



**Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central**  
Establecimiento Público de Educación Superior



Certificado No.  
GP-CER541803



## **INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD**

**DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2017 AL 15 DE JUNIO DE 2018**



**JULIO 2018**

CLASIF. CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DISPONIBILIDAD	1
--------------------------	-----	-----------------------	---	------------------------	---



La oficina de control interno dando cumplimiento con las directrices establecidas en la ley 1474 del 2011<sup>1</sup>, artículo 76, presenta a continuación el informe sobre el seguimiento a la gestión dada por la ETITC a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.

## 1. OBJETIVO

Verificar la gestión adelantada por la ETITC a las PQRSD que ingresaron durante el periodo comprendido del 15 de diciembre de 2017 al 15 de junio de 2018.

## 2. ALCANCE

El seguimiento comprendió la gestión adelantada por la ETITC a las PQRSD periodo comprendido del 15 de diciembre de 2017 al 15 de junio de 2018.

## 3. CRITERIOS NORMATIVOS

- **Ley 1494 del 12 de Julio del 2011**, Art 76. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Ley 1755 del 30 de junio del 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.
- **Circular 06 del 26 de septiembre del 2017**. Por medio del cual se dan directrices al interior de la ETITC para el trámite de las PQRSD y atención al ciudadano.

## 4. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

La Oficina de Control Interno evidenció que al interior de la ETITC se tienen establecidos como mecanismos de recepción de las PQRSD, el correo electrónico Institucional ([atencionalciudadano@itc.edu.co](mailto:atencionalciudadano@itc.edu.co)), página web ([www.itc.edu.co](http://www.itc.edu.co)) Teléfono (3443000 ext. 146), mecanismo que son administrados por el área de atención al ciudadano, así mismo el sistema SEVENET, administrado por el área de gestión documental encargada de verificar, clasificar y direccionar los requerimientos de los ciudadanos en medio físico a las dependencias, según corresponda. Así se encuentra en proceso de implementación de un nuevo Sistema para la recepción y administración de las PQRSD denominado SIAC, sobre el cual, a partir del mes de

<sup>1</sup> “El área de control interno deberá vigilar que la atención al ciudadano se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular (...)”

CLASIF. CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DISPONIBILIDAD	1
--------------------------	-----	-----------------------	---	------------------------	---



junio se dio inicio a las capacitaciones a cada una de las dependencias y con el cual se espera optimizar el trámite y los tiempos de respuestas de las PQRSD que ingresen a la entidad.

Por consiguiente, se evidenció que para el primer semestre de la vigencia 2018, la ETITC recibió en total 1.804 PQRSD, de las cuales, 1.775 correspondieron a Peticiones, 21 a Quejas y 7 a Reclamos, sobre las cuales, se evidenció que el **74%** fueron respondidas, quedando un **26%** pendiente de respuesta, tal como se evidencia en la siguiente tabla:

**Tabla No. 1**

Tipo de PQRSD	Respondida	Sin Respuesta	Total
Petición	1315	460	1775
Queja	10	11	21
Reclamo	3	4	7
Sugerencia	1	0	1
Denuncia	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1329</b>	<b>475</b>	<b>1804</b>
<b>%</b>	<b>74%</b>	<b>26%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

Por lo anterior, se identificó que del total de 475 PQRSD sin respuesta, al 15 de junio de 2018, el **17%** tiene de 0 a 15 días de mora, el **26%** tiene de 16 a 96 días de mora, el **56%** tiene de 97 y hasta 176 días de mora, como se evidencia en la siguiente tabla:

**Tabla No. 2**

Días mora	PQRSD	%
de 0 a 15 días	83	17%
de 16 a 96 días	124	26%
de 97 a 176 días	268	56%
<b>Total</b>	<b>475</b>	<b>100%</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

**Peticiones:** Del total de Peticiones que ingresaron a la ETITC durante el primer semestre de la vigencia 2018, el **74%** fueron respondidas, quedando un **26%** pendiente de respuesta, a cargo de diferentes dependencias, dentro de las que se destacan las dependencias con mayores Peticiones como la Vicerrectoría Académica, la Facultad de Sistemas, Talento Humano y Rectoría, como se evidencia en la siguiente tabla:



**Tabla No. 3**  
**Peticiones Sin respuesta**

Area	No.
Rectoría	50
Secretaría General	4
Jurídica	4
Planeación	1
Relaciones Interinstitucionales	2
Vicerrectoría Académica	121
Electromecánica	10
Procesos Industriales	12
Diseño de Máquinas	4
Sistemas	80
Mecatrónica	1
Especializaciones	4
Bachillerato Técnico Industrial	23
Registro y Control	3
Vicerrectoría de Investigación	1
Extensión y Proyección Social	20
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	30
Contabilidad	3
Tesorería	13
Talento Humano	70
Informática y Comunicaciones	4
<b>Total</b>	<b>460</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

**Quejas:** Del total de Quejas que ingresaron a la ETITC durante el primer semestre de la vigencia 2018, el **48%** fueron respondidas, quedando un **52%** pendiente de respuesta, a cargo de diferentes dependencias, dentro de las que se destaca el área de Informática y Comunicaciones con más Quejas, como se evidencia en la siguiente tabla:

**Tabla No. 4**  
**Quejas Sin respuesta**

Area	No.
Rectoría	2
Secretaría General	1
Vicerrectoría Académica	2
Especializaciones	1
Biblioteca y medios educativos	1
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1
Informática y Comunicaciones	3
<b>Total</b>	<b>11</b>

Fuente: Atención al Ciudadano



**Reclamos:** Del total de Reclamos que ingresaron a la ETITC durante el primer semestre de la vigencia 2018, el **43%** fueron respondidas, quedando un **57%** pendiente de respuesta, a cargo de la Vicerrectoría Académica y Talento Humano, siendo esta última la dependencia con mayores reclamos, como se evidencia en la siguiente tabla:

**Tabla No. 5**  
**Reclamos Sin respuesta**

Area	No.
Vicerrectoría Académica	1
Talento Humano	3
<b>Total</b>	<b>4</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Para el primer semestre de la vigencia 2018, la ETITC recibió en total 1.804 PQRSD, de las cuales, el **74%** fueron respondidas, quedando un **26%** pendiente de respuesta, de las cuales el **26%** tiene de 16 a 96 días de mora y el **56%** tiene de 97 a 176 días de mora, situación que denota debilidades en los mecanismos de control interno para dar respuesta al total de las PQRSD que ingresan a la Entidad, por lo cual, se recomienda establecer las acciones necesarias, con el fin de que cada dependencia, responsable de dar respuesta, fortalezca dichos controles y así mejorar la atención oportuna a los usuarios, tanto internos como externos.

Cordialmente,

(Original firmado)

**ROSA MARÍA BUITRAGO BARÓN**

Profesional Especializado de Control Interno