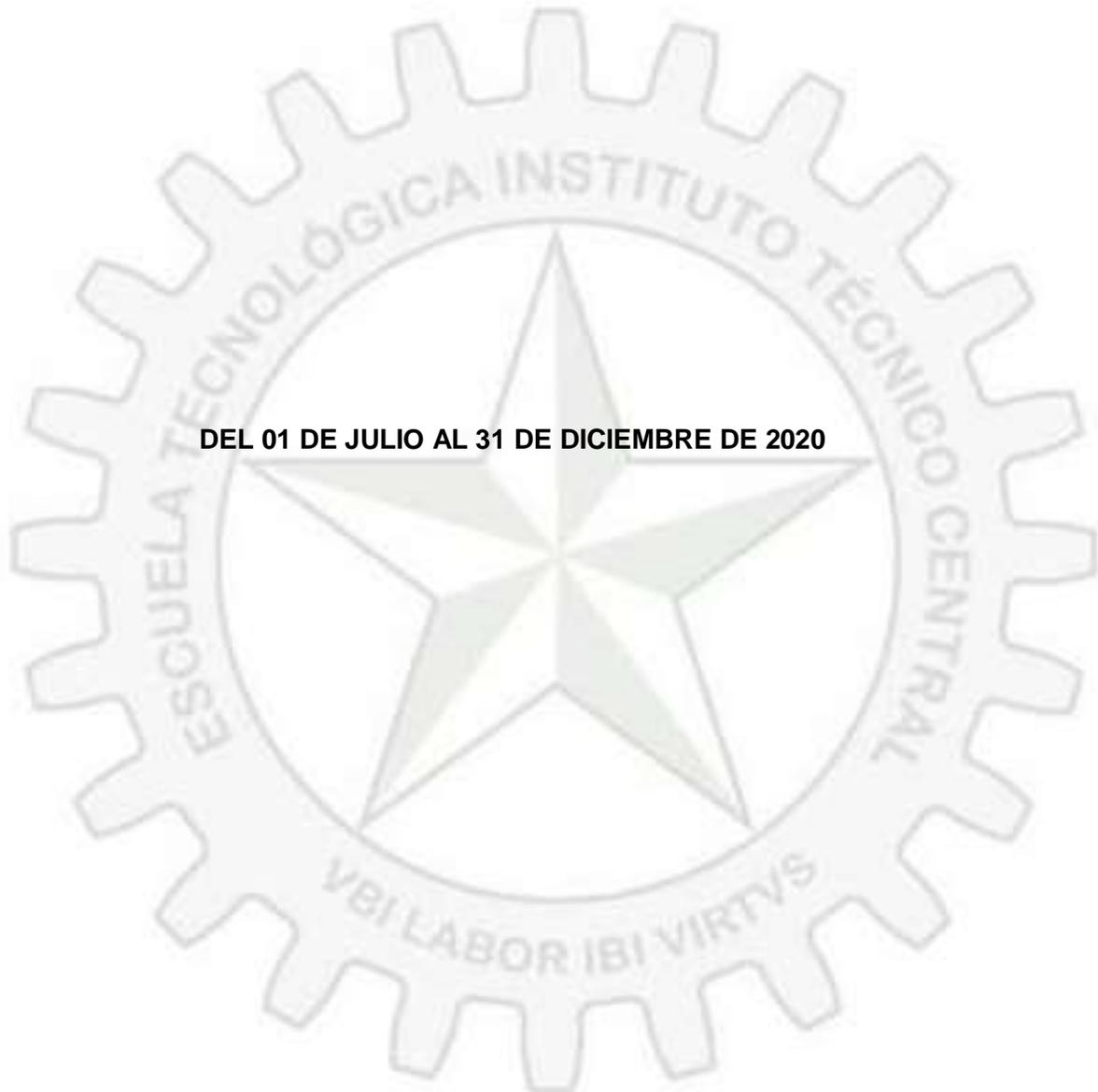




**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior



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



DEL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

**ENERO 2021
Bogotá D.C.**

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 julio al 31 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 julio al 31 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	IPR	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

En cumplimiento de sus funciones y el rol de seguimiento, Control Interno solicitó al funcionario que lidera el proceso de Gestión Documental y 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 encargada 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, página web www.itc.edu.co en PQRSD o en el link siac.itc.edu.co.

