

Dirección de Control Interno.

Informe de evaluación a las Peticiones, Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PSQRS).

Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid

Periodo 2015-2

Medellín- Marzo 30 de 2016.

El contenido de este documento puede reproducirse total o parcialmente citando la fuente.

TABLA DE CONTENIDO

| | Página |
|--|---------------|
| 1. Presentación. | 3 |
| 2. Objetivo de la Evaluación. | 3 |
| 2.1. Objetivos específicos. | 3 |
| 3. Alcance. | 4 |
| 4. Criterios Normativos. | 4 |
| 5. Metodología. | 4 |
| 6. Dificultades en la realización del informe. | 5 |
| 7. Resultado de la evaluación. | 5 |
| 7.1. Comportamiento histórico de SQRS. | 5 |
| 7.2. Participación de las SQRS por dependencia. | 9 |
| 7.3. Clasificación por canal de comunicación. | 10 |
| 7.4. Clasificación por tipo de cliente. | 11 |
| 7.5. Clasificación de satisfacción del cliente según encuesta. | 12 |
| 7.6. Eficacia en el tiempo de respuesta al usuario. | 13 |
| 7.7. Clasificación de SQRS más reiterativas. | 16 |
| 7.7.1. Solicitud de información. | 16 |
| 7.7.2 Reclamos. | 17 |
| 7.7.3. Quejas. | 17 |
| 7.7.4. Sugerencias. | 17 |
| 7.7.5. Reconocimientos. | 18 |
| 7.8. Derechos de Petición. | 18 |
| 8. Hallazgos generales. | 18 |
| 9. Recomendaciones. | 20 |
| 10. Evaluación y seguimiento a las acciones de mejora semestre 2015-2. | 21 |
| Anexos. | 23 |

1. Presentación

La Dirección de Control Interno del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, tiene por mandato legal verificar la atención que se presta a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, formulados por los diferentes peticionarios. Esta gestión se debe realizar según lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y las orientaciones formuladas por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades de los Órdenes Nacional y Territorial.

De esta actividad de supervisión, la Dirección de Control Interno debe entregar un informe semestral a la Administración de la entidad, objeto de este documento.

Con respecto a los tiempos de respuesta, es importante tener como referente la Ley 1755 de 2015, la cual define que toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción y las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

2. Objetivo de la Evaluación

Verificar la oportunidad y/o cumplimiento de respuesta a los usuarios de la entidad frente a la solicitud de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQRS.

Este ejercicio pretende evaluar de forma independiente y objetiva, los soportes documentales para evidenciar las fortalezas, realizar observaciones a las falencias detectadas y recomendaciones encaminadas al mejoramiento continuo de la atención y respuesta oportuna a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRS.

2.1 Objetivos específicos

- Verificar la existencia de mínimo una (1) dependencia encargada de la gestión de las PSQR's.
- Examinar el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, para responder a las PQRS presentadas a la entidad, en el semestre 2015-2, según el procedimiento institucional.
- Verificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 594 de 2000, Título V, Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
- Constatar que la página web de la entidad disponga de link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos puedan ingresar a ella, según el Programa Gobierno en Línea (www.gobiernoenlinea.gov.co).
- Verificar que la entidad dispone de un registro público organizado sobre los derechos de

petición que le son formulados, el cual debe contener como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta.

3. Alcance

Las actividades de verificación se aplican al conjunto de las PSQRS reportado por la Oficina Asesora de Comunicaciones de la entidad, como dependencia responsable y líder del procedimiento PCMH04-I (Procedimiento para atender las Solicitudes de información, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos), la cual a su vez define lo correspondiente a los derechos de petición radicados en el Archivo Central adscrito al proceso de Normativa y Legal, según actividad número 6 de dicho procedimiento.

El análisis se realiza para el periodo comprendido entre el 1º de Julio al 31 de Diciembre de 2015 y aplica para todas las sedes de la institución.

4. Criterios normativos.

- **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 734 de 2002,** Artículo 35.8. Código Disciplinario Único.
- **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”.
- **Decreto 2641 de 2012.** Numeral IV. Documento Técnico Anexo, Estándares para la Atención de Peticiones.
- **PCMH04-I,** versión 17. 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° 027** del 1º de Agosto de 2014, Sobre respuestas a las comunicaciones oficiales.

5. Metodología

El análisis de la información se basa en la revisión documental aportada por la Oficina Asesora de Comunicaciones, principalmente los registros FCM08 (tramite de quejas, reclamos y sugerencias) y FCM42 (control solicitudes información, quejas, reclamos, sugerencias y

reconocimientos); la verificación del cumplimiento de las exigencias de tipo normativo y del procedimiento PCMH04-I, y las acciones de mejora implementadas a partir de evaluaciones anteriores.

6. Dificultades en la realización del informe

El seguimiento o verificación que debe realizar la Dirección de Control Interno se retrasó debido a las dificultades presentadas en la Oficina Asesora de Comunicaciones con la presentación de la información.

7. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN.

7.1 Comportamiento Histórico de SQRS.

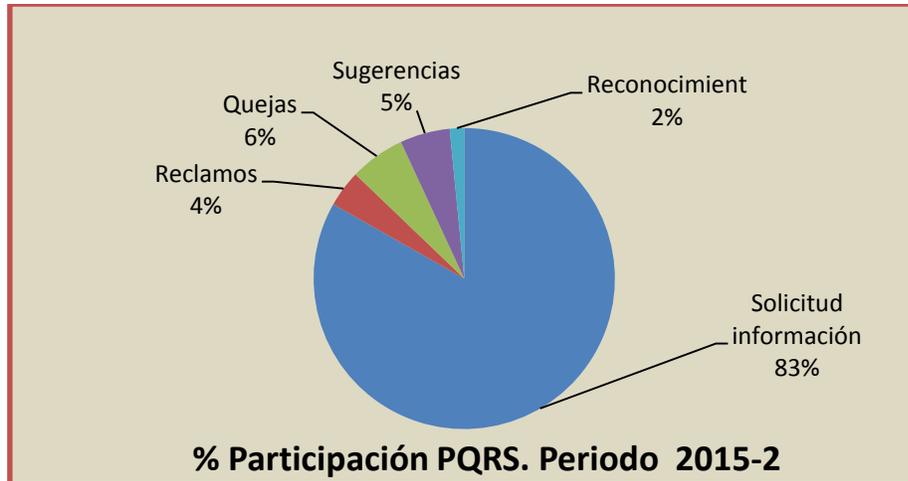
| Tipo | Periodo | | | | | | Diferencia a 2014-2 & 2015-2 | % Participación 2015-2 |
|----------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------------------------------|---------------------------|
| | 2013-1 | 2013-2 | 2014-1 | 2014-2 | 2015-1 | 2015-2 | | |
| Solicitudes de información | 282 | 344 | 390 | 382 | 491 | 590 | 208 | 83,2 |
| Reclamos | 82 | 78 | 64 | 54 | 37 | 28 | -26 | 3,9 |
| Quejas | 19 | 19 | 7 | 5 | 37 | 42 | 37 | 5,9 |
| Sugerencias | 25 | 45 | 19 | 17 | 28 | 38 | 21 | 5,4 |
| Reconocimientos | 5 | 16 | 7 | 5 | 8 | 11 | 6 | 1,6 |
| Derechos de petición | 170 | 137 | 259 | 212 | 45 | | | |
| Tutelas | 3 | 0 | 0 | 12 | 0 | | | |
| Total | 586 | 639 | 746 | 687 | 646 | 709 | | 100 |

Cuadro N°1. Fuente: Formato FCM42 Control de Solicitudes de Información, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Comparativamente la variación del 2015-2 respecto al semestre 2014-2 muestra un incremento de 208 solicitudes de información, 37 quejas, 21 sugerencias y 6 reconocimientos, y presenta un decremento de 26 reclamos.

