



## INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS VIGENCIA 2021-1

### 1. Objetivo.

Verificar el cumplimiento de las exigencias normativas relacionadas con la gestión de las PQRS, los derechos de petición y las tutelas, en la Institución para el primer semestre del año 2021.

### 2. Alcance.

Verificación desde el primer semestre del año 2021 y aplica para todo el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid y para las unidades de gestión responsables de este proceso.

### 3. Normatividad.

- **Resolución rectoral 1037 de 2015.** Por medio de la cual se adopta el reglamento interno de archivo y correspondencia.
- **Resolución 001519 de 2020.** La presente resolución tiene por objeto expedir los lineamientos que deben atender los sujetos obligados para cumplir con la publicación y divulgación de la información señalada en la Ley 1712 del 2014, estableciendo los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital, datos abiertos y formulario electrónico para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).
- **Ley 2080 de 25 de enero de 2021** Artículo 5. Derecho de las personas ante las autoridades (...)  
1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- **Decreto Legislativo 491 de 28 de marzo de 2020.** Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones (...)
- **Decreto 1081 de 2015.** Decreto reglamentario único del sector presidencia de la república 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.
- **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
- **Ley 2080 del 25 de enero de 2021**, artículo 1. modifíquense los numerales 1 y 9 y adiciónense los numerales 10 y 11 al artículo 5° de la ley 1437 de 2011(...)
- **Resolución Rectoral N°202005000182 del 3 de abril del 2020**, por medio de la cual se adoptan medidas para garantizar la atención y la prestación del servicio de educación pública en el Politécnico Jaime Isaza Cadavid, se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios en el marco del estatuto de emergencia social y ecológica y se le da aplicación al decreto 491 del 28 de marzo del 2020.
- **Resolución 1519 de 2020**, anexo n°2 numeral 2.4.3.3, condiciones técnicas y condiciones del formulario.

#### 4. Metodología.

Para dar cumplimiento al objetivo de este seguimiento, se solicitaron los documentos que consolidan la información relacionada con el proceso de PQRS, a las unidades de gestión responsables del mismo (Coordinación de Archivo y Correspondencia, a la Secretaría General y la Oficina Asesora Jurídica), el día 22 de julio de 2021.



## 5. Resultados del seguimiento y la verificación PQRS :

Grafico N°1: PQRS, recibidas según su tipo.



Fuente: Creación propia, con datos arrojados sistema mejoramiso.

### 5.1 Clasificación de incidencias por Proceso y por unidad de gestión responsable:

De acuerdo a la información del reporte descargado del Sistema mejoramiso-Te Oigo, se pudo evidenciar que el proceso Financiera es el que posee mayor incidencias en el primer semestre del 2021; en el gráfico N°2, se puede observar de mayor a menor, en sentido de las manecillas del reloj, como ha sido el comportamiento de las incidencias para este período:

Gráfico N°2: Cantidad de incidencias por proceso.



Fuente: Construcción propia, de acuerdo al reporte descargado en el sistema mejoramiso-TeOigo.

### Cuadro N°1: Unidades de gestión responsables

INCIDENCIAS POR UNIDAD DE GESTIÓN RESPONSABLE	
Dirección financiera	161
Oordinación de Admisiones y Programación Académica	111
facultad de Administración	59
Dirección de Bienestar Intitucional	55
Facultad de Ingeniería	51
Oficina Asesora de Planeación	21
Facultad de Educación Física, recreación y Deporte	18
Dirección de Gestión Humana	14
Facultad de Ciencias Básicas, Sociales y Humanas	13
Facultad de Comunicación Audiovisual	9
Oficina Asesora de Comunicaciones	8
Vicerrectoría de Extensión	7
Coordinación de Informatica Corporativa	5
Facultad de Ciencias Agrarias	4
Vicerrectoría de Docencia e Investigación	4
Dirección de Investigación y Posgrados	3
Coordinación de Graduados	2
Dirección de Servicios generales	2
Coordinación de nuevas Tecnologías Educativas	1
Direccón de Fomento Cultural	1
Secretaria General	1
<b>TOTAL</b>	<b>550</b>

Fuente: Creación propia, en base al archivo descargado del Sistema Mejoramiso-TeOigo

