



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

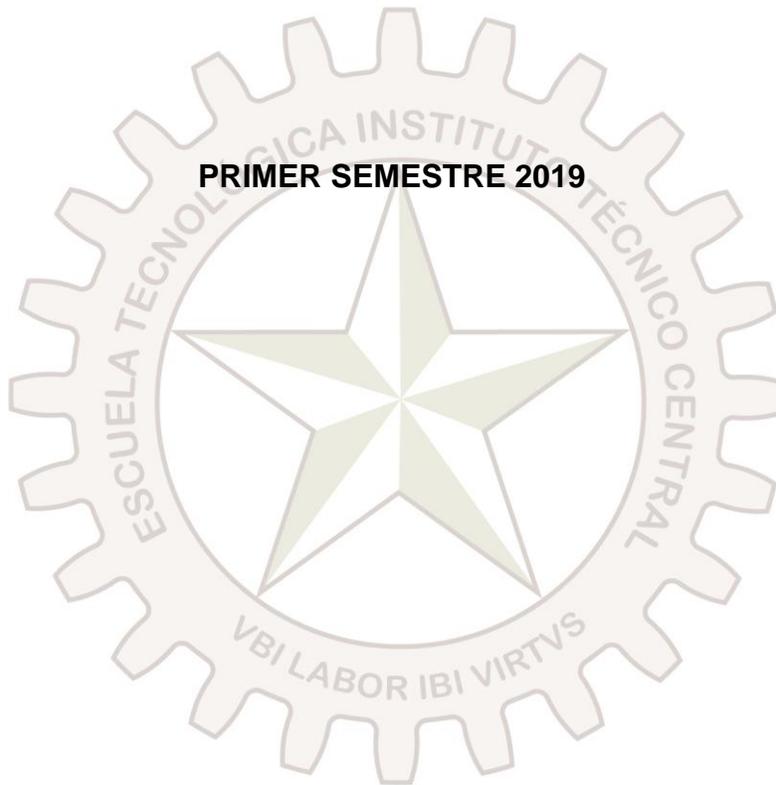


Certificado No.  
GP-CER541803



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

**PRIMER SEMESTRE 2019**



**JULIO 2019**

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



## INTRODUCCIÓN

En Cumplimiento de lo establecido por la Ley 1474 del 2011, artículo 76, el cual indica: “(...) *La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. (...)*”, a continuación, se presenta el informe de seguimiento a la gestión realizada a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, recibidas por la ETITC.

**1. OBJETIVO:** Verificar la gestión adelantada por la ETITC a las PQRSD que ingresaron durante el periodo comprendido del 01 de enero de 2019 al 30 de junio de 2019.

**2. ALCANCE:** El presente informe abarca la gestión adelantada por la ETITC a las PQRSD, recibidas en el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2019 al 30 de junio de 2019.

## 3. CRITERIOS NORMATIVOS

- **Constitución Política de Colombia Artículos 23 y 74** sobre el derecho a presentar peticiones por motivos de interés general o particular.
- **Decreto 2623 del 13 de julio de 2009, Artículos 2 y 10.** por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **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.
- **Decreto 1499 de septiembre 11 de 2017** “*Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015*”
- **Circular 04 del 04 de abril de 2018.** Por medio de la cual se actualizo el trámite y respuestas a las PQRSD y se dan directrices al interior de la ETITC.

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



#### 4. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

En cumplimiento del rol de seguimiento, y las funciones propias de la Oficina de Control Interno, en especial la relacionada con la rendición de informes semestrales a la entidad, a continuación, se presenta el informe de seguimiento correspondiente a la gestión de PQRSD del primer semestre de 2019.

Se evidenció que para el primer semestre de la vigencia 2019, la ETITC recibió en total **1577** PQRSD, de las cuales, **1239** corresponden a Peticiones de interés general, Peticiones de documentación o información, **5** Peticiones de consultas, **45** Quejas, **58** a sugerencias y **9** reclamos, así mismo se recibieron **4** recursos de reposición y **1** recurso de apelación, se observa que para el periodo objeto de seguimiento no se recibieron denuncias, tal como se puede observar en la siguiente tabla:

**TABLA No. 1 TIPO DE PQRSD**

TIPO	CANTIDAD	%
Petición general	1239	78.5%
Petición de documentación o información	216	13.6%
Peticiones de consultas	5	0.31%
Queja	45	2.85%
Reclamo	9	0.57%
Recurso de apelación	1	0.06%
Recurso de reposición	4	0.25%
Sugerencia	58	3.67%
<b>Total</b>	<b>1577</b>	<b>100%</b>

Fuente: Atención al ciudadano

**PQRSD RESPONDIDAS:** Se observó que, del total de las mil quinientas setenta y siete (**1577**) PQRSD radicadas dentro del periodo reportado, se dio respuesta al total de las solicitudes radicadas, equivalentes al (**100%**).