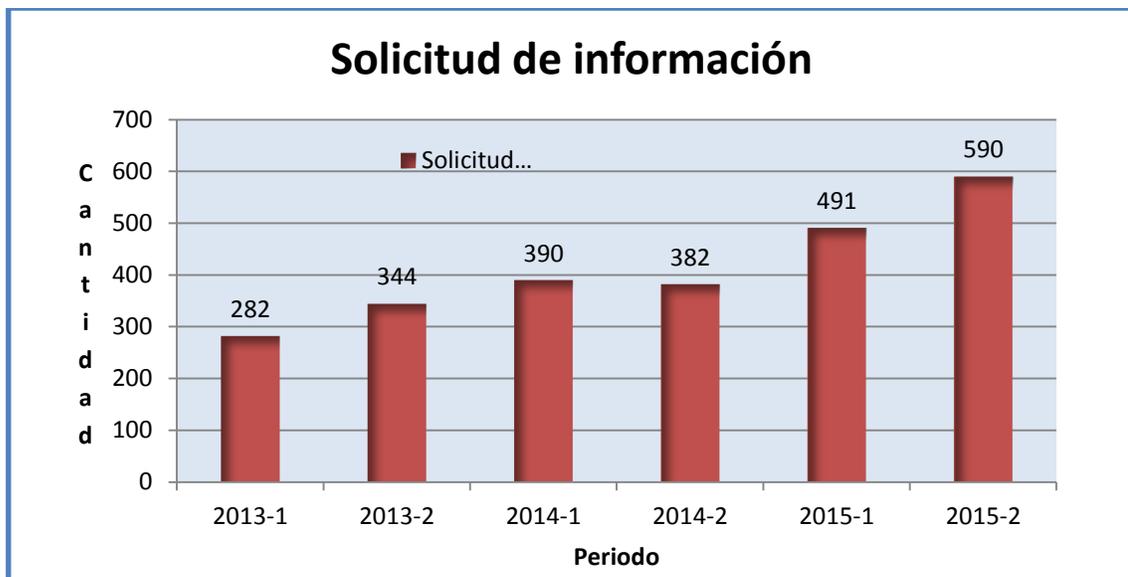
El cuadro No.1 y la gráfica No.1 evidencia que para el periodo 2015-2, las solicitudes de información representan el 83,2% del total de las SQRS, seguido por las quejas que representan un 5,9% y reclamos con un 3,9%. Las sugerencias y reconocimientos representan un 7%.

No se recibió información sobre los derechos de petición y tutelas presentadas en el periodo.



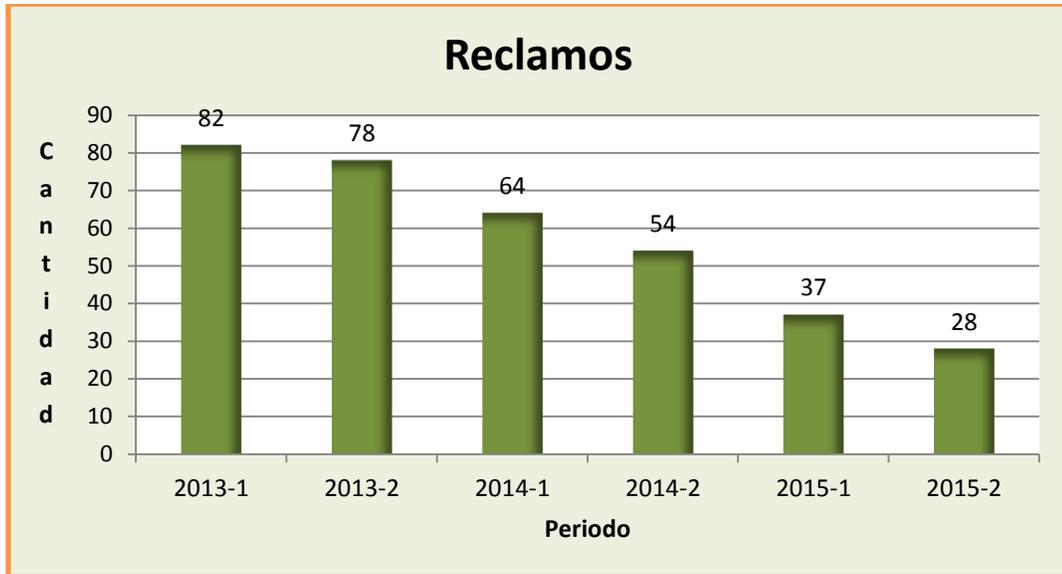
Gráfica No1. Participación PQRS

El Comportamiento Histórico de cada tipo de SQRS, discriminadas se presentan en los siguientes gráficos



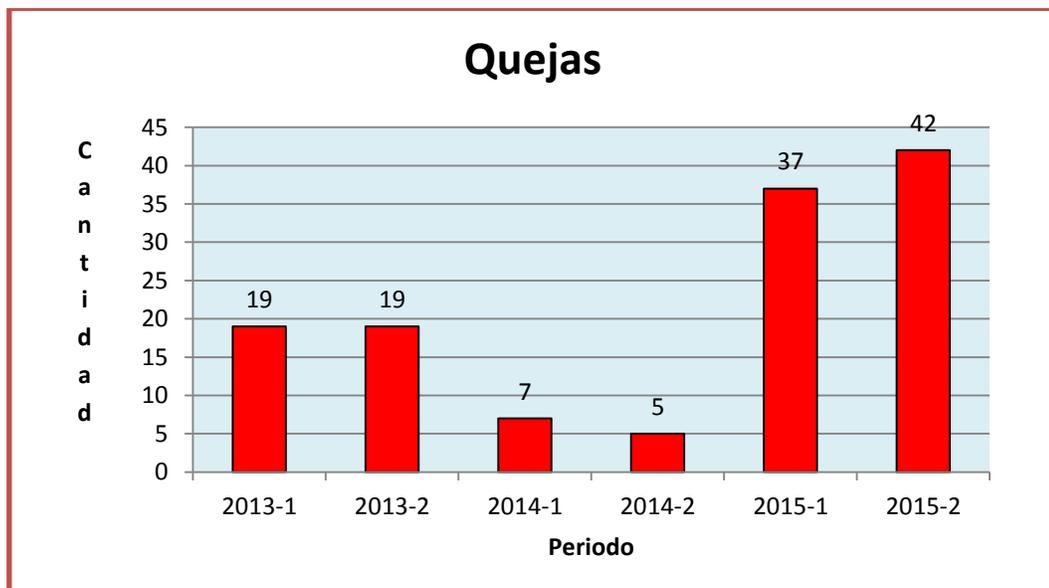
Gráfica N° 2. Comportamiento Histórico de solicitudes de información.

ANÁLISIS: la tendencia es aumento en el número de solicitudes. En el último periodo el aumento fue de 16,77% con respecto al anterior.



Gráfica N° 3. Comportamiento Histórico de reclamos.

ANÁLISIS: la tendencia es una disminución de los reclamos en los últimos 3 años. En el último periodo la disminución fue de 24,3% con respecto al anterior.



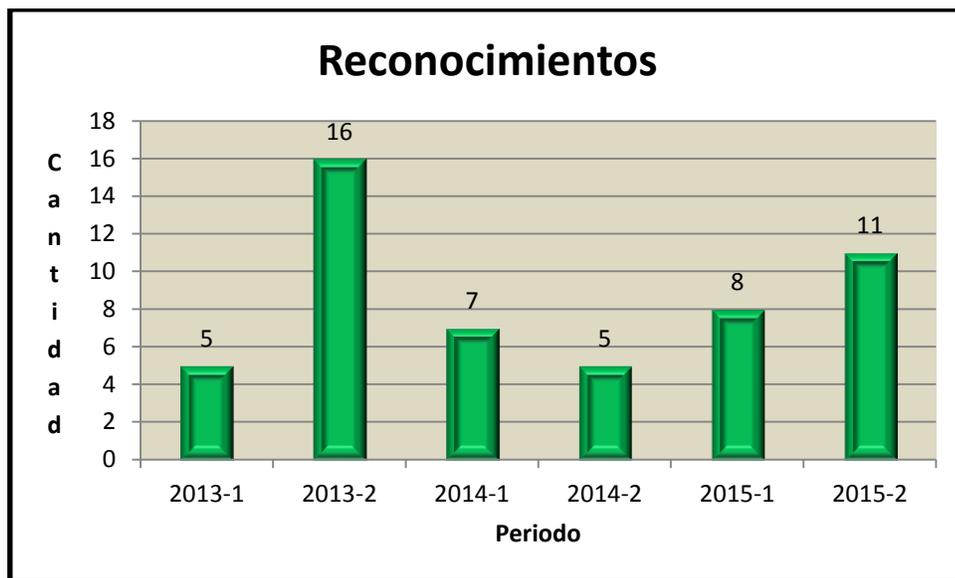
Gráfica N° 4. Comportamiento Histórico de quejas.

ANÁLISIS: la tendencia es aumento en el último año. En el último periodo el aumento fue de 13,5% con respecto al anterior.



