Informe de PQRS vigencia 2020-2
Politecnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid.

Alcance

Este informe aplica para la gestión de las PQRS y derechos de peticion a partir del 1 de Julio hasta el 31 de diciembre del año 2020, en toda la Institución.

Objetivo general.

Realizar seguimiento PQRS vigencia 2020-2, conforme a lo establecido en la normatividad vigente en relación con este tema.

Objetivos Especificos

- Verificar la existencia de mínimo una (1) dependencia encargada de la gestión de las PQRS.
- Examinar que se cumplan los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y normas relacionadas, para responder las PQRS presentadas a la Institución, en el segundo semestre del año 2020, según el procedimiento institucional.
- Constatar que la página web de la entidad disponga de link de quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de fácil acceso para que los ciudadanos puedan ingresar a ella.

Criterios normativos.

- **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.
- **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.
- **PCM04 V21**. Procedimiento para atender las Solicitudes de información, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos.
- **Circular Externa N° 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.
- **Artículo 5°, Decreto legislativo N°491** de 28 de marzo de 2020**.** Ampliación de términos para atender las peticiones en época de pandemia.
- **Comunicación N°202001002929** del 1° de julio de 2020, entrega del proceso de trazabilidad y cumplimiento de los derechos de petición.
- **Ley 1437 de 2011,** Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Resolución rectoral 0701 de agosto de 2017,** Manual de Atención al Ciudadano.

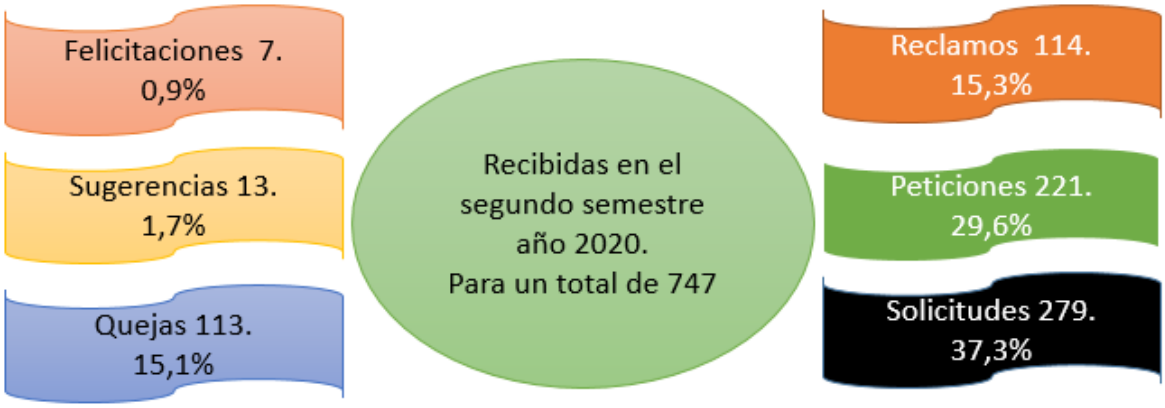
Metodología.

La verificación de la información se realizó de cuardo a los dos informes arrojados por el Sistema Mejoramiso, desde el link Sistema “TeOigo”-PQRS, los archivos aportados por la Coordinación de Archivo y Correspondencia referente a los derechos de petición, además del cumplimiento a lo establecido en el procedimiento institucional PCM04, Versión 21 visualizado en el Sistema de Calidad *Mejoramiso.*

Resultados de la auditoria.

La información constatada en este informe indica que la institución tiene identificadas las unidades de gestión responsables del proceso de PQRS.

Grafico descriptivo N°1*: Total PQRS recibidas según su tipo.*



Fuente: *Construcción propia, con base al informe arrojado del Sistema Mejoramiso, período 2020-2.*

De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el segundo semestre del año 2020, se recibieron (747) PQRS administradas por la Institución, teniendo en cuenta lo reportado y analizado por las diferentes unidades de gestión.

