

**Dirección de Control Interno**

**Informe de Seguimiento al Proceso de Peticiones, Solicitudes, Quejas, Reclamos y  
Sugerencias (PSQRS).**

**Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid**

**Periodo 2019-1**

**25 de agosto del 2019**

**Medellín**

## TABLA DE CONTENIDO

1. Presentación.
2. Objetivo de la Evaluación.
  - 2.1. Objetivos específicos.
3. Alcance.
4. Criterios Normativos.
5. Metodología.
6. Resultado de la evaluación.
  - 6.1. Comportamiento histórico de PSQRS.
  - 6.2 Comportamiento histórico por Categoría:
7. Participación de las PSQRS por dependencia.
  - 7.1. Clasificación por canal de comunicación.
  - 7.2. Clasificación de incidencias por tipo de cliente.
8. Clasificación de satisfacción del cliente según encuesta.
  - 8.1 Eficacia en el tiempo de respuesta al usuario.
9. Clasificación de PQRS más reiterativas o recurrentes.
10. Sugerencias.
11. Reconocimientos.
12. Derechos de Petición.
13. Hallazgos generales.
14. Recomendaciones.
15. Seguimiento a recomendaciones del informe anterior (2018-2).
16. Conclusiones.
17. Anexos.

## **1. Presentación**

Según lo establecido en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, “ *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias, reclamos y denuncias que los ciudadanos formulen y que tengan relación con el cumplimiento de la Misión de la entidad*”, la Oficina Asesora de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo a las normas legales vigentes y rendirá a la Institución un informe semestral que refleje el estado del servicio prestado.

*En la página Web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.* La información contenida en el presente informe, corresponde al seguimiento realizado en el primer semestre de la vigencia 2019. Así mismo al cumplimiento de la Circular Externa No. 001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del orden Nacional y Territorial, en la cual se imparte las siguientes instrucciones: Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la Institución a los derechos de petición instaurados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular los respectivos planes de mejoramiento.

## **2. Objetivo de la Evaluación**

Verificar la atención oportuna y el nivel de satisfacción a la respuesta de la solicitud de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQRSD.

### **2.1 Objetivos específicos**

- Verificar la existencia de mínimo una (1) dependencia encargada de la gestión de las PQRSD.

- Examinar que se cumplan los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, para responder las PQRS presentadas a la Institución, en el semestre 2019-1, según el procedimiento institucional.
- Constatar que la página web de la entidad disponga de link de quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de fácil acceso para que los ciudadanos puedan ingresar a ella.

### **3. Alcance**

Las actividades de verificación se aplican a los archivos de las PQRS reportado por la Oficina Asesora de Comunicaciones de la entidad, como líder del procedimiento PCM04, versión 19 (Procedimiento para atender las Solicitudes de información, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos), adicionalmente se auditará archivos de los derechos de petición radicados en la Coordinación de Archivo y Correspondencia (a través del sistema general Mercurio), adscrito al proceso de Normativa y Legal, según actividad número 6 de dicho procedimiento. Además entra en este alcance la información generada por el sistema Kawak en lo relacionado con el componente de servicio al cliente.

Se realiza seguimiento en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de junio de 2019 y aplica para todas las sedes de la Institución.

**Nota:** Se constató que la página Web de la institución dispone del link “Te oigo” para recibir las PQRS. ([http://kawak.com.co/politecnicojic/pgrs/pgrs\\_index.php](http://kawak.com.co/politecnicojic/pgrs/pgrs_index.php)). **Anexo No.1**

### **4. Criterios normativos.**

- **Resolución rectoral 1037 de 2015.** Por medio de la cual se 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.

- **Decreto 1166 de 2016**, del Ministerio de Justicia y del Derecho artículo 2.2.3.12.1 y siguientes
- **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.”
- **Ley 734 de 2002**, Artículo 35 numeral 8 Código Disciplinario Único.
- **Decreto 2641 de 2012**. Numeral IV. Documento Técnico Anexo, Estándares para la Atención de Peticiones.
- **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 N° 024** de 31 de marzo del 2017, sobre respuestas a las comunicaciones oficiales.

## 5. Metodología

La verificación de la información se realizó con base a la revisión documental del sistema Kawak en el enlace de servicio al cliente (PQRS), lo aportado por la Coordinación de Archivo y Correspondencia y la Oficina Asesora de Comunicaciones relacionada con los derechos de petición del periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de junio de 2019 , adicionalmente se relacionan las tutelas tramitadas por la Oficina Asesora Jurídica, cumplimiento y aplicación

a las exigencias de tipo normativo del procedimiento PCM04, versión 19 del sistema Integrado de Gestión.

## 6. Resultados de la evaluación.

### 6.1. Comportamiento histórico de PSQRS.

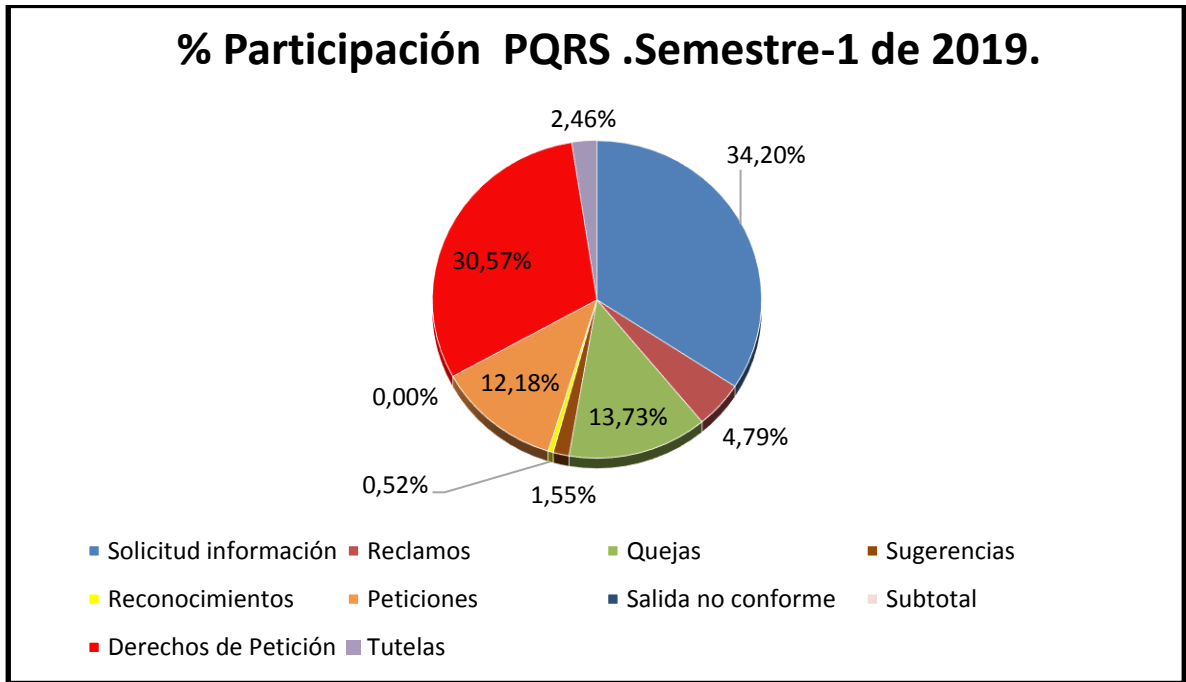
**Cuadro N°1.** Porcentaje de PQRS, Tutelas y derechos de petición del periodo 2019-1.

Tipo	PQRS 2019-1				% Participación 2019-1
	2017-2	2018-1	2018-2	2019-1	
Solicitud información	270	203	180	264	34,20%
Reclamos	23	25	36	37	4,79%
Quejas	62	67	67	106	13,73%
Sugerencias	9	12	10	12	1,55%
Reconocimientos	8	1	7	4	0,52%
Peticiones	79	79	88	94	12,18%
Salida no conforme	1	1	0	0	0,00%
<b>Subtotal</b>	<b>452</b>	<b>388</b>	<b>388</b>	<b>517</b>	
Derechos de Petición	0	108	136	236	30,57%
Tutelas	10	6	37	19	2,46%
<b>Total</b>	<b>462</b>	<b>394</b>	<b>561</b>	<b>772</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Archivo en Excel Reporte DP internos 2019, reporte DP externos 2019-1, reporte DP recibidos 2019-1 de enero 1 a 30 de junio de 2019, enviado por la Dirección de archivo y correspondencia, Informe de Tutelas 2019 -1 enviado por la oficina asesora Jurídica y PQRS archivo Kawak.

**Nota:** Comparativamente el incremento de incidencias de PQRS, derechos de petición y de Tutelas del informe pasado del semestre 2018-2 respecto al semestre 2019-1 es de 211.

