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

## DEL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

## ENERO 2019

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento con las directrices establecidas en la ley 1474 del 2011, articulo 76, en donde se indica que: "(…) L*a 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.

**1. OBJETIVO:** Verificar la gestión adelantada por la ETITC a las PQRSD que ingresaron durante el periodo comprendido del 01 de julio al 31 de diciembre de 2018.

**2. ALCANCE:** El seguimiento comprendió la gestión adelantada por la ETITC a las PQRSD, durante el periodo comprendido del 01 de julio al 31 de diciembre de 2018.

**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 medio del 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.

- **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.

**4. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO**

La Oficina de Control Interno, solicitó ante el Secretario General de la ETITC, los permisos respectivos en el Sistema de Información y Atención al Ciudadano – SIAC, con el fin de efectuar el seguimiento a la gestión dada a las PQRSD que ingresaron a la ETITC, durante el segundo semestre de la vigencia 2018, evidenciado lo siguiente:

Durante el segundo semestre de la vigencia 2018, la ETITC recibió, en total, **993** PQRSD, de las cuales, el **74%** correspondieron a Peticiones en General, el **22.5%** a Peticiones de documentación o información, el **1.7%** a Quejas, el **0.8%** a Sugerencias, el **0.5%** a Peticiones de Consultas, el **0.3%** a Denuncias y el **0.2**% a Reclamos.

**Tabla No. 1. Tipos de PQRSD**

| TIPO DE PQRSD | TOTAL | % |
|---|---|---|
| Denuncia | 3 | 0.3% |
| Petición de documentación o información | 224 | 22.5% |
| Petición general | 734 | 74% |
| Peticiones de consultas | 5 | 0.5% |
| Queja | 17 | 1.7% |
| Reclamo | 2 | 0.2% |
| Sugerencia | 8 | 0.8% |
| **TOTAL GENERAL** | **993** | **100%** |

Fuente: Atención al ciudadano

**PQRSD RESPONDIDAS:** Se observó que, del total de **993** PQRSD radicadas dentro del periodo reportado, se dio respuesta al **99%**, relacionadas a continuación:

**Tabla No. 2. Total PQRSD Respondidas**

| TIPO DE PQRSD | RESPONDIDAS |
|---|---|
| Denuncia | 3 |
| Petición de documentación o información | 224 |
| Petición general | 733 |
| Peticiones de consultas | 5 |
| Queja | 17 |
| Reclamo | 2 |
| Sugerencia | 8 |
| **TOTAL GENERAL** | **992** |
| **%** | **99%** |

Fuente: Atención al ciudadano

**PQRSD VENCIDAS:** Del total de **993** PQRSD que ingresaron, durante el periodo reportado, se evidenció una (1) Petición de carácter general no ha sido respondida y su término para dar respuesta, de 15 días, ha caducado, esto en razón a que es una petición anónima y no cuenta con la información necesaria del peticionario para dar su respectiva respuesta.

**TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSD:**

Teniendo en cuenta las directrices establecidas en la Ley 1755 de 2015 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:

**PQRDS RESPONDIDAS EN TERMINOS:** Del total de **992** PQRSD respondidas por la ETITC, durante el periodo reportado, se evidenció que el **80%** fueron respondidas dentro del término, dando cumplimiento a las directrices establecidas para su respuesta oportuna, las cuales se relacionadas a continuación:

**Tabla No. 2. PQRSD Respondidas en términos**

| TIPO DE PQRSD | EN TERMINO |
|---|---|
| Petición de documentación o información | 151 |
| Petición general | 617 |
| Peticiones de consultas | 4 |
| Quejas | 11 |
| Denuncias | 3 |
| Sugerencias | 8 |
| **TOTAL** | **794** |
| **%** | **80%** |

Fuente: Atención al ciudadano

**RESPONDIDAS FUERA DEL TERMINO:** Del total de **992** PQRSD respondidas, se evidenció que, el **20% (198)** se respondieron fuera de términos, incumpliendo las directrices establecidas, para su respuesta, en la Ley 1755 de 2015 y la Circular 04 de 2018, así:

