

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD VIGENCIA 2022-2

1. Objetivo.

Verificar el cumplimiento de las exigencias normativas relacionadas con la gestión de las PQRSD y los Derechos de Petición para el segundo semestre de 2022.

2. Objetivos específicos.

- Verificar la existencia mínimo de una (1) dependencia encargada de la gestión de las PQRSD. Los objetivos específicos de este pre informe aplican a partir del 1 de julio al 31 de diciembre de 2022
- 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 período comprendido desde el 1 de julio al 31 de diciembre de 2022.
- Determinar que la página Web de la Institución disponga de un link de peticiones, 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
- **Circular interna N° 034** del 08 de octubre de 2021, sobre cumplimiento de los trámites internos para dar respuesta a los derechos de petición.

- **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 que son radicados en el Sistema Documental Mercurio y el seguimiento realizado a los mismos, el archivo del sistema Mejoramiento enviado por la Dirección de Comunicación Institucional relacionado con las PQRS, información solicitada a las diferentes unidades de Gestión referente a las PQRS que son recibidas por otros medios diferentes al sistema Mejoramiento para la vigencia verificada, así mismo el cumplimiento a lo establecido en el procedimiento institucional PCM04.V.21 visualizado en el *sistema de calidad Mejoramiento*.

Desarrollo de la Auditoría.

Durante el período verificado 1 de julio a 31 de diciembre de 2022, se generaron 372 incidencias las cuales se clasifican así: 174 Solicitudes de información, 85 Peticiones, 69 Quejas, 30 Reclamos, 2 Felicitaciones, 10 Sugerencias y 2 Denuncias.

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, el sistema de Gestión documental Mercurio para los derechos de Petición y el sistema Mejoramiento.

Cuadro No.1 Clasificación por tipo de incidencia

Peticiones	84
Quejas	69
Reclamos	30
Solicitud información	174
Felicitación	2
Denuncias	2
Sugerencias	10
Total	371

Fuente: Construcción propia, con base al informe arrojado por el Sistema Mejoramiento, vigencia 2022.

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

Dependencia	Solicitud de Información	Quejas	Petición	Reclamo	Felicitación	Sugerencias	Denuncias	Total	% participación
Bienestar Institucional	11	5	3	3	0	0	0	22	5,9
Comunicación Institucional	2	2	2	1	0	0	0	7	1,9
Docencia-Gestión Curricular	94	32	28	11	1	6	0	172	46,4
Docencia-Gestión Estudiantes	31	9	27	6	0	2	0	75	20,2
Docencia-Gestión laboratorios	0	0	2	0	0	0	0	2	0,5
Extensión Oferta Bienes y Servicios	3	1	3	0	0	1	0	8	2,2
Extensión Proyección Social	3	0	0	0	0	0	0	3	0,8
Financiera	20	11	11	6	0	0	0	48	12,9
Gestión Adquisiciones	0	0	1	0	0	0	0	1	0,3
Gestión Humana	6	1	4	0	1	0	0	12	3,2
Investigación e innovación	1	0	0	1	0	0	0	2	0,5
Logística	2	6	0	0	0	1	0	9	2,4
Mejoramiento continuo	0	2	0	1	0	0	2	5	1,3
Tecnología de Información	1	0	1	1	0	0	0	3	0,8
Normativa y Legal	0	0	1	0	0	0	0	1	0,3
planificación	0	0	1	0	0	0	0	1	0,3
TOTAL	174	69	84	30	2	10	2	371	100.0

Fuente: Construcción Propia con base en los archivos arrojados por el sistema Mejoramiento, vigencia 2022-1