**Gráfica N° 1. Porcentaje de PQRS del periodo 2019-1.**



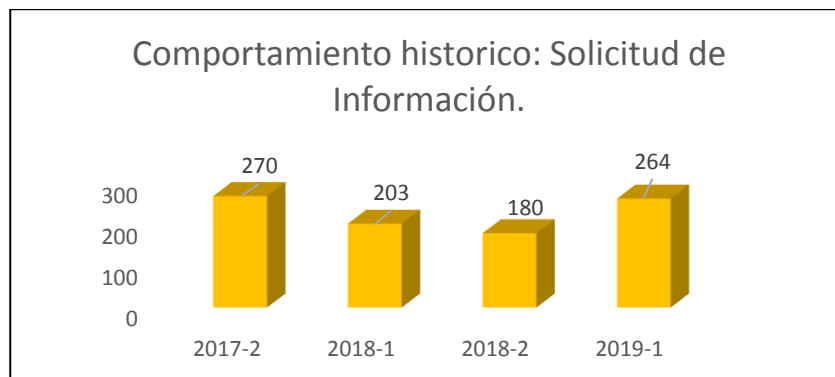
Fuente. Elaboración propia

El cuadro No.1 y la gráfica No.1 evidencia que lo más relevante para el periodo 2019-1 fueron: Las solicitudes de información con un **34.20%**, los derechos de petición con una representación del **30.57%** del total de las PQRS, y las quejas con un **13.73%**.

### 6.2 Comportamiento histórico por Categoría:

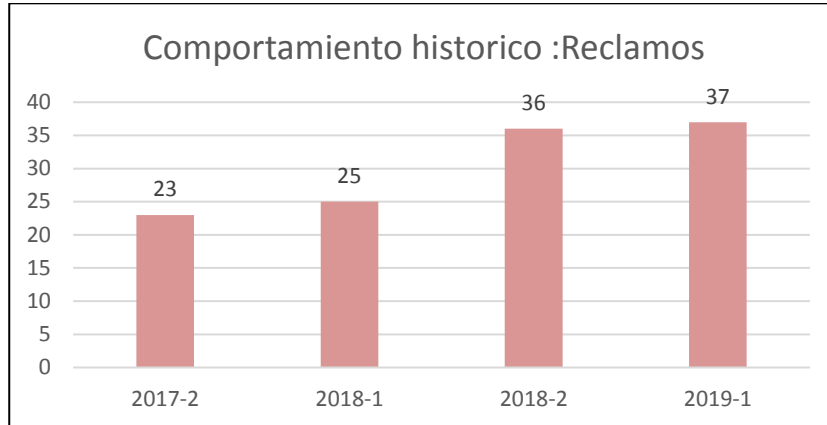
El Comportamiento Histórico de cada tipo de PQRS, discriminadas se presentan en los siguientes gráficos:

**Gráfica N°2. Comportamiento histórico de las Solicitudes de información**



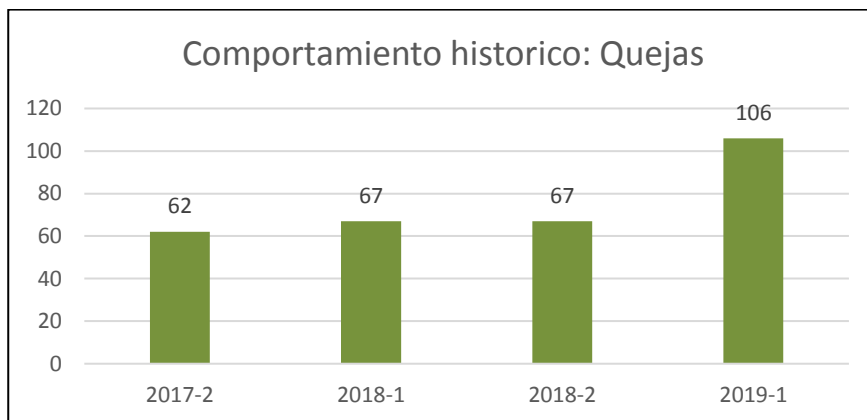
Fuente. Elaboración propia.

**Gráfica N°3.** Comportamiento histórico de los reclamos.



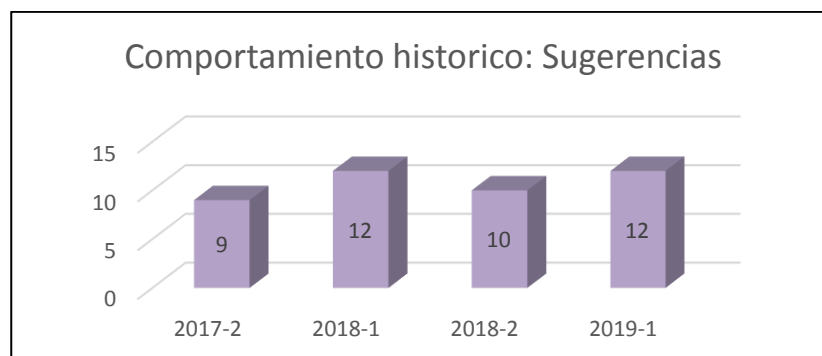
*Fuente. Elaboración propia*

**Gráfica N°4.** Comportamiento histórico de las quejas.



*Fuente. Elaboración propia*

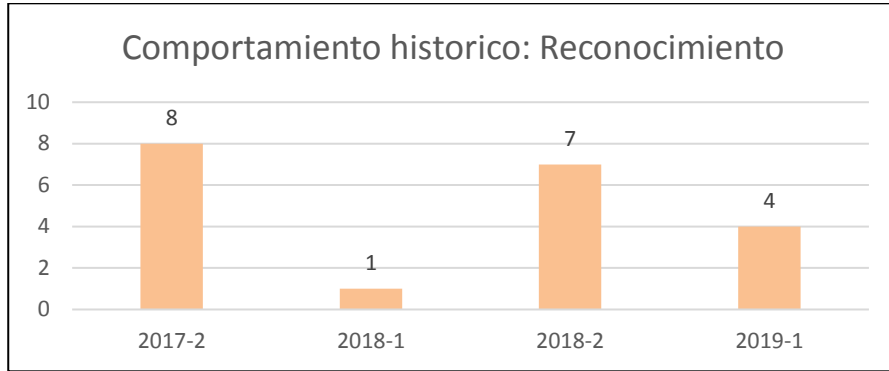
**Gráfica N°5.** Comportamiento histórico de las sugerencias.



