

Dirección de Control Interno

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

Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid

Periodo 2016-2

Medellín- marzo 7 de 2017

1. Presentación

La Dirección de Control Interno del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, de acuerdo con la normatividad vigente: Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y la Circular externa No 001 del 20 de octubre de 2011 emanada del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades de los órdenes Nacional y territorial tiene el deber de verificar la atención que se imparte a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, presentados por la comunidad.

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

Según los lineamientos de la Ley 1755 de 2015, 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.

Para el periodo 2016-2 el sistema para atender las PQRS es el software Kawak y el enlace “te Oigo” ubicado en la página Web

2. Objetivo General de la Evaluación

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, denuncias y derechos de petición que los ciudadanos y demás partes interesadas, interpongan, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar la recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Institución.

2.1 Objetivos específicos

- Verificar que la Institución cuente con una (1) dependencia encargada de la gestión de las PSQR's.
- Verificar que se esté dando cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, para responder a las PQRS presentadas a la entidad, en el semestre 2016-2.
- 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 un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que todos los ciudadanos puedan ingresar a ella, según el Programa Gobierno en Línea (www.gobiernoonlinea.gov.co) y que cumpla con lo definido en la normativa.
- 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 asunto que origina la petición o la consulta, fecha de radicación, término para dar respuesta y dependencia responsable, fecha y número de oficio de respuesta (Circular Externa 01 de 2011) y (circular interna No 14 del 09 de febrero de 2015).

3. Alcance

La labor de verificación se realiza 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), así mismo a la información registrada en el software Kawak y analizar lo correspondiente a los derechos de petición radicados en la Coordinación de Archivo y Correspondencia adscrito al proceso de Normativa y Legal, según actividad número 6 de dicho procedimiento.

El seguimiento se realiza para el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2016 y aplica para todas las sedes de la Institución.

4. Criterios normativos.

- **Constitución Política de Colombia art. 23**
- **Resolución rectoral 1037 de 2015.** Adopta el reglamento interno de archivo y correspondencia.
- **Resolución 3564 de 2015.** Artículo 5 y 6. Reglamenta algunos artículos del decreto 1081 de 2015 sobre acceso a la información pública por medios electrónicos.
- **Decreto 1081 de 2015.** Decreto reglamentario único del sector presidencia de la republica 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.
- **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.

- **Decreto 1166 del 19 de julio de 2016 del Ministerio de Justicia y del Derecho.** Regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.
- **Ley 734 de 2002**, Artículo 35, numeral 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.
- **Decreto 1166 de 2016**, del Ministerio de Justicia y del Derecho artículo 2.2.3.12.1 y siguientes
- **PCM04** versión 19. 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 027** del 1° de Agosto de 2014, Sobre respuestas a las comunicaciones oficiales.
- **Circular interna 014** del 09 de febrero de 2015, sobre respuesta a comunicaciones oficiales

5. Metodología

El análisis de la información se basa en la revisión documental aportada por la Oficina Asesora de Comunicaciones, relacionada con el sistema Kawak, también se realizó la verificación del cumplimiento de las exigencias de tipo normativo y el procedimiento PCM04, versión 19, no se pudo realizar el seguimiento a las acciones de mejora implementadas a partir de evaluaciones anteriores toda vez que el informe fue solicitado a la Oficina Asesora de comunicaciones a través de correo electrónico el 23 de febrero de 2017 y a la fecha de este informe no se ha obtenido respuesta.

6. Resultados del seguimiento

6.1 Comportamiento Histórico de SQRS

Cuadro No 1. Histórico de SQRS

Tipo	Periodo				% Participación 2016-2
	2015-1	2015-2	2016-1. Solo 1 mes	2016-2	
Solicitudes de información	491	590	80	514	60.54%
Reclamos	37	28	18	49	5.77%
Quejas	37	42	16	98	11.54%
Sugerencias	28	38	0	10	1.17%
Reconocimientos	8	11	3	15	1.76%
Peticiones	45		51	155	18.25%
Tutelas	0	SD	SD	SD	
Salida no conforme	-	-	-	8	0.94%
Total	646	709	168	849	100%

Cuadro N°1. Fuente: https://www.kawak.com.co/politecnicojic/pqrs/qyr_reportes.php?oxm_id=154.

Comparativamente la variación del 2016-2 respecto al semestre 2015-2 muestra un incremento de 140 incidencias (PQRS).

El cuadro No.1 y la gráfica No.1 evidencian que para el periodo 2016-2, las solicitudes de información representan el 60.54% del total de las SQRS, seguido por las peticiones que representan un 18.25%, las quejas con un 11.54% y los reconocimientos representan un 1.76%.