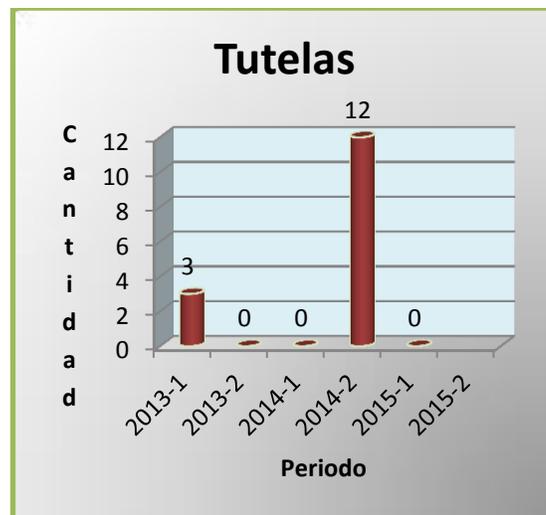
Gráfica N° 5. Comportamiento Histórico de las sugerencias.

ANÁLISIS: la tendencia es aumento en los 2 últimos años. En el último periodo el aumento fue de 35,7% con respecto al anterior.



Gráfica N° 6. Comportamiento Histórico de los reconocimientos.

ANÁLISIS: la tendencia es aumento en los 2 últimos años. En el último periodo el aumento fue de 35,7% con respecto al anterior.



Gráfica N° 7 y 8. Comportamiento Histórico de los derechos de petición y tutelas.

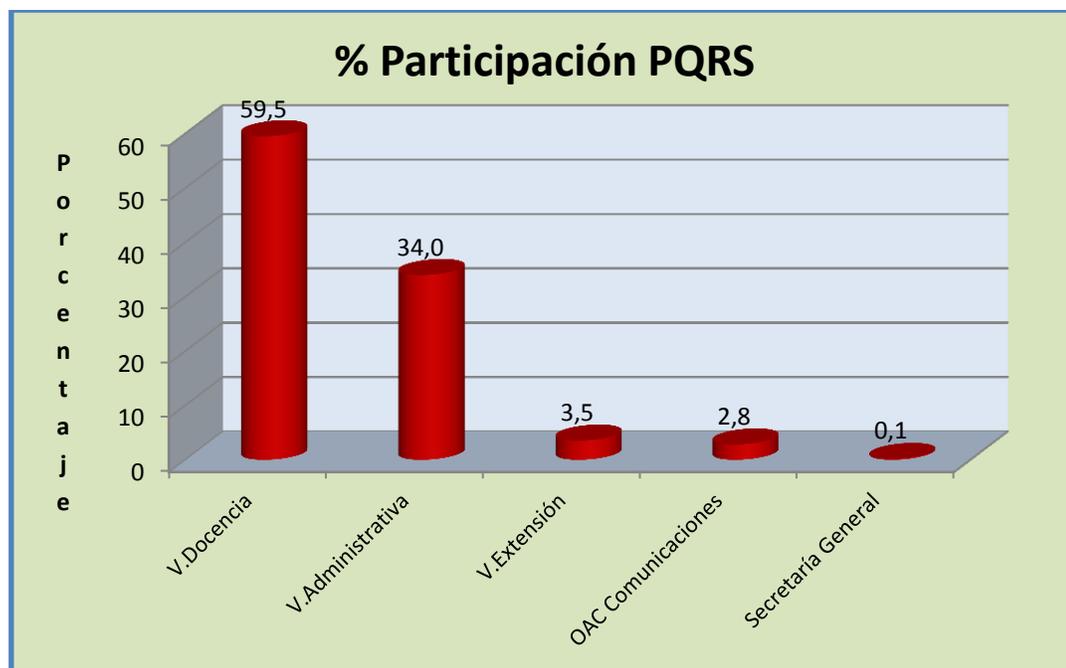
ANÁLISIS: la tendencia es disminución en el año 2014 para los derechos de petición. En el último periodo no se tienen datos disponibles para analizar ambas solicitudes.

7.2 Participación de las SQRS por dependencia.

Para el periodo 2015-2, la distribución de las PSQRS se presenta a continuación, en el cuadro N° 2.

| Dependencia | Solicitudes de Información | Quejas | Sugerencias | Reclamos | Reconocimientos | Total | % Participación |
|-----------------------------------|----------------------------|-----------|-------------|-----------|-----------------|------------|-----------------|
| Vicerrectoría de Docencia | 360 | 30 | 5 | 21 | 6 | 422 | 59.5 |
| Vicerrectoría Administrativa | 193 | 9 | 29 | 6 | 4 | 241 | 34.0 |
| Vicerrectoría de Extensión | 21 | 1 | 2 | 1 | 0 | 25 | 3.5 |
| Oficina Asesora de Comunicaciones | 15 | 2 | 2 | 0 | 1 | 20 | 2.8 |
| Rectoría | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaría General | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0.1 |
| Oficina Asesora de Planeación | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 590 | 42 | 38 | 28 | 11 | 709 | 100 |

Cuadro 2. Fuente: Formato FCM42 Control de Solicitudes de Información, Quejas, Reclamos y Sugerencias, periodo 2015-2.



Gráfica No.9 Participación SQRS por dependencias.

ANÁLISIS:

En el segundo semestre de 2015, la Institución atendió 709 SQRS con respecto a 646 del periodo anterior, es decir 118 en promedio por mes. Se presentó un incremento total de 63 SQRS. Teniendo en cuenta que no se analizaron derechos de petición y tutelas, este aumento corresponde al 9,7% con referencia al semestre anterior.

De las 709 SQRS presentadas, la dependencia con mayor participación corresponde a Vicerrectoría de Docencia con un 59,5%, seguido por 34.0% de la Vicerrectoría administrativa.

7.3 Clasificación por canal de comunicación.

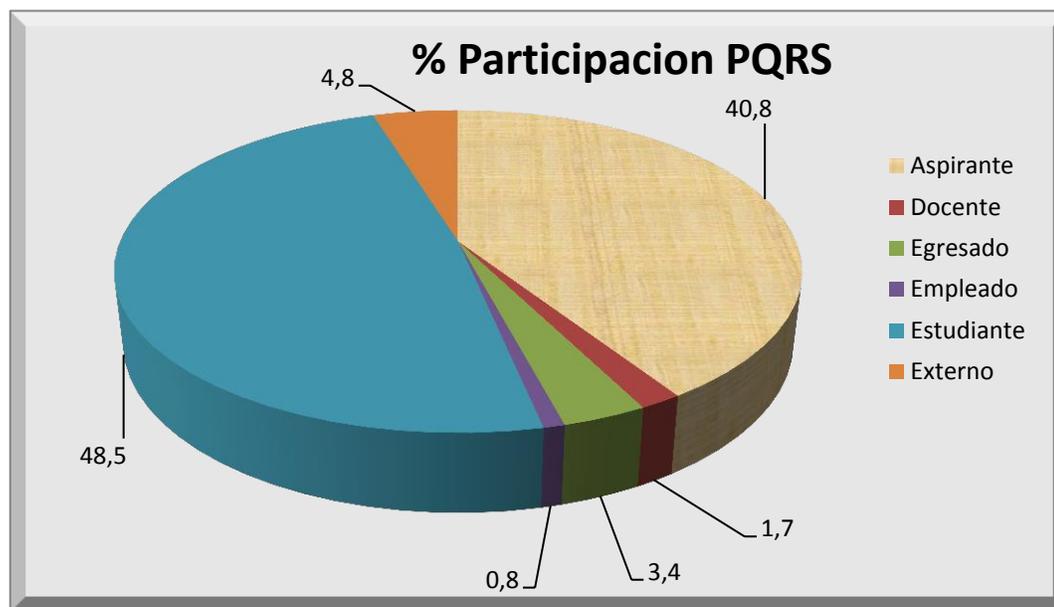
El procedimiento para atender las Solicitudes de información, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos (PCMH04-I), define que los canales de comunicación para la gestión de estas se realizan por la página Web, link Te oigo, por la línea de atención al cliente 018000417654, Sistema Mercurio (Derechos de Petición), Organismos Institucionales (Consejos de Facultad, Comités de Currículo, Comités de Área) y Verbalmente en el formato FCM44 y en el correo sugerencias@elpoli.edu.co

Al analizar los canales de comunicación reportados en el registro FCM42, se evidenció que de las 709 SQRS recibidas, el 99,7% (707) se gestionaron por la vía Web Te oigo y solo 2 por el correo institucional. No se visualizan los demás canales.

