INFORME EVALUACIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES (PQRS) PERIODO 2020-1

1. Objetivo.

Verificar el cumplimiento de las exigencias normativas relacionadas con la gestión de las PQRS, en la Institución para el periodo 1 de enero a 30 de junio de 2020.

2. Alcance.

Sistema PQRS semestre 2020-1 (1 de enero al 30 de junio de 2020) y aplica para todas las sedes del Politécnico Colombiano Jaime 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 la información pública por medios electrónicos.
- **Decreto 1081 de 2015.** Decreto reglamentario único del sector presidencia de la República el cual compila entre otras 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** "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto único reglamentario del sector Justicia y del derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente. artículo 2.2.3.12.1 Objeto. El presente capítulo regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas 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 de 2017,** sobre respuestas a las comunicaciones oficiales, de la Coordinación de Archivo y correspondencia.
- **Sentencia C-951 de 2011** de la Corte Constitucional Proyecto de Ley Estatutaria sobre Derecho Fundamental de Petición.
- **Artículo 5 Decreto legislativo N°491 del 28 de marzo de 2020.** Ampliación de Términos para atender las peticiones, en época de pandemia.

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 de la información enviada por la Oficina Asesora de Planeación el 31 de julio de 2020 sobre el reporte de las PQRS la cual se entregó en dos (2) archivos Excel obtenidos del software *Kawak y Mejoramiso,* la 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.

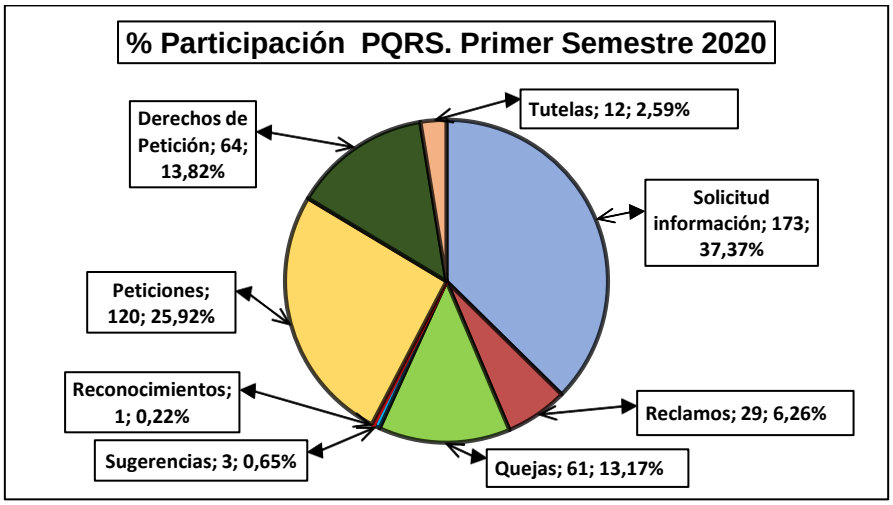
Cuadro N°1. Porcentaje de PQRS, Tutelas y derechos de petición del periodo 2020-1.

Tipo	**PQRS 2020-1**				**% Participación 2020-1**
	2018-2	**2019-1**	**2019-2**	**2020-1**	
Solicitud información	180	264	239	173	37,37
Reclamos	36	37	41	29	6,26
Quejas	67	106	121	61	13,17
Sugerencias	10	12	13	3	0,65
Reconocimientos	7	4	3	1	0,22
Peticiones	88	94	131	120	25,92
Subtotal pqrs	**388**	**517**	**548**	**387**	**-**
Derechos de Petición	136	236	115	64	13,82

Tutelas	37	19	14	12	2,59
Total	**561**	**772**	**677**	**463**	100

Fuente: elaboracion propia.

Gráfica N°1 Participación de PQRS del periodo 2020-1



Fuente. Elaboración propia

ANÁLISIS: En el cuadro No.1 y en la grafica No.1 Se evidencia comparativamente por PQRS las incidencias disminuyeron en 161 respecto al semestre 2019-2, asi mismo dismimuyeron 51 derechos de peticion y dos tutelas. La mayor participación corresponde a solicitudes de información con un 37,37%, seguido de peticiones con un 25,92%.

6. Participación de las PQRS por Dependencia.

A continuación, se relacionan las PQRS por Dependencia para el periodo 2020-1.