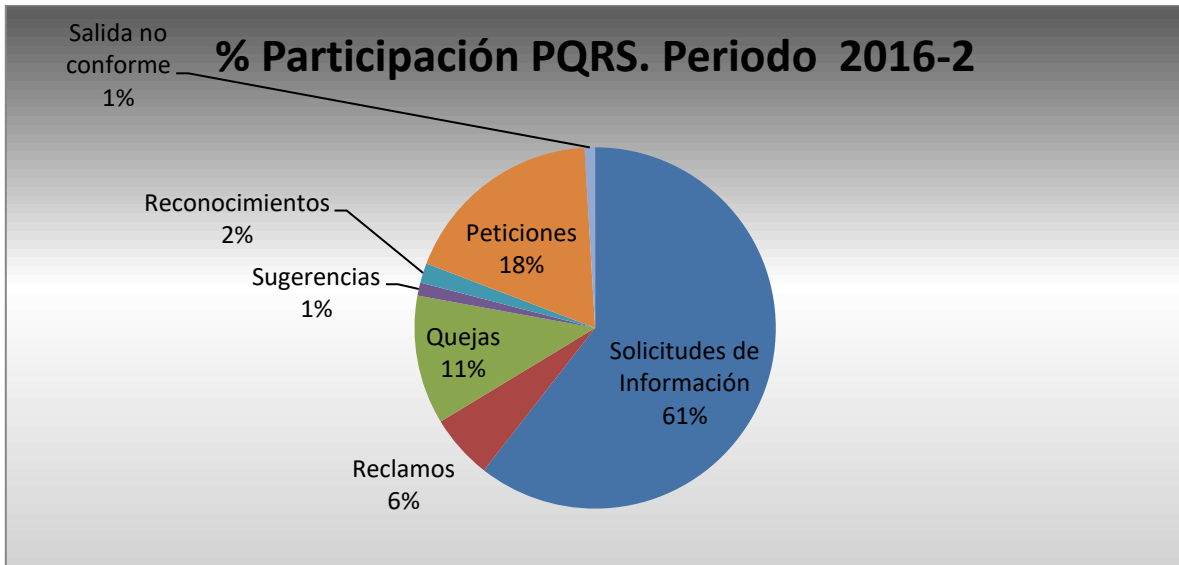
Se evidenció gestión de derechos de petición a través del informe “*Seguimiento a derechos de petición julio a diciembre 2016*” enviado por la Oficina Asesora de Comunicaciones el 07 de febrero de 2017, reportando 76 radicados, el cual fue verificado respecto al informe denominado “*Copia de reporte julio a diciembre de 2016*” enviado por la Coordinación de Archivo y Correspondencia el 10 de febrero de 2017, la cual reporta 101 derechos de petición radicados, es decir, se observa una diferencia de 25 eventos entre los 2 informes; esta diferencia corresponde a los radicados enunciados en el cuadro No 2. No se tienen datos de los derechos de petición del semestre anterior que permitan comparar con los datos actuales.

Cuadro No.2 Derechos de petición radicados y que no figuran en la oficina Asesora de comunicaciones.

201600007002	201600011807	201600012811	201600013159	201600013807
201600006867	201600011831	201600012942	201600013420	201600013808
201600006901	201600012206	201600012979	201600013558	201600013809
201600008566	201600012304	201600012990	201600013560	201600014029
201600009659	201600012791	201600013097	201600013754	201600014120

Fuente: “Copia reporte julio a diciembre de 2016” Coordinación de Archivo y Correspondencia

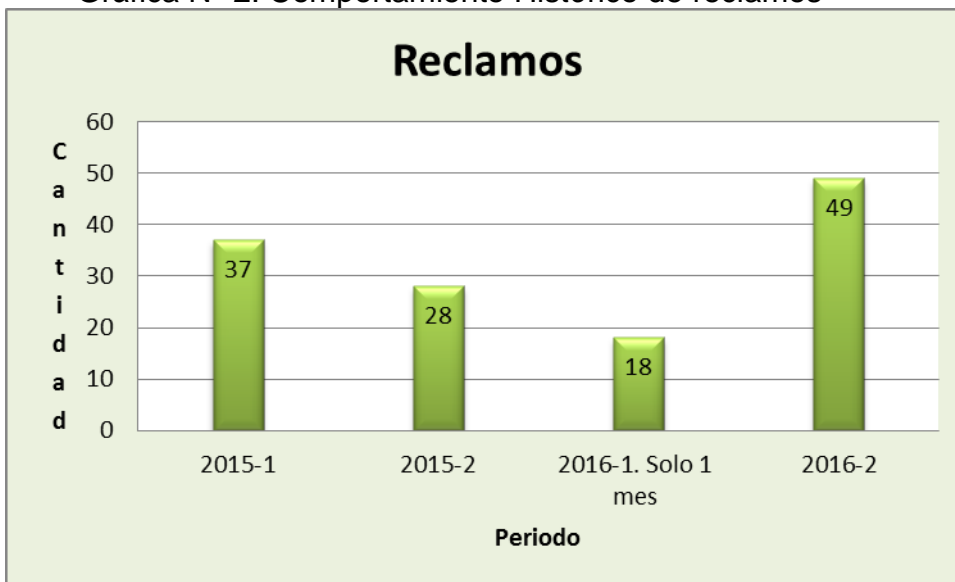
Gráfica No1. Participación PQRS. Mes de junio de 2016



