INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS - PQRSD

II SEMESTRE 2017

ENERO DE 2018

Cll 13 No. 16 - 74. PBX: (+571) 344 3000. www.itc.edu.co. atencionalciudadano@itc.edu.co. Bogotá, D. C. - Colombia

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento con las directrices establecidas en la Ley 1474 de 2011, Artículo 76[1], presenta a continuación el informe sobre el seguimiento a la gestión dada por la ETITC a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD que ingresaron durante el segundo semestre de la vigencia 2017.

1. OBJETIVO

Verificar la gestión adelantada por la ETITC a las PQRSD que ingresaron durante el segundo semestre de la vigencia 2017.

2. ALCANCE

El seguimiento comprendió la gestión adelantada por ETITC a las PQRSD en el periodo comprendido entre el 20 de junio y el 15 de diciembre de la vigencia 2017.

3. CRITERIOS NORMATIVOS

- **Ley 1474 del 12 de Julio 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 de la 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 Intento evidencio que al interior de la ETITC se tienen establecidos como mecanismos de recepción de las PQRSD, el Correo Electrónico Institucional (atencionalciudadano@itc.edu.co), Página Web (www.itc.edu.co), Teléfono (3443000 ext. 146), mecanismos que son administrados por el Área de Atención al Ciudadano, así mismo el Sistema SEVENET, administrado por Área de Gestión Documental, encargada de verificar, clasificar y direccionar los requerimientos de los ciudadanos en medio físico a las dependencias, según corresponda.

[1] "*El Área 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 (…)"*

Para el segundo semestre del 2017, la ETITC recibió en total 1.595 PQRSD, de las cuales, 1.572 correspondieron a Peticiones, 7 a Quejas, 15 Reclamos y 1 Denuncia. El **64%** del total PQRSD fueron respondidas, quedando un **36%** pendiente de respuesta, tal como se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla No. 1

Tipo de PQRSD	Respondido	Sin Respuesta	Total general
Petición	1008	564	1572
Queja	2	5	7
Reclamo	9	6	15
Denuncia	1		1
Total general	1020	575	1595
%	**64%**	**36%**	**100%**

Fuente: Atención al Ciudadano

Peticiones: Del total de Peticiones que ingresaron a la ETITC durante el segundo semestre de la vigencia 2017, el 64% fueron respondidas, quedando un 36% pendiente de respuesta, a cargo de diferentes dependencias, dentro de las que se destacan las dependencias con mayores Peticiones, como la Facultad de Sistemas, Rectoría, Talento Humano y la Vicerrectoría Académica, como se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla No. 1

Peticiones	Sin respuesta
Adquisiciones	1
Asuntos Disciplinarios	1
Biblioteca y Medios Educativos	1
Centro de Extensión y proyección social	4
Contabilidad	1
Facultad de Diseño de Máquinas	14
Facultad de Electromecánica	44
Facultad de Especializaciones	7
Facultad de Mecatrónica	6
Facultad de Procesos Industriales	19
Facultad de Sistemas	75
Instituto de Bachillerato Técnico Industrial	46
Oficina Jurídica	14
Planeación y Desarrollo	5
Presupuesto	2
Rectoría	108
Registro y Control	9
Secretaría General	10
Talento Humano	105
Tesorería	1
Vicerrectoría Académica	69
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	17
Vicerrectoría de Investigación Extensión y Transferencia	5
Total General	**564**

Fuente: Atención al Ciudadano

Cll 13 No. 16 - 74. PBX: (+571) 344 3000. www.itc.edu.co. atencionalciudadano@itc.edu.co. Bogotá, D. C. - Colombia

Quejas: Del total de Quejas que ingresaron a la ETITC durante el segundo semestre de la vigencia 2017, el 29% fueron respondidas, quedando un 71% pendiente de respuesta, a cargo de diferentes dependencias, dentro de las que se destaca el Instituto de Bachillerato Técnico Industrial, con mayores Quejas, como se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla No. 2

Quejas	Sin respuesta
Facultad de Diseño de Máquinas	1
Instituto de Bachillerato Técnico Industrial	2
Rectoría	1
Secretaría General	1
Total General	**5**

Fuente: Atención al Ciudadano

Reclamos: Del total de Reclamos que ingresaron a la ETITC durante el segundo semestre de la vigencia 2017, el 60% fueron respondidas, quedando un 40% pendiente de respuesta, a cargo de diferentes dependencias, dentro de las que se destacan las dependencias con mayores Reclamos, como Rectoría y Talento Humano, como se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla No. 3

Reclamos	Sin respuesta
Facultad de Electromecánica	1
Rectoría	2
Talento Humano	2
Vicerrectoría Académica	1
Total General	**6**

Fuente: Atención al Ciudadano

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Para el segundo semestre del 2017, la ETITC recibió en total 1.595 PQRSD, de las cuales, el **64%** del total PQRSD fueron respondidas, quedando un **36%** pendiente de respuesta, 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 MARIA BUITRAGO BARON
Jefe Área de Control Interno

Proyectó: Tatiana Elizabeth Yepes Z.
Revisó: Rosa María Buitrago B.