7.4 Clasificación por tipo de cliente.

| Asunto | Aspirante | Docente | Egresado | Empleado | Estudiante | Externo | Total | % Participación |
|----------------------------|-------------|------------|------------|------------|-------------|------------|------------|-----------------|
| Solicitudes de información | 286 | 7 | 22 | 1 | 243 | 31 | 590 | 83,2 |
| Reclamos | 1 | 1 | 1 | - | 25 | - | 28 | 3,9 |
| Quejas | 1 | 2 | - | - | 38 | 1 | 42 | 5,9 |
| Sugerencias | 1 | 2 | 1 | 4 | 29 | 1 | 38 | 5,4 |
| Reconocimientos | - | - | - | 1 | 9 | 1 | 11 | 1,6 |
| Der. de petición | | | | | | | | |
| Tutelas | | | | | | | | |
| Total | 289 | 12 | 24 | 6 | 344 | 34 | 709 | 100 |
| % Participación | 40,8 | 1,7 | 3,4 | 0,8 | 48,5 | 4,8 | 100 | |

Cuadro N°3. Fuente: Formato FCM42 Control de Solicitudes de Información, Quejas, Reclamos y Sugerencias, periodo 2015-2.



Gráfica No.10 Participación SQRS por tipo de cliente.

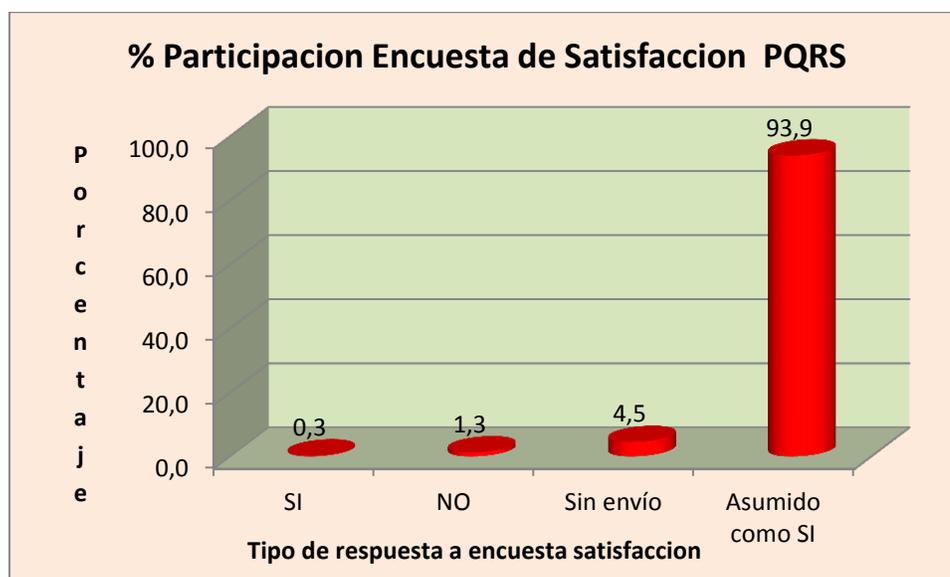
ANÁLISIS:

La mayor participación proporcional de las SQRS por tipo de cliente corresponde a los estudiantes con un 48,5%, seguido de aspirantes con un 40,8%. El restante 10,7% está relacionado con clientes externos, egresados, empleados y docentes.

7.5 Clasificación de satisfacción del cliente según encuesta.

| Asunto | SI | NO | Sin envío | Asumido como SI | Total |
|----------------------------|------------|------------|------------|-----------------|------------|
| Solicitudes de información | 2 | 5 | 22 | 561 | 590 |
| Reclamos | - | - | 4 | 24 | 28 |
| Quejas | - | 1 | 4 | 37 | 42 |
| Sugerencias | - | 3 | 1 | 34 | 38 |
| Reconocimientos | - | - | 1 | 10 | 11 |
| Derechos de petición | | | | | |
| Tutelas | | | | | |
| Total | 2 | 9 | 32 | 666 | 709 |
| % Participación | 0,3 | 1,3 | 4,5 | 93,9 | 100 |

Cuadro N°4. Fuente: Formato FCM42 Control de Solicitudes de Información, Quejas, Reclamos y Sugerencias, periodo 2015-2.



Gráfica No.11 Participación SQRS por tipo de respuesta del cliente a la encuesta.

ANÁLISIS:

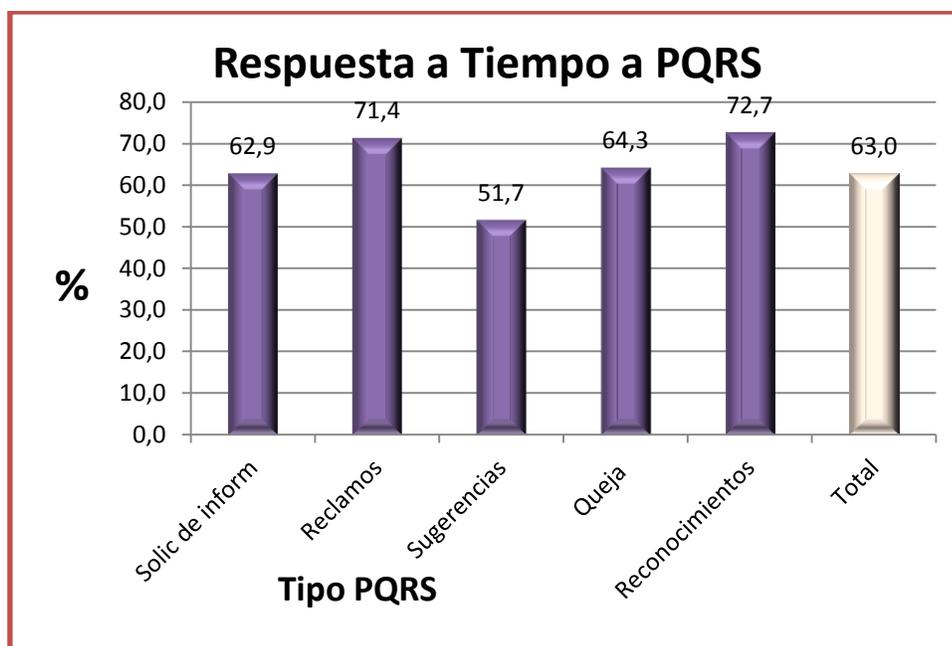
Según el procedimiento PCMH04-I, una vez se envía la respuesta a la SQRS, se le consulta al usuario mediante encuesta si quedó satisfecho con la respuesta.

De las 709 SQRS presentadas, solo 2 contestaron que si quedaron satisfechos, 9 contestaron que no quedaron satisfechos, a 32 usuarios (4,5%) no se les envió encuesta y 666 respuestas (93,9%) se asumieron como positivas dado que no se recibió respuesta del cliente y el procedimiento dice que en este caso se entiende como satisfecho.

7.6 Eficacia en el tiempo de respuesta al usuario.

| Eficacia en el Cumplimiento del tiempo de respuesta | | | | | |
|---|---|--|------------------------|-------|------------|
| Tipo | Fuera del tiempo máximo indicado. (Retrasada) | No evidencian respuesta en el periodo. (Abierta) | En el plazo (A tiempo) | Total | % A Tiempo |
| Solicitudes de información | 196 | 23 | 371 | 590 | 62,9 |
| Reclamos | 4 | 4 | 20 | 28 | 71,4 |
| Sugerencias | 14 | - | 15 | 29 | 51,7 |
| Queja | 11 | 4 | 27 | 42 | 64,3 |
| Reconocimientos | 2 | 1 | 8 | 11 | 72,7 |
| Total | 227 | 32 | 441 | 700 | 63,0 |
| % | 32,4 | 4,6 | 63,0 | | |