Fuente Construcción propia a partir de los datos de kawak 2016-2

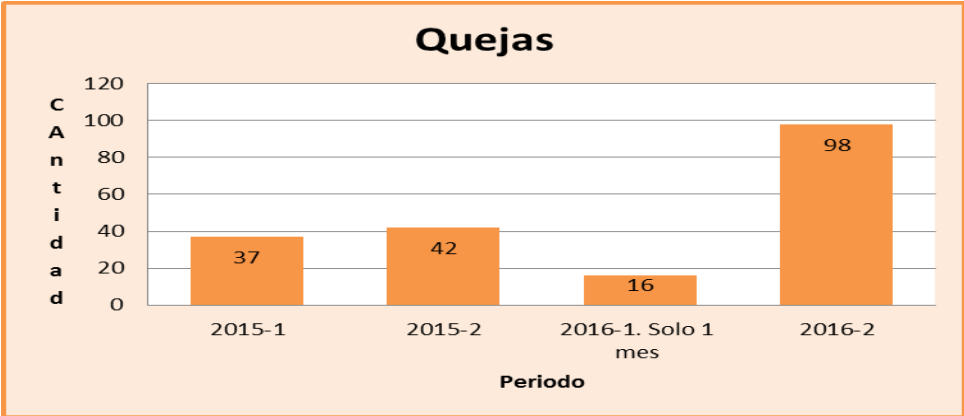
El comportamiento histórico de cada tipo de SQRS, se presentan en forma discriminada en los siguientes gráficos:

Gráfica N° 2. Comportamiento Histórico de reclamos



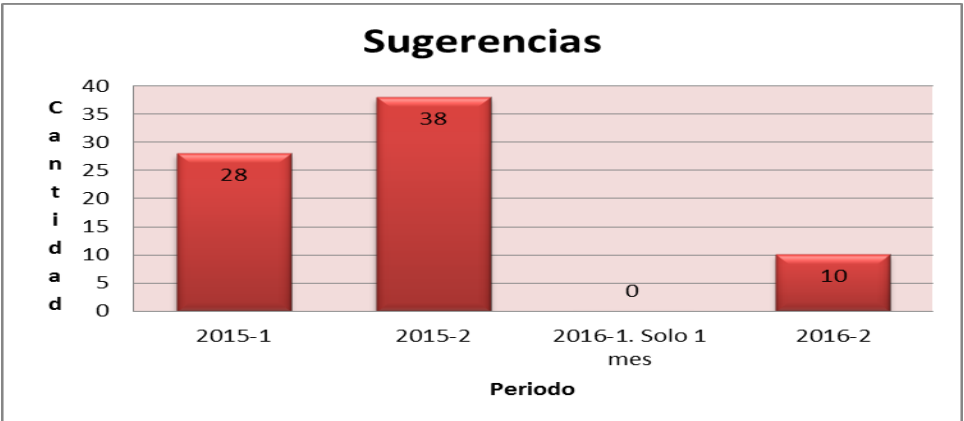
Fuente Construcción propia a partir de los datos de kawak 2016-2

Gráfica N°3. Comportamiento Histórico de quejas



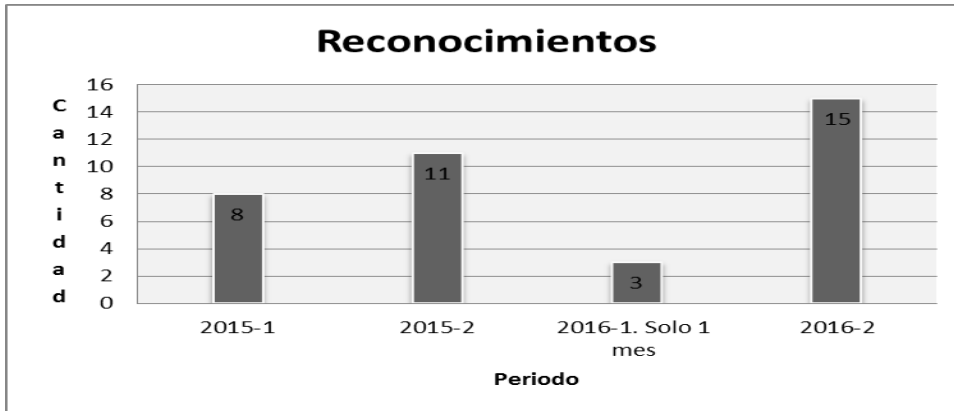
Fuente Construcción propia a partir de los datos de kawak 2016-2

