



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



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



DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2020

JULIO 2020

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



INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento con las directrices establecidas en la ley 1474 del 2011, artículo 76, en donde se indica que: “(...) 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 (...), presenta a continuación el informe de seguimiento a la gestión dada, por la ETITC, a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.

OBJETIVO: Verificar la gestión adelantada por la ETITC a las PQRSD que ingresaron durante el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de diciembre de 2020.

ALCANCE: El seguimiento se realizó teniendo en cuenta la gestión adelantada por la ETITC a las PQRSD, durante el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de diciembre de 2020.

CRITERIOS NORMATIVOS

- **Constitución Política de Colombia. Artículos 23 y 74** sobre el derecho a presentar peticiones por motivos de interés general o particular.
- **Ley 87 de 1993**, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.
- **Decreto 2623 del 13 de julio de 2009, Artículos 2 y 10.** Por medio del cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **Ley 1474 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 124 del 26 de enero 2016.** por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- **Decreto 1166 de julio 19 de 2016** “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”
- **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 actualizan las directrices para el trámite y respuestas a las PQRSD en la ETITC.

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



- **La Directiva Presidencial No. 02 del 12 de marzo de 2020.** “Por medio de la cual se adoptan medidas para atender la contingencia generada por COVID-19, a partir del uso de las tecnologías la información y las telecomunicaciones -TIC” y demás disposiciones en las cuales se establece que los organismos y entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional deben tomar las medidas de contención adoptadas por el Gobierno Nacional para enfrentar la pandemia por COVID-19.
- **Decreto 417 del 17 de marzo de 2020.** “Por el cual se declara un Estado de Emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional”.
- **Decreto 457 del 22 de marzo de 2020.** “Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia Coronavirus COVID - 19 y el mantenimiento de orden público”.
- **Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.** “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”
- **Circular Externa 001 de 2020 del Archivo General de la Nación.** en el marco de lo establecido en la Ley 594 de 2000: Ley General de Archivos y del Acuerdo 060 de 2001 “Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones Sociales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.

METODOLOGIA

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de sus funciones y el rol de seguimiento, solicitó al proceso de Gestión Documental y al funcionario líder de la Oficina de Atención al Ciudadano de la ETITC, el informe de la gestión adelantada por medio del Sistema de Información y Atención al Ciudadano – SIAC, toda vez que los permisos respectivos asignados a esta oficina, no permitieron el acceso al informe completo de los trámites adelantados, esto con el fin de efectuar el seguimiento a la gestión dada a las PQRSD que ingresaron a la Entidad durante el periodo a reportar.

Con ocasión de la declaración de Estado de Emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional, a partir de la contingencia generada por el Covid-19, los lineamientos impartidos por el gobierno nacional, respecto al uso de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones – TIC, teniendo en cuenta que a partir del mes de marzo no se ha podido prestar el servicio presencial, y en cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano, con el fin de suministrar una atención prioritaria, con el compromiso de crear normas, y protocolos de atención que deben ser adoptados para el servicio y la atención a los ciudadanos, la oficina de atención al ciudadano comunico a través de la página web de la Entidad los pasos a seguir para acceder a los canales de comunicación virtual, como el correo electrónico, a través de la página web www.itc.edu.co en PQRSD o en el link siac.itc.edu.co.

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



RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

Se evidencio que, durante el primer semestre de la vigencia 2020, la ETITC recibió, en total, **1465** PQRSD, de las cuales, **1187** equivalentes al **80%** correspondieron a Peticiones Generales, **169** equivalentes al **11.5%**, fueron Peticiones de documentación o información, **49** equivalentes al **3.3%** fueron Quejas, **12** equivalentes al **0.8%** fueron Sugerencias, **5** equivalentes al **0.3%** fueron Denuncias, **21** equivalentes al **1.4%** fueron Reclamos y finalmente, **22** equivalentes al **1.5%** fueron Peticiones de Consultas, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla No. 1. Tipos de PQRSD

Tipo	Total	%
Denuncias	5	0.3 %
Petición de documentación o información	169	11.5 %
Petición general	1187	80 %
Peticiones de consultas	22	1.5 %
Queja	49	3.3 %
Reclamo	21	1.4 %
Sugerencia	12	0.8 %
Recurso de reposición	1	0.06 %
Total	1465	100

Fuente: Sistema de Información y Atención al Ciudadano - SIAC

PQRSD RESPONDIDAS: Durante el periodo de este informe se observó que, del total de **1465** PQRSD radicadas, se dio respuesta a **1418** equivalentes al **96.7%**, relacionadas en la siguiente tabla:

