

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD VIGENCIA 2023-2

1. OBJETIVO

Verificar, vigilar y realizar seguimiento al cumplimiento de la normatividad y gestión dada por las diferentes áreas del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias allegadas a la institución en el segundo semestre de 2023.

2. ALCANCE

Verificar la gestión realizada del 1 de julio al 31 de diciembre de 2023 por las diferentes áreas y/o dependencias a las PQRSD.

Constatar que se cumplan los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 y en el procedimiento Institucional **PCM04 V.22** para responder las PQRSD presentadas en el Sistema Mejoramiento y en el Sistema Documental Mercurio, en el período comprendido desde el 1 de julio al 31 de diciembre de 2023.

Realizar un análisis que le permita a la entidad tomar decisiones oportunas para la mejora del sistema de gestión, seguimiento y control de PQRSD.

3. SOPORTE LEGAL- CRITERIOS DE AUDITORIA

- **Constitución Política de Colombia**, artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- **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 1437 de 2011** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **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
- **Resolución Rectoral 1037 de 2015**. Por medio de la cual se adopta el reglamento interno de archivo y correspondencia
- **Resolución 001519 de 2020**. Artículo 5 y 6. Reglamenta algunos artículos del Decreto 1081 de 2015 sobre acceso a la información pública por medios electrónicos.
- **Resolución Rectoral 202205000498 del 11 de agosto de 2022**. Por medio de la cual se expide el Manual de Atención al Ciudadano, implementación de la política de servicio al ciudadano
- **PCM04 V.22**. Atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes Y Denuncias (PQRSD)

- **Comunicación N°202001002929** del 1° de julio de 2020, entrega del proceso de trazabilidad y cumplimiento de los derechos de petición.

Términos establecidos por la Ley 1755 de 2015

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.

4. PROCEDIMIENTO

El presente informe se entrega con fundamento en la Ley 1474 de 2011, que contempla en su Artículo 76 el deber de la oficina de Control Interno de vigilar que la atención de las PQRS, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

Para lo anterior, se envió comunicación por correo electrónico el 18 de enero de 2024 a la Oficina Asesora de Comunicaciones y el 1 de febrero de 2024 a la Coordinación de Archivo y Correspondencia, solicitando la información referida a las PQRSD (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) allegadas al Sistema Mejoramiento a través del enlace establecido en la página web de la Institución “Ingresa y tramita PQRSD” y las peticiones allegadas al Sistema Mercurio, con el fin de hacer seguimiento al trámite que realizan las unidades de gestión a las PQRSD y el cumplimiento de los términos de la Ley 1755 de 2015 y el procedimiento institucional PCM04.V.22

El presente preinforme de auditoría una vez socializado con los líderes del proceso, cuentan con 5 días hábiles para responder las observaciones, las cuales una vez consideradas se genera el informe definitivo y, posteriormente, cuentan con 20 días hábiles para presentar el Plan de Mejora con las recomendaciones realizadas según la normatividad vigente. (Resolución Rectoral 430 de 2019)

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Durante el período verificado 1 de julio a 31 de diciembre de 2023, en el Sistema Mejoramiento se generaron 333 incidencias.



POLITÉCNICO COLOMBIANO
JAIME ISAZA CADAVID

Calidad
académica y humana

Según la información enviada por la oficina de Archivo, en el Sistema Mercurio se recibieron 506 derechos de petición.

Puntos de generación y atención PQRSD.

Se evidencia para la atención de las PQRSD la adecuación del panel inferior de la página Web: “INGRESA Y TRAMITA” PQRSD Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias; el Sistema Mejoramiento y el Sistema de Gestión documental Mercurio para los derechos de Petición.

Cuadro No.1 Clasificación por tipo de incidencia

INCIDENCIA	MEJORAMISO
Peticiones	104
Quejas	84
Reclamos	35
Solicitud información	99
Felicitación	1
Denuncias	6
Sugerencias	4
Total	333

Fuente: Construcción propia, con base al informe arrojado por el Sistema Mejoramiento, vigencia 2023-2