Gráfica N°4. Comportamiento Histórico de sugerencias



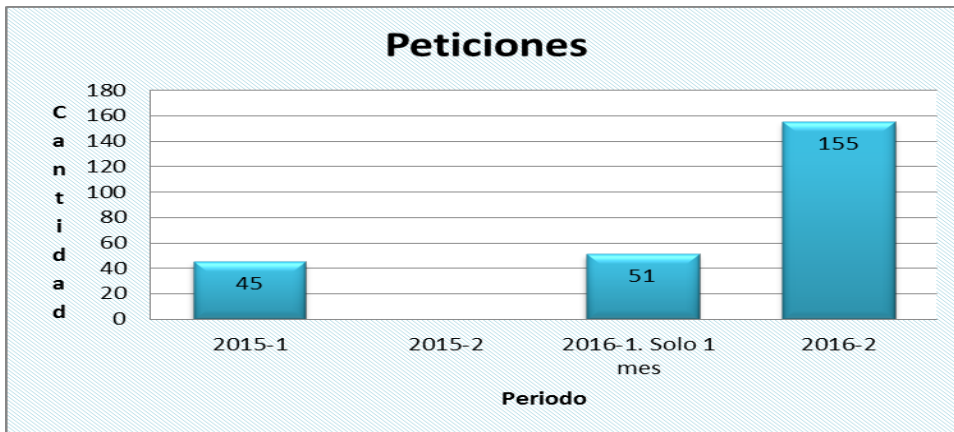
Fuente Construcción propia a partir de los datos de kawak 2016-2

Gráfica N° 5. Comportamiento Histórico de los reconocimientos.



Fuente Construcción propia a partir de los datos de kawak 2016-2

Grafica N° 6. Comportamiento Histórico de las peticiones

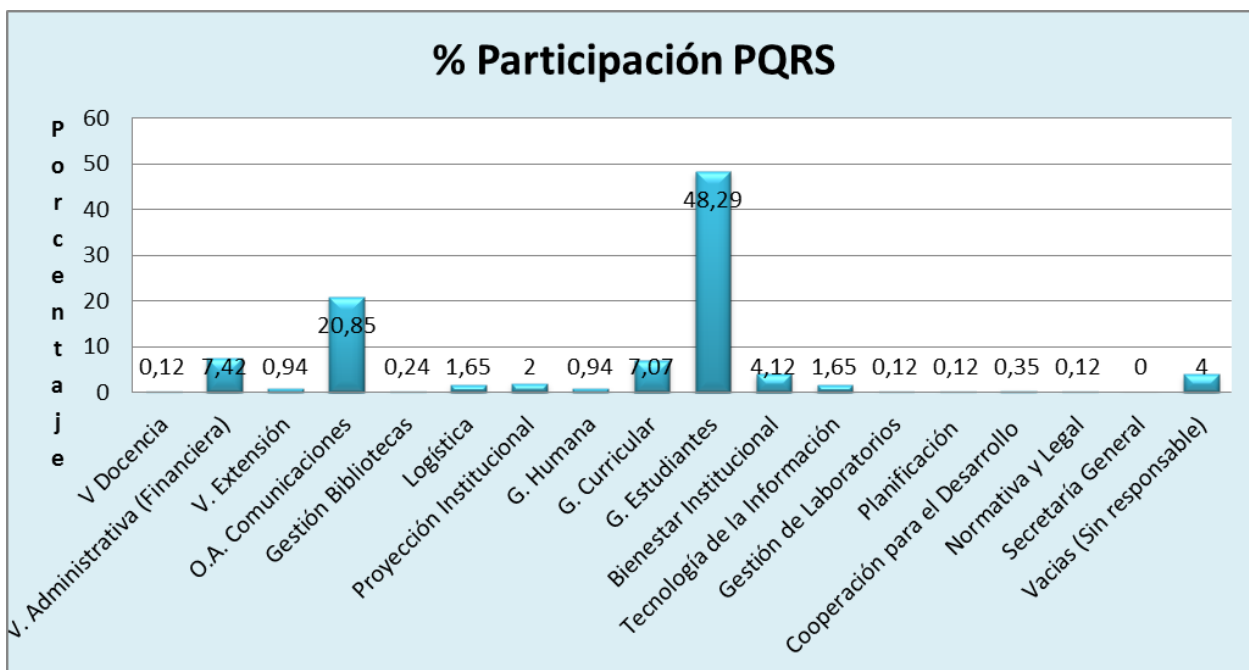


Fuente Construcción propia a partir de los datos de kawak 2016-2

ANALISIS: En el periodo 2016-1 solo se tiene datos de un mes, debido a la no entrega de información por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones, por lo tanto, estos datos no pueden compararse con otros periodos.