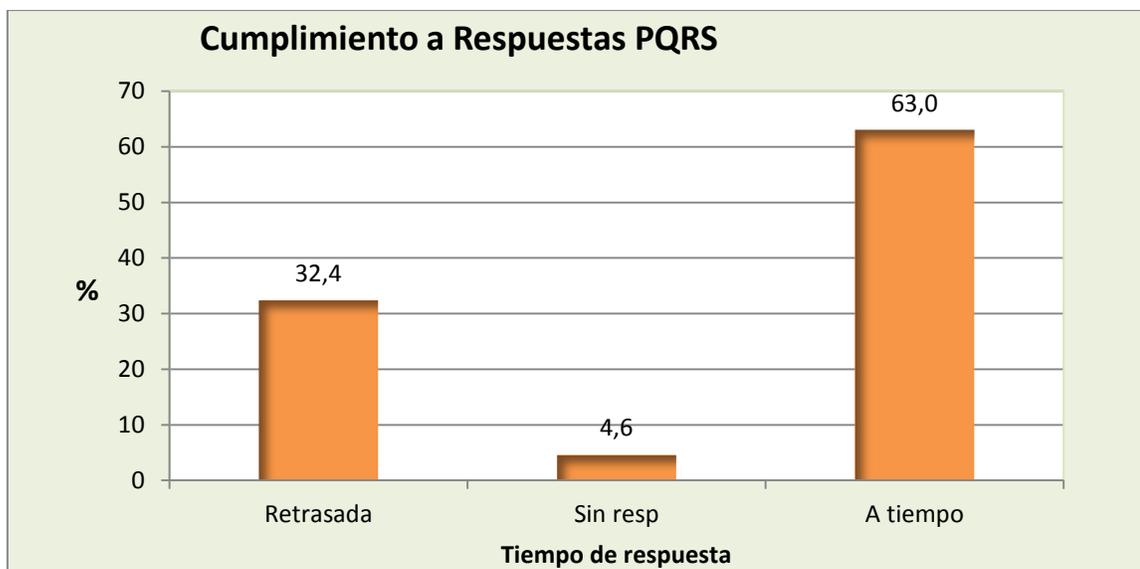
Cuadro N°5. Fuente: Formato FCM42 Control de Solicitudes de Información, Quejas, Reclamos y Sugerencias, periodo 2015-2.



Gráfica No.12 Participación PQRS por tiempo de respuesta al cliente.

ANÁLISIS:

La eficacia en el tiempo de respuesta según el tipo de SQRS, entendida como respuesta en el plazo permitido fue de 62,9% para las solicitudes de información, 71,4% para los reclamos, 51,7% para sugerencias, 64,3% para quejas y 72,7% para reconocimientos. El promedio general fue de 63% (441 de 700), es decir se está incumpliendo en un 37% en el tiempo legal de respuesta al cliente, como se puede observar en el gráfico N° 12.



Gráfica No.13 Participación SQRS por tiempo de respuesta al cliente.

- Para los 200 datos muestreados el promedio de días para enviar las encuestas de satisfacción en el tema solicitud información es de 109 días. Con un mínimo de 1 y máximo de 203.

Si partimos en cuartiles tenemos que entre:

- 1 a 50 días hay 28 respuestas
- 51 a 100 días hay 73 respuestas
- 101 a 150 días hay 26 respuestas
- 151 a 203 días hay 66 respuestas. El resto (7) son solicitudes de información sin respuesta.

El promedio de días de respuesta a las solicitudes de información es de 17 días, con un mínimo de 1 y máximo de 175.

- 126 respuestas entre 1 y 10 días.
- 41 respuestas entre 11 y 20 días.
- 0 respuestas entre 20 y 30 días.
- 21 respuestas entre 30 y 90 días.
- 5 respuestas entre 90 y 175 días.

- Para los 28 reclamos el promedio de días para enviar las encuestas de satisfacción es de 148 días. Con un mínimo de 1 y máximo de 205.

Si partimos en cuartiles tenemos que:

- 1 a 50 días hay 3 respuestas
- 51 a 100 días hay 1 respuestas
- 101 a 150 días hay 0 respuestas
- 151 a 205 días hay 18 respuestas. El resto (6) son reclamos sin respuesta.

Para 28 reclamos el promedio días de respuesta fue de 18, contados desde la fecha de registro hasta la fecha respuesta. Con una variación de 3 a 81 días.

Para las 38 sugerencias el promedio de días para enviar las encuestas de satisfacción en este tema es de 113 días. Con un mínimo de 1 y máximo de 208.

Si partimos en cuartiles tenemos que:

- ✚ 1 a 52 días hay 5 respuestas
- ✚ 53 a 104 días hay 10 respuestas
- ✚ 105 a 156 días hay 15 respuestas
- ✚ 157 a 208 días hay 8 respuestas.

Para 38 sugerencias el promedio días de respuesta fue de 17. Contados desde la fecha de registro hasta la fecha respuesta. Con una variación de 1 a 149 días

- Para las 42 quejas el promedio de días que se demora para enviar las encuestas de satisfacción en este tema es de 132 días. Con un mínimo de 1 y máximo de 216.

Si partimos en cuartiles tenemos que:

- ✚ 1 a 54 días hay 4 respuestas
- ✚ 55 a 108 días hay 7 respuestas
- ✚ 109 a 162 días hay 12 respuestas
- ✚ 162 a 216 días hay 16 respuestas. El resto (3) son quejas sin respuesta.

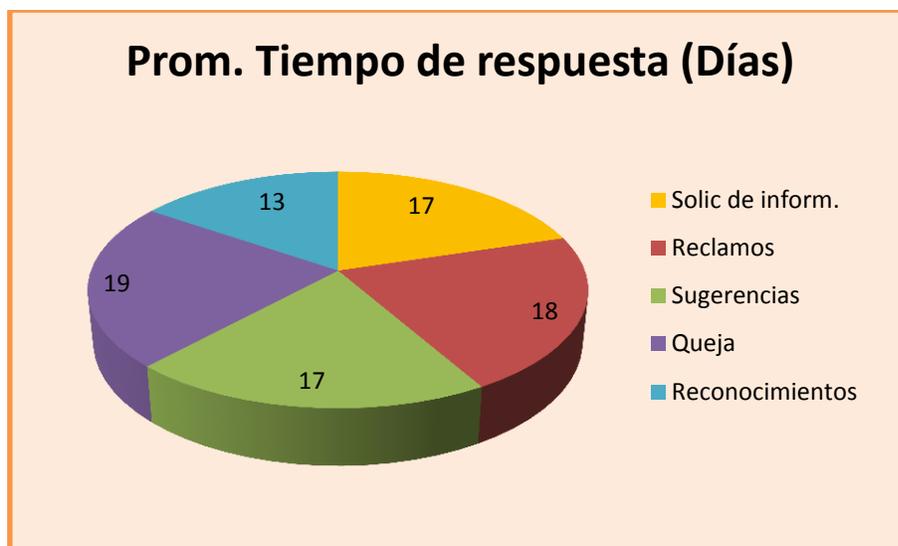
Para 42 quejas el promedio días calendario de respuesta fue de 19, contados desde la fecha de registro hasta la fecha respuesta. Con una variación de 4 a 139 días.

- Para los 11 reconocimientos el promedio de días para enviar las encuestas de satisfacción en este tema es de 124 días. Con un mínimo de 13 y máximo de 187.

Si partimos en cuartiles tenemos que:

- ✚ 1 a 46 días hay 1 respuesta
- ✚ 47 a 96 días hay 2 respuestas
- ✚ 97 a 139 días hay 1 respuesta
- ✚ 140 a 187 días hay 5 respuestas. El resto (2) son reconocimientos sin respuesta.

Para 11 reconocimientos el promedio días de respuesta fue de 13, contados desde la fecha de registro hasta la fecha respuesta. Con una variación de 2 a 68 días.



Gráfica No.14 Promedio días respuesta a SQRS.

7.7 Clasificación de SQRS más reiterativas o recurrentes.

7.7.1 Solicitudes de información.

| Solicitudes de información más reiterativos | | |
|---|--|----------|
| Área | Tema | Cantidad |
| Vicerrectoría Administrativa | Problemas con clave Polidínámico | 40 |
| | Datos sobre valor de matrícula | 19 |
| | Acceso a correo institucional | 18 |
| | Cómo adquirir PIN | 12 |
| Vicerrectoría de Docencia | Información sobre inscripciones | 87 |
| | Información sobre programas | 31 |
| | Proceso de reingreso | 25 |
| | Precisión de horarios materias | 18 |
| | Procedimiento de Automatrícula | 10 |
| | Información sobre cancelar materias | 10 |
| | Procedimiento Silla Vacía | 7 |
| Vicerrectoría de Extensión | Formación (diplomados, cursos, talleres) | 7 |
| | Bolsa empleo, solicitud hojas de vida | 8 |

Cuadro N°6. Fuente: Formato FCM42 Control de Solicitudes de Información, Quejas, Reclamos y Sugerencias, periodo 2015-2.