**TABLA No. 2 TOTAL PQRSD RESPONDIDAS**

TIPO	CANTIDAD
Petición general	1239
Petición de documentación o información	216
Peticiones de consultas	5
Queja	45
Reclamo	9
Recurso de apelación	1
Recurso de reposición	4
Sugerencia	58
<b>Total</b>	<b>1577</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>100%</b>

Fuente: Atención al ciudadano

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



## TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD:

Teniendo en cuenta las directrices impartidas 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 la Circular 04 de 2018, emitida por el Hno. Rector de la ETITC, en la que se determinan los términos de respuesta a las PQRSD, se verificó la gestión adelantada por las diferentes dependencias, identificando los tiempos de respuesta dados a cada una, así:

**PQRSD RESPONDIDAS DENTRO DEL TERMINOS:** Del total de **1577** PQRSD respondidas por la ETITC, durante el periodo reportado, se evidenció que el **85%** fueron respondidas dentro del término, dando cumplimiento a las directrices establecidas para su respuesta oportuna, las cuales se relacionadas a continuación:

**TABLA No. 3 PQRSD RESPONDIDAS EN TÉRMINOS**

TIPO DE PQRSD	EN TERMINO
Petición de documentación o información	133
Petición general	1093
Peticiones de consultas	5
Queja	40
Reclamo	5
Recurso de apelación	1
Recurso de reposición	4
Sugerencias	58
<b>TOTAL</b>	<b>1339</b>
<b>%</b>	<b>85%</b>

Fuente: Atención al ciudadano

## RESPONDIDAS FUERA DEL TERMINO

En cuanto al trámite de las PQRSD fuera de termino, se evidencio que de las mil quinientas setenta y siete (**1577**) solicitudes recibidas, se respondieron fuera del termino establecido doscientas treinta y ocho (**238**), equivalentes al (**16%**) contestadas de la siguiente forma:

- Para las **Peticiones de documentación o información**, cuyo término se encuentra dentro de los 10 días hábiles, ochenta y tres (**83**) fueron respondidas entre los 11 a 55 días posteriores a su recepción.
- En cuanto a las **Peticiones en general**, su término oportuno de respuesta establecido es de 15 días hábiles, se respondieron ciento cuarenta y seis (**146**) en un tiempo transcurrido entre los 16 a 56 días, posteriores a su recepción.

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



# Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



Así mismo, durante el periodo se respondieron cinco **(5) quejas en un término** de tiempo que oscilo entre los 16 a 20 días, siendo el termino establecido para dar respuesta oportuna 15 días hábiles.

- Finalmente, fuera del termino de los 15 días establecidos, se respondieron cuatro **(4) reclamos**, entre 16 a 17 días posteriores a su recepción.

**TABLA No.4 PQRSD RESPONDIDAS FUERA DE TÉRMINOS**

TRÁMITE	TIEMPO DE RESPUESTA	TOTAL FUERA DE TERMINO	TIEMPO TRANSCURRIDO
Petición de documentación o información	10	83	11 a 55 días
Petición general	15	146	16 a 56 días
Queja	15	5	16 a 20 días
Reclamo	15	4	16 a 17 días
<b>TOTAL</b>		<b>238</b>	
<b>TOTAL %</b>		<b>15%</b>	

Fuente: Atención al ciudadano

**TABLA No.5 AREAS CON PQRSD RESPONDIDAS FUERA DE TÉRMINOS**

TRÁMITE	TIEMPO DE RESPUESTA ESTABLECIDO	TOTAL DE PQRSD FUERA DE TERMINO	TIEMPO TRANSCURRIDO	AREAS INVOLUCRADAS
Petición de documentación o información	10	83	11 A 56 días	Oficina Jurídica
				Contabilidad
				Secretaría General
				Talento Humano
				Vicerrectoría Administrativa
				Almacén
				Bienestar Universitario
				Centro de Extensión
				Facultad de Electromecánica
				Facultad de Mecatrónica
				Facultad de Sistemas
				Vicerrectoría Académica
				IBTI
				Rectoría
Registro y Control				
Tesorería				
Facultad de Procesos				
Informática y Comunicaciones				
Presupuesto				
	15	146	16 a 55 días	Almacén

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



# Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



Petición general				Bienestar Universitario
				Contabilidad
				Facultad de Electromecánica
				Facultad de Mecatrónica
				Facultad de Procesos
				Facultad de Sistemas
				IBTI
				Oficina Jurídica
				Rectoría
				Secretaría General
				Talento Humano
				Tesorería
				Vicerrectoría Académica
				Registro y Control
ORII				
Vicerrectoría Administrativa				
Queja	15	5	16 a 21 días	Rectoría
				Talento Humano
				Vicerrectoría Académica
				Bienestar Universitario
Reclamo	15	4	17 a 18 días	Rectoría
				Facultad de Procesos

Fuente: Atención al ciudadano

## AREAS CON MAYOR RADICACION.

De acuerdo con lo anteriormente mencionado, se identificaron las áreas que presentan, mayor número de radicaciones de PQRSD recibidas durante primer semestre 2019 dentro de las cuales se encuentran la Facultad de Electromecánica, con un total de ciento ochenta **(189)** solicitudes, la Facultad de Sistemas con un total de trescientos cuarenta y tres **(343)** solicitudes, Rectoría con un total de ciento cuarenta y nueve **(149)** solicitudes, Registro y control con un total de ciento doce **(112)** solicitudes y finalmente Talento Humano, con un total de ciento sesenta **(160)** solicitudes, las cuales equivalen a un **60,43%** del total de solicitudes radicadas a la ETITC.