7 Participación de las PSQRS por dependencia

Gráfica N° 7 Participación de las PSQRS por dependencia



Gráfica No.7 SQRS por dependencias. Fuente: Kawak, periodo 2016-1 (solo Junio).

Para el periodo 2016-2 la distribución de las PSQRS es la siguiente:

Cuadro N°3 Distribución de las PQRS por Proceso y Subproceso

Proceso responsable	Solicitudes de Información	Quejas	Peticiones	Reclamos	Reconocimientos	Sugerencias	Total	% participación
V Docencia				1			1	0,12
V. Administrativa (Financiera)	37	5	15	5	1		63	7,42
V. Extensión	3	2	2	1			8	0,94
O.A. Comunicaciones	128	13	23	1	5	6	177	20,85
Gestión Bibliotecas		1			1		2	0,24
Logística	1	7	1	2		3	14	1,65
Proyección institucional	4	8	5				17	2,00
G. Humana	5	1	2				8	0,94
G. Curricular	36	3	10	8	2	1	60	7,07
G. Estudiantes	258	40	77	28			410	48,29

Bienestar Institucional	18	8	2	1	6	35	4,12
Tecnología de la Información	5	3	6			14	1,65
Gestión de Laboratorios		1				1	0,12
Planificación		1				1	0,12
Fomento y Cooperación para el Desarrollo	3					3	0,35
Normativa y Legal	1					1	0,12
Secretaría General						0	0,00
Vacías (Sin responsable)	15	5	12	2		34	4,00
TOTAL	514	98	155	49	15	10 849	100

Cuadro 3. Fuente: Kawak, periodo 2016-2

ANÁLISIS: En el semestre 2 de 2016 la Institución atendió 848 PSQRS y el proceso Gestión Estudiantes realizó el 48.2% de estas.

7.1 Clasificación por canal de comunicación

El procedimiento para atender las Solicitudes de información, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos PCM04 versión 19, define que los canales de comunicación para la gestión de estas se realiza por la página Web, link Te oigo, Sistema Mercurio (Derechos de Petición), Organismos Institucionales (Consejos de Facultad, Comités de Currículo, Comités de Área), cuando la recepción se haga de manera verbal o escrita a los organismos institucionales, se debe orientar al usuario para que la registre por el portal para que él tenga evidencia de su solicitud. Esta debe ser registrada en KAWAK módulo de SERVICIO AL CLIENTE / PQRS opción “PQRS en trámite / insertar”

Al realizar el análisis del canal de comunicación más apetecido por los ciudadanos se evidenció que las 849 SQRS recibidas se gestionaron por la vía web -Te Oigo - que conecta al software Kawak, el cual es administrado por la Oficina Asesora de Comunicaciones.

7.2 Clasificación por tipo de solicitante

Asunto	Docente	Graduado	Empleado	Estudiante	Comunidad	Otros	Total	% Particip
Solicitudes de información	5	36	3	209	22	239	514	60,6
Reclamos	1	1		33	1	13	49	5,8
Quejas	8	9	6	62	2	11	98	11,6
Sugerencias	1	1	6	6	1	1	10	1,9

Reconocimientos		1	1	10	1	3	16	1,9
Petición	12	18	1	84	1	39	155	18,3
Total	27	66	17	404	28	306	848	100,0
% Participación	3,2	7,8	2	47,6	3,3	36,1	100	100,0

Cuadro N°3. Fuente: Kawak, periodo 2016-2

Gráfica N°8 Participación PQRS por tipo de Solicitante



Fuente. Construcción propia a partir de los datos de kawak 2016-2

ANALISIS: La mayor participación proporcional de las SQRS por tipo de solicitante corresponde a los estudiantes con un 53,3%, seguido de otros con un 40,8%.

7.3 Clasificación de satisfacción del cliente según encuestas

Según el procedimiento PCM04, versión 19, una vez se envía la respuesta a la SQRS, se le consulta al usuario mediante encuesta si quedó satisfecho con la respuesta.

