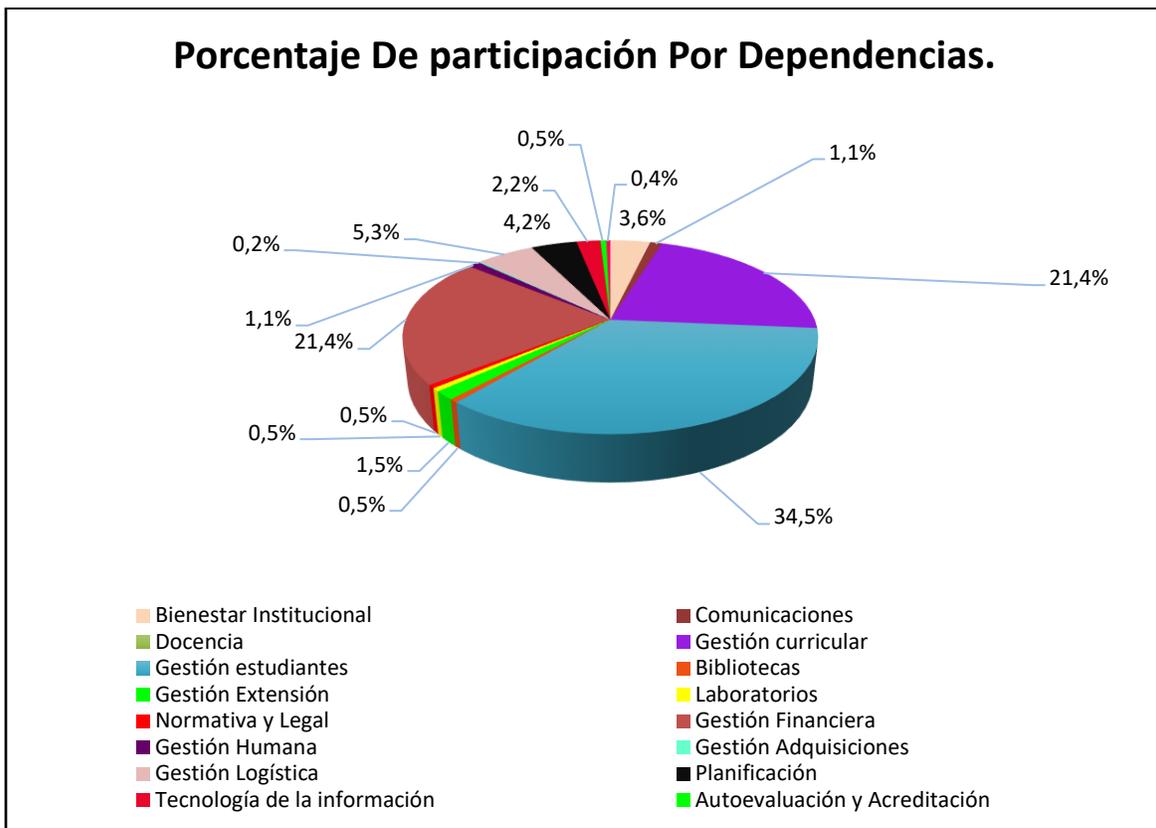
POR DEPENDENCIA									
Dependencia	Solicitudes de Información	Quejas	Peticiones	Reclamados	Reconocimientos	Salida No conforme	Sugerencias	Total	% participación
Bienestar Institucional	5	11	3	0	0	0	1	20	3,6%
Comunicaciones	3	1	0	0	0	0	2	6	1,1%
Docencia	0	4	1	0	0	0	1	6	
Gestión curricular	41	39	32	4	0	0	1	117	21,4%
Gestión estudiantes	104	20	47	17	0	0	1	189	34,5%
Bibliotecas	1	1	0	1	0	0	0	3	0,5%
Gestión Extensión	1	2	3	1	0	0	1	8	1,5%
Laboratorios	0	2	0	0	0	0	1	3	0,5%
Normativa y Legal	0	0	3	0	0	0	0	3	0,5%
Gestión Financiera	61	19	24	12	1	0	0	117	21,4%
Gestión Humana	2	1	2		1	0	0	6	1,1%
Gestión Adquisiciones	1	0	0	0	0	0	0	1	0,2%
Gestión Logística	2	15	9	0	1	0	2	29	5,3%
Planificación	10	3	3	5	0	0	2	23	4,2%
Tecnología de la información	4	3	3	1	0	0	1	12	2,2%
Autoevaluación y Acreditación	3	0	0	0	0	0	0	3	0,5%



POR DEPENDENCIA									
Dependencia	Solicitudes de Información	Quejas	Peticiones	Reclamados	Reconocimientos	Salida No conforme	Sugerencias	Total	% participación
Investigación e innovación tecnológica	1	0	1	0	0	0	0	2	0,4%
<b>Total</b>	<b>239</b>	<b>121</b>	<b>131</b>	<b>41</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>548</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia.