Puntos de generación y atención a las PQRS

Se evidencia para la atención de estas, un acceso en la Página web insitucional, https://mejoramiso.com/mejoramisosql/loginPQRSPolitecnicoJIC.asp; adicionalmente a través del Sistema Mercurio se radican los Derechos de Petición. De otro lado a través de las unidades de gestión y el sistema de calidad – Mejoramiso, se hace la gestión para dar respuesta.

Comparativo de PQRS vigencias 2019 y 2020.

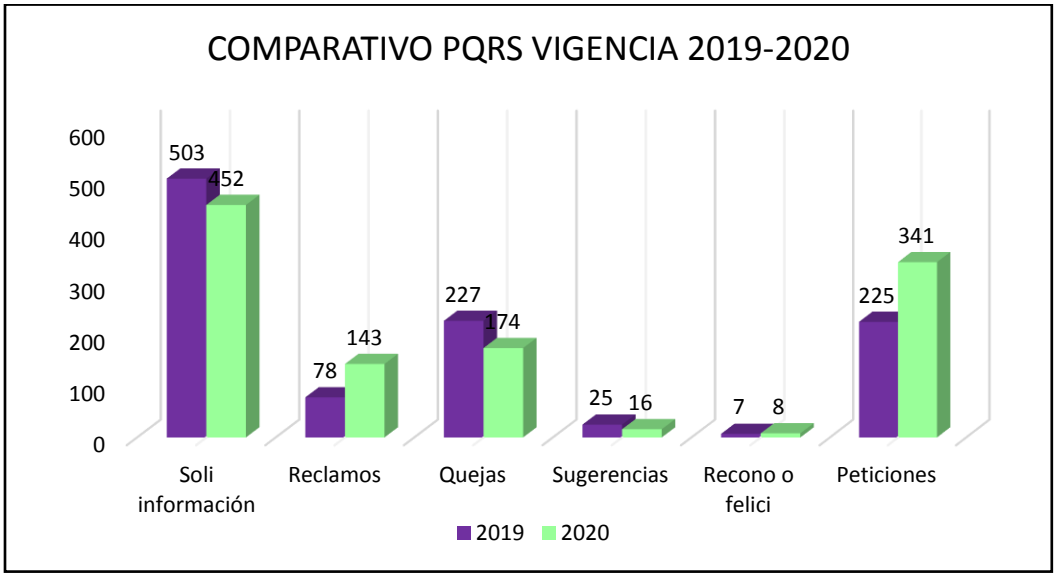
Cuadro N°1: Comparativo.

COMPARATIVO 2019-2020				
TIPO	**2019**	**2020**	**Disminución y/o incremento**	**% Disminución y/o Incremento**
Solicitud de información	503	452	-51	-11,3

COMPARATIVO 2019-2020				
TIPO	**2019**	**2020**	**Disminución y/o incremento**	**% Disminución y/o Incremento**
Reclamos	78	143	65	83,3
Quejas	227	174	-53	-30,5
Sugerencias	25	16	-9	-56,3
Reconocimiento o felicitaciones	7	8	1	14,3
Peticiones	225	341	116	51,6
TOTAL	1065	1134	69	6,5

Fuente: *Construcción propia, con base al anterior informe vigencia 2019 e informes vigencia 2020.*

Grafico descriptivo N°2



Fuente: *Construcción propia, con base al anterior informe vigencia 2019 e informes vigencia 2020.*

En el anterior grafico comparativo, se evidencia el incremento de 69 incidencias para el año 2020 con relación al año 2019, es decir que se registro aumento de los Reclamos totales para la vigencia 2020 del 83.3%, los reconocimientos del 14.3% y las peticiones con 51.6%, siendo estas las categorías en las que se registran el mayor incremento de participación para esta vigencia.

Así mismo, se evidencia una disminución en las incidencias relacionadas con las solicitudes de información en un -11.3% (51) menos, sugerencias en -56.3% (9) menos, además se evidencia que las quejas, categoría que ha tenido una participación alta para casi todos los

seguimientos realizados por la Dirección, disminuyo para este seguimiento en un -30.5% (53) menos, en relación al año anterior.

