INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD VIGENCIA 2023-1

1. Objetivo.

Verificar el cumplimiento de las exigencias normativas relacionadas con la gestión de las PQRSD y los Derechos de Petición para el primer semestre de 2023.

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 enero al 30 de junio de 2023

- 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 enero al 30 de junio de 2023.

- 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

- **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 Mejoramiso enviado por la Oficina Asesora de Comunicaciones relacionado con las PQRSD, así mismo el 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 enero a 30 de junio de 2023, se generaron 316 incidencias las cuales se clasifican así: 101 Peticiones, 103 Solicitudes de información, 71 Quejas, 32 Reclamos, 4 Sugerencias, 2 Denuncias, 3 Felicitaciones.

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 Mejoramiso.

Cuadro No.1 Clasificación por tipo de incidencia

Peticiones	101
Quejas	71
Reclamos	32
Solicitud información	103
Felicitación	3
Denuncias	2
Sugerencias	4
Total	316

Fuente: *Construcción propia, con base al informe arrojado por el Sistema Mejoramiso, vigencia 2023-1*.

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	8	12	13	9	0	2	0	44	13,9
Comunicación Institucional	2	2	1	1	0	0	0	6	1,9
Docencia-Gestión Curricular	49	21	31	7	2	0	0	110	34,8
Docencia-Gestión Estudiantes	16	12	9	3	1	1	0	42	13,2
Docencia-Gestión de Bibliotecas	0	0	2	0	0	0	0	2	0,6
Extensión Oferta Bienes y Servicios	5	4	6	0	0	0	0	15	4,7
Financiera	9	14	21	10	0	0	1	55	17,4
Gestión Adquisiciones	2	0	1	0	0	0	0	3	1
Gestión Humana	5	1	8	1	0	1	0	16	5,06
Investigación e innovación	3	0	0	0	0	0	0	3	1
Logistica	2	4	6	0	0	0	0	12	3,8
Mejoramiento continuo	1	0	0	0	0	0	1	2	0,6
Tecnología de la información	1	1	3	1	0	0	0	6	1,9
TOTAL	103	71	101	32	3	4	2	316	100%

Fuente: Construcción Propia con base en los archivos arrojados por el sistema Mejoramiso, vigencia 2023-1

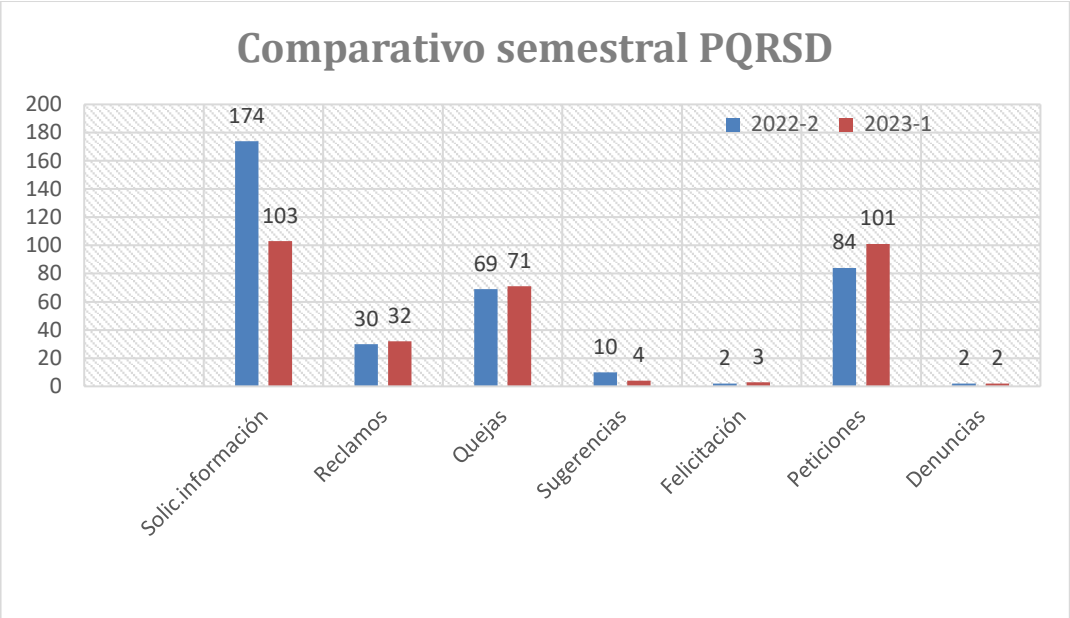
De acuerdo a la información plasmada en el cuadro anterior se concluye que la unidad de gestión que presentó más incidencias para la vigencia 2023-1, es: Docencia Gestión Curricular, con un porcentaje de participación del 34,8%, es decir un total de 110 incidencias, seguida de Financiera con 17,4% de participación para un total de 55, seguida de Bienestar Institucional con un 13,9%, de participación para un total de 44.