ANÁLISIS: se evidencia en el Cuadro N°6, que las solicitudes de información más recurrentes se presentan en la Vicerrectoría de Docencia con 87 casos sobre inscripciones y en la Vicerrectoría Administrativa con 40 casos sobre la clave del Polidínámico.

7.7.2 Reclamos.

| Reclamos más reiterativos | | |
|---------------------------|-----------------------------------|----------|
| Área | Tema | Cantidad |
| Vicerrectoría de Docencia | Situación de estudiantes de Urabá | 13 |

Cuadro N°7. Fuente: Formato FCM42 Control de Solicitudes de Información, Quejas, Reclamos y Sugerencias, periodo 2015-2.

ANÁLISIS: como se evidencia en el Cuadro N°7, los reclamos más recurrentes se presentan en la Vicerrectoría de Docencia con 13 casos sobre aclaraciones solicitadas por los estudiantes de Urabá (programa gestión pública).

7.7.3 Quejas.

| Quejas más reiterativas | | |
|------------------------------|--|----------|
| Área | Tema | Cantidad |
| Vicerrectoría Administrativa | Quejas funcionarios | 20 |
| Vicerrectoría Docencia | Cambio Plan de transición del programa gestión pública - Urabá | 3 |
| | Falta contratación de docentes | 3 |

Cuadro N°8. Fuente: Formato FCM42 Control de Solicitudes de Información, Quejas, Reclamos y Sugerencias, periodo 2015-2.

ANÁLISIS: se evidencia en el Cuadro N°8, que las quejas más recurrentes se presentan en la Vicerrectoría Administrativa con 20 casos sobre funcionarios de la institución.

7.7.4 Sugerencias

| Sugerencias más reiterativas | | |
|------------------------------|--|----------|
| Área | Tema | Cantidad |
| Vicerrectoría Administrativa | Mantenimiento y aseo de la Institución | 10 |
| | Horarios extendidos para entrega de documentos | 3 |

Cuadro N°9. Fuente: Formato FCM42 Control de Solicitudes de Información, Quejas, Reclamos y Sugerencias, periodo 2015-2.

ANÁLISIS: se evidencia en el cuadro N°9, que las sugerencias más recurrentes se presentan en la Vicerrectoría Administrativa con 10 casos sobre mantenimiento y aseo de la institución.

7.7.5 Reconocimientos

| Reconocimientos más reiterativos | | |
|----------------------------------|----------------------|----------|
| Área | Tema | Cantidad |
| Varias | Respuesta a las SQRS | 6 |

Cuadro N°10. Fuente: Formato FCM42 Control de Solicitudes de Información, Quejas, Reclamos y Sugerencias, periodo 2015-2.

ANÁLISIS: como se evidencia en el Cuadro N°10, los reconocimientos más recurrentes se presentan a varias dependencias y hacen referencia a las respuestas de SQRS.

7.8 Derechos de petición

La Dirección de Control Interno envió la solicitud de seguimiento a la Oficina Asesora Jurídica; dado que en la circular 2014000027 del 01/08/2014, el proceso Normativa y Legal, se compromete a realizar seguimiento de las peticiones; y el numeral 6 del procedimiento SQRS, así lo determina.

No se recibió información sobre los derechos de petición y tutelas presentadas en el periodo.

8. Hallazgos generales.

- Se recibió el día 4 de marzo de 2016, por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones, los registros magnéticos FCM42 y los registros físicos (FCM08), organizados en carpetas y separados por tipo de SQRS debidamente foliados y ordenados por fecha de recepción, en las siguientes cantidades:

| | Solicitudes de Información | Reclamos | Quejas | Sugerencias | Reconocimientos |
|-------------------------------------|----------------------------|----------|--------|-------------|-----------------|
| Total folios entregados físicamente | 2421 | 107 | 166 | 158 | 40 |

La cantidad de formatos físicos (FCM08), coincide con el número diligenciado en el registro electrónico (hoja de cálculo Excel), FCM42.

- Se verifico que la Oficina Asesora de Comunicaciones es la dependencia encargada de la gestión de las PSQR´s y el Proceso de Normativa y Legal adscrito a la Secretaria General debe gestionar los derechos de petición, según procedimiento PCMH04-I, versión 17 y circular 2014000027 de 2014.
- Se constató que la página Web de la institución dispone del link “Te oigo” para recibir las SQRS. (<http://www.politecnicojic.edu.co/polidinamico/polisqr/pdsqrsugerencias.php>). Anexo N°1.
- La información de la página Web (anexo 2) y el procedimiento PCMH04-I, versión 17 (numeral 4, condiciones iniciales), están desactualizados en cuanto a los tiempos de respuesta a los usuarios y demás referentes de la Ley 1755 de 2015.

- No se pudo verificar la gestión sobre los derechos de petición formulados a la institución, en el periodo 2015-2, ya que no se recibió información sobre los derechos de petición y tutelas presentadas en el ciclo.
- Se evidencia comunicación de Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC), radicado 201600001607, de 4 de marzo de 2016, enviada a Vicerrectoría Administrativa informando sobre las SQRS sin respuesta.
- Se evidencia comunicación de Oficina Asesora de Comunicaciones OAC, radicado 201600001608, del 4 de marzo de 2016, enviada a Dirección de Gestión Humana informando sobre quejas y reclamos contra 20 funcionarios de la institución, con el respectivo soporte. Las principales causas de las quejas se refieren a mala atención, contestar grosero, despotismo, trato brusco, trato soez, negligencia y trato denigrante.
- Los registros analizados presentan algunas inconsistencias en su diligenciamiento, a saber: La Queja N°66 tiene como fecha de entrega al responsable 24 de agosto/2015, fecha máxima de respuesta 11 de agosto/2015.

En el formato FCM08 en la línea de firma de quien recibe, no hay firma o la fecha de entrega no coincide con la fecha real de recibo por parte del responsable, como ocurre en los reclamos N°40, 41, 42, 43 hasta la 56, 58, 65, 66. En quejas N°38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 59, 60, 67, 72, 73, 79. En reconocimientos N°10, 12, 14, 15. En sugerencias N°34, 36, 37, 38, 40, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 55, 62, 64. En solicitudes de información N°492, 493, 494, 495, 496, 498, 499, 500, 501, 504, 505, 506.

- Las respuestas dadas a las SQRS en muchos casos no cumplen el propósito del usuario, no dan claridad en su gestión, como sucede con:
Las siguientes solicitudes de información preguntan por reingreso, matrículas, ICFES, inscripciones y otros temas de Vicerrectoría de Docencia y la respuesta para todas fue igual: dificultades retrasaron el proceso Te oigo; solicitudes N°1022, 1025, 1026, 1029, 1027, 1028, 1029, 1032, 1033, 1034, 1036, 1038, 1039, 1040, 1042, 1043, 1045, 1046, 1047, 1051, 1052, etc.

En reclamos N°65 y 66 la respuesta fue: Te oigo tuvo dificultades.

Sugerencias que no tienen respuestas concretas como la N°38 y 39 sobre cafeterías, la 40 sobre consumo psicoactivos, la 42 sobre maltrato a vigilante, todas dicen que se tomaran correctivos pero no explican cuándo y cómo. La N°49 sobre instalación de luminarias en Urabá, responde que a la fecha se aprobaron, pero no dice concretamente cuando. La N°61 dice que tiene programado mantenimiento de cableado en sistemas pero no dice cuándo. La N°62 sobre grados individuales responde que Te oigo estuvo con problemas.

- La eficacia en el tiempo de respuesta a las SQRS como promedio general fue de 63% (441 de 700), es decir se está incumpliendo en un 37% en el tiempo legal de respuesta al cliente (ver gráfico N° 12 y 13).