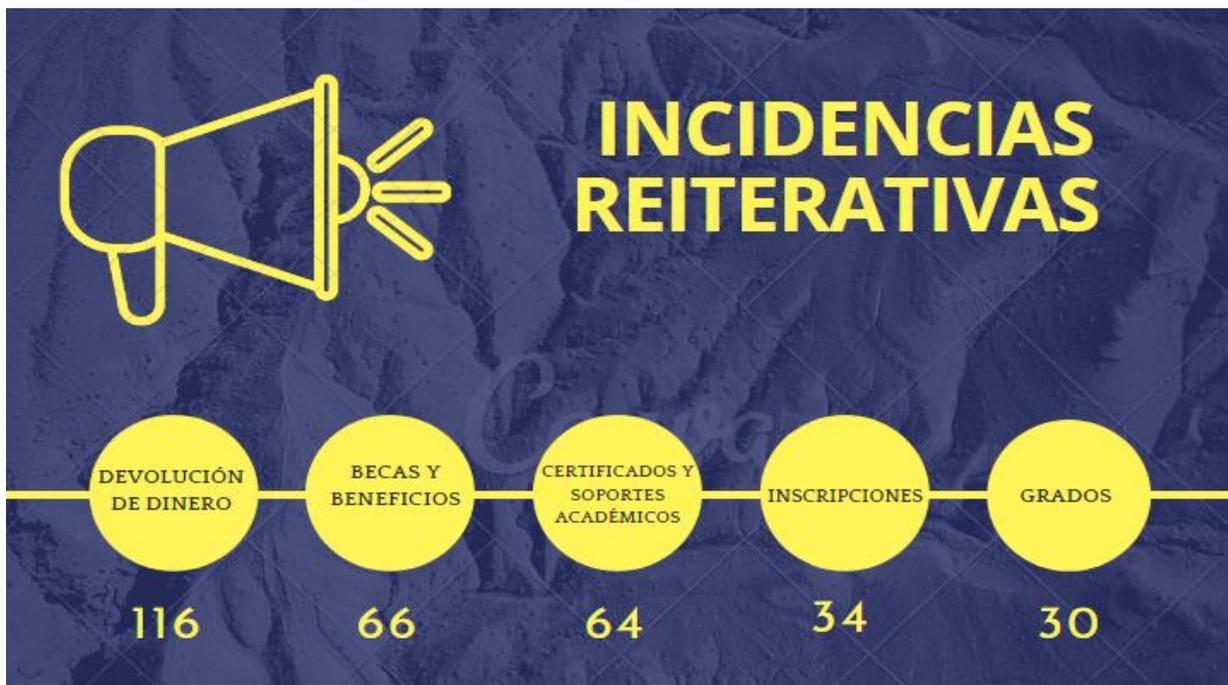
### 5.2 Incidencias reiterativas, presentadas en el primer semestre evaluado:





Se evidencia que de las 550 PQRS recibidas durante el primer semestre del 2021, el tema de mayor incidencia es relacionado con la solicitud de la devoluciones de dinero, seguido de la información acerca de becas y beneficios, certificados y soportes académicos, inscripciones y grados; tal como se evidencia en el gráfico N°3.

**Gráfico N°3:** Incidencias reiterativas.



Fuente: Creación propia, en base al archivo descargado del Sistema Mejoramiento-TeOigo.

### 5.3 Cumplimiento de la Resolución 1519 de 24 de agosto de 2020:

El anexo N°2 de esta resolución establece los lineamientos para las PQRS; una vez verificados estos requerimientos, se constató que se da cumplimiento a lo establecido en el numeral 2.4.3.3, para diecisiete requisitos establecidos en esta, en relación con la habilitación del formulario para pqrsl., en sus condiciones técnicas y las condiciones de dicho formulario web.