**TABLA No. 6 AREAS CON MAYOR RADICACIÓN DE PQRSD**

ÁREA	PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN O INFORMACIÓN	PETICIÓN GENERAL	CONSULTA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL	%
Facultad de Electromecánica	16	173	0	0	0	0	189	12%
Facultad de Sistemas	14	327	0	2	0	0	343	22%
Rectoría	9	124	0	9	7	0	149	9%
Registro y Control	49	59	2	2	0	0	112	7%
Talento Humano	43	113	0	1	1	2	160	10%
<b>TOTAL</b>							<b>953</b>	<b>60.43%</b>

Fuente: Atención al ciudadano

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



## CANALES ATENCIÓN MÁS UTILIZADOS.

Se evidenció que los ciudadanos de acuerdo con los canales establecidos por la ETITC, para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, durante el periodo reportado de la vigencia 2019, utilizaron más el canal presencial (radicación física por ventanilla) con un **84.2%**, el correo electrónico con un **12.8%**, la página web de la entidad con el **2.4%**, finalmente telefónicamente fue medio de radicación en un **0.6%** como se evidencia en la siguiente tabla.

**TABLA No. 7 CANALES DE ATENCIÓN MÁS UTILIZADO  
PARA RADICACIÓN DE PQSD**

TIPO	CORREO ELECTRONICO	FISICO	WEB	TELEFONICO	TOTAL
Petición general	120	1100	11	8	1239
Petición de documentación o información	79	127	9	1	216
Peticiones de consultas	0	0	5	0	5
Queja	2	33	10	0	45
Reclamo	0	7	2	0	9
Recurso de apelación	1	0	0	0	1
Recurso de reposición	0	4	0	0	4
Sugerencia	0	57	1	0	58
<b>TOTAL</b>	<b>202</b>	<b>1328</b>	<b>38</b>	<b>9</b>	<b>1577</b>
<b>%</b>	<b>12,8 %</b>	<b>84,2 %</b>	<b>2,4 %</b>	<b>0,6 %</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Sistema de Información y Atención al Ciudadano - SIAC

### Resultados frente al primer semestre del 2019.

- En el primer semestre de la vigencia 2019, fueron radicadas **1.577** PQRSD, frente a **993** del segundo semestre de vigencia 2018, lo cual denota un aumento de radicación de solicitudes por parte de los ciudadanos del cincuenta y cinco por ciento (**63%**).
- Frente a las solicitudes respondidas al observar en comparación con el último semestre de 2018, donde se dio respuesta a un (**98%**) de las solicitudes radicadas en ese periodo. En cuanto al primer semestre del 2019, porcentaje de respuesta a las solicitudes radicadas fue del cien por ciento (**100%**).
- Por otro lado, frente al trámite de PQRSD en términos de respuesta se evidencia que, en el último semestre de 2018, se logró un (**80%**) de eficacia en el cumplimiento de los términos establecidos de las solicitudes radicadas mientras que, en primer semestre de 2019, el resultado es del (**85%**), presentando un resultado positivo en la gestión eficaz a las PQRSD recibidas en la vigencia.

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



**TABLA No. 8 ANALISIS COMPARATIVO PQRSD  
SEGUNDO SEMESTRE2018- PRIMER SEMETRE2019**

Comparativo	2018-2	%	2019-1	%
Radicadas	993	100%	1577	100%
Respondidas	992	99%	1577	100%
Pendientes por responder	1	1%	0	0%
Fuera de tiempo de respuesta	195	20%	238	15%

Fuente: Oficina Control Interno

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

De acuerdo con este informe se evidencia que en el desarrollo de las actividades en relación con el trámite a las PQRSD peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, radicadas a través de los múltiples canales de atención que ha dispuesto la entidad con el fin de dar trámite oportuno a estas, un **15%** de las respuestas no cumplen con los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015 así como en la circular 04 de 2018, emitida por la Rectoría, por tal razón, se recomienda establecer mecanismos que permitan generar alertas de cumplimiento de términos para evitar el vencimiento de estos y dar respuesta a la ciudadanía dentro del término establecido por la normatividad legal vigente, así como fortalecer los controles al interior de las áreas con el fin de contribuir a la eficacia en la atención a las PQRSD.

Cordialmente,

(Original firmado)

**HNO. JOSE GREGORIO CONTRERAS FERNÁNDEZ**  
Control Interno (e)

Elaboró: Diana Córdoba Vargas/Viviana Marcela Marín  
Revisó/Aprobó: Hno. José Gregorio Contreras Fernández

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