**Gráfica No.2 Porcentaje de PQRS por dependencias.**



Fuente. Elaboración propia.

**ANÁLISIS:** Para el período 2019-2, la participación de la dependencia gestión estudiantes sigue siendo superior a las otras, con un 34.5% de registro del total de las PQRSD (548) seguido por gestión curricular con un 21.4% y gestión financiera con 21.4%.



## 7. Medio de Comunicación y generación PQRS.

Con el fin de brindar una mejor atención a estudiantes, docentes, administrativos y público externo, se evidencia que todo el público anteriormente mencionado puede registrar cualquier tipo de solicitud que se requiera según la clasificación de solicitud de información, quejas, reclamos, peticiones, reconocimientos y/o sugerencias, a través de la página web institucional, el Sistema Mercurio para los Derechos de Petición, Organismos Institucionales (Consejos de Facultad, Comités de Currículo, Comités de Área), el sistema Kawak y el correo electrónico, registrado en el procedimiento con código PCM04 versión 20.

Se pudo constatar que las 548 PQRS reportadas en el periodo 2019-2 se registraron a través de los canales de comunicación anteriormente mencionados.

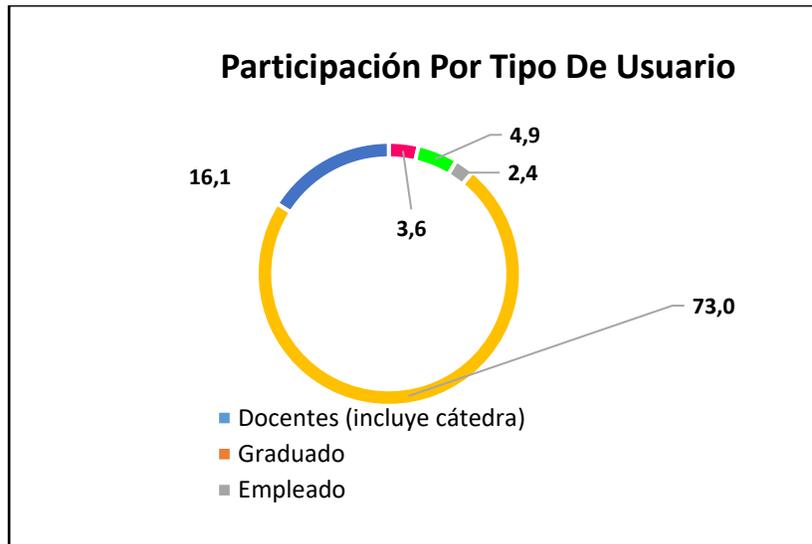
### Cuadro N°3 Clasificación de incidencias por tipo de Usuario.

CLASIFICACIÓN POR TIPO DE USUARIO							
Asunto	Docentes (incluye cátedra)	Graduado	Empleado	Estudiante	Publico externo (incluye contratista)	Total	% Participación
Solicitudes de información	1	12	0	175	51	239	43,6
Reclamos	1	3	0	33	4	41	7,5
Quejas	4	6	6	94	11	121	22,1
Sugerencias	8	0	1	4	0	13	2,4
Reconocimientos	0	0	1	1	1	3	0,5
Peticiones	6	6	5	93	21	131	23,9
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>27</b>	<b>13</b>	<b>400</b>	<b>88</b>	<b>548</b>	<b>100,0</b>
<b>% Participación</b>	<b>3,6</b>	<b>4,9</b>	<b>2,4</b>	<b>73,0</b>	<b>16,1</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico N°3 Participación por tipo de Usuario.**



Fuente : Elaboración propia.

**ANÁLISIS:** Según el grafico anterior los estudiantes siguen siendo el tipo de usuario con mayor representación en la generación de PQRSD con una participación de 73%, seguido por el público externo (incluyendo contratistas) con 16.1%.

### 8. Encuesta satisfacción del Usuario.

Se evidencia que de las 548 PQRS registradas, solo 6 usuarios realizaron la encuesta emitada por el sistema “TE OIGO”, relacionada con la satisfacción ante la respuesta suministrada por la Institución, según el siguiente cuadro:

**Cuadro N°4. Encuesta de Satisfacción.**

ENCUESTAS PQRS		
Calificación de Encuestas		% Participación
Excelente	1	0,2
Muy buena	1	0,2
Regular	2	0,4
Mala	2	0,4
Sin respuesta	542	98,9
<b>TOTAL</b>	<b>548</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia en base al reporte del sistema Kawak.