**5.4 Respuesta de Fondo:** Al generar el muestreo aleatorio simple de las 550 PQRS, se realizó seguimiento a 60 de ellas, con el fin de establecer si se resolvió la inquietud puntual planteada por el peticionario. A continuación se relacionan los siguientes ID, a los cuales no se les evidencia respuesta de fondo. **Ver anexo N°2.**

**Cuadro N°2:** ID respuesta de fondo no evidenciada.



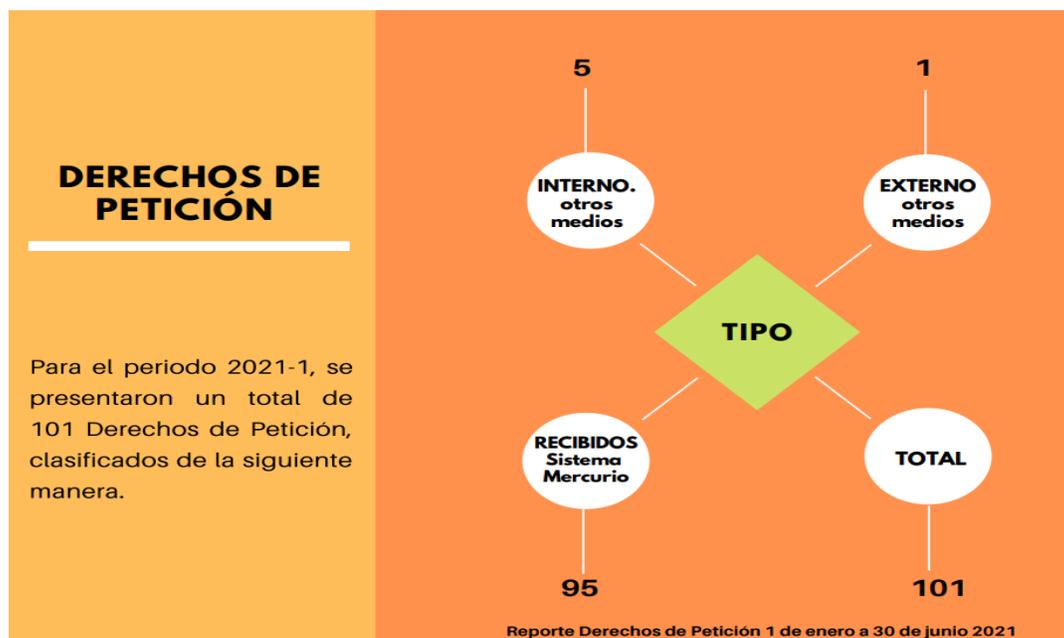
ID PQRS	OBSERVACIÓN
2147	La respuesta a esta solicitud no es clara
2142	La respuesta a esta solicitud no es la adecuada
2030	La respuesta a esta solicitud no es la adecuada
2007	La respuesta a esta solicitud no es la adecuada
1997	La respuesta a esta solicitud no es la adecuada
1979	La respuesta a esta solicitud no es la adecuada

**Fuente:** Creación propia, con seguimiento realizado del reporte generado por el Sistema Mejoramiso- Te Oigo.

## 6. Derechos de Petición.

Una vez realizada la revisión del archivo enviado por la Coordinación de Archivo y Correspondencia el día 16 de septiembre del año 2021, se pudo evidenciar un total de 101 derechos de petición, en los cuales se constató la siguiente información:

### Grafico N°4: Derechos de petición.



**Fuente:** Creación propia con datos enviados por la Coordinación de Archivo y Correspondencia.

### 6.1 Estado de los derechos de petición:





Se pudo evidenciar en el archivo excel « *Reporte del 1 de enero al 30 de junio xls.*», columna L denominada «*Estado*», que este presenta dos clasificaciones : Evacuados y Pendientes ; constatando que el uso de esta clasificación por parte de los funcionarios que tienen acceso a mercurio, no hacen el debido uso, al no gestionar o diligenciar el derecho de petición asignado, informando por el sistema documental mercurio que este ha sido evacuado lo cual fue evidenciado en varios Derechos de petición sin respuesta, así mismo, en la reunión realizada el 31 de agosto con los funcionarios de la Coordinación de Archivo y Correspondencia, se pudo constatar que algunos de éstas peticiones quedan en lista de espera en el correo electrónico, lo cual indica que no a todos los evacuados se les ha dado la respuesta en el tiempo oportuno.

Por lo anterior, se relacionan los siguientes derechos de petición, a los cuales no se les evidencia radicados relacionados y/o asociados, ni comentarios clasificados Evacuados:

**Cuadro N°3:** Derechos de petición « evacuados » sin radicado relacionado y/o asociado, ni comentarios.

RADICADOS EVACUADOS	
202102000154	202102000905
202102000176	202102001166
202102000398	202102001316
202102000530	202102001936
202103000891	202101000214
202102000794	202101000434

**Fuente:** Creación propia en base al reporte de derechos de petición originado por la Coordinación de Archivo y Correspondencia.

