

INFORME PQRSD VIGENCIA 2021-2

Objetivo general:

El presente preinforme, se encuentra soportado en la información solicitada y suministrada por las dependencias encargadas para el periodo 2021-2, se realizó seguimiento a los canales habilitados para realizar las peticiones, quejas y reclamos del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid. Así mismo al cumplimiento de la Circular Externa No. 001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno

Objetivos específicos.

- Verificar la existencia mínimo de la existencia de una (1) dependencia encargada de la gestión de las PQRSD a Los objetivos específicos de este pre informe aplican a partir del 1 de Julio hasta el 31 de diciembre del año 2021
- Constatar que se cumplan los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 y en el procedimiento Institucional para responder las PQRSD presentadas en el segundo período del año 2021.
- Determinar que la página Web de la Institución disponga de un link de quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de fácil acceso para que las personas interesadas 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 001519 de 2020.** 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.”
- **PCM04 V.21.** 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
- **Artículo Decimo Quinto** Resolución 201905001040 del 20 de diciembre de 2019

- **Circular interna N° 034** del 08 de octubre de 2021, sobre cumplimiento de los trámites internos para dar respuesta a los derechos de petición.
- **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.

Metodología.

La verificación de la información se realizó con base a 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.V.21 visualizado en el *sistema de calidad Mejoramiso*.

Desarrollo de la Auditoria.

Durante el período verificado 1 de julio a 31 de diciembre de 2021, se generaron 411 incidencias las cuales se clasifican así: 211 Solicitudes de información, 114 Peticiones, 51 Quejas, 36 Reclamos, 4 Felicitaciones, 3 Denuncias y 2 Sugerencias.

Puntos de generación y atención PQRS.

Se evidencia para la atención de estas, la adecuación del panel inferior de la página Web: “*INGRESA Y TRAMITA*” PQRS Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias, y el sistema documental Mercurio para los derechos de Petición y el sistema Mejoramiso.

Cuadro No.1 Clasificación por tipo de incidencia

Peticiones	114
Quejas	51
Reclamos	36
Solicitud información	201
Felicitación	4
Denuncias	3
Sugerencias	2
Total	411

Fuente: Construcción propia, con base al informe arrojado por el Sistema Mejoramiso, vigencia 2021.



Cuadro No.2: Clasificación por tipo de PQRSD dirigida a unidades de gestión

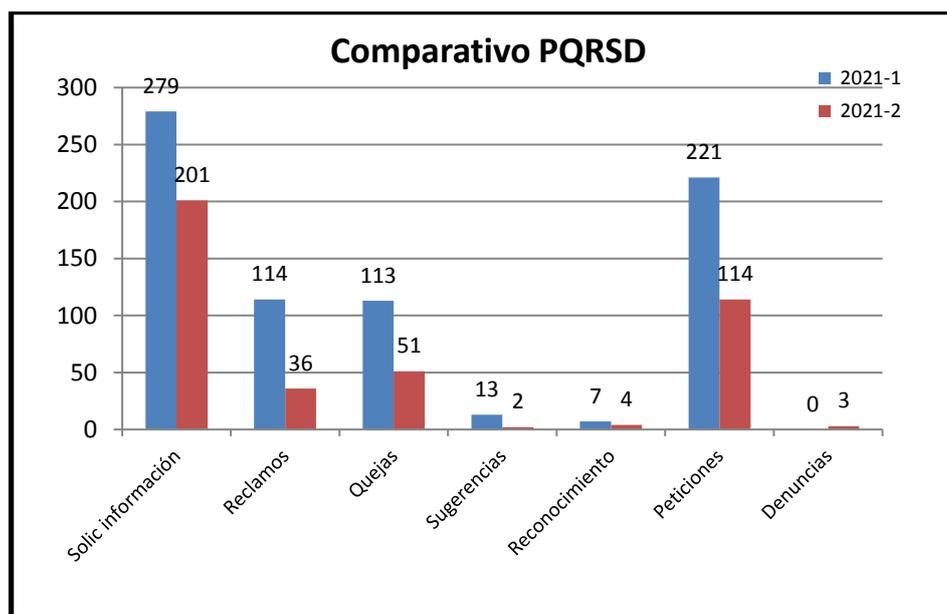
POR DEPENDENCIA										
Dependencia	Solicitud de Información	Quejas	Petición	Reclamo	Felicitación	Salida No conforme	Sugerencias	Denuncias		% participación
								Total		
Bienestar Institucional	17	2	6	1	1	0	0	0	27	6,6
Comunicación Institucional	4	1	1	0	0	0	0	0	6	1,5
Docencia-Gestión Curricular	83	16	44	9	1	0	0	0	153	37,2
Docencia-Gestión Estudiantes	40	3	18	5	0	0	1	0	67	16,3
Extensión-Oferta de Bienes y Servicios	4	2	4	0	0	0	0	0	10	2,4
Financiera	27	15	27	18	1	0	0	0	88	21,4
Gestión Adquisiciones	1	0		0	0	0	0	0	1	0,2
Gestión Humana	4	1	6	0	0	0	0	0	11	2,7
Investigación e Innovación Tecnológica	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0,5
Logística	1	3	0	0	1	0	0		5	1,2
Mejoramiento Continuo	8	6	6	2	0	0	0	3	25	6,1
Normativa y Legal	2	1	0	0	0	0	0	0	3	0,7
Tecnología información	8	1	1	0	0	0	0	0	10	2,4
Planificación	2	0	0	0	0	0	1		3	0,7
TOTAL									411	100%