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



Dependencia	Solicitud de Información	Quejas	Petición	Reclamo	Felicitación	Sugerencias	Denuncias	Total	% participación
Bienestar Institucional	3	5	9	3	0	0	2	22	6,61
Comunicación Institucional	3	4	0	0	0	1	0	8	2,40
Docencia-Gestión Curricular	38	14	32	4	0	2	0	90	27,03
Docencia-Gestión Estudiantes	23	9	19	3	1	0	0	55	16,52
Docencia-Gestión de Bibliotecas	0	2	0	0	0	0	0	2	0,60
Extensión Oferta Bienes y Servicios	3	0	4	0	0	0	0	7	2,10
Extensión Proyección Social	2	1	0	0	0	1	0	4	1,20
Financiera	17	33	26	23	0	0	3	102	30,63
Gestión Adquisiciones	0	0	1	0	0	0	0	1	0,30
Gestión Humana	5	1	4	1	0	0	0	11	3,30
Investigación e innovación	0	0	1	0	0	0	0	1	0,30
Logística	1	6	4	1	0	0	0	12	3,60
Mejoramiento continuo	0	1	0	0	0	0	0	1	0,30
Normativa y Legal	0	3	1	0	0	0	1	5	1,50
Tecnología de la información	4	5	3	0	0	0	0	12	3,60
TOTAL	99	84	104	35	1	4	6	333	100

Fuente: Construcción Propia con base en los archivos arrojados por el sistema Mejoramiento, vigencia 2023-2

De acuerdo a la información plasmada en el cuadro anterior se concluye que las unidades de gestión que presentaron más incidencias para la vigencia 2023-2, fueron la Dirección Financiera, con un porcentaje de participación del 30,63%, seguida de Docencia Gestión Curricular con un porcentaje de 27,03%.

Cuadro No. 3 Comparativo de PQRSD vigencia 2023-1y 2023-2 en el Sistema Mejoramiento

COMPARATIVO 2023-1 2023-2			
TIPO	2023-1	2023-2	Disminución y/o incremento
Solicitud de información	103	99	-4
Reclamos	32	35	3
Quejas	71	84	13
Sugerencias	4	4	0
Felicitación	3	1	-2
Peticiones	101	104	3
Denuncias	2	6	4



Fuente: Construcción propia con base en los archivos arrojados por el sistema Mejoramiso vigencia 2023-2

Temas más recurrentes en las incidencias:

Cuadro No.4 Tema de la incidencia

Tema de la incidencia	Cantidad
Devolución de dinero	43
Pagos	36
Consulta de Información	23
Certificados académicos	22
Inscripciones	19
Becas y beneficios	19
Certificados laborales	17
Funcionarios Públicos	11
Proceso de practicas	9
Auto-matricula	9
Infraestructura	7
Pruebas	7
Verificación de títulos	7
Grados	5
Matriculas	5
Programas académicos pregrado y posgrado	5

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

Se evidencia que de las 333 PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2023, el tema de mayor incidencia es el relacionado con la devolución de dinero seguido de pago de matrículas, consultas de información certificados académicos, inscripciones, becas, beneficios, certificados laborales, entre otros, tal como se evidencia en el cuadro N°4

FORTALEZAS

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

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

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

Buzón de notificaciones judiciales:

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

Evaluación y seguimiento a las acciones de mejora del período anterior

Se dio cumplimiento a las recomendaciones realizadas por la Dirección de Control Interno y fueron cerradas las acciones 3739 y 4199 de 2023.

El procedimiento PCM04.V.22 Atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) fue ajustado y actualizado.

OBSERVACIONES:

➤ Seguimiento y análisis de las PQRSD generados en la vigencia 2023-2.

- a. Del archivo enviado por la Oficina Asesora de Comunicaciones se pudo observar que de las 333 PQRSD que se encuentran en la Plataforma Mejoramiento, 250 fueron respondidas dentro de los términos previstos en la Ley 1755 de 2015, de esta cifra 14 fueron respondidas en el límite del tiempo; 80 fueron respondidas en forma extemporánea (24,02%) y 3 solicitudes se encuentran sin responder por la Dirección Financiera.

RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORANEA	SIN RESPUESTA
250	80	3
75%	24,02%	0,9%

➤ Seguimiento de los derechos de petición del Sistema Mercurio

Se verificaron los archivos enviados por la Coordinación de archivo y correspondencia de las comunicaciones radicadas en el Sistema de Gestión Documental Mercurio SGDM, entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2023 con asuntos: "Derecho de Petición".

- b. Según información enviada por la oficina de Archivo, en la plataforma Mercurio se recibieron 506 derechos de petición de los cuales se atendieron "evacuados" 251 y quedaron pendientes por contestar 255 derechos de petición o fueron contestados sin hacer la trazabilidad correspondiente en el sistema Mercurio.

RESPONDIDOS	SIN RESPONDER O SIN ENVIAR LA USUARIO "AtenciónC"
250	255
49,40%	50,39%

De igual manera la Coordinación de archivo envió el cuadro de control de los Derechos de Petición, de los que se han enviado al usuario "AtenciónC", evidenciando que de 506 derechos de petición recibidos en el Sistema Mercurio, se pudo realizar la trazabilidad de 58 derechos de petición de los cuales tienen respuesta relacionada 31 derechos de petición (3 extemporáneos) y 27 no tienen respuesta relacionada.