*Fuente. Elaboración propia*

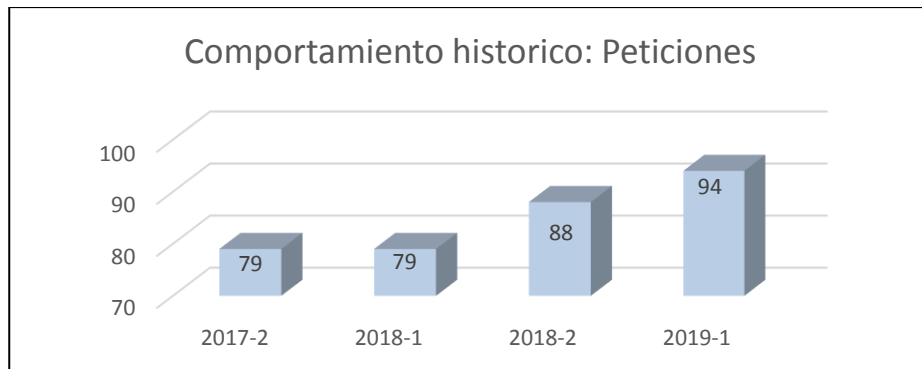


**Gráfica N° 6.** Comportamiento histórico de los reconocimientos.



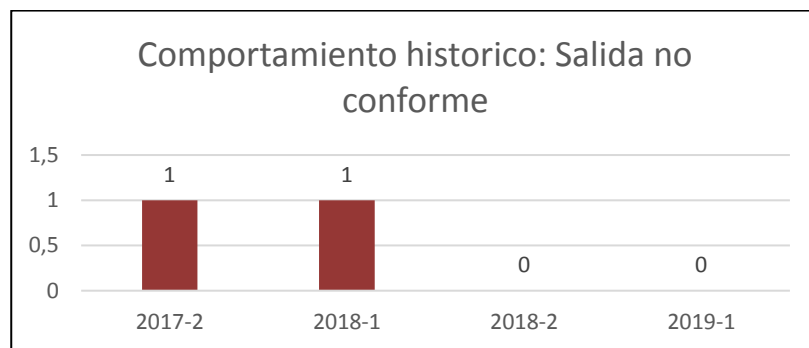
Fuente. *Elaboración propia*

**Gráfica N° 7.** Comportamiento histórico de peticiones.



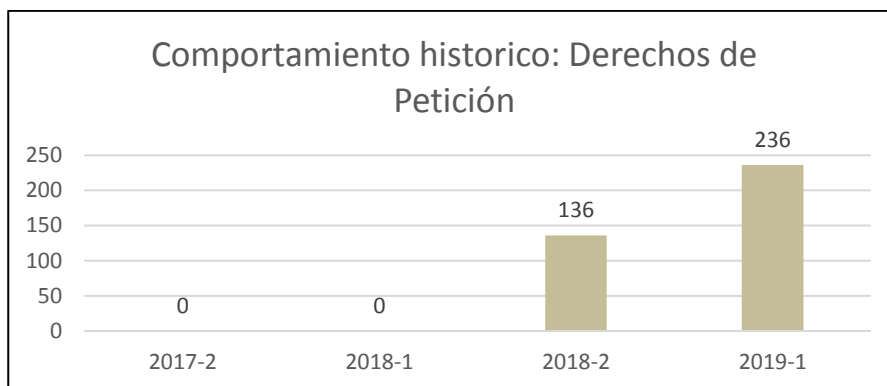
Fuente. *Elaboración propia*

**Grafica N°8.** Comportamiento histórico de Salida no Conforme.



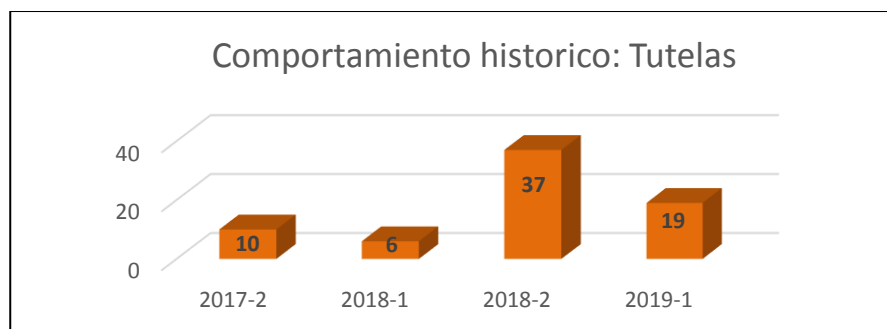
Fuente. *Elaboración propia*

**Grafica N°9.** Comportamiento histórico de los derechos de petición.



Fuente. *Elaboración propia*

**Gráfica N° 10.** Comportamiento Histórico de las tutelas.



Fuente. *Elaboración propia*

## 7. Participación de las PQRS por Dependencia.

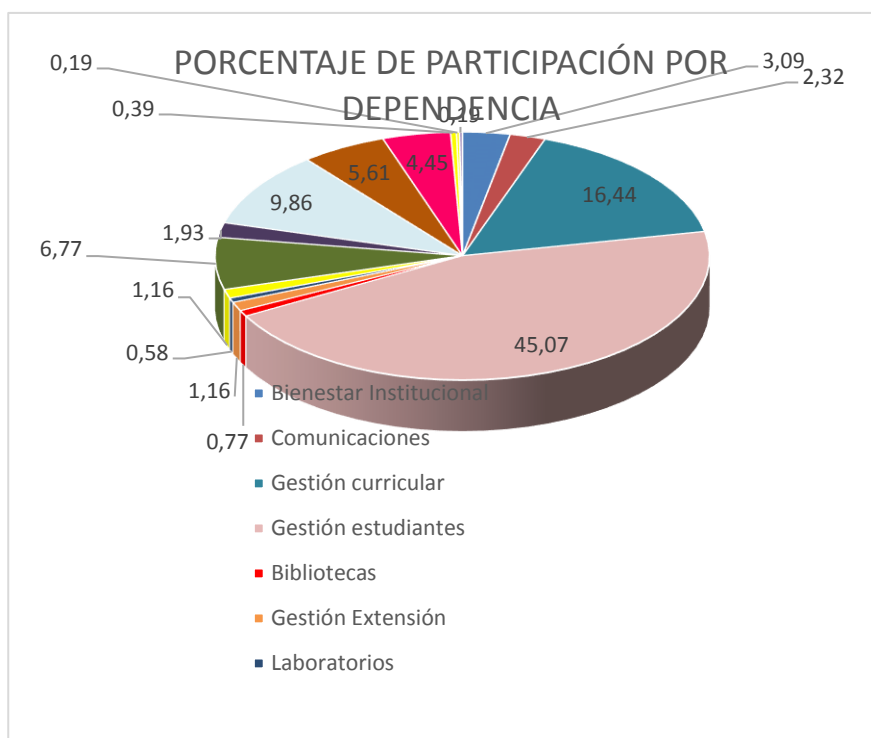
Para el periodo 2019-1, la distribución de las PQRS se presenta a continuación:

**Cuadro N°2.** Participación de las PQRS por dependencia.

POR DEPENDENCIA									
Dependencia	Solicitudes de Información	Quejas	Peticiones	Reclamos	Reconocimientos	Salida No conforme	Sugerencias	Total	% participación
Bienestar Institucional	12	0	4	0	0	0	0	16	3,09
Comunicaciones	5	2	2	2	0	0	1	12	2,32
Gestión curricular	46	26	9	3	1	0	0	85	16,44
Gestión estudiantes	134	38	42	16	1	0	2	233	45,07
Bibliotecas	2	2	0	0	0	0	0	4	0,77
Gestión Extensión	4	0	2	0	0	0	0	6	1,16
Laboratorios	0	2	0	1	0	0	0	3	0,58
Normativa y Legal	1	0	5	0	0	0	0	6	1,16
Gestión Financiera	17	6	8	4	0	0	0	35	6,77
Gestión Humana	3	1	2	2	0	0	2	10	1,93
Gestión Logística	4	23	14	4	1	0	5	51	9,86
Planificación	23	3	1	2	0	0	0	29	5,61
Tecnología de la información	11	3	5	3	1	0	0	23	4,45
Autoevaluación y Acreditación	1	0	0	0	0	0	1	2	0,39
Mejoramiento continuo	0	0	0	0	0	0	1	1	0,19
Investigación e innovación tecnológica	1	0	0	0	0	0	0	1	0,19
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>106</b>	<b>94</b>	<b>37</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>517</b>	<b>100</b>

Fuente: Fuente Kawak, periodo 2019-1.

**Gráfica No.11** Porcentaje de PQRS por dependencias.



Fuente: Kawak, periodo 2019-1.

**ANALISIS:** En el periodo 2019-1, la Institución atendió 517 PQRS (incidencias) y el proceso (dependencia) gestión estudiantes realizó 233 lo cual equivale al 45.07%.

### 7.1 Clasificación por canal de comunicación.

El procedimiento con código PCM04 versión 19 para atender las Solicitudes de información, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos, tiene como canales de comunicación para la gestión lo siguiente: Página Web, link Te oigo, Sistema Mercurio (Derechos de Petición), Organismos Institucionales (Consejos de Facultad, Comités de Currículo, Comités de Área), sistema Kawak y correo electrónico [sugerencias@elpoli.edu.co](mailto:sugerencias@elpoli.edu.co)

Al analizar los canales de comunicación reportados, se evidenció que de las 517 PQRS recibidas, todas se gestionaron por los canales de comunicación habilitados para ello.

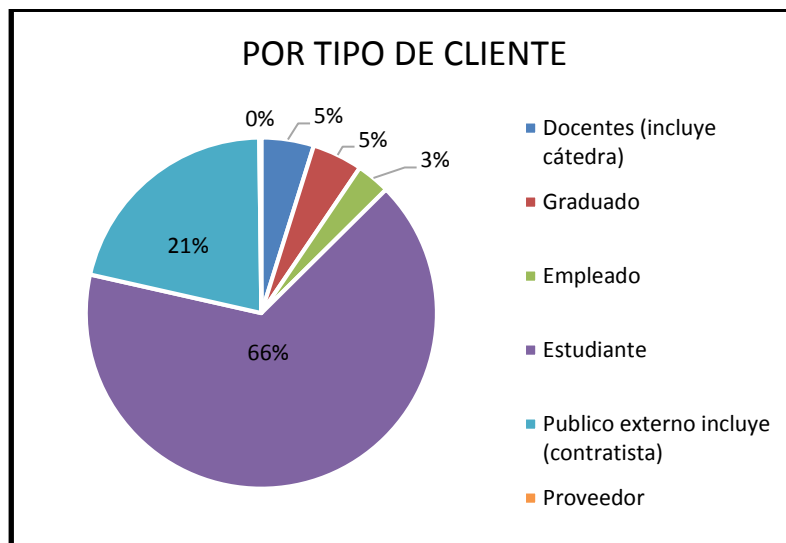
### 7.2 Clasificación de incidencias por tipo de cliente.