Además, de los derechos de petición clasificados como « pendientes », que al igual que lo anterior, no tienen ni radicado relacionado y/o asociado, ni comentarios.

**Cuadro N°4:** Derechos de petición « pendientes » sin radicado relacionado y/o asociado, ni comentarios.

RADICADOS PENDIENTES	
202102000157	202102001032
202102000295	202102001057
202102000301	202102001347
202102000302	202102001503
202102000304	202102001523
202102000314	202102001532
202102000325	202102002248
202102000331	202102001556
202102000332	202102001691
202102000365	202102001807
202102002247	202102001825



202102000423	202102001935
202102000542	202102001978
202102000560	

**Fuente:** Creación propia en base al reporte de derechos de petición originado por la Coordinación de Archivo y Correspondencia.

### 7. Términos exigidos según el Decreto 491 de 2020

Teniendo en cuenta el Decreto 491 de 2020 y de acuerdo a lo analizado en los cuadros y gráficos anteriores, se ha determinado que mientras dure la emergencia sanitaria, por el COVID-19, los términos para dar respuesta a las PQRS, son los siguientes.

**Gráfico N°5:** Términos para dar respuesta según Decreto 491 de 2020.



**Fuente:** Creación propia según Decreto 491 de 2020.

Según el gráfico N°5, las incidencias (PQRS) que excedieron el término legal son 55 de 550 (10%), detalladas en el anexo N°1.

### 8. Cantidad de PQRS que excedieron los términos de respuesta.

**Cuadro N° 5:** Porcentaje de participación de las 55 PQRS que exceden el tiempo legal para emitir la respuesta.



PQRS QUE EXCEDIERON LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA		
INCIDENCIA	CANTIDAD	%
Peticiones	3	5,5
Reclamos	15	27,3
Quejas	14	25,5
Solicitudes	23	41,8
<b>TOTAL PQRS QUE EXCEDIERON LOS TERMINOS DE RESPUESTA</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

Fuente: Creación propia con datos analizados de archivos enviados como apoyo al seguimiento.

### 9. Seguimiento Denuncias por actos de corrupcion.

Durante el periodo de seguimiento, no se presentaron denuncias por actos de corrupción, los cuales se diligencian en el siguiente enlace, <https://www.politecnicojic.edu.co/denuncias-de-posibles-actos-de-corrupcion>, y seguir los pasos que se indican en la pagina web.

### 10. Tutelas.

De acuerdo al archivo enviado por la Oficina Asesora Jurídica, se pudo constatar que se presentaron 21 tutelas durante el primer semestre del 2021, de las cuales 4 fueron concedidas, sin embargo no se pudo evidenciar el objeto de la tutela.

### 11. Incidencias consolidadas para el primer semestre del año 2021.

La institución realizó gestión para 655 incidencias recibidas para el primer semestre de 2021, clasificadas a continuación:

**Cuadro N° 6:** Consolidado de las PQRS, Derechos de Petición y Tutelas recibidas en el primer semestre de 2021

RECIBIDAS EN EL POLITECNICO COLOMBIANO JIC PRIMER SEMESTRE 2021	
PQRS	550
DERECHOS DE PETICIÓN	101
TUTELAS	4
<b>TOTAL PERIODO 2021-1</b>	<b>655</b>

Fuente: Creación propia con datos analizados de archivos enviados como apoyo al seguimiento.

### Conclusiones:

- La institución dispone de herramientas de gestión para la recepción y tratamiento de las PRQS, como lo es el sistema Mejoramiento-Te Oigo, igual que el sistema mercurio; además se establece como responsables de este proceso a la oficina asesora de Comunicaciones y la Coordinación de



Archivo y Correspondencia, así mismo las tutelas que se ponen en conocimiento de la Oficina Asesora de la Jurídica.