## 9. Tiempo de respuesta al usuario.

### Cuadro N°5. Eficacia en tiempo de respuesta.

EFICACIA EN TIEMPO DE RESPUESTA				
RANGO (Dias)	0-20	21-30	31-40	Más de 40
Cantidad de Incidencias	493	43	9	3
% De Respuesta	89,96	7,85	1,64	0,55

Fuente: Elaboración propia con ayuda del reporte descargado del sistema Kawak.

**ANÁLISIS** : Se pudo constatar que el tiempo de respuesta eficaz se dio en el rango de 0–20 días con un total de 493 PQRS, según las normas vigentes. En el rango de 21-30 días se dio respuesta a 43 incidencias, las cuales corresponden a los terminos legales según el tipo de PQRS. No obtuvieron respuesta dentro de los terminos legales establecidos 12 PQRS, las cuales se encuentran en un rango superior a 31 días, según cuadro N°5 :

## 10. Clasificación de PQRS más reiterativas y/o recurrentes para el periodo 2019-2

### Cuadro N°6. Clasificación tipo de solicitudes Reiterativas.

TIPO DE SOLICITUD		
SOLICITUD DE INFORMACIÓN REITERATIVAS		
Tema	Área	Cantidad
Inscripciones	Coordinación de Admisiones y Programación Académica	27
Descuentos	Coordinación de Admisiones y Programación Académica	23
Pagos	Dirección Financiera	22
Certificados y Soportes	Admisiones, inscripciones y matriculas	14
<b>Total solicitud de información</b>		86
QUEJAS MAS REITERATIVAS		
Tema	Área	Cantidad
Otros	Coordinación de Admisiones y Programación Académica	11



TIPO DE SOLICITUD		
SOLICITUD DE INFORMACIÓN REITERATIVAS		
Tema	Área	Cantidad
Dirección de Bienestar Institucional	Servicios de Bienestar	11
Docentes	Coordinación de Admisiones y Programación Académica	9
Funcionarios Públicos	Dirección de Servicios Generales	9
Total quejas		40
RECLAMOS MAS REITERATIVOS		
Tema	Área	Cantidad
Automatrícula	Admisiones, inscripciones y matriculas	7
Carnetización	Dirección de Planeación	6
Descuentos	Dirección Financiera	6
Total reclamos		19
<b>TOTAL REITERATIVOS</b>		<b>145</b>

Fuente: Elaboración propia.

**ANÁLISIS:** De acuerdo al cuadro N°6, el tipo de solicitud más reiterativa, se presentó para las solicitudes de información con 86 solicitudes, seguido de las peticiones con un total de 40 incidencias.

## 11. Consolidado anual periodo académico 2019.

### Cuadro N°7. Consolidado anual.

CONSOLIDADO ANUAL 2019 PQRS			
Dependencia	2019-1	2019-2	TOTAL 2019
Bienestar Institucional	16	20	36
Comunicaciones	12	6	18
Docencia	0	6	6
Gestión curricular	85	117	202
Gestión estudiantes	233	189	422
Bibliotecas	4	3	7
Gestión Extensión	6	8	14
Laboratorios	3	3	6
Normativa y Legal	6	3	9
Gestión Financiera	35	117	152
Gestión Humana	10	6	16
Gestión Adquisiciones	0	1	1



CONSOLIDADO ANUAL 2019 PQRS			
Dependencia	2019-1	2019-2	TOTAL 2019
Gestión Logística	51	29	80
Planificación	29	23	52
Tecnología de la información	23	12	35
Autoevaluación y Acreditación	2	3	5
Mejoramiento Continuo	1	0	1
Investigación e innovación tecnológica	1	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>517</b>	<b>548</b>	<b>1065</b>

**Fuente:** Elaboración propia con información registrada en el informe del periodo 2019-1 y el reporte del sistema Kawak para esta vigencia.

## 12. Derechos de petición.

Para este periodo 2019-2, se presentaron un total de 115 derechos de petición, de los cuales se realizó un muestreo aleatorio simple arrojando una muestra de 42, a los cuales se les realizó seguimiento en la Coordinación de Archivo y Correspondencia (Dependencia encargada de la radicación de las comunicaciones oficiales internas y externas) encontrado que no se obtuvo respuesta a los siguientes radicados:

### Cuadro N°8. Radicado derechos de petición no respondidos.

DERECHOS DE PETICIÓN 2019-2	
201902009425	201902000495
201902006834	201902008813
201902008319	201902008391
201902005424	201902005422
201902005533	201902005533
201901005351	201902004431
201902008209	201902007818
201902007981	201902005339
201902006362	

**Fuente:** Construcción propia.

**ANÁLISIS:** Se pudo constatar que la información relacionada con los derechos de petición enviada a esta Dirección, por la Coordinación de Archivo y Correspondencia y la Oficina Asesora de Comunicaciones no coincide, al evidenciarse una diferencia de 31 radicados entre ambas fuentes.