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

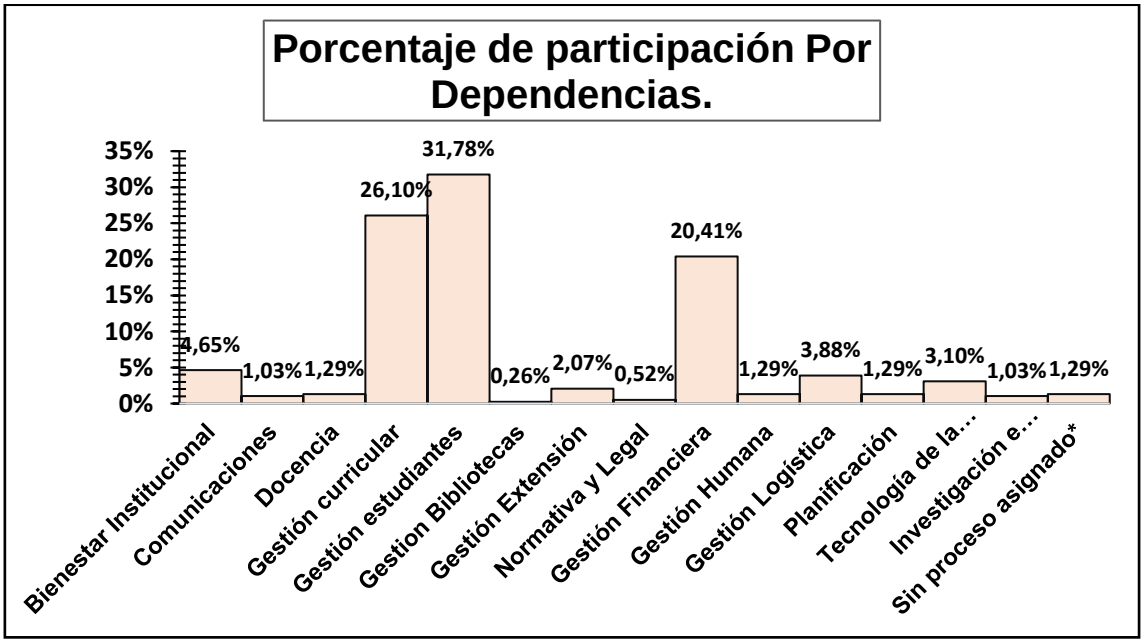
POR DEPENDENCIA									
Dependencia	**Solicitudes de Información**	**Quejas**	**Peticiones**	**Reclamos**	**Reconocimientos**	**Salida No conforme**	**Sugerencias**	**Total**	**% participación**
Bienestar Institucional	12	1	5	0	0	0	0	**18**	4,65%
Comunicaciones	2	1	1	0	0	0	0	**4**	1,03%
Docencia	1	1	3	0	0	0	0	**5**	1,29%
Gestión curricular	42	16	37	5	0	0	1	**101**	26,10%
Gestión estudiantes	75	16	26	6	0	0	0	**123**	31,78%
Gestión Bibliotecas	0	0	1	0	0	0	0	**1**	0,26%

Gestión Extensión	2	1	4	1	0	0	0	**8**	2,07%
Normativa y Legal	0	1	1	0	0	0	0	**2**	0,52%
Gestión Financiera	31	15	21	12	0	0	0	**79**	20,41%
Gestión Humana	1	0	3	1	0	0	0	**5**	1,29%
Gestión Logística	0	7	5	1	1	0	1	**15**	3,88%
Planificación	2	0	1	2	0	0	0	**5**	1,29%
Tecnología de la información	2	1	7	1	0	0	1	**12**	3,10%
Investigación e innovación tecnológica	2	1	1	0	0	0	0	**4**	1,03%
Sin proceso asignado*	1	0	4	0	0	0	0	**5**	1,29%
Total	**173**	**61**	**120**	**29**	**1**	**0**	**3**	**387**	100%

Fuente. Elaboración propia**.**

(*) En el reporte de las PQRS de kawak de marzo 2020 se evidencia en la columna X (Proceso responsable) algunas casillas vacías sin asignación de responsable del proceso.

Gráfica No.2 Porcentaje de PQRS por Dependencias.



Fuente. Elaboración propia**.**

ANÁLISIS: Para el período 2020-1, la mayor participación por dependencias fue para Gestión estudiantes y Gestión Curricular con un 31.78% y un 26,10% del registro total de las PQRSD (387).

7. Clasificación de incidencias por tipo de Usuario

Para este período no fue posible realizar esta clasificación, debido a que la Oficina Asesora de Planeación se encuentra implementando un nuevo sistema (Mejoramiso) que está en proceso de ajuste y no registró para este semestre dicha información.

8. Encuesta satisfacción del Usuario.

Se pudo observar que de las 387 PQRS registradas, solo 4 usuarios diligenciaron la encuesta de satisfaccion y su correspondiente comentario, de las cuales tres fueron satisfactorias y una insuficiente, evidenciadas en las columnas R y S relacionadas con "Comentario respuesta recibida" y "percepción" del archivo generado.

