

INFORME PQRSD VIGENCIA 2022-1

1. Objetivo general

Verificar el cumplimiento de la normativa incluido el procedimiento interno en relación con las PQRSD de la institución. El presente preinforme, se encuentra soportado en la información solicitada y suministrada por las dependencias encargadas para el periodo 2022-1, seguimiento a los canales habilitados para realizar las peticiones, quejas y reclamos del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid.

2. Objetivos específicos.

- Verificar la existencia mínimo de una (1) dependencia encargada de la gestión de las PQRSD. Los objetivos específicos de este pre informe aplican a partir del 1 de enero hasta el 30 de junio del año 2022
- Constatar que se cumplan los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 y en el procedimiento Institucional para responder las PQRSD presentadas en el período comprendido desde el 1 de enero al 30 de junio de 2022.
- Determinar que la página Web de la Institución disponga de un link de quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de fácil acceso para que las personas interesadas puedan ingresar a ella.

3. Criterios Normativos.

- **Resolución rectoral 1037 de 2015.** Por medio de la cual se adopta el reglamento interno de archivo y correspondencia
- **Resolución 1519 de 2020.** Artículo 5 y 6. Reglamenta algunos artículos del Decreto 1081 de 2015 sobre acceso a la información pública por medios electrónicos.
- **Ley 1755 de 2015.** Regula el derecho fundamental de petición sustituyendo el título II de la Ley 1437 de 2011, código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1474 de 2011,** Artículo 76, el cual establece que: (...) La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.”
- **PCM04 V.21.** Procedimiento para atender las Solicitudes de información, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos
- **Circular Externa N° 01 de 2011,** Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades de los Órdenes Nacional y Territorial
- **Circular Rectoral No. 202206000004** del 28 de enero de 2022, Respuesta a Derechos de Petición

- **Circular interna N° 034** del 08 de octubre de 2021, sobre cumplimiento de los trámites internos para dar respuesta a los derechos de petición.
- **Artículo 5°, Decreto legislativo N°491** de 28 de marzo de 2020. *Ampliación de términos para atender las peticiones en época de pandemia.*
- **Comunicación N°202101005921** del 30 de noviembre de 2021, *Control y custodia de derechos de petición.*
- **Ley 1437 de 2011** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

4. Metodología.

La verificación de la información se realizó con base a los archivos aportados por la Coordinación de Archivo y Correspondencia, referente a los derechos de petición, el archivo del sistema Mejoramiso enviado por la Oficina de Comunicación Institucional relacionado con las PQRS, así mismo el cumplimiento a lo establecido en el procedimiento institucional PCM04.V21 visualizado en el sistema de calidad Mejoramiso. Adicionalmente se inspeccionó la oficina de relacionamiento con el ciudadano.

5. Desarrollo de la Auditoria.

Durante el período verificado 1 de enero a 30 de junio de 2022, se generaron 315 incidencias las cuales se clasifican así: 106 Solicitudes de información, 87 Peticiones, 69 Quejas, 33 Reclamos, 1 Felicitación, 13 Sugerencias y 6 Denuncias.

Puntos de generación y atención PQRS.

Se evidencia para la atención de estas, la adecuación del panel inferior de la página Web: “*INGRESA Y TRAMITA*” PQRS Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias, y el sistema de Gestión documental Mercurio para los derechos de Petición y el sistema Mejoramiso, además del correo electrónico atencionalciudadano@elpoli.edu.co.

Cuadro No.1 Clasificación por tipo de incidencia

Peticiones	87
Quejas	69
Reclamos	33
Solicitud información	106
Felicitación	1
Denuncias	6
Sugerencias	13
Total	315

