



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



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

DEL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

ENERO 2020

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

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



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 julio al 31 de diciembre de 2019.

ALCANCE: El seguimiento se realizó teniendo en cuenta la gestión adelantada por la ETITC a las PQRSD, durante el periodo comprendido del 01 de julio al 31 de diciembre de 2019.

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
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



METODOLOGIA

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de sus funciones y el rol de seguimiento, solicitó a la oficina del Secretario General 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 tramites 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.

Así mismo se realizó el comparativo con los informes publicados mediante la página web de la entidad en el link <http://www.itc.edu.co/es/ayuda/informes>, durante el segundo semestre de la vigencia 2019, evaluando las prácticas de confiabilidad e integridad de la información brindada a los ciudadanos.

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

Se evidencio que, durante el segundo semestre de la vigencia 2019, la ETITC recibió, en total, **1672** PQRSD, de las cuales, **1208** equivalentes al **72.2%** correspondieron a Peticiones en General, **297** equivalentes al **17.8%** fueron Peticiones de documentación o información, **100** equivalentes al **6.0%** fueron Quejas, **37** equivalentes al **2.2%** fueron Sugerencias, 15 equivalentes al **0.9%** fueron Denuncias, **11** equivalentes al **0.7%** fueron Reclamos y finalmente, **4** equivalentes al **0.2%** fueron Peticiones de Consultas, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla No. 1. Tipos de PQRSD

Tipo	Total	%
Denuncias	15	0.9 %
Petición de documentación o información	297	17.8 %
Petición general	1208	72.2 %
Peticiones de consultas	4	0.2 %
Queja	100	6.0 %
Reclamo	11	0.7 %
Sugerencia	37	2.2 %
Total	1672	100

Fuente: Sistema de Información y Atención al Ciudadano - SIAC

PQRSD RESPONDIDAS: Se observó que, del total de **1672** PQRSD radicadas dentro del periodo reportado, se dio respuesta a **1632** equivalentes al **97%**, relacionadas en la siguiente tabla:

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



Tabla No. 2. Total, PQRSD Respondidas

Tipo	Total	%
Denuncias	15	0.9 %
Petición de documentación o información	288	17.2 %
Petición general	1177	70.4 %
Peticiones de consultas	4	0.2 %
Queja	100	6.0 %
Reclamo	11	0.7 %
Sugerencia	37	2.2 %
TOTAL	1632	97%

Fuente: Sistema de Información y Atención al Ciudadano - SIAC

SIN RESPONDER: Se observó que, del total de **1672** PQRSD radicadas dentro del periodo reportado, quedaron en trámite de respuesta **40** solicitudes equivalentes al **2.4%**, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla No. 3. Total, PQRSD Respondidas

Tipo	Total	%
Petición de documentación o información	9	0.5 %
Petición general	31	1.9 %
TOTAL	40	2.4 %

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 **1632** PQRSD respondidas por la ETITC, durante el periodo reportado, se evidenció que **1426** equivalentes al **85%**, 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	13
Petición de documentación o información	10	228
Petición general	15	1055
Peticiones de consultas	30	4
Queja	15	81
Reclamo	15	10
Sugerencia	15	35
Total		1426

Fuente: Sistema de Información y Atención al Ciudadano - SIAC

RESPONDIDAS FUERA DEL TERMINO

En cuanto al trámite de las PQRSD fuera de termino, se evidencio que de las mil cuatrocientas veintiséis (**1426**) solicitudes respondidas, fuera del termino establecido fueron contestadas doscientas seis (**206**), equivalentes al doce por ciento (**12%**), las cuales se encuentran relacionadas en la tabla N° 5, dichas solicitudes fueron contestadas de la siguiente forma:

- Para las **Peticiones de documentación o información**, cuyo término se encuentra dentro de los 10 días hábiles, sesenta (**60**) fueron respondidas entre los 11 a 35 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 veintidós (**122**) en un tiempo transcurrido entre los 16 a 52 días, posteriores a su recepción.
- Para las **Denuncias**, cuyo término se encuentra dentro de los 15 días hábiles, dos (**02**) fueron respondidas a los 16 días posteriores a su recepción.
- Así mismo, durante el periodo se respondieron diecinueve (**19**) **quejas** en un término de tiempo que oscilo entre los 16 a 41 días, siendo el termino establecido para dar respuesta oportuna 15 días hábiles.
- Durante el periodo se respondieron dos (**02**) **sugerencias**, a los 19 días posteriores a su recepción.
- Finalmente, fuera del termino de los 15 días establecidos, se respondió un (**1**) **reclamo**, a los 19 días posteriores a su recepción.