9. Tiempo de respuesta al usuario.

Cuadro N°3. Eficacia en tiempo de respuesta.

EFICACIA EN TIEMPO DE RESPUESTA		
RANGO (Días)	0-35	Más de 35
Cantidad de Incidencias	379	8
% de Respuesta	97,93	2,07

Fuente: Elaboración propia con información del sistema kawak y Mejoramiso.

ANÁLISIS: Se puede observar en el cuadro No 3, el tiempo de respuesta de las 387 PQRS registradas: En el lapso de 0 a 35 días hubo respuesta a 379 dando cumplimiento a los términos legales y 8 incidencias no obtuvieron respuesta dentro del término de ley establecido, toda vez que se encuentran en un término superior a los 35 días infringiendo el artículo quinto del Decreto Legislativo No.491 del 28 de marzo de 2020 del Ministerio de Justicia y del Derecho, en el cual se ampliaron los términos debido a la emergencia sanitaria por Covid-19.

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

Cuadro N°4. Clasificación tipo de solicitudes reiterativas.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN REITERATIVAS		
Tema	**Proceso Responsable**	**Cantidad**

Certificados y Soportes Académicos	Docencia - Gestión curricular y gestión estudiantes.	32
Inscripciones	Docencia - Gestión Estudiante	19
Devolución de Dinero	Financiera	15
Cancelación de Semestre	Docencia - Gestión Curricular y Docencia - Gestión Estudiante	12
	Total	78
PETICIONES MAS REITERATIVAS		
Tema	**Proceso Responsable**	**Cantidad**
Devolución de Dinero	Financiera	14
Certificados y Soportes Académicos	Docencia - Gestión estudiante y Docencia - Gestión curricular.	9
Becas y beneficios	Docencia - Gestión Curricular, Bienestar institucional y financiera	8
	Total	31
QUEJAS MAS REITERATIVAS		
Tema	**Proceso Responsable**	**Cantidad**
Infraestructura	Logística	7
Devolución de Dinero	financiera	6
Docentes	Docencia - gestión curricular	6
	Total	19
RECLAMOS MAS REITERATIVOS		
Tema	**Proceso Responsable**	**Cantidad**
Devolución de dinero	Financiera	8
Inscripciones	Docencia - Gestión estudiantes	5
	Total	13
TOTAL REITERATIVOS		**141**

Fuente: Elaboración propia.

ANÁLISIS: De acuerdo con el cuadro N°4, los temas más reiterativos son: Devolución de dinero, Certificados y Soportes académicos e inscripciones. Además, se puede observar que el tipo de solicitud más recurrente es solicitud de información con 78 casos de 387 PQRS totales que equivalen al 20,2%.

11. Calificación de las PQRS por los medios de recepción.

Cuadro N°5. Medios de recepción.

Medios de recepción 2020-1	
Página web	386
Correo electrónico	1

Total	**387**

Fuente: Elaboración propia con información del sistema kawak y Mejoramiso.

ANÁLISIS: se puede evidenciar que el medio más utilizados para la recepción de las PQRS es por la página web, de las 387 incidencias 386 son por este medio. Esta información se puede verificar en la columna H “origen” del anterior sistema Kawak y en el nuevo sistema (Mejoramiso) se consulta en el informe de medios de recepción.

12. Derechos de Petición.

Para el periodo 2020-1, se radicaron 64 derechos de petición, cifra a la que se le realizó un muestreo aleatorio simple con un nivel de confianza del 90% y una error estimado del 10% arrojando una muestra de 30 radicados a inspeccionar, a los cuales se les realizó el respectivo seguimiento con información solicitada a la coordinación de archivo y correspondencia, encontrando 18 derechos de petición con Respuesta Asociada o Relacionada, lo que permite el control en el tiempo de respuesta al usuario, igualmente se constataron 12 radicados que no tienen Respuesta Asociada ni Relacionada, correspondiente a un 40%, los cuales se encuentran enlistados en el cuadro No.6 de este informe.

Cuadro N°6. Radicado Derechos de Petición que no se evidencia la respuesta asociada o relacionada.

Derechos de Petición 2020-1	
202002000045	202002002634
202002001141	202002002635
202002001516	202002002648
202002001976	202002002684
202002002522	202002002785
202002002595	202002002878

Fuente: Construcción propia

ANÁLISIS: Se observa en la información relacionada con los Derechos de Petición enviados por la Coordinación de Archivo y Correspondencia y la Oficina Asesora de Comunicaciones una diferencia de 12 radicados entre estas dos dependencias, es decir que la información no coincide conforme a lo definido en el procedimiento.