**Cuadro N°3. Por tipo de cliente**

POR TIPO DE CLIENTE								
Asunto	Docentes (incluye cátedra)	Graduado	Empleado	Estudiante	Publico externo incluye (contratista)	Proveedor	Total	% Particip
Solicitudes de información	2	18	2	161	81	0	264	51,06
reclamos	3	0	3	28	3	0	37	7,16
Quejas	12	1	4	83	6	0	106	20,50
Sugerencias	4	0	3	5	0	0	12	2,32
Reconocimientos	1	0	2	1	0	0	4	0,77
Peticiones	3	5	2	63	20	1	94	18,18
<b>Total</b>	25	24	16	341	110	1	517	100
<b>% Participación</b>	4,84	4,64	3,09	65,96	21,28	0,19	100	

Fuente: Sistema Kawak, periodo 2019-1.

**Gráfica No. 12 Participación por tipo de cliente.**



Fuente: Kawak, periodo 2019-1

**ANALISIS:**

La mayor participación proporcional de las PQRs por tipo de cliente corresponde a los estudiantes con un 66%, seguido por el público externo con un 21%.

**8. Clasificación de satisfacción del cliente según encuesta.**

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

De las 517 PQRs presentadas, se recibieron 18 encuestas como respuesta a la efectividad del servicio: 7 excelentes, 1 buena, 9 muy buenas, 4 malas, 4 muy buenas y 2 regulares.

**Cuadro N°4.**

Calificación de Encuestas		% Participación
Excelente	7	2,61
Buena	1	0,37
Mala	4	1,49
Muy Buena	4	1,49
Regular	2	0,75
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

Fuente: Sistema Kawak, periodo 2019-1

### 8.1 Eficacia en el tiempo de respuesta al usuario.

Del total de PQRS, el 98,45%, fueron respondidas en el tiempo reglamentario (20 días); por lo tanto se evidencia que el 1,55% no fueron respondidas en el tiempo estipulado, esto es, en un tiempo mayor a 21 días.

**Cuadro N°5.**

EFICACIA EN TIEMPO DE RESPUESTA				
RANGO	0-20	21-30	31-40	Más de 40
Cantidad de Incidencias	509	5	1	2
% Repartido en Respuesta	98,45	0,97	0,19	0,39

Fuente: Sistema Kawak, periodo 2019-1.

### 9. Clasificación de PQRS más reiterativas o recurrentes.

**Cuadro N°6.** Producto Vs Causa:

Solicitud de información más reiterativas		
Tema (Causa)	Área (Producto)	Cantidad
Inscripciones	Admisiones, inscripciones y matriculas	51
Académico	Practicas estudiantiles	49
Financieros	Practicas estudiantiles	36
Auto matricula	Admisiones, inscripciones y matriculas	35

Fuente: Sistema Kawak, periodo 2019 – 1.

**ANALISIS:** Se evidencia en el cuadro No. 6 que las solicitudes de información más recurrentes se presentan en el tema: Inscripciones para ingresar a la Institución con 51 casos, seguido de los temas académicos inherentes a las practicas estudiantiles con 49 casos, temas financieros relacionados con prácticas estudiantiles con 36 casos y temas de auto matricula con 35 casos reiterativos.

## Cuadro N°7.

Quejas más reiterativas		
Tema(Causa)	Área (Producto)	Cantidad
Infraestructura y mantenimiento	Infraestructura	12
Grados	Admisiones, inscripciones y matriculas	8
Auto matricula	Admisiones, inscripciones y matriculas	7
Solicitud de practicantes	Prácticas estudiantiles	6

Fuente: Sistema Kawak, periodo 2019-1.

**ANALISIS:** Como se evidencia en el **Cuadro N°7**, las quejas más recurrentes se presentan en el tema: Infraestructura y mantenimiento con 12 casos relacionados con parqueaderos, aulas de clase en mal estado entre otros, seguido de grados con 8 casos.

## Cuadro N°8

Reclamos más reiterativos		
Tema (Casusa)	Área(Producto)	Cantidad
Auto matricula	Admisiones, inscripciones y matriculas	4
Grados	Admisiones, inscripciones y matriculas	2

Fuente: Sistema Kawak, periodo 2019-1.

**ANALISIS:** Como se evidencia en el Cuadro N°8, los reclamos más reiterativos se presentan en el tema: Auto matriculas con 4 casos y reclamos acerca de grados con 2 casos.

### 10. Sugerencias

**ANALISIS:** No se evidencia recurrencia en este tema.

### 11. Reconocimientos

**ANALISIS:** no se evidencia recurrencia en este tema.

## 12. Derechos de petición

Según archivos enviados por la Coordinación de Archivo y Correspondencia el 14 de agosto 2019, se evidenció gestión de derechos de petición a través de los 3 archivos Excel “*D.P recibidos, D.P externos y D.P internos*” generados por el Sistema de Gestión Documental Mercurio”, reportando 116 derechos de petición radicados, el cual se verificó con el informe enviado por la Oficina Asesora de Comunicaciones en el archivo Excel del 23 de agosto “*Derechos De Petición enero a junio de 2019*” reportando 69 radicados, es decir se observa una diferencia de 47 radicados.

Se constató al comparar los archivos de ambas dependencias que en el reporte de la Oficina Asesora de Comunicaciones los siguientes radicados no corresponden con la información de archivo y correspondencia: 201902000304, 2019020001092, 2019020001133, 2019020001214, 2019020001666, 2019020001723, 2019020002669, 2019020003501, 201903000783, 0152806, 201901000217, 201901000422, 201901001731, 2019001736, 201901001737, 201901002903, 201901002941, 201901003332, 201901003699, 201901003700, 201901004035, 201901004112, 201901004114.

Se realizó verificación en el sistema Documental Mercurio a los derechos de petición reportados por la Coordinación de Archivo y correspondencia, para lo cual se realizó muestreo aleatorio de los 116, de los cuales a 43 se les hizo seguimiento, arrojando un tamaño de muestra de 43 derechos de petición, ya que se tomó un nivel de confianza del 90% y un error del 10%, según los siguientes parámetros estadísticos definidos en anexos

### **(Anexo N° 2)**

De los 43 datos inspeccionados se evidenció lo siguiente: 17 derechos de petición tienen respuesta asociada o relacionada que permite el control en el tiempo de la respuesta al usuario.

<b>DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTA ASOCIADA O RELACIONADA (N° DE RADICADOS)</b>	
201902000015	201902002001
201902000112	201902002737
201902000129	201902003106
201902000954	201902003700
201902001092	201902003746
201902001249	201902003785



201902001666	201901004035
201902001723	201901004112
201901004114	

No se evidencia respuesta asociada o relacionada en los 26 derechos de petición restante enviados por la Coordinación de Archivo y Correspondencia:

<b>Derechos de Petición sin respuesta asociada o relacionada</b>	
201902001740	201901001731
201902001133	201901001736
201902002180	201901002903
201902002669	201901002941
201902003177	201901003332
201902003243	201901003699
201902003501	201901003700
201902003544	201902001814
201902003757	201902001470
201903000783	201902001454
152806	201902002611
201901000217	201902002669
201901000422	201902002198

Adicionalmente la Oficina Asesora de Comunicaciones envió archivo el 10 de julio del año que transcurre “*Derechos de petición, enero a junio del 2019*”, evidenciándose derechos de petición sin respuesta y vencidos los términos indicados por la ley 1755 de 2015:

<b>Radicado Comunicaciones</b>	
201902000367	201902002669
201902000528	201902003177
201902000987	201902003280
201902001331	201902003365
201902000895	201902003543
201902000847	201902003544
201902001470	201902003549
201902001478	201902003757
201902001740	201902003936
201902001814	201902004154
201902002198	201902004155
201902002611	

### **13. Hallazgos generales.**

- Acorde con los archivos recibidos como soporte a este seguimiento por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones, la cual registra 36 derechos de petición, los cuales no coinciden con los 143 enviados por la Coordinación de Archivo y Correspondencia (de los cuales se realizó un muestreo aleatorio de 43 radicados), no permitiendo realizar un análisis que determine la cantidad real de los derechos de petición recibidos durante este periodo, en ambas fuentes de información, además dificultando el control que se debe llevar a cabo a las respuestas oportunas según la Ley 1755 de 2015.
- La información de la página Web y el procedimiento PCM04, Versión 19 (numeral 4, condiciones iniciales), no se encuentra 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 la cual deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción según la Ley 1755 de 2015.
- No se evidencia aplicación del procedimiento por parte de los funcionarios responsables de dar respuesta a los derechos de petición que se tramitan a través del sistema documental Mercurio, pues no emiten “la respuesta asociada o relacionada” que es la que permite verificar que se responda en los términos de Ley.
- Se evidenció que en el sistema Kawak el indicador de PQRS se mide semestral y se encuentra actualizado con cierre al segundo semestre del 2018, diligenciado al 21 de febrero del 2019.
- En el informe del semestre anterior se realizaron 2 recomendaciones de las cuales una ha sido tomada, por lo tanto en este seguimiento realizado sigue en pie la pasada recomendación realizada, observándose que al filtrar la opción “No Aplica” anteriormente “Salida no conforme “, en el archivo Excel de Kawak no se define su significado (repetidas, no conformes, entre otras), dificultando el desarrollo y entendimiento en el momento de auditar.