De las 849 SQRS presentadas, se recibieron 58 encuestas como respuesta a la efectividad del servicio: 31 excelente, 5 muy buena, 10 buena, 2 regular y 10 malo, estas corresponden al 6.8% siendo un tema reiterativo de acuerdo a los análisis de períodos anteriores, no se evidenció gestión relacionada con averiguar la causa de las bajas respuestas

7.4 Eficacia en el tiempo de respuesta al usuario., incumpliendo el plazo en las siguientes:

Relacionado con la eficacia en el tiempo de respuesta para las quejas, de 98 datos revisados, 26 sobrepasan el tiempo permitido para responder, evidenciando datos desde 23 días hasta 228. Ejemplo 220, 215 y 213 días de respuesta. (Códigos U9343, F3381 y Y9410) es decir se está incumpliendo el plazo que ordena la Ley para dar respuesta al usuario.

La eficacia en el tiempo de respuesta para los reconocimientos, los cuales no tienen plazo establecido en la ley para su respuesta fue de 4 y 3 días de respuesta (Códigos M8545, Y6549, P6550, I5553)

Relacionado con la eficacia en el tiempo de respuesta para las solicitudes de información, de 514 datos revisados, 52 sobrepasan el tiempo permitido para responder, evidenciando datos desde 24 días hasta 250 ejemplo 250, 221 y 220 días (Código U9243, V2408, L9413) es decir se está incumpliendo el plazo que ordena la Ley para responder al usuario.

La eficacia en el tiempo de respuesta para las sugerencias, las cuales no tienen plazo establecido en la ley para responder al usuario fue de 48 días (Código M2887)

Relacionado con la eficacia en el tiempo de respuesta para las peticiones, de un total de 155 datos revisados La eficacia en el tiempo de respuesta de las peticiones es de 244, 222 y 216 días (Códigos K1244, M1350, H9395)

La eficacia en el tiempo de respuesta de los reclamos es de 207 y 90 Códigos (N5460, H1002)

La eficacia en el tiempo de respuesta a los derechos de petición no se pudo medir, toda vez que no se está dando cumplimiento a las Circulares internas 027 del 01 de agosto de 2014 y 014 del 09 de febrero de 2015, estas se emitieron con el fin de llevar el control efectivo de las respuestas a las peticiones, las cuales deben estar “Asociadas” en el sistema de gestión documental Mercurio SGDM para poder medir su eficacia.

7.5 Clasificación de SQRS más reiterativas o recurrentes

7.5.1 Solicitudes de información

Solicitudes de información más reiterativas		
Tema	Área	Cantidad
Eventos	Bienestar Institucional, Comunicación Institucional, Gestión Curricular	167
Vacías	Bienestar Institucional, Comunicación Institucional, Fomento y Cooperación para el desarrollo	129
otros	Comunicación Institucional, Gestión Curricular, Gestión Estudiantes	69
Silla Vacía	Comunicación Institucional, Gestión Curricular, Gestión Estudiantes.	26

Cuadro N°4. Fuente: Kawak, periodo 2016-2

7.5.2 Reclamos

Reclamos más reiterativos		
Tema	Área	Cantidad
Vacías	Bienestar Institucional, Comunicación Institucional, Gestión Curricular	20
Eventos	Gestión de estudiantes	12

Cuadro N°5. Fuente: Kawak, periodo 2016-2

ANÁLISIS: Como se evidencia en el Cuadro N°5, los reclamos más reiterativos se presentan en los procesos de: Bienestar Institucional, Comunicación Institucional, Gestión Curricular

7.5.3 Quejas

Quejas más reiterativas		
Causa	Área	Cantidad
Vacías	Bienestar Institucional, Comunicación Institucional, Gestión Curricular	45
Aseo Instalaciones	Gestión Estudiantes, Tecnología de la información	17

Cuadro N°6. Fuente: Kawak, periodo 2016-2

ANALISIS: Se evidencia en el Cuadro N°6, que las quejas reiterativas, de acuerdo con la causa, corresponden al ítem “vacías” con 45 casos, seguido de Aseo instalaciones y otras como calendario académico y matrículas. Esto quiere decir que la causa “Vacías” comprende diversos temas que no han sido agrupados.

7.5.4 Sugerencias y Reconocimientos

ANALISIS: No existe recurrencia en estos 2 temas solo existe en la incidencia reconocimiento 13 vacías y en la incidencia Sugerencias 7 vacías pues no hubo interés por parte de los usuarios sobre los temas institucionales que pueden afectarlos.