Clasificación por tipo de PQRS dirigidas a las unidades de gestión

Cuadro descriptivo N°2: *Clasificación por tipo de PQRS dirigida a unidades de gestión*

Dependencia	Solicitudes de Información	Quejas	Peticiones	Reclamos	Felicitaciones	Sugerencias	Total	% participación
Bienestar Institucional	10	2	7	2	0	0	21	2,81
Comunicación Institucional	8	2	5	2	3	1	21	2,81
Docencia-Gestión Curricular	94	35	80	22	2	3	236	31,59
Docencia-Gestión de Bibliotecas	0	0	1	0	0	0	1	0,13
Docencia-Gestión Estudiantes	66	24	33	23	0	3	149	19,95
Extensión-Oferta de Bienes y Servicios	3	1	3	0	0	1	8	1,07
Financiera	80	44	82	60	0	3	269	36,01
Gestión Adquisiciones	1	0	1	1	0	0	3	0,40
Gestión Humana	4	1	2	0	0	0	7	0,94
Investigación e Innovación Tecnológica	3	0	1	0	1	0	5	0,67
Logística	1	1	0	0	0	0	2	0,27
Mejoramiento Continuo	1	0	1	0	0	0	2	0,27
Normativa y Legal	1	0	1	0	1	0	3	0,40
Planificación	1	1	0	3	0	1	6	0,80
Tecnología de Información	6	2	4	1	0	1	14	1,87
Total							747	100

Fuente: *Construcción propia, sistema Mejoramiso, vigencia 2020.*

El anterior cuadro, indica que la unidad de gestión que presentó más incidencias para la vigencia 2020-2, es la Dirección Financiera, con un porcentaje de participación del 36,01%, es decir un total de 269 incidencias, seguida de la Vicerrectoría de Docencia (Gestión Curricular) con 31,59% de participación para un total de 236, seguida de Docencia-Estudiantes con un 19.95% correspondiente a 149 incidencias.

Una vez verificada la gestión a las pqrs según lo normado, no se pudo establecer el tiempo de respuesta a las incidencias con ID1570,1532,1515,1438,1360,1221,1187,1078,984, 920 del proceso financiera, las cuales no registran respuesta en el sistema Mejoramiso, a pesar de que este proceso aportó pantallazos de los movimientos registrados en la sección "consulta de pago a proveedores" de estos usuarios. Lo anterior no demuestra que los peticionarios hayan recibido respuesta a su solicitud, por lo que se recomienda asignar un responsable para esta gestión según las normas y dejar trazabilidad en el sistema mejoramiso.

Clasificación de incidencias por tipo de solicitante.

Cuadro N°3: *Tipo de solicitantes.*

CLASIFICACIÓN DE INCIDENCIAS POR TIPO DE SOLICITANTE									
TIPO PQRS	**Docentes (incluye cátedra)**	**Graduado**	**Empleado**	**Estudiante**	**Contratistas**	**Público externo**	**Vacías**	**Total**	**% Participación**
Solicitudes de información	3	32	0	195	5	27	17	279	37,35
Reclamos	0	9	0	95	1	6	3	114	15,26
Quejas	1	10	0	88	2	7	5	113	15,13
Sugerencias	0	1	2	7	1	1	1	13	1,74
Reconocimientos o felicitaciones	1		1	1	3	0	1	7	0,94
Peticiones	3	11	0	158	1	26	22	221	29,59
Total	**8**	**63**	**3**	**544**	**13**	**67**	**49**	**747**	**100**
% Participación	**1,07**	**8,43**	**0,40**	**72,82**	**1,74**	**8,97**	**6,56**	100	

Fuente: *Construcción propia, con base a los archivos de seguimiento arrojados por el sistema Mejoramiso, vigencia 2020.*

Lo anterior indica que según el tipo de incidencias, se presentan 7 tipos de solicitantes, de los cuales, la mayor participación de PQRS, las realizaron los estudiantes con un total de 544

incidencias, seguido del público externo con 67, luego los graduados con 63, para un total de participación por estos tres tipos de solicitantes del 90.23%, es decir que el 9.77% restante se distribuyen entre los demás solicitantes.