#### **14. Recomendaciones.**

- Se recomienda definir el vocablo “Vacías” en el reporte Excel generado por el sistema Kawak de las incidencias (PQRS), para el entendimiento de los usuarios.
- Se recomienda a la Coordinación de Archivo y Correspondencia generar un solo archivo en Excel donde se consoliden los derechos de petición recibidos, con el fin de realizar trazabilidad para el desarrollo de los informes que se requieran.
- Se recomienda la interacción entre las dependencias responsables de recibir y dar respuesta a todas las PQRS, incluyendo los Derechos de Petición con el fin de consolidar y estandarizar toda la información generando una prestación eficiente del servicio a la comunidad sin desatender la normatividad.

#### **15. Seguimiento a recomendaciones del informe anterior (2018-2).**

- Repetidamente se recomienda elaborar una estrategia para analizar la causa de la baja respuesta de los usuarios a las encuestas de satisfacción (solo 3.48% de los usuarios responde).
- En el informe del periodo anterior se recomendó evaluar la actualización el sistema SIE del indicador anual CO2 y concluida en el sistema Kawak referente al 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. **(Anexo N°3)**

#### **16. Conclusiones.**

- Se pudo concluir que la Oficina Asesora de Comunicaciones es la responsable de verificar y realizar seguimiento a las PQRSD y a los derechos de petición que son radicados en la Coordinación de Archivo y Correspondencia.
- Se pudo constatar que las PQRSD son contestadas en su mayoría en un lapso de tiempo de veinte días (20 Días), al mismo tiempo se evidencio que a los Derechos de petición no se les da respuesta oportuna según los términos establecidos por la ley.

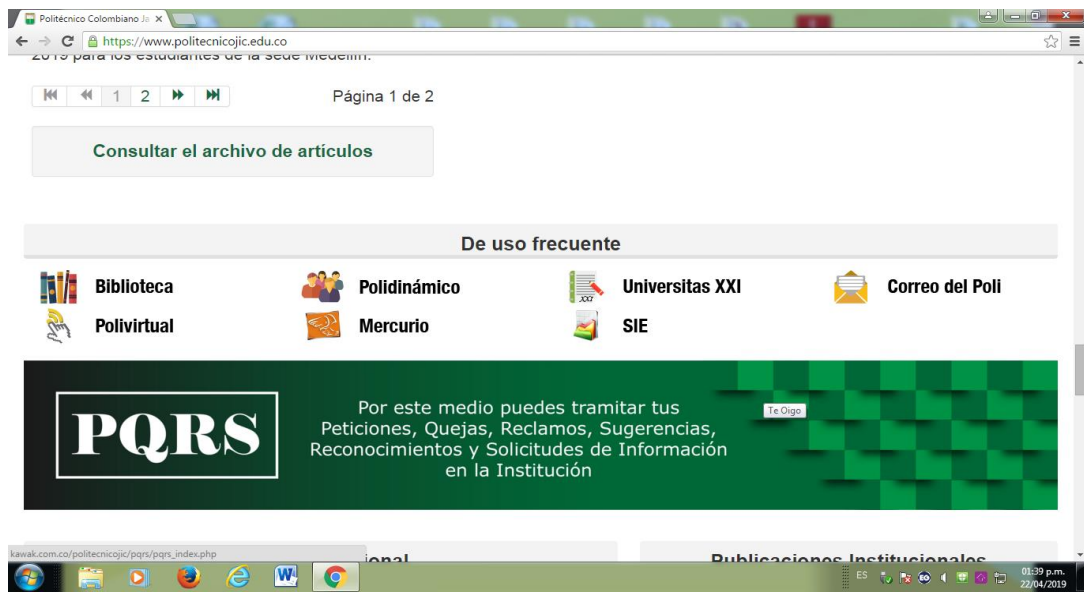
- Se evidencia que la página web Institucional cuenta con el link para realizar las PQRSD visible, entendible y de fácil acceso.

**Juan Carlos Jaramillo Vélez**  
**Director de Control Interno**

**María Zineth Villa C.-Maria Vanessa Foronda**  
**Auditoras**

## 17. Anexos.

**Anexo N° 1.** Link “Te oigo “en la Web.





Anexo N°2 : Muestreo Aleatorio,Derechos de Petición:

### Módulo para la generación de Números Aleatorios Enteros

Orden Generar Generar  números enteros entre  y

- 1 82
- 2 62
- 3 68
- 4 34
- 5 36
- 6 90
- 7 2
- 8 89
- 9 95
- 10 83
- 11 6
- 12 49
- 13 101
- 14 92
- 15 44
- 16 112
- 17 102
- 18 7
- 19 111
- 20 43
- 21 61
- 22 69
- 23 55
- 24 35
- 25 73
- 26 76
- 27 31
- 28 33
- 29 97
- 30 96
- 31 115
- 32 106
- 33 27
- 34 81
- 35 114
- 36 29
- 37 13
- 38 116
- 39 79
- 40 67
- 41 12
- 42 93
- 43 45

**Instrucciones:**

1. Escriba en la casilla azul la cantidad de números que deben generarse.
2. Escriba en la casilla verde el límite inferior para los números, es decir el valor mínimo.
3. Escriba en la casilla roja el límite superior para los números, es decir el valor máximo.
4. Haga click en el botón "Generar"
5. Los números obtenidos podrán ser copiados y pegados en otro libro.

No se generarán números repetidos y podrán ser generados hasta 2.500 diferentes.

Matriz de Tamaños Muestrales para diversos márgenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones Finitas

N [tamaño del universo]	116	← Escriba aquí el tamaño del universo
p [probabilidad de ocurrencia]	0,5	← Escriba aquí el valor de p