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

Inicialmente se evidencio que del total de las **728** PQRSD radicadas **20** solicitudes no registraron fecha de respuesta en el reporte de información suministrada por Gestión Documental, motivo por el cual no fue posible identificar el cumplimiento a los términos establecidos para atender dichos requerimientos.

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



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, así como el Decreto 491 de 2020 en su artículo 5 el cual versa de la siguiente forma: **“Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo”.** Dado lo anterior, se verificó la gestión adelantada por los diferentes procesos y/o áreas de la ETITC, identificando los tiempos de respuesta dados a cada una, así:

Tabla No. 1. Términos de PQRSD

TIPO DE TRAMITE	TÉRMINO
Denuncia	30 días
Petición de documentación o información	20 días
Petición general	30 días
Peticiones de consultas	35 días
Queja	30 días
Reclamo	30 días
Sugerencia	30 días

Fuente: Creación control Interno a partir del Dto. 491/2020

Se evidencio que, durante el segundo semestre de la vigencia 2020, la ETITC recibió, en total, **728** PQRSD, de las cuales, **521** equivalentes al **71.57%** correspondieron a Peticiones Generales, **137** equivalentes al **18.82%**, fueron Peticiones de documentación o información, **40** equivalentes al **5.49%** fueron Quejas, **18** equivalentes al **2.47%** fueron Reclamos, **5** equivalentes al **0.69%** fueron Denuncias, **5** equivalentes al **0.69%** fueron Peticiones de consultas y finalmente, **2** equivalentes al **0.27%** fueron Sugerencias, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla No. 2. Tipos de PQRSD

TIPO DE TRAMITE	TOTAL	%
Denuncia	5	0,69%
Petición de documentación o información	137	18,82%
Petición general	521	71,57%
Peticiones de consultas	5	0,69%
Queja	40	5,49%
Reclamo	18	2,47%
Sugerencia	2	0,27%
TOTAL	728	100%

Fuente: Sistema de Información y Atención al Ciudadano - SIAC



PQRSD RESPONDIDAS

Durante el periodo que comprende este informe se observó que, del total de **728** PQRSD radicadas, se dio respuesta a **676** equivalentes al **92.85%**, lo cual se observa en la siguiente tabla:

Tabla No. 3. Total, PQRSD Respondidas

TIPO DE TRAMITE	TOTAL	%
Denuncia	5	0,69%
Petición de documentación o información	135	18,54%
Petición general	473	64,97%
Peticiones de consultas	5	0,69%
Queja	39	5,36%
Reclamo	18	2,47%
Sugerencia	1	0,14%
TOTAL	676	92.85%

Fuente: Sistema de Información y Atención al Ciudadano - SIAC

SIN RESPONDER

En el seguimiento del periodo que comprende este informe se evidencio que, del total de **728** PQRSD radicadas, quedaron en trámite de respuesta **52** solicitudes equivalentes al **7.15%**, la razón de la diferencia corresponde a solicitudes radicadas al finalizar la vigencia y se encuentran en términos para responder en el 2021, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla No. 4. Total, PQRSD sin Responder

TIPO DE TRAMITE	TOTAL	%
Denuncia	0	0,00%
Petición de documentación o información	2	0,27%
Petición general	48	6,59%
Peticiones de consultas	0	0,00%
Queja	1	0,14%
Reclamo	0	0,00%
Sugerencia	1	0,14%
TOTAL	52	7.15%