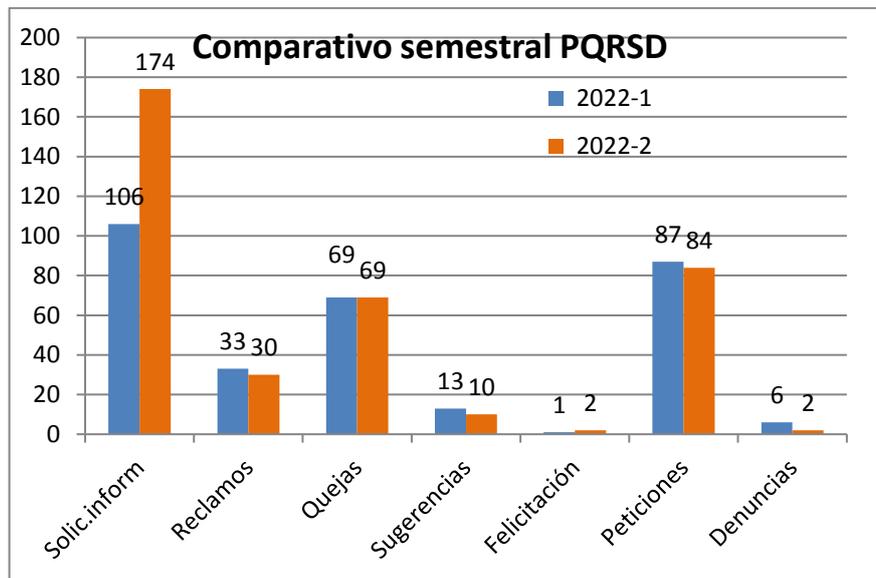
De acuerdo a la información plasmada en el cuadro anterior se concluye que la unidad de gestión que presentó más incidencias para la vigencia 2022-2, es: Docencia Gestión Curricular, con un porcentaje de participación del 46,4% es decir un total de 172 incidencias, seguida de Docencia Gestión Estudiantes con 20,2% de participación para un total de 75, seguida de Financiera con un 12,9%, de participación para un total de 48.

Cuadro No. 3 Comparativo de PQRSD vigencia 2022-1 y 2022-2

COMPARATIVO 2022-1 2022-2				
TIPO	2022-1	2022-2	Disminución y/o incremento	% Disminución y/o Incremento
Solic.información	106	174	68	64,2
Reclamos	33	30	-3	-9,1

Quejas	69	69	0	0,0
Sugerencias	13	10	-3	-23,1
Felicitación	1	2	1	-100
Peticiones	87	84	-3	-3,4
Denuncias	6	2	-4	-66,7
TOTAL	315	371	56	17,8

Gráfica No 1 Comparativo de PQRSD vigencia 2022-1 y 2022-2



Fuente: Construcción propia con base en los archivos arrojados por el sistema Mejoramiento vigencia 2022.

Temas más recurrentes en las incidencias:

Cuadro No.4 Tema de la incidencia

Tema de la incidencia	Cantidad
Consulta de información	15
Becas y beneficios	7
Acceso a instalaciones	2
Devolución de dinero	5
Diplomas	4
Homologaciones	5
Inscripciones	5
Pagos	8
Proceso de practicantes	30
Programas académicos Pregrado	10
Solicitud de empleo	5

Fuente: Construcción propia con base en los archivos arrojados por el sistema Mejoramiento vigencia 2022.

Incidencias que sobrepasan el término Legal para dar respuesta

Cuadro No. 5 Término legal para dar respuesta a las incidencias

TIPO	Plazo legal**	Cantidad de incidencias	Notas
Peticiones	15	84	69 contestadas entre 0 y 15 días y 15 entre 16 y 51 días
Quejas	10	69	50 entre 0 a 10 días y 19 entre 11 y 59 días
Denuncias	10	2	2 contestadas con menos de 10 días. (Cumplieron el plazo)
Felicitaciones	NA	2	
Solicitud	10	174	139 entre 0 y 9 días y 35 entre 11 y 64 días
Reclamos	10	30	21 entre 0 a 10 días y 9 entre 12 y 25 días
sugerencia	NA	10	10 entre 0 y 18 días

Hallazgo.