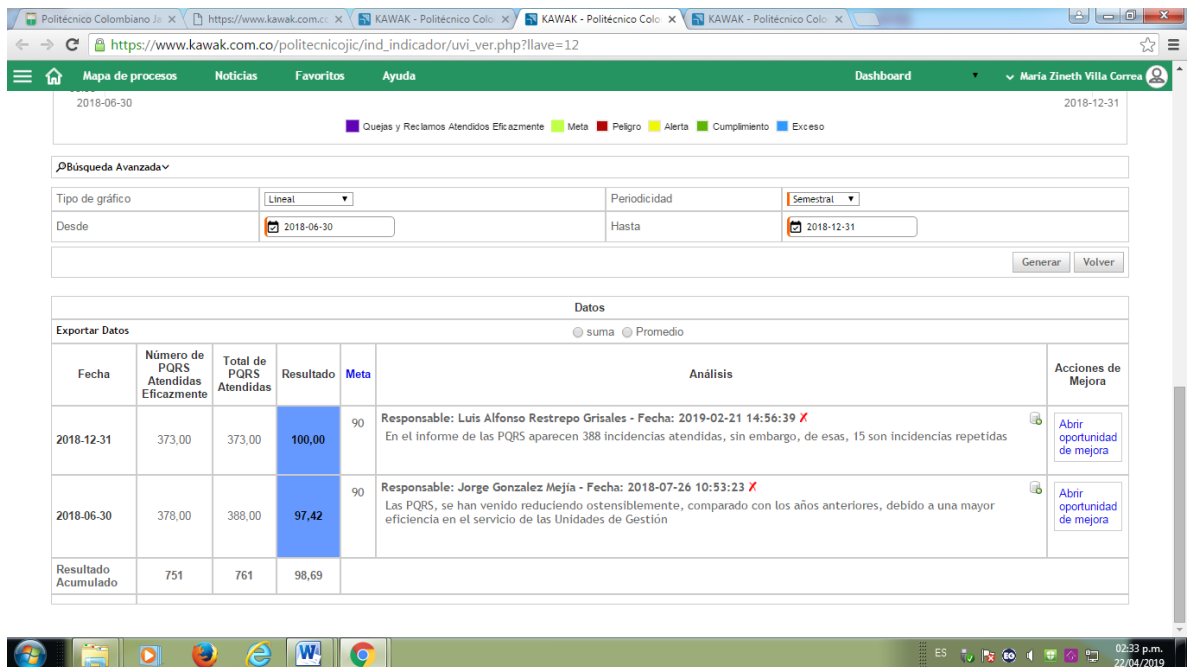
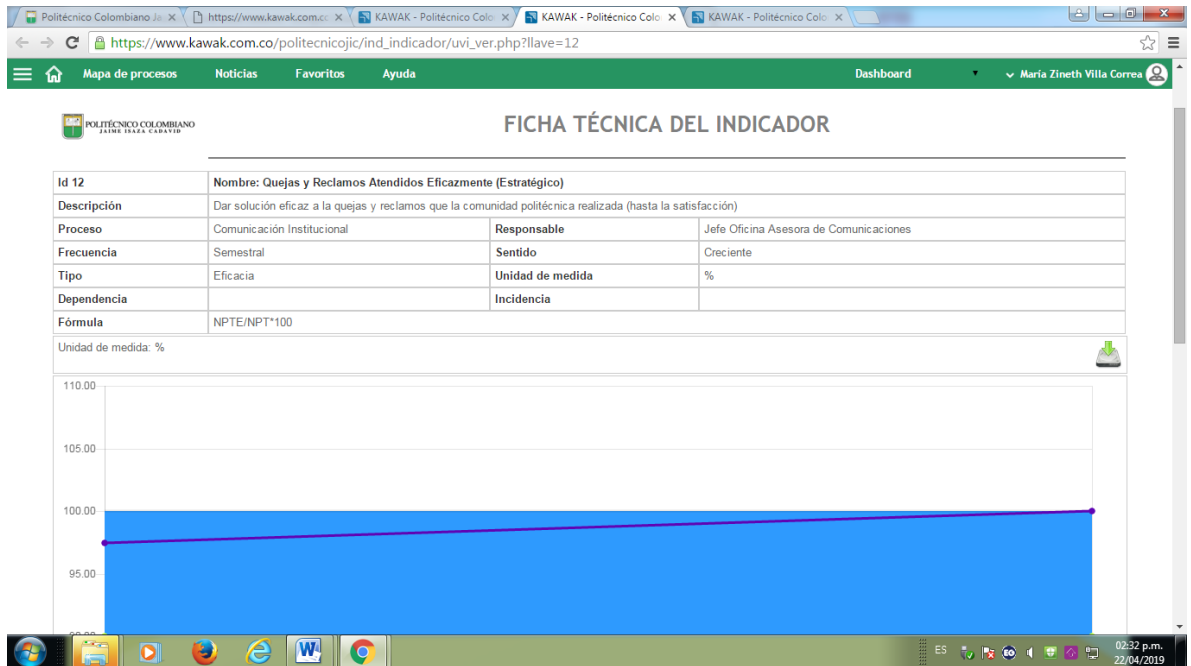
Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)
90%	0,05	1,64
95%	0,025	1,96
97%	0,015	2,17
99%	0,005	2,58

Fórmula empleada

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_0 = p^*(1-p)^* \left( \frac{z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$$

Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]									
	10,0%	5,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%
90%	43	48	55	63	72	81	91	100	109	114
95%	53	59	65	73	81	89	97	105	111	115
97%	58	65	71	78	86	93	100	107	112	115
99%	68	74	80	86	93	99	104	109	113	115

Anexo N° 3. Análisis e interpretación del indicador Id 12



Anexo N° 4. Pantallazos respuesta a derechos de petición sistema Mercurio

1. Comunicaciones relacionadas del radicado 201802009194 (201801005321, 201802009194, 20102009970 y 201901001120)


**POLITÉCNICO COLOMBIANO**  
 JAIME ISAZA CADAVID


**MERCURIO**  
 Sistema de Gestión Documental **7.0**

**INICIO** | **BANDEJAS** | **RADICACIÓN** | **CONSULTAS** | **REPORTES** | **SEGURIDAD** | **ADMINISTRACIÓN** | **AYUDA** | **SALIR** | **ESTILO**

Mensaje: Estado OK

Documentos Relacionados

Eliminar	Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Asunto	Tipo	Referencia
		<a href="#">201801005321</a>	Interno		25/07/2018 17:22:30.0	JUAN GUILLERMO RIOS NOREÑA	SOLICITUD	SOLICITUD	Solicitud de Información
		<a href="#">201802009194</a>	Recibido		24/10/2018 16:49:05.0	DOCENTE DE CATEDRA	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION
		<a href="#">201802009970</a>	Recibido		11/12/2018 13:55:03.0	DOCENTE DE CATEDRA	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION

Relacionar un Nuevo Documento

**INICIO** | **BANDEJAS** | **RADICACIÓN** | **CONSULTAS** | **REPORTES** | **SEGURIDAD** | **ADMINISTRACIÓN** | **AYUDA** | **SALIR** | **ESTILO**

Mensaje: Estado OK

Documentos Relacionados

Eliminar	Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Asunto	Tipo	Referencia
		<a href="#">201901001120</a>	Interno		21/02/2019 15:28:27.0	LUZ ESTELLA GARCIA BETANCUR	COMUNICACION	COMUNICACION	Solicitud del Comité de Conciliación

Relacionar un Nuevo Documento



2. Comunicación 201802008701 con respuesta relacionada 201803003961

INICIO BANDEJAS RADICACIÓN CONSULTAS REPORTES SEGURIDAD ADMINISTRACIÓN AYUDA SALIR ESTILO

Mensaje: Estado OK

Documentos Relacionados

Eliminar	Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Asunto	Tipo	Referencia
		<a href="#">201803003961</a>	Externo		18/10/2018 11:37:59.0	CARLOS EDUARDO ORTEGA ZAPATA	RESPUESTA	RESPUESTA DERECHO DE PETICION	Rpta., Derecho de petición R. 201802008701

Relacionar un Nuevo Documento

Buscar Documento Volver a la Bandeja Eliminar

3. Comunicación 201802008831 con respuesta relacionada 201803003850

INICIO BANDEJAS RADICACIÓN CONSULTAS REPORTES SEGURIDAD ADMINISTRACIÓN AYUDA SALIR ESTILO

Mensaje: Estado OK

Búsqueda Avanzada - Resultado

Búsqueda:  [Redefinir Búsqueda](#)

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802008831</a>	Recibido		04/10/2018 09:54:44.0	DOCENTE DE CATEDRA	JAIRO HERNAN MUNOZ HERNANDEZ	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	NICOLAS ENRIQUE BARREDA TORRES C.C 1017275955 EMAIL C.C FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201803003850</a>	Externo		08/10/2018 12:13:41.0	JAIRO HERNAN MUNOZ HERNANDEZ	NICOLAS BARREDA TORRES	DERECHO DE PETICION	RESPUESTA DERECHO DE PETICION	Respuesta a Derecho de Petición Radicado 201802008831	

4. 20182007778 (no se observa respuesta asociada)

INICIO BANDEJAS RADICACIÓN CONSULTAS REPORTES SEGURIDAD ADMINISTRACIÓN AYUDA SALIR ESTILO

Mensaje: Estado OK

Búsqueda Avanzada - Resultado

Búsqueda:  [Redefinir Búsqueda](#)

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">20182007778</a>	Recibido		03/09/2018 09:58:46.0	COMUNIDAD	MARTA NUBIA ROJAS LOPEZ	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	BISMARCK PINEDA LOPEZ C.C 8290920 PODER COPIA DE JUZGADO CARTA DEL POLITECNICO AL JUZGADO

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

5. Comunicación 201802007835 con respuesta relacionada 201803003699

INICIO	BANDEJAS	RADICACIÓN	CONSULTAS	REPORTES	SEGURIDAD	ADMINISTRACIÓN	AYUDA	SALIR	
Mensaje: Estado OK									
Documentos Relacionados									
Eliminar	Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Asunto	Tipo	Referencia
		<a href="#">201803003699</a>	Externo		23/09/2018 14:30:43.0	LUIS GONZAGA MARTINEZ SIERRA	RESPUESTA	RESPUESTA DERECHO DE PETICION	Solicitud ampliación contenido derecho de petición

6. Comunicación 201802009261 con respuestas relacionadas 201803004200 y 201803004201

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802009261</a>	Recibido		26/10/2018 15:25:15.0	COLPENSIONES	CARLOS EDUARDO ORTEGA ZAPATA	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	JOSE DARIO VALASQUEZ SANCHEZ