TABLA No.5 AREAS CON PQRSD RESPONDIDAS FUERA DE TÉRMINOS

Tipo	Tiempo de Respuesta Establecido	Total PQRSD Fuera de Termino	Tiempo Transcurrido	Areas Involucradas
Denuncias	15	2	16 días	Nelson Andrés Castañeda Arias
Petición de documentación o información	10	60	11 - 35 días	Facultad de Mecatronica Facultad de Mecanica Facultad de Procesos Industriales Facultad de Sistemas Gestión Documental Vicerectoria Academica Vicerectoria Administrativa y Financiera ORII Secretaria General Talento Humano Bienestar Universitario Rectoria Almacén Oficina Juridica Extensión y Proyección Social Registro y Control
Petición general	15	122	16 - 52 días	Facultad de Mecatronica Facultad de Mecanica Vicerectoria de Investigación Facultad de Sistemas Talleres y Laboratorios Vicerectoria Academica Vicerectoria Administrativa y Financiera ORII Secretaria General Talento Humano Bienestar Universitario Rectoria Almacén Oficina Juridica Extensión y Proyección Social Registro y Control Informatica y comunicaciones Control Interno Disciplinario Planeación IBTI
Queja	15	19	16 - 41 días	Control Interno Disciplinario Registro y Control Oficina Juridica Facultad de Sistemas Talento Humano Vicerectoria Academica Bienestar Universitario Rectoria Secretaria General
Reclamo	15	1	19 días	Talento Humano
Sugerencia	15	2	19 días	ORII
Total		206		12%

Fuente: Sistema de Información y Atención al Ciudadano - SIAC



AREAS CON MAYOR RADICACION.

Dentro del seguimiento efectuado, se identificaron las áreas que presentaron, mayor número de radicaciones de PQRSD durante el segundo semestre de la vigencia 2019, dentro de las cuales se encuentran encabezando la lista la Facultad de Sistemas con un total de doscientos sesenta y nueve (**269**) solicitudes, le sigue el Instituto de Bachillerato Técnico Industrial – IBTI con un total de doscientas treinta y cuatro (**234**) solicitudes, la Facultad de Mecatrónica con ciento ochenta y siete (**187**) solicitudes, Registro y control con ciento cincuenta y cuatro (**154**) solicitudes, la Vicerrectoría Académica con ciento doce (**112**) solicitudes, y finalmente Talento Humano, con ciento once (**111**) solicitudes, para un total de **1067** solicitudes las cuales equivalen al sesenta y dos por ciento (**62%**) del total radicadas a la ETITC.

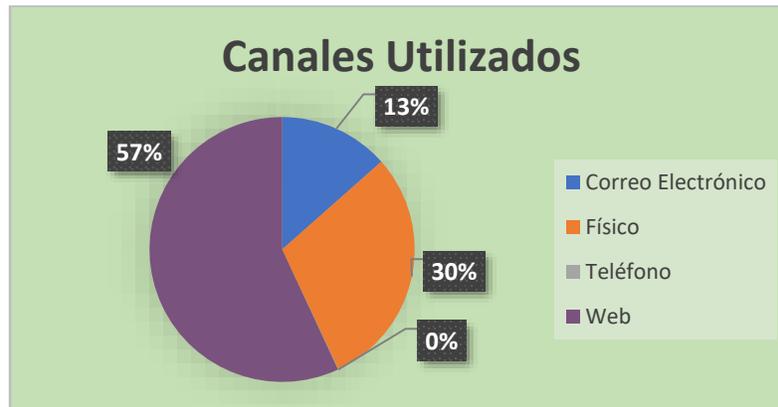
TABLA No. 6 AREAS CON MAYOR RADICACIÓN DE PQRSD

ÁREA	Denuncias	Peticion de Información o documentación	Peticion general	Peticiones de Consultas	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total	%
Facultad de Sistema	0	16	240	0	7	1	5	269	16%
IBTI	4	28	180	0	19	1	2	234	14%
Facultad de Mecatrónica	0	23	162	0	0	0	2	187	11%
Registro y Control	0	56	89	1	8	0	0	154	9%
Vicerrectoría Académica	0	44	37	0	16	4	11	112	6%
Talento Humano	0	21	84	0	4	1	1	111	6%
Total	4	188	792	1	54	7	21	1067	62%

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 **1672** PQRSD recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2019, se evidenció que el canal de mayor preferencia por los ciudadanos para realizar sus solicitudes fue la página web con un **57%**, le sigue el canal presencial (radicación física por ventanilla) con un **30%**, y finalmente, el correo electrónico en un **13%** como se evidencia en la siguiente gráfica.



Fuente: Sistema de Información y Atención al Ciudadano - SIAC

CONCLUSIONES

1. Teniendo en cuenta que en el primer semestre de la vigencia 2019 se radicaron **1577** PQRSD, frente a **1672** radicadas en el segundo semestre, se observa un incremento del **7%** en las solicitudes de los ciudadanos.
2. Se evidencio que, en el primer semestre de la vigencia 2019, **238** PQRSD se contestaron fuera de termino, frente a **206** del segundo semestre, lo que conlleva a observar un avance del **15%**, en el tramite oportuno dentro del término establecido, no obstante, este avance no es suficiente.
3. En el segundo semestre dentro del listado de áreas con mayor radicación de PQRSD, continuaron la Facultad de Sistemas, Talento Humano y Registro y Control. De igual modo, se observó que áreas como la Facultad de Mecatrónica y el Instituto de Bachillerato Técnico Industrial – IBTI, 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 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 **85%** de las PQRSD que ingresaron en el segundo semestre de la vigencia siendo el **15%** 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 a cargo, toda vez actualmente la plataforma especifica el nombre del servidor responsable y esto dificulta contabilizar la gestión efectuada por cada dependencia teniendo en cuenta que los funcionarios pueden rotar de área o dependencia dentro de la entidad.

Original Firmado.

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/Aprobó Hno. Ariosto Ardila Silva.