Tabla No. 2. Total, PQRSD Respondidas

Tipo	Total	%
Denuncias	5	0,2 %
Petición de documentación o información	167	11%
Petición general	1151	81 %
Peticiones de consultas	20	1,4 %
Queja	45	3%
Reclamo	18	1,2 %
Sugerencia	12	0,8%
TOTAL	1418	96,7%

Fuente: Sistema de Información y Atención al Ciudadano - SIAC

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



SIN RESPONDER: Al realizar el seguimiento del periodo que comprende este informe se evidencio que, del total de **1465** PQRSD radicadas, quedaron en trámite de respuesta **47** solicitudes equivalentes al **3.2%**, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla No. 3. Total, PQRSD sin Responder

Tipo	Total	%
Petición de documentación o información	2	0,13 %
Petición general	36	2,45%
Peticiones de consulta	2	0,13%
Quejas	4	0,27%
Reclamo	3	0,20%
TOTAL	47	3,2%

Fuente: Sistema de Información y Atención al Ciudadano - SIAC

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:

RESPONDIDAS DENTRO DEL TERMINOS

Del total de **1465** PQRSD respondidas por la ETITC, durante el periodo reportado, se evidenció que **1418** equivalentes al **96,7%**, fueron respondidas dentro del término, dando cumplimiento a las directrices establecidas para su respuesta oportuna, las cuales son relacionadas en la siguiente tabla:

TABLA No. 4 PQRSD RESPONDIDAS EN TÉRMINOS

Tipo	Termino	Cantidad
Denuncias	15	5
Petición de documentación o información	10	167
Petición general	15	1157
Peticiones de consultas	30	22
Queja	15	45
Reclamo	15	18
Sugerencia	15	12
Total		1418

Fuente: Sistema de Información y Atención al Ciudadano - SIAC



RESPONDIDAS FUERA DEL TERMINO

En cuanto al trámite de las PQRSD, se evidencio que de las mil cuatrocientas dieciocho **(1418)** solicitudes respondidas, fueron contestadas fuera del término establecido ciento setenta y siete **(177)** equivalentes al **12%**, las cuales se encuentran relacionadas en la tabla N°5.

TABLA No.5 AREAS CON PQRSD RESPONDIDAS FUERA DE TÉRMINOS

TIPO	TIEMPO DE RESPUESTA ESTABLECIDO	TOTAL PQRs FUERA DE TERMINO	TIEMPO TRANSCURRIDO	AREAS INVOLUCRADAS
Denuncia	15	3	18-23 DIAS	VICERECTORIA ACADEMICA
Petición de documentación o información	10	24	11-64 DIAS	RECTORIA
				OFICINA DE REGISTRO Y CONTROL
				VICERECTORIA ACADEMICA
				SECRETARIA GENERAL
				VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
				OFICINA DE REGISTRO Y CONTROL
				TALENTO HUMANO
				FACULTAD DE MECATRONICA
				TESORERIA
				SECRETARIA GENERAL
Peticiones Generales	15	132	16 - 100 DIAS	RECTORIA BACHILLERATO
				FACULTAD DE PROCESOS INDUSTRIALES
				OFICINA DE REGISTRO Y CONTROL
				FACULTAD DE MECATRONICA
				EXTENCION Y PROTECCION SOCIAL
				VICERECTORIA
				CONTABILIDAD
				VICERECTORIA DE INVESTIGACION EXTENCION Y TRANSFERENCIA
				RECTORIA BACHILLERATO
				BIBLIOTECA
				FACULTAD ELECTRO MECANICA
				FACULTAD DE SISTEMAS
				VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
				RECTORIA
				JURIDICA
TALENTO HUMANO				
SECRETARIA GENERAL				
TESORERIA				
FACULTAD DE DISENO				
FACULTAD DE ELECTROMECHANICA				
Quejas	15	8	16-24 DIAS	VICERECTORIA ACADEMICA
				BIENESTAR UNIVERSITARIO
				RECTORIA BACHILLERATO
Reclamo	15	4	16 - 18 DIAS	OFICINA DE REGISTRO Y CONTROL
				BIENESTAR UNIVERSITARIO
				RECTORIA BACHILLERATO
Sugerencia	15	6	16 - 21 DIAS	VICERECTORIA ACADEMICA
				INFORMATICA Y COMUNICACIONES
TOTAL		177		ORII