Fuente: Sistema de Información y Atención al Ciudadano - SIAC

RESPONDIDAS DENTRO DEL TÉRMINOS

Del total de **728** PQRSD respondidas por la ETITC, durante el periodo reportado, se evidenció que **617** equivalentes al **84,75%**, fueron respondidas dentro del término, dando cumplimiento a las directrices establecidas para su respuesta oportuna, las cuales son relacionadas en la siguiente tabla:

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



Tabla No. 5 PQRSD Respondidas en Términos

TIPO DE TRAMITE	TOTAL	%
Denuncia	4	0,55%
Petición de documentación o información	124	17,03%
Petición general	429	58,93%
Peticiones de consultas	5	0,69%
Queja	38	5,22%
Reclamo	16	2,20%
Sugerencia	1	0,14%
TOTAL	617	84,75%

Fuente: Sistema de Información y Atención al Ciudadano - SIAC

RESPONDIDAS FUERA DEL TÉRMINO

En cuanto al trámite de las PQRSD, se evidencio que de las **728** solicitudes respondidas, fueron contestadas fuera del término establecido **39** equivalentes al **5.36%**, las cuales se encuentran relacionadas a continuación.

Tabla No.6 Áreas Con PQRSD Respondidas Fuera de Términos

TIPO DE TRAMITE	TERMINO	TOTAL PQRSD FUERA DE TERMINO	TIEMPO TRANSCURRIDO	PROCESO /AREA
Denuncia	30	1	36	Rectoría
Petición de documentación o información	20	9	21 - 34	Extensión y Proyección social
				Facultad de Sistemas
				IBTI
				Registro y control
				Talento Humano
Petición general	30	28	31 - 124	Extensión y Proyección social
				Facultad de Mecatrónica
				Gestión de Informática y Comunicaciones
				Gestión Jurídica
				IBTI
				Rectoría
				Registro y control
				Talento Humano
				Tesorería
				Vicerrectoría Académica
Reclamo	30	1	44	Rectoría

Fuente: Sistema de Información y Atención al Ciudadano - SIAC

Las anteriores solicitudes fueron contestadas de la siguiente forma:

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



Para las **Denuncias**, cuyo término se encuentra dentro de los 30 días hábiles, una **(01)** fue respondida en los 36 días, posteriores a su recepción días posteriores a su recepción.

Para las **Peticiones de documentación o información**, cuyo término se encuentra dentro de los 30 días hábiles, nueve **(09)** fueron respondidas entre los 21 a 34 días posteriores a su recepción.

Finalmente, fuera del término de los 30 días establecidos, se respondió uno **(01) reclamos**, en 44 días posteriores a su recepción.

Después de realizada la verificación de la información suministrada por Gestión Documental, se observó que dos radicados se encontraban duplicados, en razón a que el ciudadano tomo la decisión de volver a radicar la misma solicitud, teniendo en cuenta que no recibió oportunamente la respuesta por parte de la Entidad.

De igual modo, fue solicitado al profesional encargado de liderar el área de atención al ciudadano la información y evidencias correspondientes al cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 el cual indica que: (...) *Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo*". No obstante, no fue posible evidenciar el cumplimiento de este lineamiento por parte de las áreas a quienes fueron dirigidas las solicitudes por parte de los ciudadanos.

AREAS CON MAYOR RADICACION

Las áreas identificadas con mayor número de radicaciones de PQRSD durante el periodo que comprende este informe fueron; Facultad de Sistemas con un total de **173** solicitudes, seguido de Registro y Control con **135** requerimientos, continua el Instituto de Bachillerato Técnico Industrial – IBTI **78** peticiones, finalizando Tesorería con **63** radicados, para un total de **449** solicitudes equivalentes al **62%** del total ingresadas a través del SIAC de la Entidad.