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

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

Dependencia	Solicitud de Información	Quejas	Petición	Reclamo	Felicitación	Sugerencias	Denuncias	Total	% participación
Bienestar Institucional	6	4	4	0	0	2	0	16	5,1
Comunicación Institucional	1	0	0	0	0	1	0	2	0,6
Docencia-Gestión Curricular	34	21	31	4	1	5	0	96	30,5
Docencia-Gestión Bibliotecas	0	1	1	0	0	0	0	2	0,6
Docencia-Gestión Estudiantes	41	14	24	12	0	1	0	92	29,2
Extensión Oferta Bienes y Servicios	2	1	1	1	0	0	0	5	1,6
Extensión Proyección Social	2	0	2	0	0	0	0	4	1,3
Financiera	13	17	15	16	0	0	0	61	19,4
Gestión Adquisiciones	0	0	1	0	0	0	0	1	0,3
Gestión Humana	3	2	2	0	0	1	0	8	2,5
Investigación e innovación	1	0	0	0	0	0	0	1	0,3
Logística	0	7	4	0	0	3	0	14	4,4
Mejoramiento continuo	0	0	0	0	0	0	6	6	1,9
Tecnología de Información	3	2	1	0	0	0	0	6	1,9
Normativa y Legal	0	0	1	0	0	0	0	1	0,3
TOTAL	106	69	87	33	1	19	0	315	100.0

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

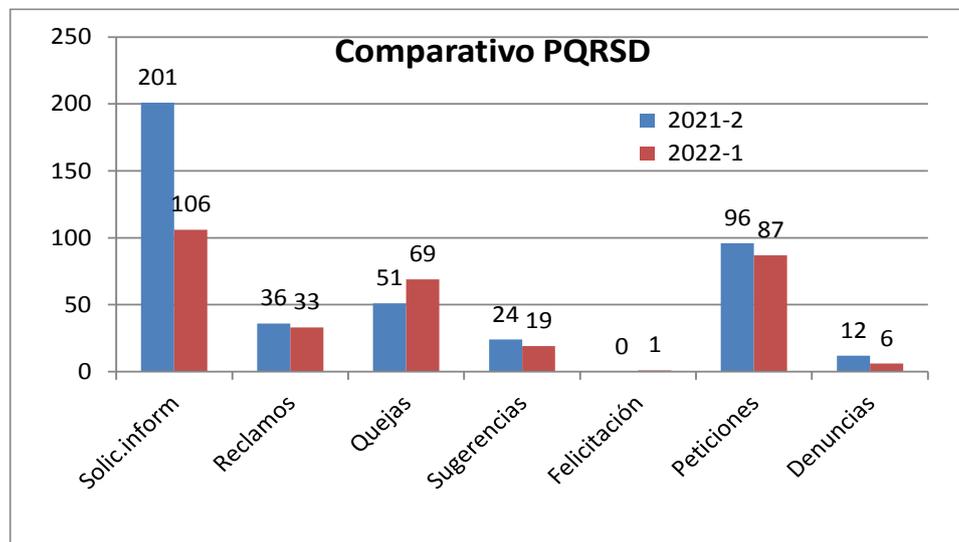
De acuerdo a la información plasmada en el cuadro anterior se concluye que la unidad de gestión que presentó más incidencias para la vigencia 2022-1, es: Docencia Gestión Curricular, con un porcentaje de participación del 30,5%, es decir un total de 96 incidencias, seguida de Docencia Gestión Estudiantes con 29,2% de participación para un total de 92, seguida de Financiera con un 19,4%, de participación para un total de 61.

Cuadro No. 3 Comparativo de PQRSD vigencia 2021-2 y 2022-1

COMPARATIVO 2021-2 2022-1				
TIPO	2021-2	2022-1	Disminución y/o incremento	% Disminución y/o Incremento
Solic.información	201	106	-95	-47,3
Reclamos	36	33	-3	-8,3
Quejas	51	69	18	35,3
Sugerencias	24	13	-5	-20,8
Felicitación	0	1	1	-
Peticiones	96	87	-9	-9,4
Denuncias	12	6	-12	-100,0

TOTAL	411	315	-96	-23,4
--------------	-----	-----	-----	-------

Gráfica No 1 Comparativo de PQRSD vigencia 2021-2 y 2022-1



Clasificación de incidencias por tipo de solicitante:

Cuadro No 4. Tipo de solicitante

TIPO PQRS	Docentes incluye cátedra	Graduado	Empleado	Estudiante	Contratistas	Público externo	Proveedor	Total	% Participación
Solicitud de información	5	6	0	74	2	16	3	106	33,7
Reclamos	1	3	0	22	1	6	0	33	10,5
Quejas	5	4	3	52	0	5	0	69	21,9
Sugerencias	1	0	0	11	0	1	0	13	4,1
Reconocimientos o felicitaciones	0	0	0	1	0	0	0	1	0,3
Peticiones	4	7	1	63	2	9	1	87	27,6
Denuncias	0	0	0	5	0	1	0	6	1,9
Total	16	20	4	228	5	38	4	315	100,0
% Participación	5,1	6,3	1,3	72,4	1,6	12,1	1,3	100,0	