POLITÉCNICO COLOMBIANO
JAIME ISAZA CADAVID

Calidad
académica y humana

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

NÚMERO DE RADICADO	REDICADO RESPUESTA
202302002138	202303001767
202302002145	202303001685
202302002152	202301004638
202302002165	202303001578
202302002421	202303001801
202302002621	202303002035
202302002715	202303002117
202302002800	202303002053
202302002826	202303002191
202302002852	202303002053
202302002894	202303002178
202302002934	202303002209
202302002971	202303002460
202302003144	202303002352
202302003230	202303002400
202302003249	202303002401
202302003293	202303002373
202302003297	202303002425
202302003299	202303002498
202302003305	202303002430
202301006602	202301006974
202302003524	202303002653
202302003592	202303002602
202302003625	202401000355
202302003659	202303002653
VIA CORREO	202303002609
202302003810	202403000046
VIA CORREO	202303002797
202302004044	202303002939
202302004045	202303002939





PETICIONES CON RADICADOS SIN RESPUESTA

RADICADOS SIN RESPONDER
202302002090
202302002095
202302002140
202302002157
202302002166
202302002207
202302002531
202302002532
202302002560
202302002805
202302003255
202302003290
202302003296
202302003214
202302003323
202302003506
202302003513
202302003634
202302003635
202302003640
202302003648
202302003818
202302003948
202302003949
202302004104
202302004119
202302004287
202302004304

- c. Adicionalmente, se observa que los cuadros de Excel se entregan sin hacer el filtro con respecto a los originales, copias y duplicados, así como el cuadro de control de los derechos de petición, debe ser ajustado en nombres, fechas de vencimiento y uniformidad en la información contenida allí para realizar un efectivo seguimiento.
- **Seguimiento de los derechos de petición por acciones de tutela interpuestas contra la institución**
- d. De acuerdo a la relación de las acciones de tutela solicitadas a la Oficina Asesora Jurídica del período comprendido entre el 1 de julio a 31 de diciembre de 2023, según respuesta dada por la Profesional Universitaria de la Oficina Asesora Jurídica, en el segundo



POLITÉCNICO COLOMBIANO
JAIME ISAZA CADAVID

Calidad
académica y humana

semestre se tramitaron 32 tutelas de las cuales 18 corresponden a derechos de petición que no fueron respondidos en los términos de la Ley 1755 de 2015; estas tutelas fueron falladas como hecho superado, es decir, favorables a los intereses de la institución, dado que en el transcurso del trámite de tutela se dio respuesta al accionante.

➤ **Seguimiento a los indicadores de Mejoramiento**

- e. Verificado el Indicador Id 12, “Quejas y reclamos atendidos eficazmente” no se encuentra actualizado para el periodo 2023-2.

6. CONCLUSIONES

- Gestionar con las áreas responsables, la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias que al cierre del presente informe se encuentran vencidas y pendientes de respuesta, toda vez que la falta de atención oportuna a las PQRSD, constituyen un incumplimiento normativo, que puede ocasionar sanciones disciplinarias, tanto para el servidor público como para la institución.
- Implementar en la Coordinación de Archivo y Correspondencia un cuadro de Excel como el de la Oficina de Comunicaciones con un nivel de detalle que permita hacer un seguimiento más efectivo, sin copias ni duplicados y a su vez se realice la clasificación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en la entidad por el sistema mercurio, en el cual solo se encuentran genéricamente como peticiones. Si es del caso solicitar la parametrización del Sistema, que a su vez permita hacer trazabilidad de las PQRSD respondidas.
- Es necesario hacer un control más riguroso de las peticiones que se envían por Mercurio ya que el cuadro de control revisado representa un 11% del total.
- Hacer campañas de difusión por correo electrónico, publicaciones en la página web, videos tutoriales y carteleras, frente a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, para que los servidores den cumplimiento a los mismos, lo cual está establecido como compromiso para mejorar en el indicador “Quejas y reclamos atendidos eficazmente”
- Capacitar a todos los funcionarios y contratistas respecto al procedimiento de atención a las PQRSD a través del sistema Documental Mercurio con el fin de lograr una eficiente gestión.
- Continuar con el mejoramiento continuo de los mecanismos de seguimiento, verificación y control para dar cumplimiento a los tiempos de respuesta en un 100% a los usuarios.

FLORA JIMENEZ MARIN
Directora Control Interno

Natalia Patricia Sierra - Auditora Control Interno