- Se verificó en los correos electrónicos de los funcionarios de la Institución, la realización de campañas de sensibilización para los usuarios, en relación a los canales y funcionalidades de las herramientas de las PQRS.
- De acuerdo al análisis realizado en el cuadro N°3, se constató que la institución gestionó 655 incidencias. Del total de (550) PQRS gestionada por el sistema mejoramiso (Te-Oigo), 495 fueron gestionadas en los términos legales establecidos y 55 se encuentran por fuera de los términos, lo cual corresponde al 10% del total de pqs.
- Una vez realizado el muestreo aleatorio simple de las 550 incidencias se evidencio que de las 60 verificadas, seis (6) no tuvieron respuesta de fondo (ver cuadro N°2).

#### Recomendaciones.

- Se recomienda a la Coordinación de Archivo y Correspondencia, analizar los reportes que genera el sistema mercurio, ya que al parecer, el seguimiento que se realizó arrojó fechas que no estaban incluidas dentro de este seguimiento.
- Se recomienda, a la Dirección financiera, establecer un mecanismo que unifique la información relacionada a las PQRS que le competen, como estrategia de mitigación de riesgo de no responder en los términos legales estipulados.
- Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo de respuestas sin resolver o contestadas por fuera de los términos de Ley. Adicionalmente revisar por parte de los líderes, los controles establecidos para el riesgo “**Incumplimiento legal**” que se encuentra definido en el Mapa de Riesgos Institucional.

**Juan Carlos Jaramillo Velez**

Director Control Interno

Maria Zineth Villa Correa.  
Maria Vanessa Foronda Vásquez  
**Auditoras.**



**Anexo N°1:** Incidencias excedidas según el tiempo legal en respuesta.

Código	Tipo	Solicitante	Proceso	Responsable Responder	Tema	Tiempo de respuesta	Días de atraso
1026250121	Reclamos	Estudiante	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Pagos	82	62
1310180421	Solicitudes	Contratista	Gestión Adquisiciones	Cesar Augusto Carmona Toro	Certificados y Soportes Laborales	80	60
1354270421	Solicitudes	Estudiante	Planificación	Jessica Milena Patiño Echavarría	Acceso a Bases de Datos	69	49
1140010321	Reclamos	Docente	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Funcionarios Públicos	68	48
1015050121	Quejas	Graduado	Planificación	Jessica Milena Patiño Echavarría	Grados	62	42
1112240221	Quejas	Graduado	Planificación	Jessica Milena Patiño Echavarría	Carnetización	55	35
1449190521	Solicitudes	Contratista	Planificación	Jessica Milena Patiño Echavarría	Consulta de Información	49	29
1039310121	Petición	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	Alberto Antonio Mejía Jaramillo	Notas	58	28
1253230321	Quejas	Estudiante	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	47	27
1165030321	Quejas	Graduado	Planificación	Jessica Milena Patiño Echavarría	Carnetización	47	27
1364300421	Quejas	Estudiante	Bienestar Institucional	Mauricio Caro Díaz	Becas y beneficios	46	26
1189110321	Reclamos	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	Cartul Valerico Vargas Torres	Inscripciones	46	26
1456210521	Solicitudes	Contratista	Gestión Adquisiciones	Cesar Augusto Carmona Toro	Certificados y Soportes Laborales	45	25



1176090321	Solicitudes	Estudiante	Planificación	Jessica Milena Patiño Echavarría	Carnetización	42	22
1416110521	Solicitudes	Estudiante	Bienestar Institucional	Mauricio Caro Díaz	Becas y beneficios	36	16
1502030621	Reclamos	Graduado	Planificación	Jessica Milena Patiño Echavarría	Carnetización	35	15
1499020621	Solicitudes	Graduado	Docencia - Gestión Estudiantes	Jaime Alejandro Montoya Brand	Certificados y Soportes Académicos	35	15
1497020621	Quejas	Graduado	Docencia - Gestión Estudiantes	Jaime Alejandro Montoya Brand	Certificados y Soportes Académicos	35	15
1495010621	Reclamos	Estudiante	Planificación	Jessica Milena Patiño Echavarría	Carnetización	35	15
1503030621	Solicitudes	Graduado	Planificación	Jessica Milena Patiño Echavarría	Carnetización	35	15
1410100521	Reclamos	Graduado	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	35	15
1421120521	Quejas	Estudiante	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	34	14
1417110521	Quejas	Estudiante	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	34	14
1326210421	Solicitudes	Público externo	Docencia - Gestión Curricular	Rodrigo Orlando Osorio Montoya	Inscripciones	34	14
1320210421	Solicitudes	Público externo	Docencia - Gestión Curricular	Rodrigo Orlando Osorio Montoya	Programas Académicos - Pregrados	34	14
1362300421	Reclamos	Graduado	Planificación	Jessica Milena Patiño Echavarría	Carnetización	31	11
1055070221	Solicitudes	Estudiante	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	30	10