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

Lo anterior indica que, según el tipo de incidencias, se presentan 7 tipos de solicitantes, de los cuales, la mayor interposición de PQRSD, las realizaron los estudiantes con un total de 228 seguido del público externo con 38, para un total de participación por estos dos tipos de solicitantes del 72,4% y 12,1% respectivamente.

Temas más recurrentes en las incidencias:

Cuadro No.5 Tema de la incidencia

Tema de la incidencia	Cantidad
Reingresos	8

Acceso a aplicaciones	41
Acceso a instalaciones	2
Actualización de datos	5
Aulas virtuales	1
Automatrícula	8
Becas y beneficios	14
Cancelación de materias	8
Cancelación semestre	7
Carnetización	7
Certificados y soportes académicos	16
Certificados y soportes laborales	8
Consulta de información	8
Contratación	2
Correo Institucional	4
Desarrollo de asignaturas	7
Descuentos	4
Devolución dinero	39
Diplomas	5
Docentes	7
Educación continua	3
Eventos	3
Funcionarios Públicos	5
Grados	4
Homologaciones	4
Horarios de atención al usuario	5
Horarios de clase	4
Infraestructura	11
Inscripciones	15
Irregularidades administrativas	4
Matrículas	4
Notas	2
Otros	4
Pagos	17
Presentación de pruebas	1
Proceso de practicantes	11
Programas académicos Posgrados	1
Programas académicos pregrado	2
Reingresos	8
Seguridad de la Institución	2
Servicio de bienestar	1
Transferencias	4

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

Incidencias que sobrepasan el término Legal para dar respuesta

Cuadro No. 6 Término legal para dar respuesta a las incidencias

TIPO	Plazo legal**	Promedio días	Cantidad de	notas
-------------	----------------------	----------------------	--------------------	--------------

		respuesta	incidencias	
Peticiones	30	7.6	87	8 tienen días de resp entre 30 y 43 días
Quejas	15	8.7	69	4 entre 30 y 36
Denuncias		14	6	1 se respondió en 21 días calendario
Felicitaciones	NA		1	
Solicitud	30	7.7	106	7 tienen respuesta de 33,38,56, 61,72,76,89 días
Reclamos	30	10,4	33	1 tiene 131 días para dar respuesta
sugerencia	30	24.8	13	2 tiene 65 y 120 días
Derechos de petición	30	Dato no disponible	115	

**Decreto Legislativo 491 de 28 de marzo de 2020

Tiempo estipulado para responder los derechos de petición

De acuerdo a lo regulado en el artículo 14 de la Ley 1755 de junio 30 de 2015 *Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.*

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes Peticiones:

Las Peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al Peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al Peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Las Peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Las quejas, reclamos y denuncias se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.

De acuerdo al artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020, el cual rige hasta superar la Emergencia Sanitaria ocasionada por la pandemia del Covid-19, amplía los tiempos de respuesta así: Peticiones de Documentos 30 días hábiles, Peticiones, 30 días hábiles, Quejas, Reclamos y Sugerencias, 20 días hábiles, peticiones a autoridades en relación con materias a su cargo, 30 días hábiles. La ampliación de términos no aplica para la efectividad de derechos fundamentales

Hallazgo.

Para el caso de los derechos de petición del 1 de enero a 30 de junio de 2022, no fue posible establecer el tiempo de respuesta, según la documentación aportada por la Coordinación de archivo y correspondencia, así mismo, no se evidenció la trazabilidad de las repuestas emitidas, pues, el sistema de Gestión documental Mercurio no en todos los casos envía copia al usuario « Atención C » para que se realice el seguimiento y control a la respuesta emitida en los términos establecidos por la Ley, además de acuerdo a la comunicación con radicado 202001002929 de 01 de julio de 2020 enviada al Secretario General de la Institución se evidencia que esta es la unidad de gestión responsable de hacer el debido control de la eficiencia de las repuestas a este derecho Constitucional.