TABLA No. 7 Áreas con Mayor Radicación de PQRSD

Área/ tipo de trámite	Denuncia	Petición de documentación o información	Petición general	Peticiones de consultas	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general	%
FACULTAD DE SISTEMAS	0	35	133	1	3	0	0	173	24%
REGISTRO Y CONTROL	0	49	81	1	2	1	0	135	19%
IBTI	0	12	60	0	5	0	0	78	11%
TESORERIA	0	6	50	1	1	3	0	63	9%
TOTAL	0	102	324	3	11	4	0	449	62%

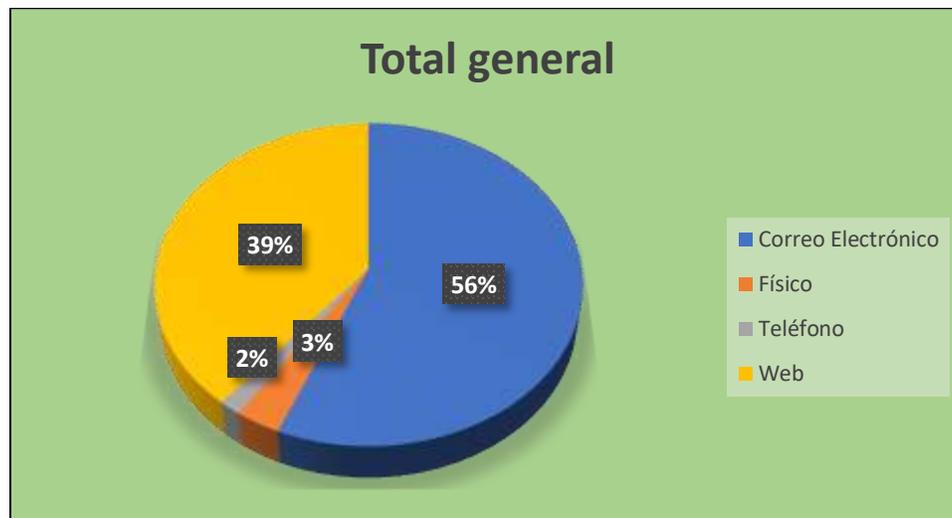
Fuente: Sistema de Información y Atención al Ciudadano - SIAC

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



CANALES ATENCIÓN UTILIZADOS

Se identificó que de los canales establecidos por la ETITC, para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas durante el segundo semestre de la vigencia, el más utilizado por los ciudadanos para realizar sus solicitudes fue el correo electrónico con un **56%**, le sigue la página web con un **39%**, continúan las radicaciones físicas con un **3%**, finalizando con el contacto telefónico con un **2%** y como se evidencia en la siguiente gráfica.



Fuente: Sistema de Información y Atención al Ciudadano - SIAC

CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta que en el primer semestre de la vigencia 2020 se radicaron **1465** PQRSD, frente a **728** radicadas en el segundo semestre, se observa que las solicitudes de los ciudadanos disminuyeron en un **50%**.

Se evidenció que, en el segundo semestre de la vigencia 2020, **39** PQRSD se contestaron fuera de término, frente a **177** del primer semestre, lo que conlleva a observar un avance del **22%**, en el trámite oportuno dentro del término establecido, no obstante, este avance no es suficiente.

En el segundo semestre dentro del listado de áreas con mayor radicación de PQRSD, se continuaron observando la Facultad de Sistemas, Registro y Control y el Instituto de Bachillerato Técnico Industrial – IBTI, de igual modo, se observó que el área de Tesorería, ingreso a dicha lista.

RECOMENDACIONES

Se recomienda, 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.

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



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 solicitudes, dentro de los términos establecidos, tanto en la Ley 1755 de 2015, toda vez que se evidencio la respuesta oportuna del **94.64%** de los requerimientos, que ingresaron en el segundo semestre de la vigencia, siendo el **5.36%** gestionado fuera de los términos.

De igual modo, se reitera la necesidad de 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 / Ayde Jiménez Piñeros - Contratista
Reviso: Jorge Herrera Ortiz.
Aprobó: Hno. Ariosto Ardila Silva.