INICIO	BANDEJAS	RADICACIÓN	CONSULTAS	REPORTES	SEGURIDAD	ADMINISTRACIÓN	AYUDA	SALIR	
Mensaje: Estado OK									
Documentos Relacionados									
Eliminar	Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Asunto	Tipo	Referencia
		<a href="#">201803004200</a>	Externo		21/11/2018 09:20:19.0	CARLOS EDUARDO ORTEGA ZAPATA	RESPUESTA	RESPUESTA DERECHO DE PETICION	R. BZ2018_13375231-3267860. Derecho de Petición.
		<a href="#">201803004201</a>	Externo		21/11/2018 09:21:02.0	CARLOS EDUARDO ORTEGA ZAPATA	RESPUESTA	RESPUESTA DERECHO DE PETICION	R. BZ2018_13375232-3267861. Derecho de Petición

7. Comunicación 201802009259 con respuesta relacionada 201803004103

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802009259</a>	Recibido		26/10/2018 15:20:29.0	COLPENSIONES	CARLOS EDUARDO ORTEGA ZAPATA	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	AMANDA CADAVID ALVAREZ

Eliminar	Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Asunto	Tipo	Referencia
		<a href="#">201803004103</a>	Externo		06/11/2018 14:12:48.0	CARLOS EDUARDO ORTEGA ZAPATA	RESPUESTA	RESPUESTA DERECHO DE PETICION	R. 201802009259. Derecho de Petición

8. Comunicación 201802009356 con respuesta relacionada 201803004340

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802009356</a>	Recibido		02/11/2018 14:50:18.0	JULIO CESAR ATEHORTAA GUTIRREZ	JUAN GUILLERMO RIOS NOREÑA	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	

Eliminar	Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Asunto	Tipo	Referencia
		<a href="#">201803004340</a>	Externo		05/12/2018 09:33:36.0	JUAN GUILLERMO RIOS NOREÑA	RESPUESTA	RESPUESTA A RADICADO	Respuesta al comunicado 201802009356 del 02/11/2018

### 9. 201802009199 (no se observa respuesta)

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802009199</a>	Recibido		25/10/2018 09:03:02.0	COMUNIDAD	CARLOS EDUARDO ORTEGA ZAPATA	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	LUIS FERNANDO ZULUAGA SILDARRIAGA C.C 70078678 COPIAD E CARNET COPIA DE CONTRATO

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

### 10. 201802005551 (no se observa respuesta)

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802005551</a>	Recibido		06/07/2018 08:06:59.0	JOSE GARCIA	DAMARIS PATRICIA FERREIRA GIL	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	C.C RUBEN DARIO MAYO C.C OSCAR ANDRES RIVERA VIERRECTORIA DE EXTENCION

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

### 11. Comunicación 201802008288 con respuesta relacionada 201803003672

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802008288</a>	Recibido		20/09/2018 09:18:06.0	GERMAN FREDY VALENCIA JARAMILLO	ELKIN RODRIGO GOEZ GIRALDO	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	C.C LINA MARIA ROLDAN JARAMILLO

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

Eliminar	Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Asunto	Tipo	Referencia
		<a href="#">201803003672</a>	Externo		21/09/2018 16:47:17.0	ELKIN RODRIGO GOEZ GIRALDO	RESPUESTA	RESPUESTA DERECHO DE PETICION	Respuesta Derecho de Petición radicado 201802008288

### 12. Comunicación 201802009523 con respuesta relacionada 201803004434

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802009523</a>	Recibido		16/11/2018 10:04:11.0	COLPENSIONES	CARLOS EDUARDO ORTEGA ZAPATA	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	NO LLEGARON FORMATOS DORA DE JESUS HURTADO DE PINEDA

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

Eliminar	Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Asunto	Tipo	Referencia
		<a href="#">201803004434</a>	Externo		12/12/2018 07:30:25.0	CARLOS EDUARDO ORTEGA ZAPATA	RESPUESTA	RESPUESTA DERECHO DE PETICION	R. BZ2018_14233710-3469002. Derecho de Petición

### 13. Comunicación 201802009293 con respuesta relacionada 201803004106

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802009293</a>	Recibido	201830315375	30/10/2018 09:18:30.0	MUNICIPIO DE MEDELLIN	CARLOS EDUARDO ORTEGA ZAPATA	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

Eliminar	Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Asunto	Tipo	Referencia
		<a href="#">201803004106</a>	Externo		07/11/2018 07:06:42.0	CARLOS EDUARDO ORTEGA ZAPATA	RESPUESTA	RESPUESTA A SOLICITUD	Envío documentación solicitada

#### 14. 201802008123 (no se observa respuesta)

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802008123</a>	Recibido		13/09/2018 11:44:34.0	ASINSERPOL	LIBARDO ALVAREZ LOPERA	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

#### 15. 201802009946 (no se observa respuesta)

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802009946</a>	Recibido		10/12/2018 15:29:39.0	ANDREA MONSALVE CARDONA	LIBARDO ALVAREZ LOPERA	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

#### 16. 201802009524 con respuesta relacionada 201803004395

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802009524</a>	Recibido		16/11/2018 10:07:34.0	COLPENSIONES	CARLOS EDUARDO ORTEGA ZAPATA	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	NO LLEGARON FORMATOS DARIO RESTREPO ARANGO

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

Eliminar	Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Asunto	Tipo	Referencia
		<a href="#">201803004395</a>	Externo		10/12/2018 07:12:29.0	CARLOS EDUARDO ORTEGA ZAPATA	RESPUESTA	RESPUESTA DERECHO DE PETICION	R. BZ2018_14234906-3465059. Derecho de Petición

#### 17. Comunicación 201802005573 con respuesta relacionada 201803002846

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802005573</a>	Recibido		06/07/2018 14:35:45.0	COLPENSIONES	CARLOS EDUARDO ORTEGA ZAPATA	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

Eliminar	Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Asunto	Tipo	Referencia
		<a href="#">201803002846</a>	Externo		12/07/2018 14:54:14.0	CARLOS EDUARDO ORTEGA ZAPATA	RESPUESTA	RESPUESTA DERECHO DE PETICION	R. 2018_7703925- Derecho de Petición

#### 18. 201802009813 (no se observa respuesta)

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802009813</a>	Recibido		03/12/2018 13:41:22.0	COMUNIDAD	LIBARDO ALVAREZ LOPERA	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	APROCATEDRA NIT 900341938 FIRMAS

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

#### 19. 201802008079 (no se observa respuesta)

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802008079</a>	Recibido		12/09/2018 14:09:24.0	JUAN JOS SANTA OLARTE	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

#### 20. 201802008627 (no se observa respuesta)

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802008627</a>	Recibido		28/09/2018 09:52:38.0	COMUNIDAD	JUAN FERNANDO RUIZ RAMIREZ	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	NOELIA TAMAYO ECHVERRI C.C LIBARDO ALVAREZ LOPERA PODER

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

## 21. Comunicación 201802009260 con respuesta relacionada 201803004197

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802009260</a>	Recibido		26/10/2018 15:23:45.0	COLPENSIONES	CARLOS EDUARDO ORTEGA ZAPATA	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	MARIA CRISTINA VARGAS RESTREPO

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

Eliminar	Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Asunto	Tipo	Referencia
		<a href="#">201803004197</a>	Externo		21/11/2018 08:31:45.0	CARLOS EDUARDO ORTEGA ZAPATA	RESPUESTA	RESPUESTA DERECHO DE PETICION	R. BZ2018_13375396-3267987. Derecho de Petición

## 22. 201802008876 (no se observa respuesta)

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802008876</a>	Recibido		05/10/2018 13:24:06.0	ASINSERPOL	LIBARDO ALVAREZ LOPERA	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	INFORME DE SUPERVISION

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

## 23. 201802008514 (no se observa respuesta)

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802008514</a>	Recibido		25/09/2018 18:05:18.0	CINDY YASMIN ECHAVARRIA GUTIERREZ	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	ESTUDIANTE TECNOLOGIA LOGISTICA

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

## 24. Comunicación 201802007790 con respuesta relacionada 201803003552

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802007790</a>	Recibido		03/09/2018 15:13:23.0	PENSIONES Y CESANTIAS PROTECCION	CARLOS EDUARDO ORTEGA ZAPATA	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	FORMATO CERTIFICACION ELECTRONICA

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

Eliminar	Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Asunto	Tipo	Referencia
		<a href="#">201803003552</a>	Externo		11/09/2018 14:21:32.0	CARLOS EDUARDO ORTEGA ZAPATA	RESPUESTA	RESPUESTA DERECHO DE PETICION	R. C002VO0171-70074599. Derecho de Petición

## 25. 201802009006 (no se observa respuesta)

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802009006</a>	Recibido		12/10/2018 09:13:37.0	NATALIA ANDREA ARREDONDO ALVAREZ	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	CARTA DE APROBACION