- 116 **Peticiones de carácter general** fueron respondidas entre los 11 y 111 días, incumpliendo el término establecido, de 15 días, para su respuesta.
- 73 **Peticiones de documentación o información** fueron respondidas entre los 16 y 123 días, incumpliendo el término, de 10 días, para su respuesta.
- 6 **Quejas** fueron respondidas entre los 17 y 92 días, incumpliendo el término establecido, de 15 días, para su respuesta.
- 2 **Reclamos** fueron respondidos entre los 45 y 65 días.
- 1 **Petición de consulta** fue respondida en 38 días, incumpliendo el termino establecido, de 30 días, para su respuesta, tal como se evidencia en la siguiente tabla:

**Tabla No. 3. PQRSD Respondidas fuera términos**

| PQRSD | TIEMPO DE RESPUESTA ESTABLECIDO (*) | PQRSD FUERA DE TERMINO | TIEMPO TRANSCURRIDO | DEPENDENCIAS |
|---|---|---|---|---|
| Petición de documentación o información | 10 días | 73 | 11 a 111 días | Almacén |
| | | | | Registro y Control |
| | | | | Talento Humano |
| | | | | Vicerrectoría Administrativa y Financiera |
| | | | | Secretaria General |
| | | | | Planeación |
| Petición general | 15 días | 116 | 16 a 123 días | Vicerrectoría Académica |
| | | | | Tesorería |
| | | | | Instituto de Bachillerato |
| | | | | Facultad de sistemas |
| | | | | Talento Humano |
| | | | | Secretaria General |
| | | | | Rectoría |
| | | | | Vicerrectoría Investigación |
| | | | | Facultad de Diseño |
| | | | | Comunicaciones |
| | | | | Facultad de Mecatrónica |
| | | | | Registro y Control |
| | | | | Oficina Jurídica |
| | | | | Oficina de Extensión |
| | | | | Facultad de Electromecánica |
| Peticiones de consultas | 30 días | 1 | 38 días | Rectoría |
| Queja | 15 días | 6 | 17 a 92 días | Talento Humano |
| | | | | Vicerrectoría Administrativa y Financiera |
| | | | | Comunicaciones |
| | | | | Vicerrectoría Académica |
| Reclamo | 15 días | 2 | 45 a 65 días | Registro y Control |
| | | | | Bienestar Universitario |
| **TOTAL** | | **198** | | |

(*) Ley 1755 de 2015 / Circular 04 de 2018.

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 la Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y sobre el total de **993** PQRSD, recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2018, se evidenció que los ciudadanos, siguen haciendo uso del canal presencial (radicación física por ventanilla) con un **78%,** el correo electrónico en un **18%** y la página web en un **3%,** como se evidencia en la siguiente tabla.

| TIPO DE PQRSD | CORREO ELECTRONICO | FISICO | WEB | TOTAL |
|---|---|---|---|---|
| Denuncia | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Petición de documentación o información | 120 | 95 | 9 | 224 |
| Petición general | 62 | 655 | 17 | 734 |
| Peticiones de consultas | 2 | 0 | 3 | 5 |
| Queja | 1 | 16 | | 17 |
| Reclamo | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Sugerencia | 1 | 5 | 2 | 8 |
| **TOTAL** | **186** | **772** | **35** | **993** |
| **%** | **18%** | **78%** | **3%** | **100%** |

Fuente: Sistema de Información y Atención al Ciudadano - SIAC

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:**

Se evidenció que, si bien la ETITC dio respuesta oportuna al **80%** de las PQRSD que ingresaron en el segundo semestre de la vigencia 2018, se requieren que se implementen las acciones y controles necesarios para dar respuesta oportuna al **100%** de las PQRSD que ingresan a la ETITC, dando cumplimiento a los términos establecidos, tanto en la Ley 1755 de 2015, como en la Circular 04 de 2018, emitida por la Rectoría.

Cordialmente,

*(Original Firmado)*
**ROSA MARÍA BUITRAGO BARÓN**
Profesional Especializado de Control Interno

Elaboró: Diana Córdoba Vargas
Revisó/Aprobó: Rosa María Buitrago Barón