Cuadro No. 3 Comparativo de PQRSD vigencia 2022-2 y 2023-1

COMPARATIVO 2022-2 2023-1				
TIPO	**2022-2**	**2023-1**	**Disminución y/o incremento**	**% Disminución y/o Incremento**
Solic.información	174	103	-71	- 40,8
Reclamos	30	32	2	6,7
Quejas	69	71	2	2,9
Sugerencias	10	4	- 6	- 60
Felicitación	2	3	1	50
Peticiones	84	101	17	20,2
Denuncias	2	2	0	0

TOTAL	371	316	- 55	- 14,8

Gráfica No 1 Comparativo de PQRSD vigencia 2022-2 y 2023-1



Fuente: *Construcción propia con base en los archivos arrojados por el sistema Mejoramiso vigencia 2023-1*

.

Temas más recurrentes en las incidencias:

Cuadro No.4 Tema de la incidencia

Tema de la incidencia	Cantidad
Becas y beneficios	41
Pagos	39
Certificados y soportes académicos	19
Devolución de dinero	14
Certificados y soportes laborales	13
Consulta de información	11
Automatrícula	12
inscripciones	14
Programas académicos pregrado	6
Solicitud de empleo	4
TOTAL	173

Fuente: *Construcción propia con base en los archivos arrojados por el sistema Mejoramiso*

Se evidencia que de las 316 PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2023, el tema de mayor incidencia es relacionado con becas y beneficios, seguido de pagos, certificados y soportes académicos, devolución de dinero, certificados y sopórtes laborales, consulta de información, automatrícula, programas académicos pregrado y solicitud de empleo, tal como se evidencia en el cuadro N°4

Hallazgo.

- De acuerdo a la relación de las acciones de tutela solicitadas a la Oficina Asesora Jurídica del período comprendido entre el 1 de enero a 30 de junio de 2023, se relacionaron doce (12) las cuales se interpusieron por no responder los derechos de petición en los términos de la Ley 1755 de 2015, no hubo decisión sancionatoria por parte de la Jurisdicción para el Politécnico por configurarse el Hecho superado el cual se constituye cuando lo pretendido con la Acción de tutela era una orden de actuar o dejar de hacerlo y, previamente al pronunciamiento del Juez de Tutela sobrevienen hechos que demuestran que la vulneración a los derechos fundamentales ha cesado.

- Se realizaron visitas a la Facultad de Administración, Coordinación de Admisiones y Programación Académica y a la Dirección Financiera con el fin de verificar si a las respuestas a los derechos de petición se les está enviando copia al usuario del sistema documental Mercurio « Atención C » para que se realice el seguimiento y control a la respuesta emitida en los térrminos establecidos por la Ley, encontrando que la Dirección Financiera no envía copia a este usuario, por lo que no se puede realizar un seguimiento y control de las respuestas a este derecho fundamental de Petición, tal como quedó registrado en el acta respectiva.

Seguimiento y análisis de los derechos de petición generados en la vigencia 2023-1.

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 enero y 30 de junio de 2023 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 178 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 49 derechos de Petición, evidenciándose lo siguiente:

De los 49 Derechos de Petición inspeccionados, se evidencian 23 derechos de petición, con respuesta asociada o relacionada, toda vez que de los otros verificados en el muestreo no se obtuvo evidencia.

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

202301001147	202302000330
202302000332	202301003845
202302000330	202302000968
202302001750	202302000075
202302001510	202302001807
202302000118	202302000409
202302001894	202302000968
202302000869	202302001463
202301003753	202301001147
202302000118	202302000734
202302000332	202302000107
202302001894	202302000849

202302001779	

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 19 derechos de petición

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

202301002129	202302000064
202302001191	202302000858
202301002129	202302001850
202302001302	202302001748
202302001036	202302000087
202302001701	202302001090
202302000058	202301003877
202301000165	202302001749
202302000064	202302001191
202302001036	

Fuente: *Construcción propia, de acuerdoa 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 período anterior

Verificado el sistema de calidad Mejoramiso, se pudo constatar que registra la acción de mejora 3739 con fecha de registro 23 de febrero de 2023, la cual no se ha cumplido.

Hallazgo.

Verificado el Indicador Id 12, se evidencia que no se encuentra actualizado para el periodo 2023-1

Conclusiones

Se concluye que las PQRS, disminuyeron 55 incidencias de acuerdo al período anterior (2022-2) lo que equivale a un -14,8

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

Tener en cuenta los lineamentos 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 PQRSD, 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.

Capacitar a todos los funcionarios y contratistas respecto al procedimiento para dar respuesta a los derechos de petición a través del sistema Documental Mercurio con el fin de lograr una eficiente gestión a este derecho fundamental.

Flora Jimenez Marín
Directora de Control Interno

Maria Zineth Villa Correa
Auditora Control Interno