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

## 26. 201802009040 (no se observa respuesta)

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802009040</a>	Recibido		16/10/2018 13:43:16.0	COMUNIDAD	LUIS GONZAGA MARTINEZ SIERRA	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	VICTOR EDUARDO VALENCIA SUAREZ C.C 75104586 CARTA COPIA DE JUZGADOS

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

## 27. Comunicación 201802007058 con respuesta relacionada 201803003534

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802007058</a>	Recibido		17/08/2018 11:01:24.0	COMUNIDAD	JAIME ALEJANDRO MONTOYA BRAND	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	ALBEIRO ANTONIO LOTERO HERRERA CEDULA 70725510

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

Eliminar	Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Asunto	Tipo	Referencia
		<a href="#">201803003534</a>	Externo		11/09/2018 08:23:32.0	JAIME ALEJANDRO MONTOYA BRAND	RESPUESTA	RESPUESTA DERECHO DE PETICION	Respuesta a derecho de petición No. 201802007058 del 17 de agosto de 2018

## 28. 201802007562 (no se observa respuesta)

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802007562</a>	Recibido		27/08/2018 08:16:59.0	CASTANO VELEZ NATALIA	ANDRES FELIPE MEJIA RESTREPO	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	HORARIO Y FFI45

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

## 29. 201802009414 (no se observa respuesta)

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802009414</a>	Recibido		07/11/2018 16:17:35.0	ASOCIACION SINDICAL DE SERVIDORES PUBLICOS DEL POLITECNICO COLOMBIANO	JORGE ELIECER GONZALEZ MEJIA	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	

## 30. 201802010047 (no se observa respuesta)

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802010047</a>	Recibido		12/12/2018 16:13:56.0	ASINSERPOL	MARIA JULIANA RAMIREZ CARDONA	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

## 31. 201802009606 (no se observa respuesta)

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802009606</a>	Recibido		21/11/2018 11:17:11.0	CONTRATISTA	LIBARDO ALVAREZ LOPERA	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	VICTOR IGNACIO MEDINA GOMEZ C.C 98469640 CD

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

## 32. 201802006787 (no se observa respuesta)

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802006787</a>	Recibido		13/08/2018 16:52:51.0	LEIDY JOHANA ALZATE MARULANDA	LUIS GONZAGA MARTINEZ SIERRA	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	CARTA SOLICITUDES ANTERIORES HORARIOS HISTORIAL DE VALIDACIONES DE COMPAÑERAS

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

## 33. Comunicación 201802009186 con respuesta relacionada 201803004054

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802009186</a>	Recibido		24/10/2018 10:46:50.0	PABLO ENRIQUE VILLA ARIAS	CARLOS EDUARDO ORTEGA ZAPATA	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	CERTIFICADOS PENSIONALES CERTIFICADO LABORAL COPIA DE CEDULA

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

Eliminar	Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Asunto	Tipo	Referencia
		<a href="#">201803004054</a>	Externo		30/10/2018 07:37:59.0	CARLOS EDUARDO ORTEGA ZAPATA	COMUNICACION	COMUNICACION	Derecho de Petición radicado 201802009186

### 34. 201802010010 (no se observa respuesta)

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802010010</a>	Recibido		12/12/2018 10:59:13.0	COMUNIDAD	LIBARDO ALVAREZ LOPERA	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	LUZ AMPARO USUGA MONTOYA .C 43034254 RECIBO DE COMPRA

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

### 35. Comunicación 201802007014 con respuesta relacionada 201803003318

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802007014</a>	Recibido		16/08/2018 16:59:27.0	COMUNIDAD	CARLOS EDUARDO ORTEGA ZAPATA	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	LUSI ENRIQUE ATEHORTUA SANCHEZ C.C 71674637

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

Eliminar	Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Asunto	Tipo	Referencia
		<a href="#">201803003318</a>	Externo		17/08/2018 17:23:47.0	CARLOS EDUARDO ORTEGA ZAPATA	COMUNICACION	COMUNICACION	Derecho de Petición

### 36. Comunicación 201802006071 con respuesta asociada 201803003315 y con respuestas relacionadas 201803003317 y 201803003986

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802006071</a>	Recibido		26/07/2018 15:56:30.0	COMUNIDAD	LIBARDO ALVAREZ LOPERA	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	SICO S.A.S NTI 900 341348

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

Abrir Carta Existente										Crear Nueva Carta										Eliminar Carta										Respuesta por correo									
No. Documento	Plantilla	Estado	Tamaño	Usuario que Relaciona	Anexos	Indexar Anexo																																	
<a href="#">201803003315</a>	FG03-CARTAV03 EXTERNA	Firmada	271.629 Kb	RUBEN DARIO MAYA BEDOYA	Si																																		

Eliminar	Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Asunto	Tipo	Referencia
		<a href="#">201803003317</a>	Externo		17/08/2018 17:03:44.0	LIBARDO ALVAREZ LOPERA	RESPUESTA	RESPUESTA A RADICADO	RESPUESTA DE DERECHO DE PETICION R. 201802006071
		<a href="#">201803003986</a>	Externo		19/10/2018 14:21:40.0	RICARDO LEON ESCOBAR AGUILERA	COMUNICACION	COMUNICACION	Contrato Interadministrativo No. 570-2016

37. 201802010284 (no se observa respuesta)

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802010284</a>	Recibido		26/12/2018 09:20:03.0	COMUNIDAD	LIBARDO ALVAREZ LOPERA	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	ALEJANDRO RAMIREZ CASTRO 1128270566 MARIA FERNANDA TOBON T 1128274062

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

38. 201802009072 (no se observa respuesta)

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802009072</a>	Recibido		17/10/2018 11:45:19.0	JOSE MIGUEL CARMONA BEDOYA	JUAN FERNANDO RUIZ RAMIREZ	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	COPIA A MARIO LEON MONTOYA

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

39. Comunicación 201801005176 con respuesta relacionada 201801005223

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201801005176</a>	Interno		18/07/2018 11:18:14.0	HERNANDO DELGADO ROSAS	LUCILA MARIA JARAMILLO GOMEZ	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

Eliminar	Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Asunto	Tipo	Referencia
		<a href="#">201801005223</a>	Interno		23/07/2018 07:59:11.0	LUCILA MARIA JARAMILLO GOMEZ	RESPUESTA	RESPUESTA DERECHO DE PETICION	Respuesta a radicado 201801005176

40. 201802005883 (no se observa respuesta)

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802005883</a>	Recibido		24/07/2018 11:12:05.0	SINDY VANESSA NARANDO SANCHEZ	LIBARDO ALVAREZ LOPERA	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

41. Comunicación 201802009303 con respuesta asociada 201803004160

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802009303</a>	Recibido		30/10/2018 15:51:52.0	JOHN DAIRÓ GUERRERO ORDUZ	LIBARDO ALVAREZ LOPERA	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

Abrir Carta Existente		Crear Nueva Carta		Eliminar Carta		Respuesta por correo			
No. Documento	Plantilla	Estado	Tamaño	Usuario que Relaciona	Anexos	Indexar Anexo			
<a href="#">201803004160</a>	FG03-CARTAV03 EXTERNA	Firmada	135.616 Kb	RUBEN DARIO MAYA BEDOYA	No				
<input type="button" value="Aceptar"/>		<input type="button" value="Volver a la Bandeja"/>							

42. 201802007570 (no se observa respuesta)

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802007570</a>	Recibido		27/08/2018 09:37:39.0	JESUS ALFREDO OLARTE TORO	JUAN GUILLERMO RIOS NOREÑA	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

43. Comunicación 201802008162 con respuesta relacionada 201803003617



Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802008162</a>	Recibido		14/09/2018 09:32:58.0	PORVENIR	CARLOS EDUARDO ORTEGA ZAPATA	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

Eliminar	Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Asunto	Tipo	Referencia
		<a href="#">201803003617</a>	Externo		14/09/2018 17:10:55.0	CARLOS EDUARDO ORTEGA ZAPATA	RESPUESTA	RESPUESTA DERECHO DE PETICION	R. CRM 1836 Centro de Costos 29101. Derecho de Petición

#### 44. 201802008261 (no se observa respuesta)

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802008261</a>	Recibido		19/09/2018 09:34:03.0	ASINSERPOL	LIBARDO ALVAREZ LOPERA	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros

#### 45- 201802009602 (no tiene respuesta relacionada ni asociada)

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	<a href="#">201802009602</a>	Recibido		21/11/2018 10:29:54.0	CONTRATISTA	LIBARDO ALVAREZ LOPERA	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	YENNIFER VAINESA VELASQUEZ GARCIA C.C 1036609232 CD

Mostrando 1 hasta 1 de 1 registros