Fuente: Construcción Propia con base en los archivos arrojados por el sistema Mejoramiso, vigencia 2021

De acuerdo a la información enlistada en el cuadro anterior se concluye que la unidad de gestión que presentó más incidencias para la vigencia 2021-2, es: Docencia Gestión Curricular, con un porcentaje de participación del 37,2%, es decir un total de 153 incidencias, seguida de Financiera con 21,4% de participación para un total de 88, seguida de Docencia Gestión Estudiantes con un 16,3%, lo cual indica que son 67.

Cuadro No. 3 Comparativo de PQRS vigencia 2021-1 y 2021-2

		COMPARATIVO 2021-2		2021-1	
TIPO	2021-1	2021-2	Disminución y/o incremento	% Disminución	
Solic.información	279	201	-78	-28%	
Reclamos	114	36	-78	-68%	
Quejas	113	51	-62	-55%	
Sugerencias	13	2	-11	-85%	
Reconocimiento	7	4	-3	-43%	
Peticiones	221	114	-107	-48%	
Denuncias	0	3	3		
TOTAL	747	411	-336	-45%	



Clasificación de incidencias por tipo de solicitante:

Cuadro No 4. Tipo de solicitante

TIPO PQRS	Docentes incluye cátedra)	Graduado	Empleado	Estudiante	Contratistas	Público externo	Proveedor	Total	% Participación
Solicitud de información	4	22	3	121	3	47	1	201	48,9
Reclamos	1	2	0	31	0	2	0	36	8,8
Quejas	1	5	1	37	1	6	0	51	12,4

Sugerencias	0	0	0	1	0	1	0	2	0,5
Reconocimientos o felicitaciones	1	0	0	2	0	1	0	4	1,0
Peticiones	6	11	4	80	1	12	0	114	27,7
Denuncias	0	0	0	2	0	1	0	3	0,7
Total	13	40	8	274	5	70	1	411	100
% Participación	3,2	9,7	1,9	66,7	1,2	17,0	0,2	100	100

Fuente: Construcción propia con base a los archivos arrojados por el sistema Mejoramiento vigencia 2021.

Lo anterior indica que según el tipo de incidencias, se presentan 7 tipos de solicitantes, de los cuales, la mayor interposición de PQRS, las realizaron los estudiantes con un total de 274 seguido del público externo con 70, graduados con 40, para un total de participación por estos tres tipos de solicitantes del 93,4%, es decir, que el 6,6% se distribuyen entre los demás solicitantes

Temas más recurrentes en las incidencias:

Cuadro No.5 Tema de la incidencia

Tema de la incidencia	Cantidad
Reingresos	7
Acceso a aplicaciones	12
Acceso a instalaciones	1
Actualización de datos	7
Anomalías contables	1
Aulas virtuales	1
Automatrícula	8
Becas y beneficios	37
Cancelación de materias	1
Cancelación semestre	7
Carnetización	26
Centros Regionales	1
Certificados y soportes académicos	35
Certificados y soportes laborales	12
Conectividad	2
Consulta de información	7
Contratación	2
Correo Institucional	6
Desarrollo de asignaturas	21
Descuentos	2
Devolución dinero	64
Diplomas	2
Docentes	7
Educación continua	2
Eventos	1
Funcionarios Públicos	7
Grados	13

Homologaciones	15
Horarios de atención al usuario	1
Horarios de clase	10
Infraestructura	1
Inscripciones	15
Irregularidades administrativas	2
Matrículas	4
No se ha obtenido respuesta	1
Notas	14
Otros	1
Pagos	12
Presentación de pruebas	3
Proceso de practicantes	3
Programas académicos Posgrados	1
Programas académicos pregrado	17
Reingresos	7
Seguridad de la Institución	2
Seguridad y Salud en el trabajo	1
Servicio de bienestar	1
Silla Vacía	1
Solicitud empleo	3
Transferencias	3

Fuente: Construcción propia con base en los archivos arrojados por el sistema Mejoramiento vigencia 2021.

Seguimiento y análisis de los derechos de petición generados en la vigencia 2021-2.