Seguimiento realizado a la planta telefónica

Dentro del seguimiento a las diferentes redes sociales tales como Facebook e instagram, se pudo evidenciar, que se preentan diversas quejas relacionadas por la falta de un medio de comunicación directo como la Planta telefónica de la Intitución que se encuentra fuera de servicio, la cual recepcione los requerimientos del publico externo. Dentro de la ejecución de éste seguimiento, se realizaron cinco solicitudes a través de correos electrónicos sobre este tema a las Unidades de Gestión: Vicerrectoria Administrativa, Dirección de Servicios Generales, Dirección de Gestión Humana, Coordinación de Informatica Corporativa y a la Oficina Asesora de Comunicaciones, teniendo como respuesta la siguiente información, relacionada en el cuadro N°4.

Cuadro N°4: *Seguimiento de información relacionada a la planta telefónica.*

SEGUIMIENTO DE INFORMACIÓN RELACIONADA A LA PLANTA TELEFÓNICA DE LA INSTITUCIÓN		
UNIDAD DE GESTIÓN	**FEHA DE RESPUESTA**	**RESPUESTA EMITIDA POR LA UNIDAD DE GESTIÓN.**
Dirección de Servicios Generales	**24-feb-21**	El Director de Servicios Generales manifiesta el inconveniente presentado con las lineas telefonicas de la institución, relacionado con el hurto del cableado sucedido en **el mes de agosto**, cableado suministrado por la empresa Tigo UNE; además, se informa en la reunión realizada el 24 de febrero de 2021 con el equipo auditor, que el proyecto relacionado con este suministro, se encuentra matriculado en la Oficina Asesora de Planeación.
Oficina Asesora de Comunicaciones	**24-feb-21**	Esta Dependencia ha remitido comunicación a la Vicerrectoría Administrativa y a la Coordinación de Servicios Generales en el mes de noviembre de 2020 y recientemente, para conocer el estado de las reparaciones; se encuentra a la espera de que se resuelva la dificultad técnica con la planta telefónica y el recurso tecnológico que permita establecer una estrategia comunicacional efectiva de atención al ciudadano.
Coordinación de Informatica Corporativa	**26-feb-21**	La Coordinación de Informática Corporativa informa que no se tiene inscrito como Proyecto POAI de esta Coordinación, la actualización de la planta telefónica, si bien la implementación de telefonía IP hace parte del Plan Estratégico de Tecnología y Comunicaciones, no se han asignado recursos al proyecto de la Coordinación para estos efectos, ni se ha participado en la formulación o construcción del mismo.

SEGUIMIENTO DE INFORMACIÓN RELACIONADA A LA PLANTA TELEFÓNICA DE LA INSTITUCIÓN		
UNIDAD DE GESTIÓN	**FEHA DE RESPUESTA**	**RESPUESTA EMITIDA POR LA UNIDAD DE GESTIÓN.**
		Manifiesta la Coordinación de Informática corporativa que tanto la Oficina Asesora de Planeación y la Dirección de Servicios Generales son los encargados de este proyecto y que la única participación de la Coordinación se dió en el año 2019 con la supervisión mediante un contrato de prestación de servicios, cuyo objeto fue el diagnostico de la planta telefónica, actualización y/o estudio de mercado para la implementación de telefonía.

Fuente: *Construcción propia, con base en las respuestas emitidas a las solicitudes realizadas para dicho seguimiento.*

De acuerdo a lo apreciado en el cuadro anterior, no se observa una solución a corto plazo para suplir la falta de una planta telefónica en operación en la Institución, toda vez que no se obtuvo claridad con respecto al proceso responsable del proyecto, el cual es indispensable para la comunicación satisfactoria con el usuario interno y externo.

Adicionalmente dentro de las comunicaciones remitidas por el operador TIGO allegadas por la Dirección de Servicios Generales, no se evidencia cúantas y cuáles han sido las visitas de campo previas, con el fin de conocer las exigencias para brindar una solución que incluya un posible cambio de tecnología en el servicio.