Se recomienda revisar el nombre de la « Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano » para que coincida con el nombre y terminología descrita en el manual de Atención al Ciudadano adoptado según Resolución 202205000498 del 11 de agosto de 2022.

Seguimiento y análisis de los derechos de petición generados en la vigencia 2022-1.

Se verificó el documento enviado por la Coordinación de archivo y correspondencia “reporte Derechos de petición 2022-1” (1 de enero a 30 de junio de 2022), en donde se registran 115 incidencias, para lo cual se realizó un muestreo aleatorio simple con una probabilidad de ocurrencia de 0,9 y un nivel de confianza de 90%, arrojando una muestra de 20 derechos de Petición, evidenciándose lo siguiente:

De los 20 Derechos de Petición inspeccionados, se evidencian 4 derechos de petición, con respuesta asociada o relacionada, toda vez que de los otros relacionados en el muestreo no se obtuvo evidencia.

Cuadro N°7: Derechos de petición con respuesta asociada o relacionada (4):

202202000150	202202000015
202202000190	202202000184

Fuente: Construcción propia, de acuerdo a la información enviada por la Coordinación de Archivo y Correspondencia resultado del muestreo aleatorio simple realizado el 23 de agosto de 2022.

No se evidencia respuesta asociada o relacionada para 9 derechos de petición

Cuadro N° 8: Derechos de petición sin respuesta asociada o relacionada.

202202000173	202202000132
202202000077	202202000082
202202000168	202202000095
202202000203	202202000168

Fuente: Construcción propia, de acuerdo a la información enviada por la Coordinación de Archivo y Correspondencia resultado del muestreo aleatorio simple realizado el 23 de agosto de 2022.

Seguimiento al cumplimiento de la Resolución del MINTIC 1519 de 2020:

Al realizar el seguimiento a la resolución mencionada, se pudo observar el cumplimiento de esta encontrando que la página web Institucional, tiene diseñado un menú de accesibilidad el cual ha sido adaptado para el Público en situación de discapacidad, así mismo, se encuentra disponible el formulario para el diligenciamiento de las PQRS, por medio del sistema Mejoramiso.

Buzón de notificaciones judiciales:

Según lo establecido en la Ley 1437 del 18 de enero de 2011, capítulo VII, artículo 197 se pudo evidenciar que la Institución ha habilitado el siguiente correo electrónico, exclusivamente para las notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@elpoli.edu.co, el cual se encuentra en la parte inferior de la página Web Institucional

Evaluación y seguimiento a las acciones de mejora del anterior periodo.

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

Conclusiones y recomendaciones

Se concluye que para el periodo evaluado se registraron 315 incidencias de todos los tipos-PQRSD, comparativamente disminuyeron 96 incidencias de acuerdo al período anterior lo que equivale a un 23,4 menos.

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

Se recomienda brindar una capacitación a los funcionarios de la Oficina de atención al ciudadano, que en la actualidad se denomina “Oficina de Relacionamiento al Ciudadano” respecto al contenido del Manual de Atención al Ciudadano, para que el servicio sea prestado de manera eficiente y eficaz a los diferentes grupos de interés.

Se recomienda tener en cuenta los lineamientos emitidos por la Institución en la Resolución 034 del 08 de octubre de 2021, respecto al cumplimiento de los trámites internos para dar respuesta a los derechos de petición con la respuesta asociada o relacionada, con el fin de poder realizar un seguimiento que permita establecer el tiempo real de respuesta en los términos de Ley.

Adicionalmente se recomienda dar cumplimiento a lo estipulado en la comunicación 202101005921 del 30 de noviembre de 2021, enviada por la Secretaria General Tatiana Salazar Marulanda al jefe de la oficina Asesora de Comunicaciones, Jorge Humberto Moreno Salazar, cuyo asunto es: “Control y custodia de derechos de petición”, pues se pudo constatar que la Oficina Asesora de Comunicaciones no está realizando el control y custodia a los derechos de petición.



Flora Jiménez Marín
Directora de Control Interno



María Zineth Villa Correa
Auditora Control Interno