- De acuerdo a los derechos de Petición del período 2022-2 (1 de julio a 31 de diciembre de 2022), no es posible establecer el tiempo de respuesta, con la documentación aportada por la Coordinación de archivo y correspondencia, pues de igual forma no se evidenció la trazabilidad de las repuestas emitidas, toda vez que el sistema de Gestión documental Mercurio no en todos los casos envía copia al usuario « Atención C » con el fin de realizar el seguimiento y control a la respuesta emitida en los términos establecidos por la Ley, pues se observa una diferencia de cifras de los Derechos de Petición radicados en la Coordinación de Archivo y Correspondencia la cual es de 125 y la del archivo relacionado con el control a estos que es de 102, lo que impide hacer el debido control de la eficiencia de las respuestas a este derecho Constitucional.

Seguimiento y análisis de los derechos de petición generados en la vigencia 2022-2.

Se verificaron los archivos enviados por la Coordinación de archivo y correspondencia de las comunicaciones radicadas en el Sistema de Gestión Documental Mercurio SGDM, entre el 1 de julio y 31 de diciembre de 2022 con asuntos: “Derecho de Petición” y el control de los Derechos de Petición, de los que se han enviado al usuario “AtenciónC”, en el que se registran 125, 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 44 derechos de Petición, evidenciándose lo siguiente:

De los 44 Derechos de Petición inspeccionados, se evidencian 14 derechos de petición, con respuesta asociada o relacionada, toda vez que de los otros enlistados en el muestreo no se obtuvo evidencia.

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

202201008771	202202003782
202202002211	202202003357
202202003182	202202003001
202202003820	202202002850
202202002909	202202002407
202202003152	202202003577
202202002965	202202002998
202202003001	

Fuente: Construcción propia, de acuerdo a la información enviada por la Coordinación de Archivo y Correspondencia resultado del muestreo aleatorio simple

No se evidencia respuesta asociada o relacionada para 12 derechos de petición

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

202202003640	202202003024
202201005957	202202003733
202202002389	202202003279
202202003325	202202002278
202202003923	202202003639
202202002263	202202003847

Fuente: Construcción propia, de acuerdo a la información enviada por la Coordinación de Archivo y Correspondencia resultado del muestreo aleatorio simple

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.

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, además, se encuentra disponible el formulario para el diligenciamiento de las PQRS, por medio del sistema Mejoramiso.

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 sistema de calidad Mejoramiso, se pudo constatar que no registra acciones de mejora pendientes.

Conclusiones

Se concluye que las PQRS, aumentaron 56 incidencias de acuerdo al período anterior lo que equivale a un 17,7 respecto al (2022-1)

Se evidenció que ya se encuentra publicado en la página Web Institucional el Manual de atención al ciudadano, el cual fue adoptado según Resolución Rectoral 202205000498 del 11 de agosto de 2022.

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 eficaz.

Realizar revisión, ajustes y actualización al procedimiento para atender las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS), Código:PCM04 Versión:21 debido a que no corresponde con las actividades que se están realizando actualmente, especialmente el tema referente a recepción de solicitudes de PQRS, responsables de administrar el sistema, clarificar lo relacionado con plan de acción que no es claro a que se refiere, alertas sobre la proximidad de vencimiento del plazo para responder y demás actividades del procedimiento.

Constatado con distintas áreas como son: Dirección Financiera, Dirección de Fomento Cultural,

Facultad de Ciencias Básicas, Sociales y Humanas, Dirección de Gestión Humana, Facultad de Educación Física, Recreación y Deporte, Coordinación Bibliotecas, Facultad de Ingenierías, Coordinación de Admisiones y Programación Académica y Vicerrctoría de Docencia e Investigación, se pudo evidenciar que se da respuesta por fuera del instrumento oficial (Mejoramiso), como son: Correo electrónico, atención personalizada, las cuales no son registradas en el sistema Mejoramiento dificultándose su trazabilidad y por ende el seguimiento y control de las PQRSD y la respuesta oportuna a los usuarios.

Realizar capacitación a todos los funcionarios y contratistas respecto al procedimiento para la gestión de las PQRSD.



Flora Jimenez Marín
Directora de Control Interno



Maria Zinet Villa Correa
Auditora Control Interno