13. Cumplimiento Resolución 3564 de 2015 del MINTIC.

Se evidencia el cumplimiento de la Resolucion 3564 de 2015 y sus anexos 1 y 2, se puedo identificar en el anexo 1 relacionado con los estándares para publicación y divulgación de la información, que el archivo electrónico relacionado con las PQRS está debidamente parametrizado y discriminado permitiendo la accebilidad a los diferentes públicos de interés, como las personas en situación de discapacidad a las cuales se les diseñó un Menú de Accesibilidad el cual se encuentra ubicado en la parte superior derecha de la página Web Institucional el cual está adaptado para este público de interés. Asi mismo en el anexo numero 2 relacionado con los lineamientos sobre el formulario electrónico para la recepción de solicitudes de información pública, se puede verificar el cumplimiento de los requisitos generales y los campos mínimos que debe tener el formulario para el diligenciamiento de las PQRS por medio del sistema Mejoramiso, se pueden constatar en el formulario los siguientes requisitos:

1. Formato acreditado y estándares de intercambio de información.
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.

14. Evaluación y seguimiento a las acciones de mejora semestre 2019-2.

No se evidencia acciones de mejora para el periodo 2019-2 relacionadas con la atención a las PQRS, consultado en el informe de Mejoramiento Histórico masivo de acciones del sistema Mejoramiso.

15. Buzón de notificaciones judiciales

Según lo establecido en el artículo 197, capítulo VII (Notificaciones) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el Politécnico Colombiano JIC habilita el siguiente correo electrónico exclusivamente para notificaciones judiciales: https://www.politecnicojic.edu.co/index.php/acerca-del-poli/normativa-y-legal/176-notificaciones-judiciales.

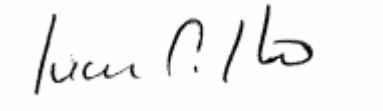
16. Tipo de Respuesta gestionada en la PQRS

Del total de las 387 PQRS recibidas se realizó un muestreo aleatorio simple con un nivel de confianza del 95% y un error máximo estimado del 9% generando una muestra de 91 incidencias, encontrando lo siguiente: 7 no fueron respondidas de fondo el asunto planteado por el usuario (ID 4231, 4142, 602, 534, 531, 502, 613), 9 no obtuvieron respuesta (ID 596, 376, 427, 4176, 4233, 4232, 4191, 4193 y 4226), 74 se respondieron oportunamente, y una se respondió de manera extemporánea en un lapso de 53 días (ID 394).

17. Conclusiones y Recomendaciones

- En el seguimiento realizado a las PQRS por esta Dirección se evidencio que las áreas de gestión reciben solicitudes, peticiones, a las cuales se les da respuesta directamente sin quedar registradas en el sistema te oigo y por tanto los datos oficiales no abarcan toda la gestión realizada. Lo anterior fue constatado en el seguimiento en los planes de acción y en la atención que realizan varios procesos a través de sus correos de contacto, medio por donde se le da tramite a las solicitudes realizadas, sin ingresar por el sistema Mejoramiso.
- Comparando este semestre con el mismo semestre del año anterior se evidenció disminución del número de PQRS en un 25,15% pasando de 517 a 387 incidencias.
- El canal de atención más utilizado por los usuarios para realizar las PQRS es la página web con un 99,7% del total de incidencias. Según el registro de Mejoramiso no se recibieron PQRS personalmente, buzón, redes sociales y línea directa, motivo por el cual se recomienda analizar la disponibilidad de estas vías para los usuarios.
- link Te Oigo para recibir las PQRS de los usuarios: https://mejoramiso.com/mejoramisosql/loginPQRS PolitecnicoJIC.asp.
- La institución dio cumplimiento a los términos para atender las peticiones radicadas bajo la vigencia de la emergencia sanitaria según lo definido en el artículo quinto del decreto legislativo No.491 de 2020.
- Se evidenció debilidad en el responsable de dar respuesta a los derechos de petición ya que está inobservando el procedimiento establecido para ello, toda vez que no anexa la respuesta asociada o relacionada en el sistema Mercurio, lo que permite verificar que la respuesta a los usuarios se realice en los términos establecidos por la ley.
- Se recomienda implementar un mecanismo de control que permita que los derechos de petición radicados en la Coordinación de Archivo y Correspondencia coincida con

la información controlada por la Oficina asesora de comunicaciones, la cual en adelante será competencia de la Secretaría General según la información reportada.



Juan Carlos Jaramillo Vélez
Director de Control Interno

María Zineth Villa Correa
Iván José Espinosa Hernández
Auditores.