### 13. Cumplimiento Resolución del 3564 de 2015 del MINTIC.

Según los artículos 5° y 6° de la Resolución 3564 de 2015 y sus anexos 1 y 2, se evidencia cumplimiento de los siguientes requisitos:

- (...) *Formulario electrónico de solicitud de información pública y campos mínimos señalados en el anexo 2* (...) Se verificó el archivo registrado en el sistema Kawak, el cual permite realizar el seguimiento y control de las PQRS que se reciben en la Institución.
- Según el anexo 1, se pudo constatar que la información que debe contener el archivo electrónico donde se registran las PQRS se encuentra debidamente discriminado y acorde a este anexo.
- Según el Anexo 2, se evidencia cumplimiento total de los requisitos generales y campos mínimos a diligenciar en el formulario electrónico donde se registran las PQRS de la Institución, algunos de estos requisitos son:
  1. Formato acreditado y publicado.
  2. Accesibilidad y Usabilidad.
  3. Acuse de recibido.
  4. Validación de los campos.
  5. Enlace de ayuda (definición de vocablo).
  6. Disponibilidad de formulario en dispositivo móvil.
  7. Reserva de datos sensibles.
  8. Opción para elegir medio de respuesta.

**ANÁLISIS :** Una vez verificada el cumplimiento de esta resolución se constató Accesibilidad en medios electrónicos para la población en situación de Discapacidad, evidenciando que las personas en situación de discapacidad tienen acceso electrónico al sistema de PQRS desde dos computadores de la Institución, solo queda por implementar el acceso en dispositivos móviles con ayudas para los distintos tipos de discapacidades.

### 14. Evaluación y seguimiento a las acciones de mejora semestre 2019-1.

- Según la recomendación del informe realizado para el periodo 2019-1, relacionada con los derechos de petición, reportada por la Coordinación de Archivo y Correspondencia y la Oficina Asesora de Comunicaciones, los cuales no coinciden, no se le ha realizado plan de mejora por lo cual se reitera esta recomendación, toda vez que esta información exige un cumplimiento estricto de acuerdo a



los lineamientos legales.

- Según la recomendación realizada a la Coordinación de Archivo y Correspondencia con respecto a la generación de un solo archivo en Excel donde se consoliden los derechos de petición recibidos, se dio cumplimiento a dicha recomendación por parte de esta Coordinación.

## 15. Conclusiones y Recomendaciones.

Al realizar seguimiento al sistema PQRS Institucional se pudo constatar que se viene dando cumplimiento a los requisitos establecidos en las normas asociadas a este tema, tal como se expuso en los puntos anteriores de este informe. Solo se evidenció debilidad en las respuestas a las PQRS en un 2.19% lo cual corresponde a incidencias contestadas en un tiempo superior a 30 días. Igualmente se evidenció cumplimiento a lo normado en la resolución 3564 de 2015 en cuanto a los requisitos generales que debe tener el formulario electrónico para el registro de PQRS.

Como parte del mejoramiento continuo del sistema y basados en la revisión realizada a las herramientas que soportan las PQRS de la Institución se recomienda :

- Se recomienda generar campañas donde se sensibilice a los usuarios del sistema, sobre la importancia que tiene para la Institución saber el grado de satisfacción respecto al servicio de las PQRS, en pro del mejoramiento a las respuestas.
- Dar estricto cumplimiento a los términos de respuesta según lo plasmado en el PMC04 V20.
- Al dar respuesta a las PQRS se recomienda emitir una respuesta clara, oportuna y de fondo en concordancia a lo solicitado por el usuario evitando así la reincidencia de los temas relacionados anteriormente en el cuadro N°6, o analizar la forma de informar los temas más recurrentes que se han registrado.
- Se reitera la recomendación relacionada con los Derechos de Petición anteriormente mencionada en el punto N°14, debido a que al realizar este seguimiento se presenta la misma debilidad.

**JUAN CARLOS JARAMILLO VELEZ**

Director Control Interno



**POLITÉCNICO COLOMBIANO**  
JAIME ISAZA CADAVID

Educación para  
*vivir mejor*

**María Zineth Villa Correa, Maria Vanessa Foronda V.**

Auditoras.