Peticiónes más reiterativas		
Tema	Área	Cantidad
Vacía	Bienestar Institucional, Comunicación Institucional, Gestión Curricular	61
Otros	Comunicación institucional, Gestión Estudiantes	23
Información programa silla vacía	Admisiones	18
Eventos	Comunicación Institucional, Gestión Curricular, Gestión Estudiantes	15
Infraestructura	Comunicación institucional, Gestión estudiantes,, gestión financiera, tecnología de la información	12

Fuente: Kawak 2016-2

8. Hallazgos generales

- Se evidencia Circular Rectoral 027 del 01 de agosto de 2014 en la que se imparten las instrucciones para dar respuesta a las comunicaciones oficiales por el sistema de Gestión Documental Mercurio -SGDM en especial lograr el control y seguimiento a la atención de peticiones y las fechas y radicados con que se responde al peticionario, las cuales deben ser “Asociadas” en el SGDM;

nuevamente se reitera dicha instrucción en la circular 14 del 09 de febrero de 2015 de la Secretaria General, sin que hasta la fecha se esté dando cumplimiento a estos lineamientos

- Se verificó que la Oficina Asesora de Comunicaciones es la encargada de la gestión de las PSQR´s según procedimiento PCM04, versión 19. El Proceso de Normativa y Legal según comunicación de Rectoría, radicado 2016002414 informa que la O.A. Comunicaciones es la responsable de hacer seguimiento a los derechos de petición, con la asesoría y acompañamiento de la Oficina Asesora Jurídica.
- Se constató que la página Web de la institución dispone del link “Te oigo” para recibir las SQRS. (http://kawak.com.co/politecnicojic/pqrs/pqrs_index.php). Anexo N°1, sin embargo, este es verificado y respondido por el web master y es solo a través de este contacto que se hace difusión de dicho enlace en la página web sobre la denuncia de hechos de corrupción.
- La información de la página Web y el procedimiento PCM04, versión 19 (numeral 4, condiciones iniciales), no está actualizado pues no hace mención a las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo y que debe resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción según la Ley 1755 de 2015.
- Se verificó que en la página Web link Te Oigo sistema de PQRS le informa a los usuarios que pueden solicitar información o presentar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias. Además de este medio, la Institución pone a disposición de los usuarios otros canales para generar las solicitudes: personalmente, por escrito o vía oral, en las dependencias asignadas para la recepción de las solicitudes; por medio de la línea telefónica 319 79 00; enviando correspondencia física al Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid (dirección: *carrera 48 # 7-151*, barrio El Poblado, Medellín); o por correo electrónico, a la dirección: sugerencias@elpoli.edu.co.
- No se pudo verificar la trazabilidad de los tiempos de respuesta a los derechos de petición radicados a través del sistema Mercurio, pues los funcionarios responsables no emiten la “respuesta asociada” a través de este sistema, el cual permite verificar que se responda de fondo la petición planteada en los términos de Ley.
- No se evidencia en el procedimiento PCM04, versión 19 la actuación a seguir en el evento de incumplimiento a los términos de respuesta de las PSQRS.
- Solo se evidencian 58 encuestas de satisfacción de 848 incidencias totales lo que indica un bajo porcentaje de respuesta de los usuarios, solo el 6.8%.
- El sistema Kawak genera confusión en la siguiente información:

- Al ingresar al sistema para realizar una PQRS despliega en la información del usuario 9 tipos de solicitantes y uno de ellos es la opción otros, que no permite identificar qué tipo de usuario es, lo que dificulta conocer en detalle esta clasificación.
 - Al revisar los informes generados por el software Kawak, que son convertidos a Excel, se evidenció que el título de los encabezados en varias columnas aparece con el nombre de “Falso” lo que impide conocer con exactitud a que información se refiere, dificultando la revisión de la trazabilidad en el proceso.
- Se solicitó a la Oficina Asesora de Comunicaciones mediante correo electrónico del 23 de febrero de 2017 el Plan de Mejoramiento de las PSQRS correspondiente al periodo 2016-1 sin que a la fecha de presentación de este informe se hubiera obtenido respuesta.
 - Se evidenció en el sistema SIE el indicador anual relacionado con quejas y reclamos atendidos eficazmente con fecha de reporte y con resultado para el año 2016 de 58,77% de eficacia, resultado por debajo de la meta que es 80% como mínimo.