Percepción del usuario sobre las respuestas a las PQRS emitidas por las diferentes unidades de gestión.

Cuadro N°5: *Percepción de la respuesta emitida.*

PERCEPCIÓN HACIA LA RESPUESTA EMITIDA								
PERCEPCIÓN	**Solicitud de información**	**Quejas**	**Reclamos**	**Petición**	**Reconocimientos /Felicitaciones**	**Sugerencias**	**Vacías**	**Total Percepción**
Pendientes	275	110	114	215	7	12	0	733
La respuesta fue satisfactoria	1	1	0	2	0	1	0	5
La respuesta fue insuficiente	1	2	0	3	0	0	0	6
La respuesta fue incorrecta	2	0	0	1	0	0	0	3
Vacías	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	279	113	114	221	7	13	0	747

Fuente: *Construcción propia, con base a los archivos de seguimiento arrojados por el sistema Mejoramiso, vigencia 2020.*

Se evidencia que de las 747 PQRS registradas, 733 están pendientes por dar a conocer a la institución la percepción que se tiene, frente a la respuesta que se brinda a las diferentes PQRS que ingresaronn en el semestre 2020-2, es decir que solo se identificaron 14 percepciones por parte de los usuarios, lo cual genera un posible desconocimiento institucional frente a la calidad del servicio que se presta para la atención de las PQRS.

Tiempo de Respuesta a las PQRS

Según lo establecido en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, para la época de la emergencia económica se amplió el término para dar respuesta a las peticiones y solicitudes de documentos y de información a 20 días. De las 747 pqrs del periodo se dio respuesta a 686 en este rango de tiempo (0-20 días); lo cual indica un porcentaje de incumplimiento del 8.2% en el tiempo de respuesta correspodiente a 61 pqrs que se encuentran fuera del tiempo establecido por dicha norma,tal como se indica en el siguiente cuadro.

Cuadro N°6: *Eficacia en tiempo de respuesta.*

EFICACIA EN TIEMPO DE RESPUESTA				
Tiempo estipulado	**RANGO (días)**		**% INCUMPLIMIENTO EN TIEMPO DE RESPUESTA**	**TOTAL PQRS**
	0-20	**21-104**		
Cantidad PQR	686	61	8,17	747
% por rango	91,83	8,17		

Fuente: *Construcción propia, con base a los archivos de seguimiento arrojados por el sistema Mejoramiso, vigencia 2020, teniendo en cuenta las columnas denominadas "Solicitud, Fecha detección y Fecha de respuesta".*

Seguimiento y análisis de los Derechos de petición generados en el periodo 2020-2.

Según la documentación aportada por la Coordinacion de archivo y correspondencia *"reporte D.P 1 de julio a 31 de Diciembre de 2020"*, se registran 174 derechos de petición radicados, a los cuales se les realizó un muestreo, inspeccionando 25. De estos 25, se evidencian 14 derechos de petición con respuesta, 1 con radicado temporal 202002004338, el cual posee respuesta pero sin las respectivas firmas y 10 no evidenciaron respuesta en el sistema documental Mercurio, tal como indica en los radicados del siguiente cuadro.

Cuadro N°8*: Derechos de petición con respuesta.*

14 Derechos de petición con respuesta	
202002003026	202002003635
202002003067	202002003747
202002003148	202002004178
202002003329	202002004192
202002003381	202002004482
202002003517	202002004494
202002003589	202002004621

Fuente: *Construcción propia, con base al archivo enviado el 4 de febrero del 2021, por la Coordinación de Archivo y Correspondencia.*

Cuadro N° 9: *Derechos de petición sin respuesta.*

10 Derechos de petición sin respuesta asociada o relacionada	
202002003053	202002003643
202002003195	202002003776
202002003457	202002004130
202002003565	202002004378
202002003637	202002004428

Fuente: *Construcción propia, con base al archivo enviado el 4 de febrero del 2021, por la Coordinación de Archivo y Correspondencia.*

Tiempo de respuesta para los derechos de petición

Toda petición debe resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción; de acuerdo al seguimiento realizado, no se pudo evidenciar la trazabilidad de la totalidad de las repuestas, emitidas a los derechos de petición, en el sistema documental Mercurio.