9. Recomendaciones.

- Diligenciar oportunamente las SQRS en los formatos físicos y electrónicos, de manera que se pueda cumplir con los tiempos estipulados para el análisis de estos y presentar puntualmente los informes semestrales a Control Interno, Gestión Humana, Control Disciplinario y demás interesados.
- Revisar y evaluar la utilidad de las vías o medios de comunicación propuestos en el procedimiento PCMH04-I, versión 17, para recibir las SQRS. Se evidencia que solo se utiliza la Web (Te oigo).
- La página Web de la institución dispone del link “Te oigo” para recibir las SQRS, debe indicar cuál es la ruta a seguir para el caso de los derechos de petición. El diseño actual No da opción ni explica donde se hacen las derechos de peticiones. (Anexo N°2)
- Realizar un sondeo para analizar la causa de la baja respuesta de los usuarios a las encuestas de satisfacción (solo 1,6 % de los usuarios responde, gráfico N°11).
- Modificar el análisis e interpretación del indicador registrado en el SIE, código CO2, el cual siendo de frecuencia anual solo tiene datos actualizados hasta Agosto 27 de 2015 y no presenta interpretación del resultado. (Anexo N° 5)
- El procedimiento PCMH04-I, versión 17 debe actualizarse en los términos de la Ley 1755 de 2015, la cual dispone que todo derecho de petición se debe resolver dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción y las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Igualmente la información de la Web (Te oigo) debe actualizar esta información.
- Implementar en todos los registros FCM42 (Excel), un semáforo de advertencia o alerta para dar respuesta oportuna a los usuarios, tal como lo indica el procedimiento PCMH04-I. Actualmente solo hay alerta manual (sin formula Excel) en el libro solicitud de información y reconocimientos.
- Diligenciar los formatos FCM08 en su totalidad, colocar el nombre legible de los firmantes para poder realizar trazabilidad de responsables, verificar fechas de entrega y recibo de la petición por parte del responsable y digitar exactamente en el FCM42 la información originada en otras fuentes. (Anexo N°3 y 4)
- Implementar un mecanismo para maximizar el cumplimiento y seguimiento de los tiempos de respuesta a los usuarios según lo estipula la normativa, preferiblemente estilo alarma, acompañado de un cumplimiento estricto del plazo para responder.
- Verificación de envío de encuesta de satisfacción según dice el procedimiento PCMH04-I, una vez enviada la respuesta, inmediatamente se envía encuesta de satisfacción al correo del usuario que realizó la SQRS, cumpliendo con el principio de oportunidad.
- Definir cuál será el manejo y quien el responsable de la actividad relacionada con SQRS durante el periodo de vacaciones de fin de año, sobre todo con las respuestas pendientes, para no incumplir con los lineamientos del “Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.”

- Realizar seguimiento a los derechos de petición radicados en Mercurio, según la circular 27 de 2014, para dar cumplimiento a la gestión de trazabilidad de este servicio.
- Se reitera evaluar las recomendaciones del informe anterior, en cuanto a generar un radicado para que el usuario pueda consultar en qué dependencia se encuentra la SQRS y el estado de su solicitud, facilitando la obtención de la respuesta real y la satisfacción del cliente.

10. Seguimiento a las acciones de mejora solicitadas por la Dirección de Control Interno consecuencia de la evaluación semestre 2015-1.

| Recomendación 2015-1 | Acción de mejora | Seguimiento de Control Interno |
|--|--|---|
| Realizar seguimiento a los derechos de petición por mercurio, verificando que la circular 27 de 2014, si cumpla con la función de dar trazabilidad a la actividad de "derechos de petición". | Cumplimiento del procedimiento | En la información enviada por OAC del semestre 2015-2, no se recibe evidencia al respecto. El proceso Normativa y legal no envió información. |
| No existe evidencia del seguimiento realizado a informes anteriores de PQRS, no se conocen las acciones de mejora tomadas frente al incumplimiento de respuestas; la oficina de Asesora de Comunicaciones mediante un correo explica que consolidara los datos de informes anteriores y el presentado en este periodo (2015-1), con el fin de iniciar dicho seguimiento. | Registro en el FM05 de las acciones de mejora y recomendaciones efectuadas en el informe de la Dirección de Control Interno. | En el seguimiento al consolidado a 31 de diciembre de 2015, del registro FM05, no muestra evidencia de análisis final para su cierre. |
| Iniciar Procesos Disciplinarios a los funcionarios responsables por el incumplimiento en tiempos de respuesta de las SQRS, como lo establece el procedimiento. | Cumplimiento del procedimiento | En la información enviada por OAC del semestre 2015-2, no se recibe evidencia al respecto. El proceso Normativa y legal no envió información. |
| Se reitera la importancia de las recomendaciones del informe anterior, como son: Generar un radicado para que el usuario pueda consultar en qué dependencia se encuentra la PQRS y el estado en que se encuentra su solicitud. | Registro en el FM05 de las acciones de mejora y recomendaciones efectuadas en el informe de la Dirección de Control Interno. | En el seguimiento al consolidado a 31 de diciembre de 2015, del registro FM05, no muestra evidencia de análisis final para su cierre. |

| | | |
|--|--------------------------------|---|
| Se recomienda efectuar publicidad del Te Oigo, con el fin de que la comunidad Politécnica tenga muy claro que estas son las SQRS o modificar el nombre, por el establecido en la norma | Realizar publicidad | Al verificar la información enviada por OAC del semestre 2015-2, no se recibe evidencia relacionada con alguna campaña o comunicación realizada en este periodo. Tampoco ningún análisis de la conveniencia o no de realizarla o implementar alguna estrategia similar. |
| Tener pendientes las fechas de respuesta con el fin de no incumplir el procedimiento, en especial en las solicitudes de información, cuando se solicitan fechas de servicios, que en algunas oportunidades ya han pasado, cuando llegan las respuestas y que pueden afectar la entrada de recursos a la Institución. | Cumplimiento del procedimiento | En la verificación de las SQRS, semestre 2015-2, se sigue incumpliendo con los plazos de respuesta al usuario, por lo tanto sigue la omisión al procedimiento y por ende la afectación al servicio. |
| Las PQRS deben ser contestadas por el funcionario responsable del área, se evidencia la delegación de estas funciones a los auxiliares administrativos u otras personal con roles distintos en la dependencia | Cumplimiento del procedimiento | En la verificación de las SQRS, semestre 2015-2, las comunicaciones aparecen firmadas por el responsable del proceso, lo que evidencia la mejora en el servicio al asumir las responsabilidades relacionadas, todo en beneficio del usuario. |
| | | |

Sol Beatriz García Barrera
Directora de Control Interno
Original firmado

Luis Alfonso Valencia Agudelo
Auditoría de Control Interno

LISTA DE ANEXOS:

Anexo N°1. Link "Te oigo" en la Web.

Anexo N°2. Ruta y Tiempos de respuesta a SQRS.

Anexo N°3. Formato FCM42, control de solicitudes SQRS.

Anexo N°4. Diligenciamiento Formato FCM42.

Anexo N°5. Análisis e interpretación del indicador SIE.

Anexo N° 1. Link “Te oigo” en la Web.

Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid

Lista provisional de beneficiarios del Fondo Alimentario
El Politécnico recibe un nuevo registro calificado
Nueva Directora de Fomento Cultural
Importante respaldo a la gestión del Politécnico

<< Inicio < Prev 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Próximo > Fin >>

Página 1 de 70

Archivo de Noticias

Te OIGO Por este medio puedes tramitar tus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Reconocimientos y Solicitudes de Información en la Institución.

Acceso Rápido
Carrera Administrativa
Estampilla Pro Politécnico
Calendario académico
Aspirantes Docentes de Cátedra
Micrositio TIE

Opina
¿Cuáles redes sociales del Poli conoce?
• Todas, las visito a diario
• Youtube únicamente
• Twitter únicamente

TEI FANTICQUIA WIKILOGI...

ES 09:58 a.m. 09/03/2016

Anexo N° 2. Ruta y Tiempos de respuesta a SQRS.

Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid

POLIDINAMICO bases de datos

Grabar...

SQR: SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

Información: Señor Usuario, tenga en cuenta que:
Un reconocimiento es el que se expresa positivamente respecto a la calidad de la atención brindada o del servicio prestado.
Una solicitud de información es aquella que se realiza con el propósito de requerir información relacionada con un servicio o atención de alguna entidad particular. Su tiempo máximo de respuesta son 7 días hábiles.
Una Sugerencia es la propuesta que se presenta con el fin de corregir, agilizar y mejorar la calidad de los servicios. Su tiempo máximo de respuesta son 7 días hábiles.
Una Queja es aquella insatisfacción manifestada por un usuario, frente a una mala atención o maltrato. Su tiempo máximo de respuesta son 15 días hábiles.
Un Reclamo es: aquella insatisfacción manifestada por un usuario, frente a un servicio acordado. Su tiempo máximo de respuesta son 15 días hábiles.

Ayuda: Usted debe llenar todos los campos del formulario para nosotros poder dar respuesta a sus comentarios y requerimientos, y de esta manera poder brindarle un mejor servicio; en caso de cometer errores, el sistema le indicará dónde debe corregir. Para obtener ayuda, posicione el puntero del ratón sobre el campo para el cual la requiere y cuando termine de digitar todos los datos, presione el botón Grabar... que hay al final de la página; si desea consultar la respuesta a solicitudes anteriores, haga click en la lupa que hay en la barra de herramientas en la parte superior derecha de la página.