9. Recomendaciones

- Asegurar el cumplimiento de la Constitución y la ley a la respuesta oportuna a los derechos de petición por parte de la Oficina Asesora de comunicaciones quien es la responsable según el procedimiento PCM04, versión 19, pues la inobservancia de estos términos genera un incumplimiento a un deber por parte del servidor público y por ende una sanción disciplinaria por parte de la Vicerrectoría Administrativa a través de la Oficina de Control Disciplinario Interno.
- Actualizar el procedimiento PCM04, versión 19 en lo relacionado a la solicitud de consultas por parte de los ciudadanos, la cual tiene un término de respuesta de 30 días.
- Dar cumplimiento a la Circular Externa 01 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades de los Órdenes Nacional y Territorial que define que se debe Disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición formulados, publicado en la web, 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.
- Realizar seguimiento a los derechos de petición radicados en Mercurio, según las circular 27 de 2014 y según comunicación de Rectoría, radicado 2016002414, para dar cumplimiento a la gestión de trazabilidad de este servicio.

- El procedimiento para el control del trabajo, producto y/o servicio no conforme, código PG02, versión 04, en la actividad 2, define que se debe registrar el trabajo, producto o servicio no conforme, incluyendo aquellos cuya fuente son las PQRS, además el sistema Kawak despliega esta opción en su menú, sin embargo en la web no se define que es producto no conforme para que los usuarios no formados en este tema tengan claridad al respecto.
- Dar cumplimiento a lo establecido en el decreto 1081 de 2015, que en el artículo 2.1.1.3.1.1 define los *medios idóneos para recibir solicitudes de información pública*:
 1. Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos destinados por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.
 2. Telefónicamente, al número fijo o móvil destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.
 3. Correo físico o postal, en la dirección destinada por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.
 4. Correo electrónico institucional destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.
 5. Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial del sujeto obligado.
- Dar cumplimiento a lo establecido en el anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015 sobre estándares para publicación y divulgación de información y que entre otros dice en el numeral 10.10, *Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información*: El sujeto obligado debe publicar un informe de todas las *peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información* recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema. El sujeto obligado debe definir la periodicidad de publicación de este informe e indicarla en su esquema de publicación de información.

Específicamente respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

- a) El número de solicitudes recibidas.
- b) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- c) El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- d) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Y relacionado con este punto, implementar el cumplimiento del anexo 2 de esta misma norma, relacionada con lineamientos sobre el formulario electrónico para la recepción de solicitudes de información pública y de conformidad con el numeral 5 del artículo 2.1.1.3.1.1 del decreto 1081 de 2015, el cual detalla toda la información que debe contener el formulario para que sea ajustado con el que provee el enlace Teoigo.

- Evaluar la pertinencia en el sistema SIE del indicador anual CO2, (quejas y reclamos atendidos eficazmente) en relación con el seguimiento que se hace a las PQRS semestralmente según lo define la normativa. Este indicador es

anual y por lo tanto no permite hacer mejoramiento a tiempo cuando hay alguna desviación de la meta en el semestre analizado como se evidencia en el SIE, donde el reporte se hizo en julio de 2016 y el resultado para el periodo 2015 arroja que amerita una acción de mejora debido al bajo logro alcanzado. La finalidad de un indicador también es ayudar a analizar y corregir a tiempo cuando se presente alguna desviación de la meta propuesta.

- Reportar en el registro FMC05, plan de mejora, las acciones derivadas del seguimiento a la gestión de las PQRS en el proceso que corresponda, igualmente en el mapa de riesgos cuando la acción lo amerite.
- Establecer un responsable y periodicidad para realizar: el análisis de los datos arrojados por el software KAWAK, las recomendaciones al nivel directivo y acompañar la formulación de acciones correctivas que lleven a la mejora del procedimiento, garantizando razonablemente el cumplimiento de los principios de la función pública, como oportunidad, transparencia y eficacia.
- Al realizar el análisis de las causas relacionadas con las quejas más reiterativas se evidenció gran cantidad de estas sin información por lo que se recomienda verificarlas para no dejarlas vacías o llevarlas al grupo de “Otros” según su origen.

Sol Beatriz García Barrera
Directora de Control Interno

María Zineth Villa Correa
Profesional Universitaria

ANEXO:

Anexo N°1. Link “Te oigo” en la Web.

08:52 a.m.
09/03/2017

ES

Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid

http://www.politecnicojic.edu.co/

Página 1 de 28

Te oigo

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

ENCUESTAS

¿Cuáles redes sociales del Poli conoce?

Todas las visito a diario

Youtube

Twitter

Facebook

Enviar Resultado

PUBLICACIONES

REVISTA **Politécnica** LUCIERNAGA

INTERSECCION

Panel Metodologías de Enseñanza - POLITÉCNICO COLOMBIANO JAIME ISAZA CADAVID

Estamos en la Ruta de la **creditación** Institución

Trabajamos fuerte para que nuestra comunidad politécnica sea proyecte ante Antioquia, Colombia y el mundo.

Ver más videos

http://kawak.com.co/politecnicojic/pqrs/pqrs_index.php