Seguimiento al cumplimiento de la Resolución 3564 de 2015 del Mintic

Se evidencia el cumplimiento de lo establecido en dicha resolución y sus anexos N°1 y N°2, encontrando que en la página web Institucional, se ha diseñado un menú de accesibilidad el cual ha sido adaptado para el público en situación de discapacidad, asi mismo, se encuentra disponible en la web el formulario para el diligenciamiento de las PQRS, por medio del sistema Mejoramiso.

Buzón de notificaciones judiciales

Según lo establecido en el articulo 197, capitulo VII (notificaciones) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se pudo evidenciar que la Institución ha habilitado el siguiente correo electrónico, exclusivamente para las notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@elpoli.edu.co

Evaluación y seguimiento a las acciones de mejora del anterior periodo.

Verificado en el sistema de calidad Mejoramiso, relacionado a las acciones de mejora realizadas a los dos periodos anteriores (2019-2020), se pudo evidenciar que fueron gestionadas conforme al plan de acción y recomendaciones realizadas.

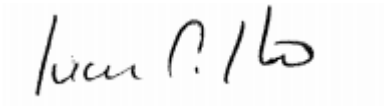
Conclusiones

- Se realizó el seguimiento a la gestión de las PQRS periodo 2020-2, conforme a lo establecido a la normatividad vigente en la Institución, concluyendo que se registraron 747 PQRS y al comparar las vigencias 2020 y 2019, registra un incremento de 69 incidencias en 2020 con respecto al 2019, pasando de 1065 a 1134, lo cual correponde a un 6.5% y el tiempo de respuesta a las pqrs según lo establecido en el decreto 491 de 2020 se cumplio en un 92%.
- Verificadas las acciones de mejora, se evidenció en el sistema Mejoramiso, la implementación de las recomendaciones que se han impartido en los informes anteriores.
- No fue posible establecer claridad respecto a la unidad responsable de llevar a cabo el proyecto y la posible solución a la implementación y puesta de funcionamiento de la planta telefónica, lo cual ha generado gran cantidad de PQRS, debido a la falta de un medio de comunicación directo.
- Al realizar seguimiento a la percepción del usuario, respecto a la respuesta emitida por la Institución, se concluye que presuntamente hace falta la implementación de estrategias que incentiven la realización por parte del usuario de la calificación a la respuesta emitida.
- No se pudo establecer el cumplimiento de los términos de respuesta a los derechos de

petición, posiblemente por falta de un mecanismo que controle el tiempo de respuesta de estas.

Recomendaciones.

- Se recomienda a las unidades de gestión responsables del manejo de la comunicación institucional y atención al ciudadano, analizar la situación relacionada con la falta de un medio de comunicación directo como la planta telefónica, la cual a generado multiples inconvenientes reflejados en las pqrs y redes sociales, con el fin de dar solución a esta necesidad y derecho del usuario, conforme a lo establecido en la normatividad y el manual de atencion al ciudadano.
- Además, se recomienda a las unidades de gestión del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, fortalecer las estrategias y análisis de las redes sociales institucionales, ya que estos son medios por los cuales las personas generan mucha interactividad con la institución en relación con la pqrs.
- Se recomienda a las unidades de gestión encargadas de recibir y trasladar los derechos de petición que ingresan a la institución, generar una estrategia de difusión para que quienes den respuesta envíen copia e informen a través de la plataforma Mercurio sobre dicha respuesta, de modo que permita identificar aquellos radicados que fueron atendidos, pues al momento de realizar el seguimiento y verificación, es importante establecer que tan eficiente ha sido el tiempo de respuesta a estos. Adicionalmente enviar copia a la Dirección de Control Interno de los derechos de petición pendientes por registro en la plataforma Mercurio.



Juan Carlos Jaramillo Vélez.
Director Control Interno

María Zineth Villa Correa.
Ma. Vanessa Foronda Vásquez.
Auditoras.