Documento de identidad:
Nombres y apellidos:
E_mail:
Asunto: Seleccione un asunto
Relación con la Institución: Seleccione un asunto
Comentario y/o requerimiento:

Selecciones de asunto:
Reconocimiento
Solicitud de información
Sugerencia
Queja
Reclamo

Grabar... | Imprimir | Home |

www.politecnicojic.edu.co

ES 10:06 a.m. 09/03/2016

Los tiempos son diferentes y No da opción ni explica donde se hacen las derechos de petición.

Anexo N° 3. Formato FCM42, control de solicitudes SQRS.

FCM42 Control de Solicitudes de SQRS V05 - 2015 - Diciembre [Modo de compatibilidad] - Microsoft Excel

O51

L DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS

| | 1 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
|----|------------------------|--------------|-------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|---|
| | CODIGO DE RECUPERACIÓN | TIPO DE SQRS | PROCESO DE GESTIÓN QUE APLICA | REMITIDA A DEPENDENCIA Y/O PERSONA | FECHA DE ENTREGA AL RESPONSABLE | FECHA MAXIMA DE RESPUESTA | FECHA REAL DE RESPUESTA | MEDIO DE RESPUESTA | CUMPLIMIENTO DE RESPUESTA SQRS (S/N) | TEMA DE SQRS |
| 42 | 71 | Queja | O.A.C | Oficina Asesora de Comunicaciones | 13 de octubre de 2015 | 30 de octubre de 2015 | 13 de octubre de 2015 | Correo electrónico | SI | Inconformidad por tarjeta grado Ura |
| 43 | 72 | Queja | Administrativa | Vicerrectoría Administrativa | 13 de octubre de 2015 | 30 de octubre de 2015 | 20 de octubre de 2015 | Correo electrónico | SI | Indisposición en el salón p17-110 |
| 44 | 73 | Queja | Administrativa | Vicerrectoría Administrativa | 13 de octubre de 2015 | 31 de octubre de 2015 | 30 de octubre de 2015 | Correo electrónico | SI | En la S305 Rionegro la señora María La secretaria |
| 45 | 74 | Queja | Docencia | Vicerrectoría de Docencia | 30 de octubre de 2015 | 21 de noviembre de 2015 | 9 de noviembre de 2015 | Correo electrónico | SI | Gloria Rolde |
| 46 | 75 | Queja | Docencia | Vicerrectoría de Docencia | 6 de noviembre de 2015 | 23 de noviembre de 2015 | 10 de noviembre de 2015 | Correo electrónico | SI | Alvaro Barco |
| 47 | 76 | Queja | Docencia | Vicerrectoría de Docencia | 6 de noviembre de 2015 | 23 de noviembre de 2015 | 10 de noviembre de 2015 | Correo electrónico | SI | Gloria de |
| 48 | 77 | Queja | Docencia | Vicerrectoría de Docencia | 4 de diciembre de 2015 | 22 de diciembre de 2015 | 7 de diciembre de 2015 | Correo electrónico | SI | En esta institución no tengo |
| 49 | 78 | Queja | Administrativa | Vicerrectoría Administrativa | 10 de diciembre de 2015 | 11 de diciembre de 2015 | 11 de diciembre de 2015 | Correo electrónico | SI | problemas de funcionamiento |
| 50 | 79 | Queja | Administrativa | Vicerrectoría Administrativa | 11 de diciembre de 2015 | 7 de enero de 2016 | | Correo electrónico | NO | |

Sugerencias: Queja, Reconocimiento, muestreo solíc inf, Reconocimiento (2)

82% 08:45 a.m. 14/03/2016

Formatos de fecha no unificados y digitados con inconsistencias.

Anexo N° 4. Diligenciamiento Formato FCM42.

| | 1 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
|----|------------------------|---------------------------------|---------------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|--|---|
| | CODIGO DE RECUPERACIÓN | FECHA DE ENTREGA AL RESPONSABLE | FECHA MAXIMA DE RESPUESTA | FECHA REAL DE RESPUESTA | MEDIO DE RESPUESTA | CUMPLIMIENTO DE RESPUESTA SQRS (S/N) | TEMA DE LA SQRS | RESPUESTA RECIBIDA POR EL CLIENTE (S/N) |
| 39 | 59 | 6 de noviembre de 2015 | 11 de noviembre de 2015 | 10 de noviembre de 2015 | Correo electrónico | SI | Travor actualizar los equipos de la secretaría cumpliendo con la cuota del | SI |
| 40 | 60 | 10 de noviembre de 2015 | 17 de noviembre de 2015 | 11 de noviembre de 2015 | Correo electrónico | SI | Travor tener en cuenta la | SI |
| 41 | 61 | 20 de noviembre de 2015 | 25 de noviembre de 2015 | 24 de noviembre de 2015 | Correo electrónico | SI | Realizar los correctivos sobre | SI |
| 42 | 62 | 30 de noviembre de 2015 | 14 de diciembre de 2015 | 14 de diciembre de 2015 | Correo electrónico | NO | corto plazo que dan para pagar la | SI |
| 43 | 63 | 2 de febrero de 2016 | 22 de diciembre de 2015 | | | NO | Me parece importante que | SI |
| 44 | 64 | 2 de febrero de 2016 | 23 de diciembre de 2015 | 16 de febrero de 2015 | Correo electrónico | NO | Recibi un correo para responder | SI |
| 45 | 65 | 4 de febrero de 2016 | 23 de diciembre de 2015 | 22 de febrero de 2015 | Correo electrónico | NO | Me parece inaudito que | SI |
| 46 | 66 | 2 de febrero de 2016 | 24 de diciembre de 2015 | 29 de febrero de 2016 | Correo electrónico | NO | | SI |

Columna 12 ó M, sugerencia 64 y 65, dice fecha máxima de respuesta 23 diciembre de 2015 y columna siguiente dice fecha real de respuesta 16 y 22 de febrero de 2015, debe ser 2016.

Anexo N° 5. Análisis e interpretación del indicador SIE.

Politécnico Colombiano J... SIE :: Indicadores Nueva pestaña Luis Alfonso

sie.elpoli.edu.co/sie/bi/bi_indicadores/detalle_historico/73

| Nivel | Rango | Mensaje | |
|---------------------|---------------|--------------------------------------|--|
| Sobresaliente | >= 90 | Sobresaliente |  |
| Atención Mejora | 88.00 y 89.00 | Implementar acción de Mejora |  |
| Normal | 82.00 y 88.00 | Normal |  |
| Atención Preventiva | 80.10 y 82.00 | Implementar acción Preventiva |  |
| Alerta | <= 80 | Tomar medidas para acción correctiva |  |

6. Rango de Gestión

| Umbral Piso | Umbral Techo | Valor Medio | Linea Base | Tolerancia |
|-------------|--------------|-------------|------------|------------|
| 80.00 | 90.00 | 85.00 | 93.00 | 5.00 |

7. Histórico

| Id | Año | Corte | Entrega | Modificado | Variables | Resultado | Nivel | Analisis | Interpretacion |
|----|----------|------------|-------------|-----------------------|---|-----------|---|---|---|
| 1 | 2,015.00 | 2015-12-30 | Ago 19 2015 | Ago 27 2015, 04:11 pm | Comunicaciones quejas y reclamos atendidos eficazmente: 546 Comunicaciones total quejas y reclamos atendidos: 603 | 90.55 |  | Las SQRS fueron atendidas eficazmente en el primer semestre del 2015, es de anotar, que ésta actividad la viene desempeñando un funcionario que tiene asignadas otras responsabilidades. En los años anteriores esta actividad la estuvo ejecutando un contratista, cuyo contrato fue suspendido por instrucciones rectorales en enero de 2015. | Nota: La medición del Indicador es anual, Se tomó la decisión de medirlo a Julio de 2015. |
| 2 | 2,014.00 | 2014-12-30 | Feb 17 2015 | Feb 17 2015, 02:25 pm | Comunicaciones quejas y reclamos atendidos eficazmente: 158, Comunicaciones total quejas y reclamos atendidos: 167 | 94.61 |  | | |
| 3 | 2,013.00 | 2013-12-30 | Mav | Ago 19 | Comunicaciones | 94.95 |  | Las SQRS atendidas eficazmente | La atención a las SQRS en el año 2013 en la |

ES 01:20 p.m. 29/03/2016