Fuente: Sistema de Información y Atención al Ciudadano - SIAC

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



Las anteriores solicitudes fueron contestadas de la siguiente forma:

- Para las **Peticiones de documentación o información**, cuyo término se encuentra dentro de los 10 días hábiles, ciento veinticuatro **(24)** fueron respondidas entre los 11 a 64 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 treinta y dos **(132)** en un tiempo transcurrido entre los 16 a 100 días, posteriores a su recepción.
- Para las **Denuncias**, cuyo término se encuentra dentro de los 15 días hábiles, tres **(03)** fueron respondidas entre los 18 a 23 días, posteriores a su recepción días posteriores a su recepción.
- Así mismo, durante el periodo se respondieron ocho **(08) quejas** en un término de tiempo que oscilo entre los 16 a 24 días, siendo el término establecido para dar respuesta oportuna 15 días hábiles.
- Durante el periodo se respondieron dos **(06) sugerencias**, respondidas entre los 18 a 21 días posteriores a su recepción.
- Finalmente, fuera del término de los 15 días establecidos, se respondió un **(4) reclamos**, entre los 16 a 18 días posteriores a su recepción.

AREAS CON MAYOR RADICACION.

Como resultado de este seguimiento, se identificaron las áreas que presentaron mayor número de radicaciones de PQRSD durante el periodo, encabezando la lista la Facultad de Sistemas con un total de doscientos ochenta y dos **(282)** solicitudes, le sigue la Facultad de Electromecánica con ciento noventa y tres **(193)** solicitudes, continua Gestión Jurídica con ciento cincuenta y siete **(157)** solicitudes, le sigue Registro y Control con ciento treinta **(130)** solicitudes, continua el Instituto de Bachillerato Técnico Industrial – IBTI con un total de ciento seis **(106)** solicitudes, le sigue la Facultad de Procesos con noventa y seis **(96)** solicitudes, continua la Vicerrectoría Académica con ochenta y siete **(87)** solicitudes, seguido de la Facultad de Mecatrónica con ochenta y tres **(83)** solicitudes, continua Talento Humano con sesenta y siete **(67)** solicitudes, le sigue la Facultad de mecatrónica con setenta **(70)** solicitudes, finalmente, Tesorería con sesenta y tres **(63)** solicitudes, para un total de **1334** solicitudes equivalentes al ochenta y ocho por ciento **(88%)** del total radicadas a la ETITC.

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



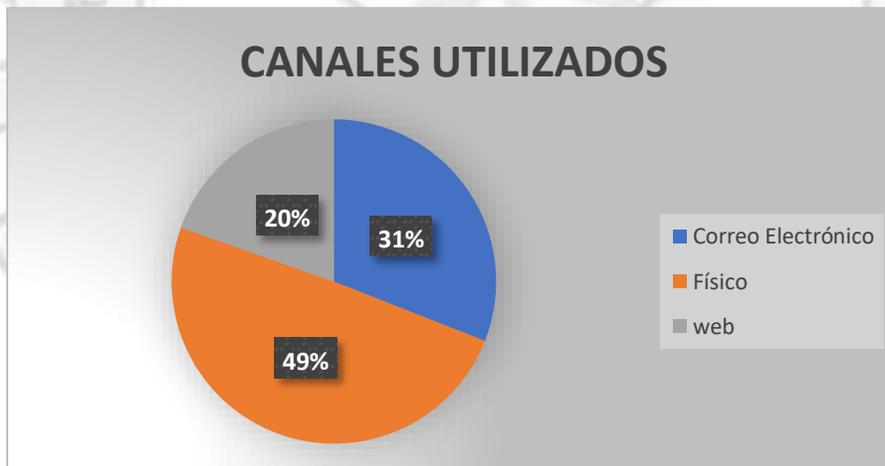
TABLA No. 6 AREAS CON MAYOR RADICACIÓN DE PQRSD

AREA	Denuncia	Peticion de documentacion o refrendacion	Peticion general	Peticiones de consultas	Queja	Reclamo	Sugerencia	TOTAL	%
Facultad de Sistemas	0	18	259	5	0	0	0	282	19%
Facultad Electromecanica	0	27	162	3	1	0	0	193	13%
Juridica	0	0	157	0	0	0	0	157	10%
Registro y Control	0	19	104	1	4	2	0	130	9%
Rectoria Bachillerato	0	19	77	0	6	3	1	106	7%
Facultad de Mecatronica	0	16	63	2	2	0	0	83	6%
Facultad de Procesos	0	8	82	5	0	1	0	96	6%
Vicerectoria Academica	2	29	31	1	12	4	8	87	6%
Talento Humano	1	3	55	1	4	3	0	67	4%
Facultad de Mecanica	0	7	59	3	0	1	0	70	4%
Tesoreria	0	5	55	1	2	0	0	63	4%
TOTAL	3	151	1104	22	31	14	9	1334	88%

Fuente: Sistema de Información y Atención al Ciudadano - SIAC

CANALES ATENCIÓN UTILIZADOS.