1057080221	Solicitudes	Estudiante	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	30	10
1058080221	Reclamos	Estudiante	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	30	10
1067090221	Quejas	Estudiante	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	30	10
1291090421	Petición	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	Lina María Roldan Jaramillo	Cancelación de Semestre	39	9
1022200121	Reclamos	Estudiante	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	29	9
1027250121	Reclamos	Estudiante	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	29	9
1030250121	Reclamos	Público externo	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	29	9
1038310121	Quejas	Graduado	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	29	9
1041010221	Quejas	Público externo	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Certificados y Soportes Laborales	29	9
1044020221	Reclamos	Estudiante	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	29	9
1447190521	Solicitudes	Público externo	Bienestar Institucional	Mauricio Caro Díaz	Becas y beneficios	28	8
1292100421	Reclamos	Estudiante	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	28	8
1439180521	Solicitudes	Público externo	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Pagos	27	7
1191120321	Quejas	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	José Leonardo Ramírez Echavarría	Desarrollo de Asignaturas	27	7
1452200521	Solicitudes	Empleado	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Certificados y Soportes Laborales	26	6
1298140421	Reclamos	Público externo	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	26	6



1414100521	Petición	Estudiante	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Pagos	35	5
1337260421	Solicitudes	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	Lina María Roldan Jaramillo	Cancelación de Semestre	25	5
1530110621	Solicitudes	Estudiante	Planificación	Jessica Milena Patiño Echavarría	Carnetización	23	3
1458220521	Solicitudes	Estudiante	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	23	3
1462240521	Solicitudes	Estudiante	Bienestar Institucional	Mauricio Caro Díaz	Becas y beneficios	23	3
1208150321	Reclamos	Estudiante	Bienestar Institucional	Mauricio Caro Díaz	Presentación de Pruebas	23	3
1219150321	Quejas	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	José Leonardo Ramírez Echavarría	Desarrollo de Asignaturas	23	3
1463240521	Solicitudes	Estudiante	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	22	2
1114240221	Solicitudes	Estudiante	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	22	2
1229170321	Solicitudes	Estudiante	Normativa y Legal	Luis Fernando Ballesteros Osorno	Consulta de Información	21	1
1232170321	Quejas	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	José Leonardo Ramírez Echavarría	Desarrollo de Asignaturas	21	1
1099190221	Solicitudes	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	Lina María Roldan Jaramillo	Proceso de Practicantes	21	1

Fuente : Construcción propia de acuerdo al reporte descargado del sistema mejoramiso-TeOigo.

- **Anexo N°2:** Muestreo para verificación respuestas de fondo (PQRS).



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

N [tamaño del universo]	550
-------------------------	-----

← 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 550 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%	60	72	88	110	139	181	238	317	414	508
95%	82	98	118	145	180	226	287	363	447	520
97%	97	115	138	167	205	254	315	387	463	525
99%	128	150	177	210	251	301	360	424	486	532

**Módulo para la generación de Números Aleatorios Enteros**

Orden	Generar	Generar	60	números enteros entre	1	y	550
1	389						
2	294						
3	319						
4	160						
5	167						
6	427						
7	8						
8	419						
9	448						
10	390						
11	25						
12	228						
13	475						
14	435						
15	206						
16	530						
17	480						
18	31						
19	523						
20	201						
21	289						
22	422						
23	30						
24	326						
25	258						
26	164						
27	343						
28	357						
29	146						
30	154						
...	...						

**Instrucciones:**

1. Escriba en la casilla azul la cantidad de números que deben generarse.
2. Escriba en la casilla verde el límite inferior para los números, es decir el valor mínimo.
3. Escriba en la casilla roja el límite superior para los números, es decir el valor máximo.
4. Haga click en el botón "Generar"
5. Los números obtenidos podrán ser copiados y pegados en otro libro.

No se generarán números repetidos y podrán ser generados hasta 2.500 diferentes.