Se analizó el archivo enviado por la Coordinación de archivo y correspondencia “reporte Derechos de petición 2021-2” (1 de julio a 31 de diciembre de 2021), en donde se registran 118, para lo cual se realizó un muestreo aleatorio simple con una probabilidad de ocurrencia de 0,5 y un nivel de confianza de 90%, arrojando una muestra de 43 Derechos de Petición, evidenciándose lo siguiente:

De los 43 Derechos de Petición inspeccionados, se evidencian 17 derechos de petición, con respuesta asociada o relacionada:

Cuadro N°6: Derechos de petición con respuesta asociada o relacionada:

202102002353	202102002391
202102002393	202102002987
202102002998	202102003025
202102003185	202102003192
202102003215	202102003928
202102004204	202102004217
202102004457	202101003119
202101003716	202103002175

Fuente: Construcción propia, con base al archivo enviado el 20 de febrero del 2022, por la Coordinación de Archivo y Correspondencia, vigencia 2021.

No se evidencia respuesta asociada o relacionada para 25 derechos de petición

Cuadro N° 7: Derechos de petición sin respuesta asociada o relacionada.

202101005027	202101005908
202101004829	202103003270
202101005331	202101005202
202101004051	202102004450
202102004439	202102004022
202102003973	202102003941
202102003897	202102003687
202102003630	202102003517
202102003149	202102003017
202102002977	202102002900
202102002838	02102002456
202102002428	202103003217

Fuente: Construcción propia, con base al archivo enviado el 20 de febrero del 2022, por la Coordinación de Archivo y Correspondencia, vigencia 2021.

Tiempo estipulado para responder los derechos de petición

De acuerdo a lo regulado en el artículo 14 de la Ley 1755 de junio 30 de 2015 *Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.*

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes Peticiones:

Las Peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al Peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al Peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Las Peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Las quejas, reclamos y denuncias se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.

De acuerdo al artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020, el cual rige hasta superar la Emergencia Sanitaria ocasionada por la pandemia del Covid-19, amplía los tiempos de respuesta

así: *Peticiones de Documentos 30 días hábiles, Peticiones, 30 días hábiles, Quejas, Reclamos y Sugerencias, 20 días hábiles, peticiones a autoridades en relación con materias a su cargo, 30 días hábiles.*

De acuerdo al seguimiento realizado, no se evidenció la trazabilidad de las repuestas emitidas a los derechos de petición, pues, el sistema documental Mercurio no está adaptado con alertas que permitan informar si es contestado o no, además, según oficio 202001002929 de 01 de julio de 2020 enviado al Secretario General de la Institución se evidencia que esta es la unidad de gestión responsable de hacer el debido control de la eficiencia de la respuesta según la normatividad.

Cuadro N°8: Eficacia en tiempo de respuesta de las PQRS.

EFICACIA EN TIEMPO DE RESPUESTA				
Tiempo estipulado	RANGO		% INCUMPLIMIENTO EN TIEMPO DE RESPUESTA	TOTAL PQRS
	0-20	21-172		
Cantidad PQR	326	85	20,6	411
% Distribuido en Respuesta	79,4	20,6		

Fuente: Construcción propia, con base a los archivos de seguimiento arrojados por el sistema Mejoramiento, vigencia 2021, teniendo en cuenta las columnas denominadas "Solicitud, Fecha detección y Fecha de respuesta":

Seguimiento al cumplimiento de la Resolución del MINTIC 1519 de 2020:

Al realizar el seguimiento a la resolución mencionada, se pudo observar el cumplimiento de esta encontrando que la página web Institucional, tiene diseñado un menú de accesibilidad el cual ha sido adaptado para el Público en situación de discapacidad, así mismo, se encuentra disponible el formulario para el diligenciamiento de las PQRS, por medio del sistema Mejoramiento.

Buzón de notificaciones judiciales:

Según lo establecido en la Ley 1437 del 18 de enero de 2011, capítulo VII, artículo 197 se pudo evidenciar que la Institución ha habilitado el siguiente correo electrónico, exclusivamente para las notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@elpoli.edu.co, el cual se encuentra en la parte inferior de la página Web Institucional

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

Verificado el archivo Excel descargado del sistema de calidad Mejoramiento, relacionado con las acciones de mejora realizadas a los dos periodos anteriores (2020-2021), se pudo evidenciar que fueron gestionadas conforme al plan de acción de mejora propuesto.

Conclusiones

Se concluye que las PQRS, disminuyeron en 336 incidencias, lo que equivale a un 45% respecto al período anterior (2021-1)

Verificadas las acciones de mejora, en el sistema Mejoramiento, se evidenció que aún se está gestionando la acción de mejora relacionada con la actualización del manual de atención al ciudadano.

Tener en cuenta los lineamientos emitidos por la Institución en la Resolución 034 del 08 de octubre de 2021, respecto al cumplimiento de los trámites internos para dar respuesta a los derechos de petición con la respuesta asociada o relacionada, con el fin de poder realizar un seguimiento riguroso y eficaz.

Recomendaciones.

Excepto lo relacionado con la actualización del manual de atención al ciudadano, se recomienda la implementación de un medio de comunicación que permita la interacción con los diferentes grupos de interés.



Flora Jimenez Marín
Directora de Control Interno

Maria Zineth Villa Correa
Auditora Control Interno