De acuerdo con los canales establecidos por la ETITC, para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y sobre el total de **1465** PQRSD recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2020, se evidenció que el canal de mayor preferencia por los ciudadanos para realizar sus solicitudes fue la página web con un **49%**, le sigue el correo electrónico con un **31%**, y finalmente, el canal presencial (radicación física por ventanilla) con un **20%**, como se evidencia en la siguiente gráfica.



Fuente: Sistema de Información y Atención al Ciudadano - SIAC

CONCLUSIONES

1. Teniendo en cuenta que en el segundo semestre de la vigencia 2019 se radicaron **1672** PQRSD, frente a **1465** radicadas en el primer semestre 2020, se observa que las solicitudes de los ciudadanos disminuyeron en un **12**.
2. Se evidenció que, en el primer semestre de la vigencia 2020 **177** PQRSD se contestaron fuera de término, frente a **206** del segundo semestre 2019, lo que conlleva a observar un avance del **14%**, en el trámite oportuno dentro del término establecido, no obstante, este avance no es suficiente.

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



3. En el primer semestre dentro del listado de áreas con mayor radicación de PQRSD, continuaron la Facultad de Sistemas, Facultad de Mecatrónica, Registro y Control, el Instituto de Bachillerato Técnico Industrial – IBTI. De igual modo, se observó que áreas como Gestión Jurídica y la Facultad de Electromecánica, ingresaron a dicha lista.

RECOMENDACIONES:

- ✓ Se recomienda la actualización de la Circular 04 de 2018, emitida por la Rectoría, toda vez que el sistema por medio del cual se radican las PQRSD en la ETITC, se denomina Sistema de Información y Atención al Ciudadano – SIAC, no SEVENET.
- ✓ Se recomienda de igual modo, efectuar las actividades administrativas necesarias que permitan adoptar el artículo 5 de Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, “Ampliación de términos para atender las peticiones” en los casos que así lo requieran.
- ✓ Se recomienda implementar acciones y controles que permitan dar respuesta oportuna al **100%** de las PQRSD que ingresan a la ETITC, así como, una mayor supervisión a las funciones del personal de planta y obligaciones de los contratistas, de manera tal que se gestionen las PQRSD dentro de los términos establecidos, tanto en la Ley 1755 de 2015, como en la Circular 04 de 2018, emitida por la Rectoría, toda vez que se evidencio la respuesta oportuna del **96.7%** de las PQRSD que ingresaron en el primer semestre de la vigencia siendo el **12%** gestionado fuera de los términos.
- ✓ Frente a lo evidenciado de las áreas con mayor radicación se recomienda identificar las temáticas recurrentes y realizar análisis de causas con el fin de eliminar la recurrencia, así mismo, establecer espacios de retroalimentación y/o capacitación con las áreas o procesos competentes, para facilitar la prestación del servicio efectivo, oportuno y eficaz, a los ciudadanos.
- ✓ De igual modo, se recomienda parametrizar el sistema SIAC en cuanto a los responsables de dar respuesta de las PQRSD, indicando el nombre de la dependencia o proceso a cargo, toda vez que actualmente la plataforma especifica el nombre del servidor responsable. Esto como primera medida, dificulta contabilizar la gestión efectuada por cada dependencia o proceso, en segundo lugar, es de tener en cuenta que los funcionarios pueden rotar de área o dependencia dentro de la Entidad, y este seguimiento tiene como objeto observar la gestión oportuna a las solicitudes realizadas por los ciudadanos, mas no medir la oportunidad individual de los funcionarios de la ETITC.

Hno. ARIOSTO ARDILA SILVA
Rector

Con funciones de control interno por ausencia del Profesional Especializado designado por la Presidencia de la Republica.

Elaboro/Diana M. Córdoba Vargas -
Contratista Reviso: Jorge Herrera Ortiz.
Aprobó: Hno. Ariosto Ardila Silva.

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